NetIQ ITプロセス自動化ソリューション「NetIQ Aegis」導入事例

アステラス製薬株式会社

「NetIQ Aegis」の導入によりサーバメンテナンス時の監視停止、停止解除を自動化 無駄なアラートをなくし、作業時間の長短によるタイムラグも解消

治療満足度の低い疾患領域でグローバル・カテゴリー・リーダーを目指すアステラス製薬。同社は、ビジネス活動を支えるITの信頼性や効率性を高めるための改善に日々取り組んでいる。同社の運用監視業務において、無駄なアラートをいかになくすかは重要な課題の1つである。同社では、NetIQのITプロセス自動化ソリューション「NetIQ Aegis」を導入し、サーバメンテナンスに関して紙の申請からWeb申請への移行を図り、監視停止、停止解除の自動化を実現。サーバメンテナンス時のアラート無視運用を改め、無駄なアラートや作業時間の長短によるタイムラグも解消。さらなる効率化や信頼性の向上を図るべく「NetIQ Aegis」の適用業務拡大も検討されている。

アラートはあがっているのに何万件もの未対応イベント

「明日は変えられる。」日本発の研究開発型グローバル製薬企業、アステラス製薬のコミュニケーション・スローガンである。この言葉には、薬づくりにかける決意とともに、病気と闘う患者さんと希望を共有していきたいという想いが込められている。

そうした想いは同社が目指す企業像にも表れている。それが、いまだ治療満足度の低い疾患領域において、革新的で有用性の高い新薬を継続的に生み出し、世界中に届けていくグローバル・カテゴリー・リーダーだ。その実現に向け、製品創出力の向上と強固なビジネス基盤の確立という2つの重要な戦略を進めている。戦略の遂行にITの活用は欠かせない。前者では、グローバルな研究ネットワークを構築し、創薬研究のスピードアップと高質化を図っている。後者では、グローバルITの取り組みが進行中だ。

「グローバルITは、インフラの標準化が完成に近づき、現在はオペレーションの標準化を進める第二ステップに入りました。また、ビジネス基盤強化の観点では、日々の事業活動を担うITの信頼性や効率性を高めるための改善を、常に継続して行っています」とコーポレートIT部　次長　竹沢幹夫氏は語る。

同社では、約1,000台のサーバ運用監視の効率化と品質向上を図るべく、NetIQのシステム監視ソリューション「AppManager」を利用している。2008年のバージョンアップの際、問題となったのはアラートがあがっているのに未対応のイベントが何万件とあったことだ。「閾値の見直しなどでアラートの数を一桁減らしましたが、根本的な解決には至りませんでした。運用監視業務のワークフローを見直す必要がありました」（竹沢氏）。同社が着目したのはサーバメンテナンス時のアラート無視運用だった。

サーバメンテナンス時のアラート無視運用がもたらす非効率

同社の運用監視業務は、サーバの監視を株式会社シーエーシー（以下、CAC）に、アプリケーションの運用と保守をCACおよび富士通株式会社（以下、富士通）にアウトソースしている。サーバメンテナンス時にアラート無視運用を行っていた理由について コーポレートIT部 インフラグループ 課長 佃 利明氏はこう語る。

「CACの監視センターにはアラートを停止する権限がありましたが、停止の解除を忘れてしまうと監視に空白時間が生じてしまいます。安全性を優先し、サーバメンテナンス時にもアラートを停止しない運用を行っていました」。

定期的なサーバメンテナンスには月1回のセキュリティパッチ当てがある。約1,000台のサーバメンテナンスを行う際、サーバが止まっている間に膨大なアラートが発生していた。「これまでは監視センター側から各運用担当者にメールで確認用のエクセルシートを添付して、サーバメンテナンスなのでアラートは無視するように依頼していました。無視運用とはいえ、監視センターとしては本当に無視していいアラートなのかどうかすべて確認しなければならず、その作業は大変でした」とCACの担当者は話す。

監視センターを見学したときの印象について佃氏は「アラートがあがるたびに、分厚い紙のチェックシートを必死に見ながら対応していました。それが無視してもいいアラートでは非常に非効率です。また無駄なアラートの中に本当に重要なアラートが埋もれてしまうことも問題でした」と語る。

サーバのメンテナンスを実施する場合、保守担当者は紙の申請書に必要事項を記載し監視センターに提出していた。「作業はどうしても早く終わったり、遅れたりします。作業時間が変わった場合、申請書を再度提出することになりますが、その間、タイムラグがあります。また障害対応や変更作業など非定期的なメンテナンスの場合、申請書の提出が間に合わなくて作業が遅延す



