

事業継続性を支えるSAP運用支援サービス

—AMOサービスによるシステムライフサイクル最適化—

SAP System Management Support Services to Assist Business Continuity

口野 理恵

Kuchino Rie

田沼 学

Tanuma Manabu

久門 統

Kumon Hajime

沖田 雅義

Okita Masayoshi

企業の情報システム部門の主なミッションは「安定したシステムサービスの提供」であったが、ビジネスやITの進歩、環境の変化とともに「経営情報戦略部門」としての役割も担うようになった。一方で情報システム部門に対するコスト削減要求は厳しく、要員育成／確保、技術の追従が困難となり、安定したシステムサービスの提供と経営情報戦略部門の役割を両立することが難しくなっている。

日立AMOソリューションセンターでは、顧客が「経営情報戦略部門」に専念できるように、情報システム部門の不足を補い、システムの安定運用を支えている。今後も環境の変化、技術の進歩による顧客ニーズをAMOサービスで提供できるよう努めていく。

1. はじめに

企業の基幹システムとして活用されているERP (Enterprise Resource Planning) が登場したのは1990年代の前半である。現在、市場において主流となっているERPパッケージの一つに、ドイツ・SAP AG社のSAP^{※1)}ERPがある。SAP AG社が1992年にSAP R/3^{※1)}をリリースして以来、わずか10年余りで企業の基幹系システムの主流となった。

日立グループにおけるSAPビジネスへの取り組みは早く、1992年にSAPジャパン株式会社がSAP R/3日本語版をリリースして日本での営業活動を開始した後、1994年にはSAPジャパンとサービスパートナー契約を締結し、国内ユーザーにSAPシステムの構築サービスを開始した。以来「テクノロジー」、「チャネル」、「ソフトウェア」、「ホスティング」とパートナーカテゴリを拡充してきた。

日立グループはこの取り組みにより、SAPビジネスの領域を拡充し、ハードウェアを含むSAPシステムの導入、構築、サポートまでを一手に行う「ワンストップソリューション」というコンセプトを掲げている。現在、日立グループ

全体として、SAP認定コンサルタント約500名を含むSAPビジネス技術者が約1,700名従事しており、国内の導入実績は200サイト以上に及んでいる。

SAPジャパンは、ビジネスへの貢献度ならびに顧客満足度などにおいて、きわめて高く評価されたパートナー企業を表彰する「SAP AWARD OF EXCELLENCE」を1998年に創設した。日立グループは、SAPビジネス開始以来これを多数受賞しており、2010年には日立製作所で2部門、日立グループで3部門、合計5部門で受賞した。

日立製作所、および日立グループでは、SAPビジネスを効果的に加速させるスキームとして「日立SAPビジネスコンソーシアム」を2008年に立ち上げ、日立グループ各社が連携しながら、SAPビジネスのさらなる拡大を図っている。

ここでは、SAPシステムの運用を支援するAMO (Application Management Outsourcing) サービスの概要と業務継続への有効活用、および将来展望について述べる。

2. AMOサービスの概要

2.1 背景・経緯

AMOサービスとは、SAPシステムの業務アプリケーションの運用を支援するサービスである。

日立グループにおけるAMOサービスの始まりは、1997年に「R/3レスポンスセンター」を設立したことにさかのぼる。常駐ではない安価なシステム運用支援サービスの提供が当時から要望されていた。

当初は、SAPシステム基盤であるベースス専門のサービスであったが、SAPシステム利用ユーザーが増加するとともに、SAPアプリケーション技術者の不足や運用コストの肥大化への対応に導入ユーザーの要求は高まっていった。このようなニーズに応えるため、R/3レスポンスセンターを

※1) SAPおよびSAPロゴ、R/3、その他SAP製品およびサービスはSAP AGのドイツおよびその他の国における登録商標または商標である。

発展させ、アプリケーションサポートの専任技術者や運用監視を実施する要員を集約した「日立AMOソリューションセンタ」を2002年に設立した。

日立AMOソリューションセンタでは、それまでのR/3レスポンスセンタでは提供していなかった以下のサービスを開始した。

- (1) アドオンプログラムを含むアプリケーションモジュールのサポート
- (2) リモート接続によるサポート
- (3) 他社が構築したSAPシステムへのサポート
- (4) シェアリングサービスによるサポート

現在ではサポートモジュールの拡充や新バージョンへの対応、複数のオペレーティングシステムやデータベースへの対応、運用支援のための周辺アプリケーションの対応などサポート範囲を広げている。

