

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2004-185442
(P2004-185442A)

(43) 公開日 平成16年7月2日(2004.7.2)

(51) Int. Cl.⁷

G06F 17/60

F I

G06F 17/60 1 3 2
G06F 17/60 3 1 8 A
G06F 17/60 3 3 6
G06F 17/60 Z E C

テーマコード (参考)

審査請求 未請求 請求項の数 9 O L (全 12 頁)

(21) 出願番号

特願2002-353033 (P2002-353033)

(22) 出願日

平成14年12月4日 (2002.12.4)

(71) 出願人

000004237
日本電気株式会社
東京都港区芝五丁目7番1号

(74) 代理人

100084250
弁理士 丸山 隆夫

(72) 発明者

島崎 知之
東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社社内

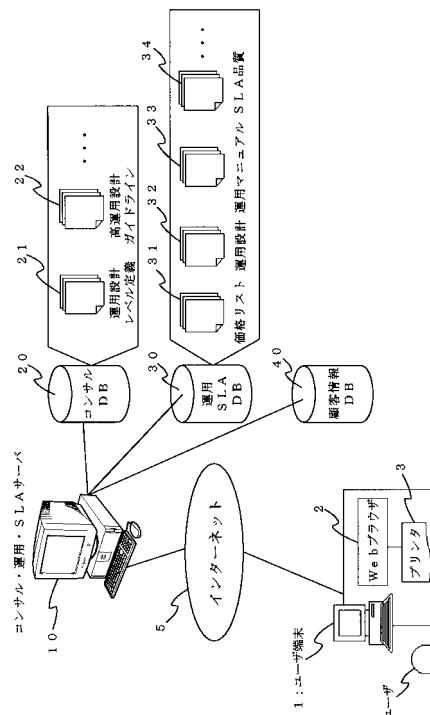
(54) 【発明の名称】 アウトソーシング導入支援装置、その方法及びプログラム

(57) 【要約】

【課題】 データ入力の手間を極力省くことにより顧客との契約成立までの時間を短縮させたアウトソーシング導入支援装置を提供する。

【解決手段】 ユーザ端末1からのネットワークを介したアクセスに対し、ユーザ端末1に、アウトソーシングを行なう上で運用要件についてアドバイスをするコンサルティングのための情報入力と、実際にユーザが希望するシステムを選択する運用のための情報入力と、サービス品質を定量的に規定するSLA(サービスレベルアグリーメント)を取り決めるための情報入力とを同時に入力できる画面を表示するようにしたことを特徴としている。

【選択図】 図1



【特許請求の範囲】**【請求項 1】**

顧客端末からのネットワークを介したアクセスに対し、該顧客端末に、アウトソーシングを行なう上で運用要件についてアドバイスをするコンサルティングのための情報入力と、実際にユーザが希望するシステムを選択する運用のための情報入力と、サービス品質を定量的に規定する S L A (サービスレベルアグリーメント) を取り決めるための情報入力とを同時に入力できる画面を表示するようにしたことを特徴とするアウトソーシング導入支援装置。

【請求項 2】

運用する際のチェックポイントとなる運用要件と、運用レベルとを対応付けたデータを記録した運用設計レベル定義ファイルと、高いレベルでの運用品質を構築するためのガイドラインを記録した高運用設計ガイドラインファイルとを参照して、前記顧客端末から入力されたコンサルティングのための情報入力を解析するコンサルティング内容解析手段と、前記コンサルティング内容解析手段の解析結果に従って、コンサルティング資料を作成するコンサルティング資料作成手段と、
を有することを特徴とする請求項 1 記載のアウトソーシング導入支援装置。

10

【請求項 3】

サービス品質を定量的に規定した S L A 品質ファイルと、対象サービスと価格のリストとの対応関係を記録した価格リストファイルを参照して、運用見積書を作成する運用見積書作成手段と、
前記顧客端末により選択入力される項目毎に、運用設計書の対応する定型部分を記録した運用設計ファイルを参照して、運用設計書を作成する運用設計書作成手段と、
前記顧客端末により選択入力される項目毎に、運用マニュアルの対応する定型部分を記録した運用マニュアルファイルを参照して、運用マニュアルを作成する運用マニュアル作成手段と、
を有することを特徴とする請求項 1 または 2 記載のアウトソーシング導入支援装置。

