

株式会社

殿

運用診断・現状調査(詳細項目) 標準ヒアリングシート

年 月 日
株式会社

ヒアリング事項、収集情報

補足:概略確認内容

④運用管理担当	
<input type="checkbox"/> 1 目標とするSLA	運用管理担当としての基準や目標としているSLA
<input type="checkbox"/> 2 運用管理としての主な作業	
<input type="checkbox"/> 3 定期的な日次、月間作業イベントとしてはどのような作業があるか	
<input type="checkbox"/> 4 定期的な日次、月間作業イベントの管理は	作業予定(日、月、年、随時)などで管理
<input type="checkbox"/> 5 非定例作業としてはどのような作業があり、その作業頻度や作業負荷は	
<input type="checkbox"/> 6 負荷の高い作業、工数のかかる作業、遅な作業	
<input type="checkbox"/> 7 属人化されている作業はあるか、それはどのような作業か	
<input type="checkbox"/> 8 業務知識の必要度	⇒かなり必要、必要、それほど
<input type="checkbox"/> 9 他グループへの作業支援は	⇒有無、可・不可
<input type="checkbox"/> 10 運用管理として管理が必要な情報にどのような情報があるか	JOBネットやキュー情報、スケジュール条件など
<input type="checkbox"/> 11 主な問い合わせ内容、件数	
<input type="checkbox"/> 12 ドキュメントの保守は適時行われているか	⇒余り、まあまあ、適時
<input type="checkbox"/> 13 業務の改廃管理、構成管理はどのように行っているか	
<input type="checkbox"/> 14 業務リリース時ではどのような作業手順、CKシートを使用するか	
<input type="checkbox"/> 15 運用管理のリリース作業としてはどこまでを受け持つか	
<input type="checkbox"/> 16 業務リリース時での作業の流れ、手続き手順について	
<input type="checkbox"/> 作業のワークフロー	新規/保守:運用の絡み有無、運用ツールの絡み有無
<input type="checkbox"/> リリース日、タイミング、頻度	
<input type="checkbox"/> 17 リリースの作業計画には稼働準備や運用引継ぎなども適度な日程で盛り込まれているか	
<input type="checkbox"/> 18 リリースの仕組みはあるか(ライブラリ、関連マスタ)	⇒手作業・自動
<input type="checkbox"/> 19 環境や観点別の場合のリリースの方法は	
<input type="checkbox"/> 20 承認への資源配布やその管理方法は	⇒有無、方法
<input type="checkbox"/> 21 リリース作業ではどのようなドキュメント、申請書式を使用するか	
<input type="checkbox"/> 22 作業と作成・保守ドキュメントや申請書式との関連	発生する作業と作業に関連して作成・保守するドキュメントや申請書式との関連性
<input type="checkbox"/> 23 依頼、緊急時での対応事項としてはどのようなことがあるか	
<input type="checkbox"/> 24 運用変更に対する変更の指示、対応について	変更内容の確認、指示、対応内容
<input type="checkbox"/> 25 パッチスケジュールの確認、調整、変更の受付について	⇒翌月、当月、当日/変更受付や確認方法~調整~フィードバック
<input type="checkbox"/> 26 運用管理としての運用ルール	⇒決め事、規定
<input type="checkbox"/> 日、曜日、時間、週、方法、ルール	
<input type="checkbox"/> 27 運用管理担当は、本番運用環境のどのような環境にも入れたり、環境を変更できるか	
<input type="checkbox"/> 28 各フラットホームでの権限やUSID、PSWDの付与、変更について	⇒定期的更改
<input type="checkbox"/> 29 運用管理として管理している情報の管理ツールは何を使用しているか	
<input type="checkbox"/> 30 使用している運用管理支援ツールは何を使用しているか	
<input type="checkbox"/> 31 ドキュメント類を保管・管理するためのドキュメント管理ツールは何を使用しているか	
<input type="checkbox"/> 32 ドキュメント作成・保守するためのドキュメント作成ツールは何を使用しているか	
<input type="checkbox"/> 33 運用ツールなどへの登録・保守作業後の検証方法	⇒新規、変更/目録・別人格・シミュレーション・テスト環境
<input type="checkbox"/> 34 オペレータに依頼できない業務について	
<input type="checkbox"/> どのくらい保有されているか	
<input type="checkbox"/> その運用管理はどのようにして行っているか	
<input type="checkbox"/> 引継がない事由としては	
<input type="checkbox"/> 引き継ぐためには	
<input type="checkbox"/> そのような条件の頻度は	⇒かなり多い、多い、少ない
<input type="checkbox"/> そのような条件の発生傾向は	⇒急速に増加、増加、横ばい、減少
<input type="checkbox"/> 35 稼働JOBについて	
<input type="checkbox"/> 現有登録JOB数、稼働JOB数	
<input type="checkbox"/> 稼働JOB量(日、月)/平均・ピーク	⇒ピーク日の特性
<input type="checkbox"/> JOBの処理時間目安	
<input type="checkbox"/> JOBネット、JOBグループ、JOB構成図	
<input type="checkbox"/> JOBネット、JOBグループ、JOB構成の考慮	負荷、処理時間、トラブルやリカバリー、また、リソースなどの考慮
<input type="checkbox"/> 36 問題管理について	⇒実施してる、していない/その方法は
<input type="checkbox"/> 37 トラブル時での役割、作業、責任範囲	
<input type="checkbox"/> 38 トラブル時での緊急保守対応・管理について	
<input type="checkbox"/> 39 問題と認識していること	
<input type="checkbox"/> 40 改善したいことは	
<input type="checkbox"/> 41 今後どのようにしていきたいと思うか	
<input type="checkbox"/> 42 トラブルについて	
<input type="checkbox"/> トラブルの件数(日/月)	
<input type="checkbox"/> 主なトラブルとその原因について	