2.2 サービスメニューと特徴

日立AMOソリューションセンタでは、SAP認定コンサルタント資格を取得した専門技術者が、安定稼動に必要な各種運用作業や障害・問い合わせ対応など顧客のアプリケーションまで踏み込んだ運用サポートをリモート環境で提供している。

日立AMOソリューションセンタが提供するサービスメニューを図1に示す。

2.3 サポートフロー

サービスの提供にあたっては、Webベースの案件管理システムを使用し、ITIL^{※2)}に準拠した管理の下、サービス全体の実績管理、評価/改善検討を行っている。

※2) ITILは、英国および欧州連合各国における英国政府OGC (Office of Government Commerce) の商標または登録商標である。

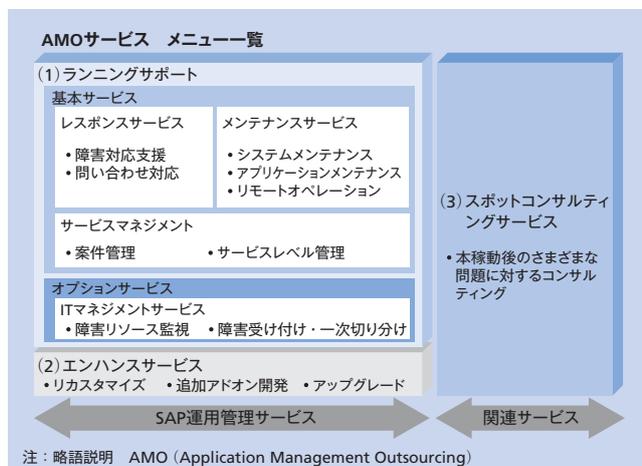


図1 | AMOサービスメニュー

SAPシステム全体をカバーし、システムの有効な活用を促進させ、幅広い運用・管理アウトソーシングサービスを提供する。

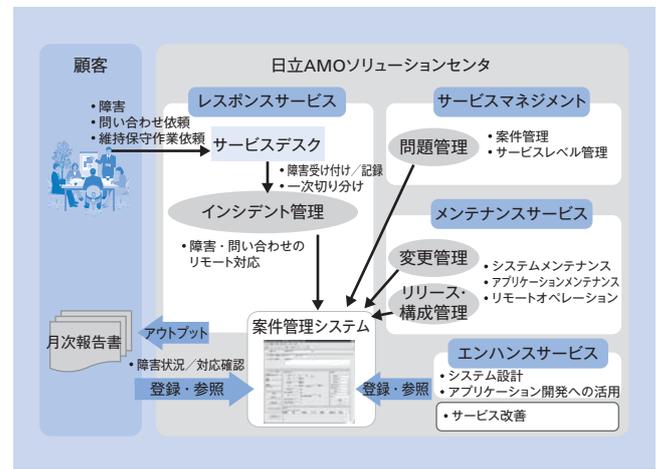


図2 | AMOサービスのサポートフロー

問い合わせ・障害対応支援についてもワンストップで対応し、ハードウェア/ソフトウェアのベンダー各社との連携によって解決する。

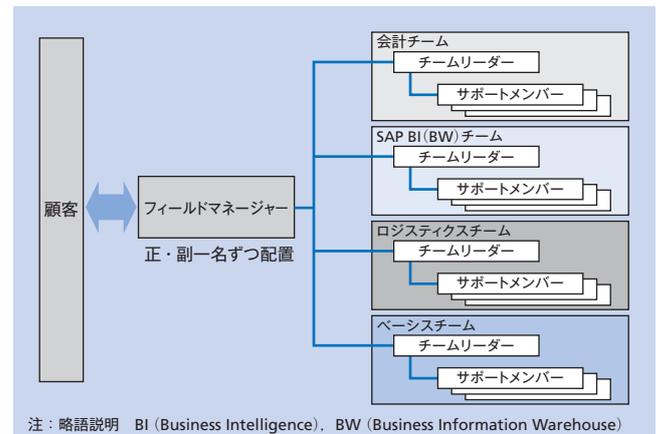


図3 | 日立AMOソリューションセンタの体制

SAP認定コンサルタントが安定したサービスレベルを維持する。フィールドマネージャーは正・副1名ずつ配置し、サポート対象モジュール単位でアサインする。

AMOサービスのサポートフローを図2に示す。

日立AMOソリューションセンタでは、図3に示す体制を組んでおり、ユーザーごとのサービス取りまとめはフィールドマネージャーが実施する。例えば、障害・問い合わせを受けた際には、フィールドマネージャーが窓口となり、対象モジュールのチームリーダーと連携し、専門技術者を割り当てて組織的に対応する。ユーザー窓口としてのフィールドマネージャーを立てることにより、ユーザーの依頼内容による影響をより広い視野で確認し、改善提案が行えるようにしている。

