



ワークショップ 2

[講演要約]

Windows インフラ更改をシステム再編につなげる道 -バージョンアップだけでは終わらせない-

株式会社シーエーシー サービスインテグレーション事業部長

萩原 高行

Windows については、少なからぬ企業が「Windows はバージョンアップしたくない、本当にバージョンアップが必要なのか、必要だとしたらどういうふうにしたらいいのか」という悩みを抱えていると聞く。そこで本セッションでは、Windows のバージョンアップに伴うリスクとそれでもやらなくてはいけない理由、成功裏に終わらせるための注意点、具体的なワークフロー等について紹介する。

1. Windows のバージョンアップは必要か？

まず、本当にバージョンアップは必要なのだろうかという疑問を解決する必要がある。実際、Windows95や98でも機能は十分だという声はかなり多いのが実情だ。使われるアプリケーションもメール、Web、そして Excel や Word といった「Office 製品」の利用時間が、全体の 8～9 割を占めているという。もちろん、それ以外のビジネス向けアプリケーションも数多いが、利用時間で見るとそれほど大きな比率ではない。だとすると、それらのソフトウェアがとりえず稼働している現状からグレードアップする理由はどこにあるのか。

まず、Windows 9 X 系 OS がそれほど安定した OS ではないという事実がユーザーにとって重い足枷になっていること。加えてウイルスやクラッキングに対しても、Windows2000や WindowsXP と比較して脆弱であるという問題がある。また、企業自身がシステムを構築する場合に、もっと快適な開発環境で、ネットワーク面でもセキュアなものを作りたいという、どちらかというサーバー寄りの



ニーズも存在する。

さらに、管理面での問題をいくつか挙げると、パッチの驚異的な多さ、ハードウェア・レベルでも資産管理が万全でない企業が少なからずあること、ソフトの不正インストール等の問題がある。それらを踏まえた上でバージョンアップをした場合としない場合それぞれのメリット／デメリットをマトリックスにしたのが図1である。

	バージョンアップしない	バージョンアップする
長所・要求	何もしなくて良い 機能的にも困ってないし... メリットは管理面 運用面が中心	セキュリティが高まる 安定性向上 IS部門の管理負荷軽減
短所・課題	新しいPCで動作しない事あり 時々フリーズする(不安定) ソフト製品が次々とサポート切れになる (ウイルス対策は?) 情報漏えいの社会問題化...	費用がかかる 既存アプリの移行が困難 時間がたてば短所・課題は増大する

図1 バージョンアップのメリット／デメリット

2. バージョンアップのメリット／デメリット、目的

バージョンアップした場合のメリットは、一言で言うと管理面、運用面での改善である。その一方で、アップした機能が全てユーザーにとってプラスになるとは限らないようである。もっとも、バージョンアップを行わなければ経費の節約になり、機能的にも問題はないが、高性能のハードウェアにOSが対応できない、安定性の難、使用しているソフトウェアのサポート切れ、データ保護機能の不備等の問題が残る。

デメリットであるが、まず直接的なコストが必要となる。すなわち、インストールするPC分のライセンス取得コストや、新技術に対応するために、外部業者のサポートが必要になった場合にかかるコストがある。次に間接的なコストとして、非互換アプリケーションの移行、ユーザーの再教育にかかるコストが挙げられる。直接的なコストの方にはるかに大きくなる。さらに移行が失敗した場合のリスクも考慮しなければならない。加えてアップグレードは1回きりのものではない。

このような条件下におけるこの時期のバージョンアップにおける目標は、まず3～5年後までの使用に耐えることを目安とした、IT環境の品質向上。つまりクライアントPCそれ自体の快適性向上に加え、ワイアレスやブロードバンドが普及してきている状況で、アクセス・ユーザーごとに適切な利用環境を提供する、セキュアで安定したネットワークや管理・運用面の強化である。さらに、サーバー側の次世代環境への準備ということで、アプリケーション環境をWebベースのサービス、HTTPだけではなく、XMLベースの情報システムに対応する準備という側面もある。つまり、現行システムの延命や拡張を優先するのではなく、将来どのようなシーンで利用されるシステムをつくるのかを最初に考えなければならない。もちろんどのような場合も、基幹業務を滞らせないサポート付きの作業であることが大前提である。