20

【請求項 4】

アウトソーシング導入支援装置を利用して、顧客端末からのネットワークを介したアクセスに対し、該顧客端末に、アウトソーシングを行なう上で運用要件についてアドバイスをするコンサルティングのための情報入力と、実際にユーザが希望するシステムを選択する運用のための情報入力と、サービス品質を定量的に規定する S L A (サービスレベルアグリーメント) を取り決めるための情報入力とを同時に入力できる画面を表示するようにしたことを特徴とするアウトソーシング導入支援方法。

30

【請求項 5】

運用する際のチェックポイントとなる運用要件と、運用レベルとを対応付けたデータを記録した運用設計レベル定義ファイルと、高いレベルでの運用品質を構築するためのガイドラインを記録した高運用設計ガイドラインファイルとを参照して、前記顧客端末から入力されたコンサルティングのための情報入力を解析するコンサルティング内容解析工程と、前記コンサルティング内容解析工程の解析結果に従って、コンサルティング資料を作成するコンサルティング資料作成工程と、
を有することを特徴とする請求項 4 記載のアウトソーシング導入支援方法。

40

【請求項 6】

サービス品質を定量的に規定した S L A 品質ファイルと、対象サービスと価格のリストとの対応関係を記録した価格リストファイルを参照して、運用見積書を作成する運用見積書作成工程と、
前記顧客端末により選択入力される項目毎に、運用設計書の対応する定型部分を記録した運用設計ファイルを参照して、運用設計書を作成する運用設計書作成工程と、
前記顧客端末により選択入力される項目毎に、運用マニュアルの対応する定型部分を記録した運用マニュアルファイルを参照して、運用マニュアルを作成する運用マニュアル作成工程と、

50

を有することを特徴とする請求項 4 または 5 記載のアウトソーシング導入支援方法。

【請求項 7】

アウトソーシング導入支援装置を利用して、顧客端末からのネットワークを介したアクセスに対し、該顧客端末に、アウトソーシングを行なう上で運用要件についてアドバイスを
するコンサルティングのための情報入力と、実際にユーザが希望するシステムを選択する
運用のための情報入力と、サービス品質を定量的に規定する S L A (サービスレベルアグ
リメント) を取り決めるための情報入力とを同時に入力できる画面を表示するようにし
たことを特徴とするアウトソーシング導入支援プログラム。

【請求項 8】

運用する際のチェックポイントとなる運用要件と、運用レベルとを対応付けたデータを記
録した運用設計レベル定義ファイルと、高いレベルでの運用品質を構築するためのガイド
ラインを記録した高運用設計ガイドラインファイルとを参照して、前記顧客端末から入力
されたコンサルティングのための情報入力を解析するコンサルティング内容解析処理と、
前記コンサルティング内容解析処理の解析結果に従って、コンサルティング資料を作成す
るコンサルティング資料作成処理と、
を実行することを特徴とする請求項 7 記載のアウトソーシング導入支援プログラム。

10

【請求項 9】

サービス品質を定量的に規定した S L A 品質ファイルと、対象サービスと価格のリストと
の対応関係を記録した価格リストファイルを参照して、運用見積書を作成する運用見積書
作成処理と、
前記顧客端末により選択入力される項目毎に、運用設計書の対応する定型部分を記録した
運用設計ファイルを参照して、運用設計書を作成する運用設計書作成処理と、
前記顧客端末により選択入力される項目毎に、運用マニュアルの対応する定型部分を記録
した運用マニュアルファイルを参照して、運用マニュアルを作成する運用マニュアル作成
処理と、
を実行することを特徴とする請求項 7 または 8 記載のアウトソーシング導入支援プログラ
ム。

20

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、顧客との契約成立までの時間を短縮させたアウトソーシング導入支援装置に関
する。