3. 事業継続を支援するAMOサービス

3.1 システム稼動停止を最小化—顧客業務継続支援—

SAPシステムは企業のコアコンピタンスを支えるシステムであり、システム停止による業務へのインパクトは計り知れない。そのため、顧客の情報システム部門は、システムの稼動維持・保守に多大な費用と労力を費やしている。そのような顧客システムの予防保守や障害の復旧支援に寄

与するAMOサービスを次に述べる。

(1) サービスレベルの設定

AMOサービスでは、障害・問い合わせ対応において、案件の重要度（業務へのインパクト）に応じた初期応答時間、解決策提示時間といったサービスレベルを設定し、サービスを提供している（表1参照）。

障害発生時には顧客と協議のうえで重要度を決定し、その重要度に応じたサービスレベルを守ることで、サービスの品質確保に努めている。

(2) 案件管理システムによるナレッジの蓄積

日立AMOソリューションセンタでは、これまでAMOを導入してきた約70社の顧客の案件対応実績を、案件管理システムで管理・蓄積している。問題発生時には、案件管理システムに蓄積しているノウハウ（ナレッジベース）を活用し、問題の早期解決にあたる。また、問題発生時には、他の顧客にも同様の問題が発生しないかを確認し、未然に回避するよう取り組んでいる。

(3) 予防保守

SAPシステム、ミドルウェア、OS（Operating System）、DB（Database）のベンダーによって提供されるパッチ情報から顧客に必要なものを選定し、適用を推奨している。これにより、システム維持に必要な情報をタイムリーに提供している。また、定期的なシステム稼働分析を実施し、顧客への報告を行う。結果について問題がある場合には、顧客と協議のうえ、SAPシステム、DB、OSのチューニングを実施する。

定期的なシステム稼働分析によって問題の早期発見と早期対策が可能となり、システムの安定稼働を支えている。

(4) BCP（Business Continuity Plan：事業継続計画）への対応

日立AMOソリューションセンタでは、有事の際にもサービスを継続するため、以下の方針を策定している。

(a) 対象業務と要員の体制表を作成し、有事の際の勤務体制を発動

表1 | サービスレベル

障害・問い合わせの内容により、重要度（業務へのインパクト）に応じた初期応答時間、解決策提示時間といった目標対応時間を設定している。

重要度	内容	目標対応時間	
		初期対応	納期
1	業務の全面停止につながるもの	1時間以内	1営業日（当日）以内
2	一部業務の停止につながるもの（緊急性を要する定常業務）	2時間以内	3営業日以内
3	一部業務の停止につながるもの（緊急性を要さない定常業務）	4時間以内	10営業日以内
4	定常業務は行えるが不定期に使用される機能が動作しない、または代替手段があり業務上影響がないもの	2営業日（翌日）以内	15営業日以内

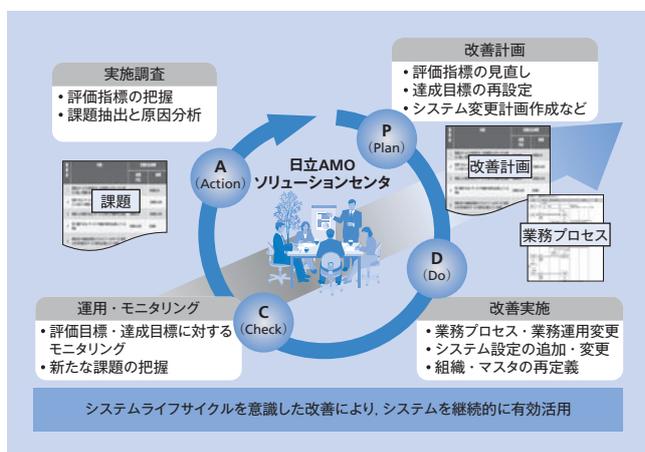


図4 | システムの継続的有效活用
SAPの安定稼働によって事業継続の支援をする。

(b) AMOサービス継続のための運用計画策定、オペレーション確立

このように、AMOサービスは、SAPシステムを安定稼働させることで、顧客事業を継続させる支援を行っている。

3.2 業務環境変化対応、業務改善支援

顧客の事業を支えるSAPシステムは、企業を取り巻く状況や経営方針の変化に対応しなければ、有用なものであり続けることはできない。基幹システムの更改ニーズとしては、以下のような項目が挙げられる。

