開発チーム・運用チーム間で担当システムの 本番稼働状況をリモート共有したい[DevOps ポータル]

現状の課題

システムに障害が発生した場合、状況を把握し迅速な対応が求められる。関係者間での情報共有が必要であるが、そこにはさまざまな障壁があるのが現状だ。

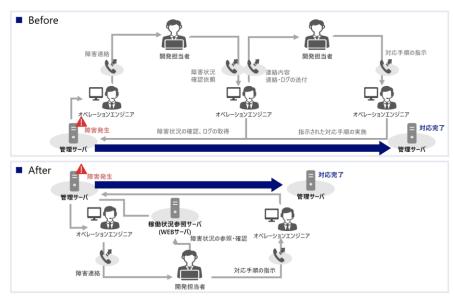
開発と運用の職責分離により、開発者が本番環境へアクセスすることはセキュリティ上認められていない。開発者が稼働状況を確認するには、オペレーターに依頼しなければならない。また常に PC を持ち歩くことは困難であり、外出中にトラブルコールがあった場合は迅速に対応できないこともある。

つまり、現状ではエスカレーションされた人に状況をわざわざ聞くことも必要である。そうすると、複数の関係者が対応者に連絡することになり、対応者がトラブル対応と電話対応に追われてしまうことになる。

解決策

障害状況を情報共有できる仕組みを用意する必要がある。本番環境にアクセスする必要がな く、オペレーターを介さずとも外部から参照のみ可能となるような専用端末を用意する。ユー ザーごとに参照できる情報をあらかじめ決めておき、その他の情報にはアクセスできないよう 権限を設定しておくことでセキュリティも保たれる。これにより無駄なコールは削減され対応 者は作業に専念できる。

実際にトラブルシューティングはモバイル PC などで実施するとしても、スマートフォンなどの携帯端末から情報を参照できれば、さらに利便性が向上する。近年の携帯端末の利用価値は高い。



Senju Family での実践方法

Senju DevOperation Conductor では本番環境にアクセスせずに稼働状況を参照できる DevOps ポータルの機能を提供している。

DevOps ポータルでは Web ブラウザを用いて千手システムの情報をグラフィカルに表示・ 操作することが可能である。

千手ブラウザを利用して千手システムを利用する場合、高度なオペレーションが可能ですが各端末にライセンスとアプリケーションのインストールが必要となる。一方 DevOps ポータルではインストール必要なく Web ブラウザから利用することができ、サーバーライセンスのため各端末にライセンスも不要である。

各自席の端末やモバイル端末からのアクセスも可能なため、障害対応時の迅速な原因調査や 復旧作業にも利用することができる。

また参照できるノードを絞り込む「ユーザスコープ」機能も提供している。これによりユーザーごとに操作・参照の対象を、それぞれの担当範囲のみに制限することが可能となり必要のない情報の参照を防ぐ。これらの機能により、稼働状況を即座に把握できるため無駄なコールは削減できる。

