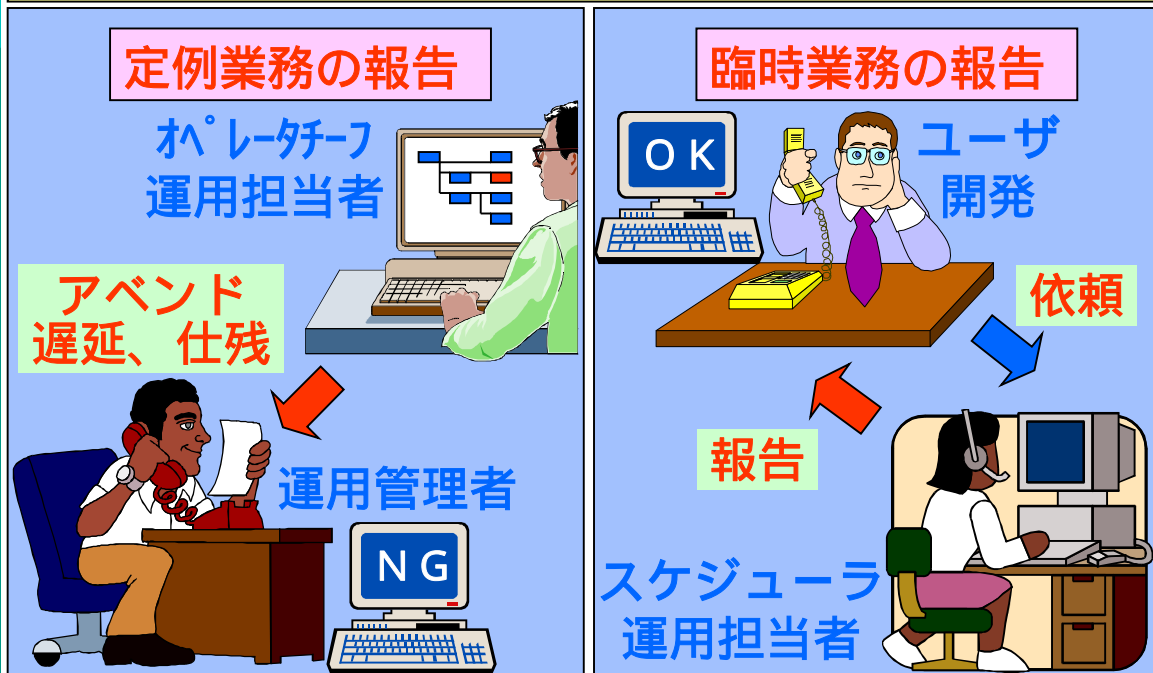


定例は上司、臨時は依頼者指示場所



定例業務

A-AUTOによりスケジュールされ処理された業務（JOB）は、以下の内容を上司に報告します。これからも解るように正常終了以外のJOBの状況を報告します。

- 予定件数と処理件数
- アベンドしてリランしたJOB
- アベンドして放置しているJOB
- 未処理で残っているJOB
- スケジュールされたが、処理を中止したJOB

臨時業務

A-AUTOのスケジュール外で処理された業務（JOB）、または通常は、A-AUTOでスケジュールされ処理されるJOBでも通常と異なる処理を依頼書で依頼される場合は、臨時業務と言います。この場合は、通常依頼主に結果報告をしますが、特に指示のある場合は、指示先に結果報告をします。報告は、正常異常を問わず結果を知らせます。

この臨時依頼と処理経過、結果報告をシステム的に行う為に運用のワークフローを導入し、メールと同じようにLAN上で情報のやり取りを行っているお客様も既にいらっしゃいます。

トラブル対策とユーザ教育

未然に防ぐユーザ教育



再発防止のトラブル対策



トラブル対策

JOBアベンド等のトラブルが発生時は、トラブル報告書を記入し、素早い対処が必要です。時間に制約がある場合は、仮対処を行い処理を続行させます。(ITILインシデント管理に相当) 仮対処の判断は、通常システム開発部(システム担当)が行います。トラブルの恒久対処は順次行いますが、月に一度トラブル分析会議を運用部は、開発部交え行います。この会議の目的は、以下の内容となります。これにより、同じトラブルを2度と繰り返さないようになり、運用の品質が向上します。(ITIL問題管理に相当)