- (1) 事業環境の変化
- (2) 法制度変更への対応
- (3) 内部統制方針の変更
- (4) IT環境の変化
- (5) グローバルロールアウト

AMOサービスでは、これらの更改ニーズに、機能パラメータの変更、対応した機能の追加、ソリューションの追加などの支援をSAPシステム全般の領域にわたって行う。また、これら改善の実施に向けた計画の立案や、バージョンアップ計画には、システムアセスメントのサービスも用意している。

これらのサービスにより、システムライフサイクルを意識した定期的改善を運用サポートの中で行っていくことで、将来にわたってシステムを継続的に有効活用できるよう支援する（図4参照）。

4. AMOサービスの将来展望

従来、企業の情報システム部門の主な役割は、エンドユーザーに安定した情報システムを提供することであった。これに対し、内部統制やセキュリティ管理、海外拠点を見据えた運用の統一、ITガバナンスなどの事業環境変化とITの進化による影響を受け、今後、その役割には大きく三つ

の期待が高まると考えられる。

(1) さらなるコスト低減と効率化の追求

情報システム運用コスト削減のため、ITシステム運用サポートの業務委託化はますます広がっていくものと考えられる。

AMOサービスも現状のサービス内容に加え、以下のサービスの検討を進めている。

- (a) ERPに限定しないシステム全体サポート
- (b) ノウハウに基づくBPO (Business Process Outsourcing)
- (c) 新しいインフラへの対応

(2) グローバル対応

昨今、M&A (Mergers and Acquisitions : 合併・買収) や分社化など企業の統廃合が盛んに行われる中、グループ企業全体での情報システムの統合および統一化ニーズは増しており、グローバル化も視野に入れる必要がある。

今後もグローバル化を含めたAMOサービスのニーズは増すものと思われ、ITガバナンスへの対応や、時差、言語、法制度などの付加サービス提供の検討を進めている。

(3) ニーズの多様化・最新インフラへの対応

現在は、SAPシステムに限定して提供しているAMOサービスであるが、日立グループでは他のERPパッケージとしてMicrosoft Dynamics^{※3)} AX, Infor ERP LN^{※4)}, GEMPLANET Ver.2などを扱っており、これらのユーザーからのAMOサービスへのニーズや、ERPシステムの範囲に限定しないトータルサポートのニーズが増えると思われる。

また、インフラにおけるトータルソリューションの重要性が高まりつつあり、次世代インフラを担うであろうPaaS (Platform as a Service) /クラウドとともに提供されるAMOサービスのニーズも増すものと思われる。

5. おわりに

ここでは、SAPシステムの運用を支援するAMOサービスの概要と業務継続への有効活用、および将来展望について述べた。

日立AMOソリューションセンタは、今後も、事業環境および事業構造の変化に対応し、コアコンピタンスの維持と顧客ニーズに応えるソリューションを開発、拡充していく考えである。

※3) Microsoft, Microsoft Dynamics は、米国 Microsoft Corporationの米国および他の国における登録商標または商標である。

※4) Infor ERP LN は、Infor Global Solutionsの商標または登録商標である。

参考文献など

- 1) 矢野経済研究所：ERP市場動向に関する調査結果 2010 (2010.3)
- 2) @IT情報マネジメント、5分で絶対に分かるERP (2007.8), http://www.atmarkit.co.jp/im/cap/special/five_erp/00.html
- 3) SAPジャパン株式会社：パートナー別認定コンサルタント数, https://websmp101.sap-ag.de/~sapidp/011000358700011719142001J/PCons_ALL.htm

執筆者紹介



口野 理恵

1991年日立製作所入社、情報・通信システム社 産業・流通システム事業部 エンタープライズパッケージソリューション本部 SAPビジネスソリューション部 所属
現在、SAPシステムのAMOサービス事業に従事



久門 統

1993年日立製作所入社、情報・通信システム社 産業・流通システム事業部 エンタープライズパッケージソリューション本部 SAPビジネスソリューション部 所属
現在、SAPシステムのAMOサービス事業に従事



田沼 学

1988年日立製作所入社、情報・通信システム社 産業・流通システム事業部 エンタープライズパッケージソリューション本部 SAPビジネスソリューション部 所属
現在、SAPシステムのAMOサービス事業に従事



沖田 雅義

2002年日立製作所入社、情報・通信システム社 産業・流通システム事業部 エンタープライズパッケージソリューション本部 SAPビジネスソリューション部 所属
現在、SAPビジネスのアライアンス業務に従事