30

【0002】

【従来の技術】

委託企業が情報処理システムなどのアウトソーシングを行なう際、その成否は良いアウト
ソーサーを選定できるかどうかにより左右される。アウトソーサーの選定には、実績や技術、ノウ
ハウ、設備、サービス品質、価格などを基に行なうが、サービス品質は数値などの客観的
な判断基準を設けるのが難しいため、主観的な判断に傾きがちである。しかし、特に情報
処理システムの場合は主観的な判断はリスクを伴うので、システム精度や安定性、非常時
対応、業務遂行スピードなどを定量的に規定することで、一定レベルのサービスを保障す
る S L A (サービスレベル・アグリーメント) が重要な手法として注目されている。

40

【0003】

また、アウトソーシングを行なう際に、委託企業はアウトソーサーに提案依頼書(アウトソ
ーシングを実施するにあたって発注する要件仕様)を作成し、それを受けてアウトソーサ
からは詳細提案を行なってもらい、評価が合意に達したらアウトソーサーとの契約を行な
うというのが検討段階の一連の流れである。

【0004】

しかし、この従来手法では、S L A を定義するためのシステム運用に関する詳細な手順書
、マニュアルを作る必要があり、文書化する際に人件費がかかる。また、コンサルティング
を行なう際のコンサルタント料、提案依頼書の作成、またアウトソーサーに提案依頼書を

50

作成してもらうためのコストもかかり、契約に至るまでかなりのコストがかかるという問題がある。

【0005】

顧客の要求項目の変更や新たな要求項目の提出に対して直ちに対応することができるサービス仕様書作成業務支援方法が、以下に示す特許文献1、2に開示されている。

【0006】

【特許文献1】

特開2000-276524号公報

【特許文献2】

特開2001-350833号公報

10

【0007】

特許文献1としての特開2000-276524号公報に開示された発明は、以下に示すものである。

情報処理システムの設計、構築、運用のうちの少なくとも1つを顧客に代わって代行するアウトソーシング業務において顧客に提示するサービス仕様書の作成を支援する方法であって、サービス分野の一覧を格納する第1の記憶手段を参照して表示装置上にサービス分野一覧を表示し、何れかのサービス分野が選択されたとき選択されたサービス分野に関して代行するサービスの詳細項目を格納する第2の記憶手段を参照して表示装置上にサービス詳細項目を表示し、選択されたサービス詳細項目に基づいてサービス仕様書を作成し、サービス詳細項目に対応するサービス価格を格納する第3の記憶手段を参照して選択されたサービス詳細項目についてのサービス価格をリストアップして見積書を作成することを特徴としている。

20

【0008】

また、特許文献2としての特開2001-350833号公報に開示された発明は以下に示すものである。

利用者が自分のユーザ端末を介してコンサルティング会社がネットワーク上に開設しているコンサルティングホームページにアクセスする第1ステップと、上記利用者による上記コンサルティングホームページへのアクセスに対応して上記コンサルティング会社により使用されるコンサルティング端末から各種コンサルティング情報を上記ユーザ端末に送信してユーザ端末の画面上に表示する第2ステップと、上記ユーザ端末の画面上に表示される上記各種コンサルティング情報の中から上記利用者がコンサルティングを受けたい情報を決定してユーザ端末の画面上に登録画面として登録する第3ステップと、上記ユーザ端末の画面上に登録されている上記コンサルティング情報を基に上記コンサルティング端末がキーワードによりコンサルティングデータベースを参照して該当する項目を決定してその決定した項目の内容を上記ユーザ端末の画面上に自動的に表示する第4ステップと、を含むことを特徴としている。

30

【0009】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら上述した特許文献1に開示された技術では、コンサルテーション、設計、構築、運用を行なう毎に、同様なデータを入力しなければならない手間が発生する。

40

【0010】

本発明は上記事情に鑑みてなされたものであり、データ入力の手間を極力省くことにより顧客との契約成立までの時間を短縮させたアウトソーシング導入支援装置、その方法及びプログラムを提供することを目的とする。

【0011】

【課題を解決するための手段】

係る目的を達成するために請求項1記載の発明は、顧客端末からのネットワークを介したアクセスに対し、該顧客端末に、アウトソーシングを行なう上で運用要件についてアドバイスをするコンサルティングのための情報入力と、実際にユーザが希望するシステムを選択する運用のための情報入力と、サービス品質を定量的に規定するSLA(サービスレベ