一方、先進的な企業においては、PCの標準化、ファイル・サーバーの集約、資産管理の強化、そしてアウトソーシングも視野に入れた運用管理の合理化等によるTCOの削減、また、EIP(社内ポータル)の導入も始まっているようだ。

3. アクセス・ユーザーの“変質”がシステムの進化を迫る

Windowsがオフィスに浸透した頃と現在の状況を比較すると、もう1つシステム更改に際して重視すべきことがある。

従来、社内LANで使われているPCとそのユーザーは“信頼できる”とされていた。しかし現在では協力会社の社員も顧客企業のPCを使い、逆に正社員は出張先や自宅からもシステムにアクセスしてくる。つまりユーザーが“どこにいるか”ではなく、“誰が何を使ってアクセス”しているかを問題にする必要が出てきたのだ。このため、Active Directoryによる管理機能の高度化や、VPN(仮想専用線)への対応が必要になるだろう(図2参照)。

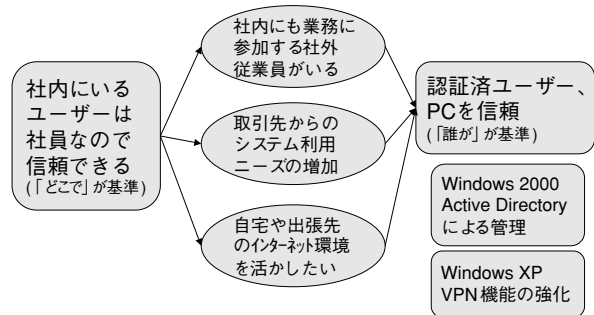


図2 ユーザーの“見分け”がポイント

4. アップグレードしたシステムの維持管理

さて、再構築されたシステムの維持管理体制について、CACは次ページの図3のようなサポートサービスを提供している。

Enterprise Help Desk (EHD) では、窓口対応を行いながら、並行してインフラの状況を常に把握、記録し、かつ問題管理のための総合的なデータベースの構築も行う。この際、他の機能グループとの連携が重要になることは言うまでもない。

Network Operation Center (NOC) では実際にインフラの監視とリモート・メンテナンスを行うのだが、監視機能の統合、監視ツールの整備が鍵である。

