

システム障害のビジネスへの影響を最小限にする ITマネジメントシステム “MDIT²SM”

MDIT²SM: IT Management System Minimizing Business Impact of System Failure

ビジネス環境のIT化が進んだ現在、ITサービスの効率化と高度化はますます重要となっている。そのなかで組織のITサービスプロセスの実現と運用を支援するのが、ITサービスマネジメント(ITSM)である。

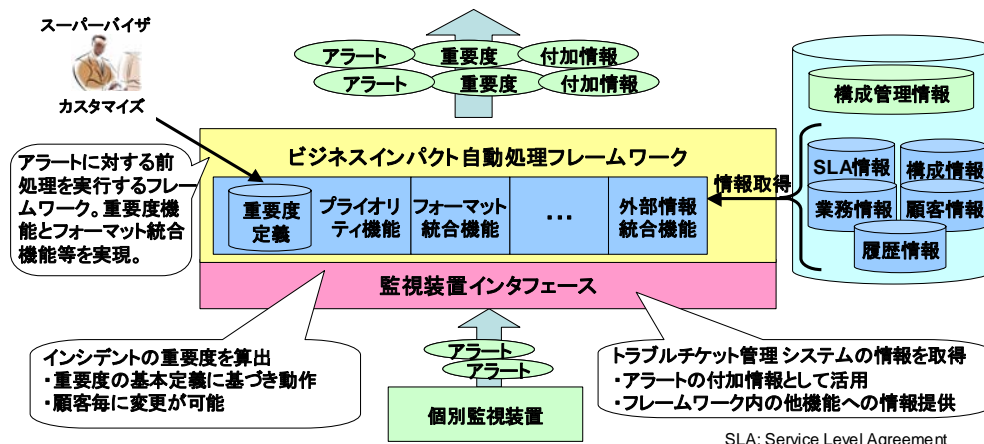
従来のITSMではIT機器の故障に対する修理や不具合改善の効率的な処理に重点が置かれていた。しかし、ビジネス遂行の立場からは、IT機器で稼働している業務・サービスの停止がビジネスに与えるインパクトを管理する視点でのマネジメント(ビジネスインパクトマネジメント)が必要になってきている。ビジネスインパクトマネジメント機能は、ユーザー視点での運用サポートを実現し、IT機器の障害が、どの様な業務やサービスに影響を与えるかをリアルタイムで把握し、必要なマネジメント情報を提供する。

今回改良開発したITマネジメントシステム(MDIT²SM)は、ビジネスインパクトマネジメント機能を有するITSMを提供し、障害発生時に統合管理装置や障害監視装置が収集したインシデント(アラート)に対し、以下の一連の処理を実行可能とした。

- ①インシデントに対する関連情報の自動収集
- ②インシデントの内容判別
- ③インシデントに対応した処理手順の実行
- ④インシデントに対応した新たな処理手順の追加や変更

上記により、障害発生時に関連情報を解析／判断し、バックアップ処理／縮退処理／代替処理などを自動実行させることにより、業務への影響を最小限に抑えられる。

インシデント重要度表示				トラブルチケット(インシデント)表示			
SLAに基づく重要度				ID	問題	ステータス	影響度
ID	重要度	残時間	推定損失	000066	Webページの読み込みが遅い	割当済み	受注ポータル
000032	1	30m	25	000032	メールを送信できない	対応中	A支店情報伝送
000002	2	1h25m	35	000019	プリンタが作動しない	完了	B支店事務課
000066	3	45m	10	000002	ルータダウン	エスカレート	クラスタ稼働中



SLA: Service Level Agreement

障害発生時のビジネス影響分析の流れ

<取り扱い: 三菱電機インフォメーションテクノロジー(株) TEL:03-6414-8191>