50

ルアグリーメント)を取り決めるための情報入力とを同時に入力できる画面を表示するようにしたことを特徴とする。

【0012】

請求項2記載の発明は、請求項1記載の発明において、運用する際のチェックポイントとなる運用要件と、運用レベルとを対応付けたデータを記録した運用設計レベル定義ファイルと、高いレベルでの運用品質を構築するためのガイドラインを記録した高運用設計ガイドラインファイルとを参照して、顧客端末から入力されたコンサルティングのための情報入力を解析するコンサルティング内容解析手段と、コンサルティング内容解析手段の解析結果に従って、コンサルティング資料を作成するコンサルティング資料作成手段と、を有することを特徴とする。

10

【0013】

請求項3記載の発明は、請求項1または2記載の発明において、サービス品質を定量的に規定したSLA品質ファイルと、対象サービスと価格のリストとの対応関係を記録した価格リストファイルを参照して、運用見積書を作成する運用見積書作成手段と、顧客端末により選択入力される項目毎に、運用設計書の対応する定型部分を記録した運用設計ファイルを参照して、運用設計書を作成する運用設計書作成手段と、顧客端末により選択入力される項目毎に、運用マニュアルの対応する定型部分を記録した運用マニュアルファイルを参照して、運用マニュアルを作成する運用マニュアル作成手段と、を有することを特徴とする。

【0014】

請求項4記載の発明は、アウトソーシング導入支援装置を利用して、顧客端末からのネットワークを介したアクセスに対し、該顧客端末に、アウトソーシングを行なう上で運用要件についてアドバイスをするコンサルティングのための情報入力と、実際にユーザが希望するシステムを選択する運用のための情報入力と、サービス品質を定量的に規定するSLA(サービスレベルアグリーメント)を取り決めるための情報入力とを同時に入力できる画面を表示するようにしたことを特徴とする。

20

【0015】

請求項5記載の発明は、請求項4記載の発明において、運用する際のチェックポイントとなる運用要件と、運用レベルとを対応付けたデータを記録した運用設計レベル定義ファイルと、高いレベルでの運用品質を構築するためのガイドラインを記録した高運用設計ガイドラインファイルとを参照して、顧客端末から入力されたコンサルティングのための情報入力を解析するコンサルティング内容解析工程と、コンサルティング内容解析工程の解析結果に従って、コンサルティング資料を作成するコンサルティング資料作成工程と、を有することを特徴とする。

30

【0016】

請求項6記載の発明は、請求項4または5記載の発明において、サービス品質を定量的に規定したSLA品質ファイルと、対象サービスと価格のリストとの対応関係を記録した価格リストファイルを参照して、運用見積書を作成する運用見積書作成工程と、顧客端末により選択入力される項目毎に、運用設計書の対応する定型部分を記録した運用設計ファイルを参照して、運用設計書を作成する運用設計書作成工程と、顧客端末により選択入力される項目毎に、運用マニュアルの対応する定型部分を記録した運用マニュアルファイルを参照して、運用マニュアルを作成する運用マニュアル作成工程と、を有することを特徴とする。

40

【0017】

請求項7記載の発明は、アウトソーシング導入支援装置を利用して、顧客端末からのネットワークを介したアクセスに対し、該顧客端末に、アウトソーシングを行なう上で運用要件についてアドバイスをするコンサルティングのための情報入力と、実際にユーザが希望するシステムを選択する運用のための情報入力と、サービス品質を定量的に規定するSLA(サービスレベルアグリーメント)を取り決めるための情報入力とを同時に入力できる画面を表示するようにしたことを特徴とする。

50

【 0 0 1 8 】

請求項 8 記載の発明は、請求項 7 記載の発明において、運用する際のチェックポイントとなる運用要件と、運用レベルとを対応付けたデータを記録した運用設計レベル定義ファイルと、高いレベルでの運用品質を構築するためのガイドラインを記録した高運用設計ガイドラインファイルとを参照して、顧客端末から入力されたコンサルティングのための情報入力を解析するコンサルティング内容解析処理と、コンサルティング内容解析処理の解析結果に従って、コンサルティング資料を作成するコンサルティング資料作成処理と、を実行することを特徴とする。