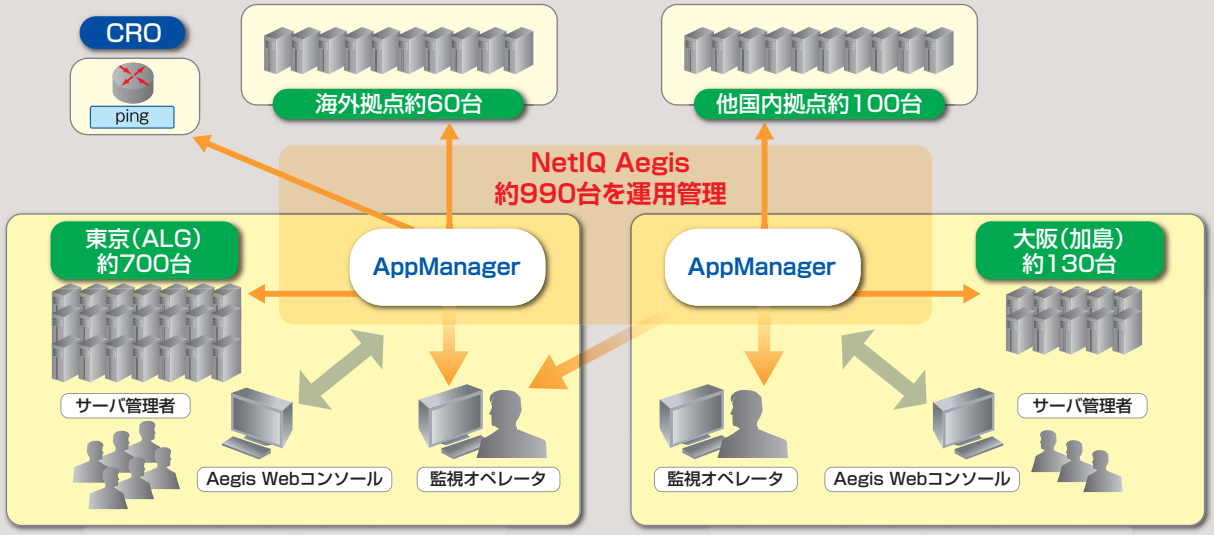
コーポレートIT部
インフラグループ 課長
佃 利明 氏



コーポレートIT部 次長
SCM人事グループリーダー
竹沢 幹夫 氏

NetIQ

システム監視全体概要



各サーバ管理者が監視業務のメンテナンス設定を、監視場所を意識することなく実施できる

ることもありました」と富士通の担当者は話す。

サーバメンテナンス時の無駄なアラートをなくし、監視側と保守側の両方の効率化を図るべく、同社はNetIQのITプロセス自動化ソリューション「NetIQ Aegis(イージス)」を導入した。「Aegis」は手順書や複数部門が関連する業務プロセスをシステム化し、自動実行を実現する。

「Aegis」の導入により監視停止、停止解除を自動化

「Aegis」の導入によりサーバメンテナンスの申請は紙ベースからWebベースに変わった。「画面上でサーバメンテナンスの開始時間と終了時間を指定するだけです。作業時間の変更や、急なメンテナンス対応も画面上で行え、即時反映することができるため、申請と実際の作業時間のタイムラグがなくなりました。また、過去履歴や登録内容が一括管理されているので、作業時間を設定する際に参考情報をすぐに閲覧できる点も便利です」(富士通担当者)。

また、「Aegis」がWeb申請に基づき「AppManager」を制御しアラートを自動停止する。現在の設定では、開始から終了までは最大2週間、延長は3日まで、また延長は何回も繰り返すことができる。開始時刻と終了時刻を入力しないと先に進むことができず、入力した終了時刻になると自動的に監視が再開されるため、監視停止の解除をし忘れるといった心配もない。誰がいつどのようなWeb申請を行ったかも記録され、監査対応や内部統制強化のニーズにも応えている。

監視センター側にサーバメンテナンス時に発生していたアラートは一切なくなり、アラート無視のメールを各担当者に送る手間も解消された。「無駄なアラートは大幅に改善され、さらなる効率化や本当に重要なアラートへの対応強化に、より集中できるようになりました」(CAC担当者)。サーバメンテナンスにおいて「Aegis」による監視停止の自動化は、サーバ単位と監視単位の両面から行われている。

「Aegis」の導入にはもう1つ、別な目的があった。「J-SOX(日本版SOX法)などでは、インシデント管理と障害対応した際に変更したイベントを結びつけることが求められています。これを効率的に行うためにインシデント管理ツールへのイベントの自動登録を行いたいのですが、重複するイベントすべてを自動登録するのは現実的ではありません。「Aegis」を活用して1イベント1インシデントを実現したいということも導入の背景にはありました」(竹沢氏)。

今後の展開について「アラートの対応がパターン化されているケースでは「Aegis」による自動的な対応を検討しています。また「Aegis」の適用業務を広げて運用管理の効率化と信頼性の向上を図っていきたい。監視ツールとの連携だけでなく、DR(Disaster Recovery)対応やパンデミック対策などへの活用も十分可能性があると考えています。インシデントは改善が生まれる源です。「AppManager」や「Aegis」を自前で持つ強みを活かし、グローバルな運用監視も視野に入れ、改善をさらに進めていきたいと思います」と佃氏は語る。

同社の経営理念は「先端・信頼の医療で、世界の人々の健康に貢献する」。患者さんの笑顔のために全力を尽くす同社の事業活動を、NetIQはシステム監視技術の提供を通じてこれからも支援していく。

PROFILE

アステラス製薬株式会社

本　　社 ： 東京都中央区日本橋本町2-3-11
創　　業 ： 1923年
資 本 金 ： 103,000百万円
(2011年3月31日現在)
従業員数 ： 16,279名
(2011年3月31日現在、連結ベース)
事業内容 ： 医薬品の製造・販売および輸出入
ホームページ： http://www.astellas.com/jp/

ネットアイキュー株式会社 URL：http://www.netiq.co.jp
〒162-0845　東京都新宿区市谷本村町1-1 住友市ヶ谷ビル12階
TEL：03-5206-9500　FAX：03-5206-9501　e-mail：info-japan@netiq.com

※NetIQ、Aegis、AppManager及びNetIQのロゴは、米国NetIQ Corporationの商標です。
※この文書で使用されているその他の企業名または商品名はあくまでも指摘を行うことを目的としており、それらは一般にそれぞれの所有者に帰属する商標及び登録商標です。
©2012 NetIQ Corporation, all rights reserved.