Area-Service、つまりオンサイトサービスは、現場でなければできない障害対応や、エンドユーザーへの教育などのサポートを行う。

CAC自身が提供しているNSM(Networked Systems Management)サービスは、この3つを統合したアウトソー

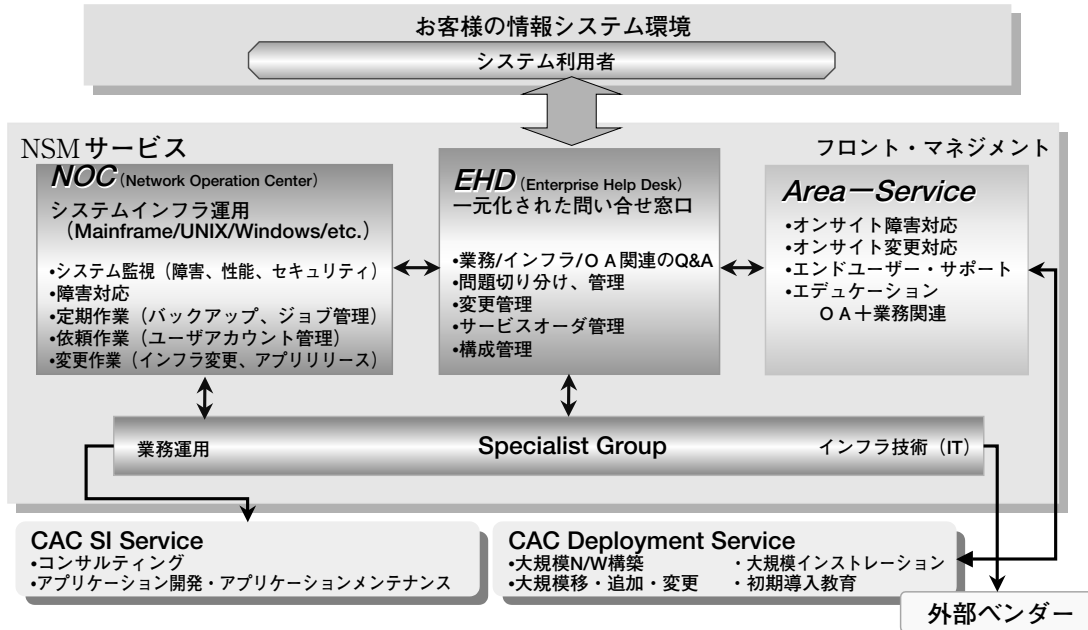


図3 CACのサポート体制

シング・サービスである。顧客企業の情報システム部門とはフロント・マネジメント・チームが一元的にやりとりをし、その下に3つのサービスが統合される形になる。

実際のところ、この分野のアウトソーシングはあまり進んでいないのだが、これらの手間のかかる業務を社内で処理する必然性は低く、一方で専門的な知識、経験、ツール、そしてきちんとしたレポートが必要であることを考えると、外注化は十分理にかなった方策だと言える。

5. CACが考える移行ロードマップ

図4は、移行を決断してから、実際にどうやってプロジェ

クトを進めるのかをロードマップにしたものである。

まずビジョンの策定、ゴールの設定および要件定義を行う。そのあと現状分析をし、基本計画、基本設計、詳細設計、移行計画、調達・設定・移行・展開・教育と進む。最後に維持・運用フェーズが来て3～4年後には同じ手順をはじめから繰り返す。

実際にこのビジネスに携わっていて、いつも一番問題になるのがビジョン策定とゴール設定、要件定義である。これを実際に行わない企業もあるが、現状分析をやり、その後費用面でも計画を具体的にしていく過程で、まずビジョンやゴールの設定をきちんとしていないと、判断基準が明確でないために、なかなか物事が決まらない状態に陥るこ

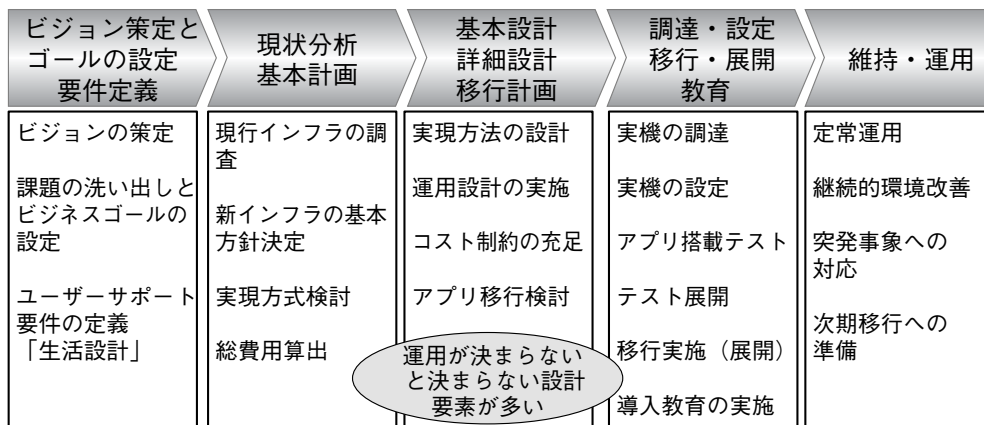


図4 CACの移行ロードマップ

とになる。

もう1つ念頭に置いておくべきことは、基本設計や基本計画以降の部分には、実は運用体制が決まらなるとまもらない設計要素が非常に多くあるということである。例えば、PCが故障したときに、誰がそのサポートをして、どういうワークフローで処理していくのか、ということをきちんと考えておかないと、どういうアプリケーションのログを残すとか、障害分析のレポートもどれくらい詳しく記録しておくかも決められないのである。そうかといって、細かいものを全部記録すればいいものでもなく、記録データが多すぎてかえって重要な問題というのを見逃してしまうこともあるのである。

