

クラウドコンピューティングにおける 提供サービスと提供基盤の対応付けの整理

株式会社NTTデータ

吉田 一幸

yoshidakzy@nttdata.co.jp

開発における難しさ

次の理由により、高スキル者に業務負荷が集中する

- ・サービス企画の難しさ
顧客要望で個別に提供するサービスについて、費用と効果の妥当性を評価することが難しい。
- ・サービス運用の難しさ
機器やソフトウェアのバージョンアップ、リプレイスに合わせてサービスレベルや運用手順の確認が必要となる。

手法・ツールの適用による解決

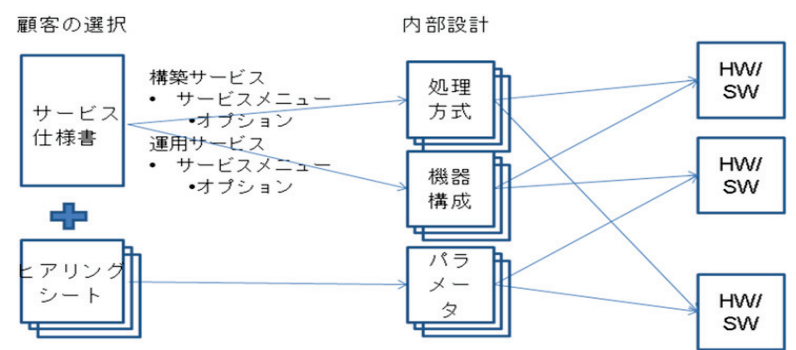
提供サービスと提供基盤の対応を可視化し、スキルによらず検討を行えるようにする。
要求分析手法を利用し、

- ・トレーサビリティを確保
KAOSを用いて、提供サービスと機器、ソフトウェアのマッピングを整理
- ・作業の依存関係を整理
i*を用いて、作業チーム間の依存関係を整理

問題の概要

当社サービスの特徴(*)

- 選択肢の中から顧客が構成機器を選択したり、要望に応じて個別対応を実施している。そのため、顧客の選択により機器構成、処理方式が変化する。機器構成や処理方式の変化は内部作業に大きく影響を与える。



* 2012/02時点

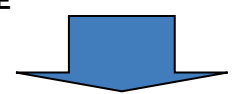
サービス提供における問題点

- 個別対応による開発、運用への影響を漏れなく考慮することが難しい
- 機器のバージョンアップやリプレイスに伴い影響を受けるサービスを漏れなく把握することが難しい

- システム全体を見渡せる高スキル者に検討負荷が集中する

アプローチ・成果

- KAOSを用いたゴール分析により
- あるサービスを提供するために操作する機器、ソフトウェア一式をサービスと対応付け
- i*を用いた因果関係分析により、
- あるサービスを提供するときの作業チーム間の依存関係を整理



対応表を作成し、提供サービス～提供機器間の依存関係を整理
また、関連する作業チームを紐付け、提供サービスや提供機器を変更した場合の影響範囲を可視的に把握出来るようにした

今後の課題

顧客のサービス、機器の選択により影響を受ける範囲を可視化出来た。
一方で、影響範囲だけでは影響量は算出出来ないため、影響量の算出には高スキル者の作業が発生することになる。
今後は、影響量(工数、提供期間)を可視化するための取り組みが必要だと考える。