- 類似トラブルを未然に防ぐ為の予防策の検討
- 対処された内容が適切かの判定
- 未対処のトラブルが無いかの確認

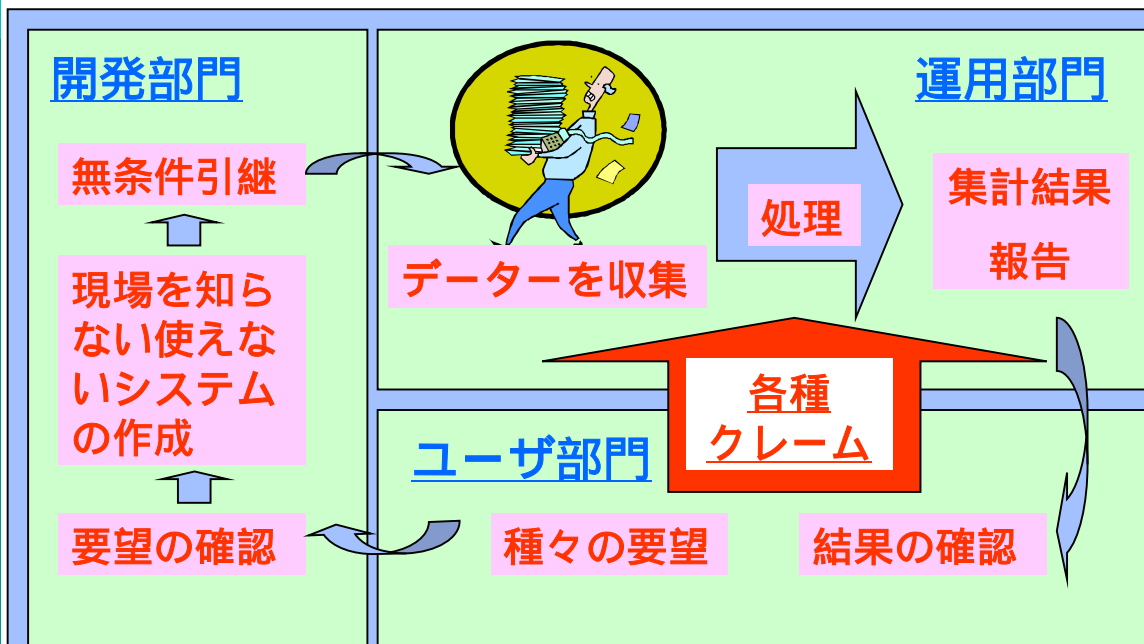
ユーザ教育

トラブル対策と同様に重要なものは、ユーザ教育です。ユーザでは、システム導入時に受けた操作方法を代々の担当者が、口頭にて引き継いでいます。この為、本来の操作方法以外で操作が行いがちです。この様な、語りべ的な伝言ゲームでは、操作ミスを犯した場合の対処が引き継がれなくなります。この様な操作の為に、問い合わせが多数発生するばかりでなく、入力ミスも多発する可能性があります。

運用部門の社内でのアピール及び正しい操作方法による問い合わせの減少とイレギュラーなデータの発生防止の為に、ユーザ教育は非常に有効です。

今までの運用部門は、

データ処理専門のデータセンター



過去（現在）の運用（データセンター）

開発がユーザー要望を元に作成したシステム（但、現場のことを良く知らず又、自分たちが日々運用しない為使いづらいシステム）を引継ぎ運用することが運用の目的でした。

又、処理自体も売り上げ処理、経理処理という集計型の処理が中心でした。ここからデータセンターという意味のEDPセンターという言葉が生まれました。

使いづらいシステムの為、日々の運用時の問合せには、オンラインシステムの使用方法等システムの不具合に近い問合せや苦情が多数含まれています。つまり実質的に社内においては、開発部門の後始末も任されていることとなります。

又、万が一運用部門の処理ミスが発生した場合は、より一層社内各部署からのクレームが運用部門に集中します。

この様な現状の中では運用部門で長く担当を行っている、改善するとミスにつながる可能性があるという理由を自分に言い聞かせて、現状維持型になる傾向があります。

この為、社内での評価は悪くなります。しかし、この部門が機能なくなると会社全体の機能が麻痺する重要な部門である表現として、運用部門は次の様にいわれます。

運用は、縁の下の力持ち

データセンターより情報センターへ

競争力は「情報で決まる」

産業社会に代わる新しい時代は、高度に専門化した知識のみが有効である。

インフォメーション・テクノロジー (IT) の「情報」に重点が移る。

現在から今後の運用（情報サービスセンター）

開発部門は、新しい情報の為の業務を構築する際にいかに低コストで安定した処理ができるかをその時代のトレンド（例えば、UNIXを活用したC/Sシステム）を考慮しホストコンピュータにこだわらずシステムを作成してきました。