図5は、当社のサービスの詳細である。

コンサルティング・サービスは、実際にはビジョン策定とパートナー選定のお手伝いである。ビジネス要件と情報戦略の再定義、最新技術の導入計画、そして運用・維持計画をどのように行うかのコンサルティングを、マイクロソフトと密接に連携しながら行っている。

移行サービスにはそれほど特徴的なことはないが、よくあるクライアントの移行だけとか、サーバーの移行だけという不完全なサービスではなく、CACは必要な移行作業を全て行いながら、さらに運用・維持環境整備も同時に行っている。

6. 移行時の負荷軽減について

アプリケーションの移行負荷の軽減ということでは、CitrixのMetaFrameや、VMWareのようなものも使って、最後にスタンドアローンで稼働するソリューションを残すようなスタイルでのサポートも行う。

移行負荷の軽減ということでは、やはりActive Directoryの導入作業が鍵になる。ここの部分についてはマイクロソフト自身がかなり力を入れて、Speed Migrationサービスを提供しており、CACもパートナーである。また、その投資効果の分析についてビジネス・バリュー・アドバイザー（BVA）というサービスも提供している。

他にもセットアップ済みのPCを丸ごとリース提供するとか、データセンターの利用や外部アクセス管理を含めたネットワークレベルのアウトソーシングも可能である。

7. まとめ

やはりWindowsインフラのバージョンアップは必要、というのが結論である。その際、次の更改時期である3～5年後を見据えた内容で、どのような利用のされ方をとするシステムであるのかも考慮しなければならない。さらに、セキュリティの重視と高度化するネットワークへの対応は欠かせない。これらを考えあわせると、アウトソーサーの利用は非常に有効な選択肢なのである。

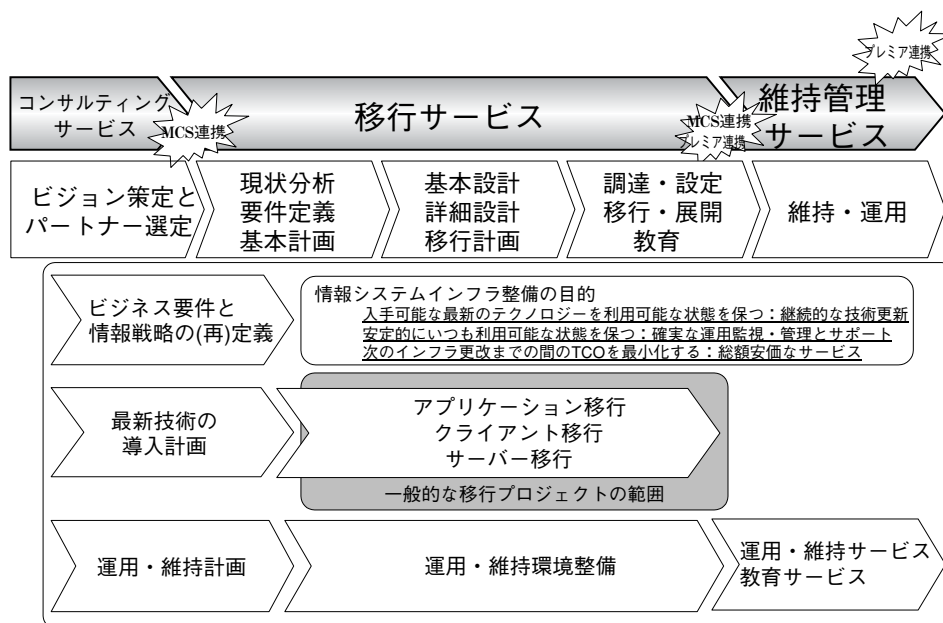


図5 サービスの詳細