ところが、当初は、ユーザ部門にまかしていたUNIX等のダウンサイジングされた（分散された）システムの面倒（運用）は、業務が増えるにつれ増加してきました。

この為、ダウンサイジングされた部署でも運用が発生し、管理する要員が必要になり、社内における目に見えない運用コスト（主に人件費）が増加してきました。

以上のような経緯により、社内のすべてのコンピュータ及び関連機器、ソフト、回線の維持メンテ、新規導入まで含め多くの企業で運用部門に専任の部隊が常設されてきました。

しかし、多くのプラットフォームで、発生する運用を現地で見ることができなくなり、一個所でしかも統一したオペレーションを行なうことが必要になってきました。

（弊社では、この運用が可能な**A AUTO FOR UNIX**のような商品群を提供しています。）

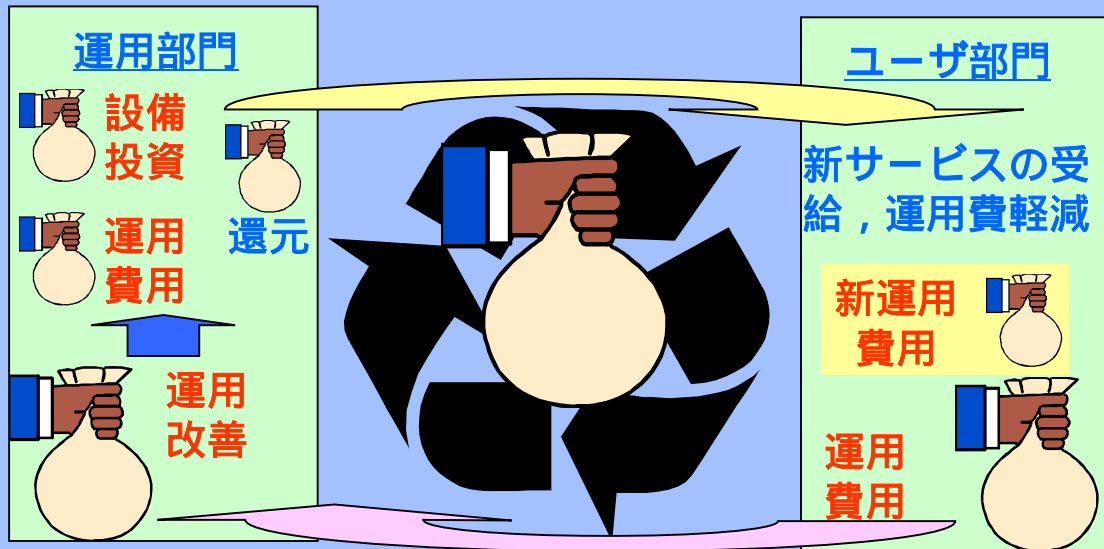
このように、現在の運用部門は、ホストの管理のみを行なっていて良い時代は終焉し、新しい知識を常に身に付け全社的な情報ネットワークを管理する部門へと飛躍しています。

実際にホスト部門以外の運用担当者は、多くの企業で増加の傾向をたどり、新人の配属もこの新しい分野に集中的に配属されています。

今、運用部門では、人のローテーションが最大の課題としてあげられています。

コストセンターよりプロフィットセンターへ

運用は、利益とサービスを社内に還元する



コストセンター

データセンターのところで記述しましたように、現状維持型運用では、社内に利益を大量に消費するだけの部署として認識されコストセンターという不名誉な名称を与えられています。

プロフィットセンター

上図のプロフィットセンターの流れを以下に説明します。

まずユーザ部門より、ユーザが納得する金額の運用費用を頂きます。これが、運用部門の原資（売上）となります。

頂いた運用費用をそのまま全て運用費用に使用すれば今までのコストセンターと変わりはなくなります。ここで、ユーザサービスを低下させずに運用費用軽減の為の改善を加え、費用の削減を行ないます。

削減により、浮いた費用（荒利）により、新規サービス又は、サービス向上の為のハード、ソフトの設備投資を行ないます。全てをこの設備投資につぎ込む場合もありますが、時により費用のユーザ還元をおこないます。

ユーザは、これによりサービスの向上、新サービスの提供、運用費用の削減等の恩恵を受けることとなります。

以上により、これまで社内では、利益を生み出さない単なる浪費部署のレッテルから、全社、全社員に利益（サービス）を提供する部署という称号に認識が変わり、会社での地位向上が、はかられます。

自分自身と運用部門の社内における地位を向上させるのは、皆様次第です。