【 0 0 1 9 】

請求項 9 記載の発明は、請求項 7 または 8 記載の発明において、サービス品質を定量的に規定した S L A 品質ファイルと、対象サービスと価格のリストとの対応関係を記録した価格リストファイルを参照して、運用見積書を作成する運用見積書作成処理と、顧客端末により選択入力される項目毎に、運用設計書の対応する定型部分を記録した運用設計ファイルを参照して、運用設計書を作成する運用設計書作成処理と、顧客端末により選択入力される項目毎に、運用マニュアルの対応する定型部分を記録した運用マニュアルファイルを参照して、運用マニュアルを作成する運用マニュアル作成処理と、を実行することを特徴とする。

【 0 0 2 0 】

【 発明の実施の形態 】

次に、添付図面を参照しながら本発明のアウトソーシング導入支援装置、その方法及びプログラムに係る実施の形態を詳細に説明する。図 1 ~ 図 6 を参照すると本発明のアウトソーシング導入支援装置、その方法及びプログラムに係る実施の形態が示されている。

【 0 0 2 1 】

まず、図 1 を参照しながら本実施形態の構成を説明する。図 1 に示されるように本実施形態は、ユーザ端末 1 と、コンサル・運用・S L A サーバ 1 0 とがネットワーク 5 を介して接続されている。また、コンサル・運用・S L A サーバ 1 0 にはコンサルデータベース 2 0、運用・S L A データベース 3 0、顧客情報データベース 4 0 のデータベースが接続されている。

【 0 0 2 2 】

ユーザ端末 1 は、インターネット 5 上に提供している情報にアクセスし、その情報を画面に表示する機能を備えている。

【 0 0 2 3 】

コンサル・運用・S L A サーバ 1 0 は、コンサルティング、運用、S L A の決定を行なう上で必要な項目のリストを Web で表示し、ユーザは画面から選択入力することで、現在のシステム状況（コンサルティング）、将来的にアウトソーシングを導入しようとしているシステム（運用）、このシステムのシステム精度、安定性、非常時対応、業務遂行スピードなどのサービス品質を定量的に規定した S L A を一画面で同時に選択入力することができる。

【 0 0 2 4 】

コンサルデータベース 2 0 には、運用設計レベル定義ファイル 2 1、高運用設計ガイドラインファイル 2 2 などが記録されている。運用設計レベル定義ファイル 2 1 は、運用する際のチェックポイントになる運用要件とその運用レベルを対応付けたデータを記録したファイルである。高運用設計ガイドラインファイル 2 2 は、高いレベルでの運用品質を構築するためのガイドラインデータを記録したファイルである。

【 0 0 2 5 】

運用・S L A データベースには、価格リストファイル 3 1、運用設計ファイル 3 2、運用マニュアルファイル 3 3、S L A 品質ファイル 3 4 などが記録されている。価格リストファイル 3 1 は、対象サービスと価格のリストを記録したファイルである。運用設計ファイル 3 2 は、運用設計書の定型部を作成する際に使用するデータを記録したファイルである。運用マニュアルファイル 3 3 は、運用マニュアルの定型部を差性する際に使用するデー

タを記録したファイルである。S L A品質ファイル34は、システム精度、安定性、非常時対応、業務遂行スピードなどの品質を定量的に規定するS L Aのデータを記録したファイルである。

【0026】

顧客データベースには、ユーザ端末1により入力された顧客からのデータが顧客毎に記録される。

【0027】

コンサル・運用・S L Aサーバ10には、図2に示されるようにコンサルティング内容解析部11、コンサルティング資料作成部12、運用内容・S L A品質解析部13、運用見積書作成部14、運用設計書作成部15、運用マニュアル作成部16の各部が設けられている。

10

【0028】

コンサル内容解析部11では、運用する際のチェックポイントとなる運用要件と、その運用レベルを対応付けたデータを記録した運用設計レベル定義ファイル21と、高いレベルでの運用品質を構築するためのガイドラインを記録した高運用設計ガイドラインファイル22とを参照して、ユーザから入力された情報を解析する。

【0029】

コンサルティング資料作成部12では、コンサル内容解析部11の解析結果に従って、コンサルティング資料を作成する。作成された資料はクライアントに送信され、ユーザは自由にWebブラウザを介して閲覧し、プリンタに印刷できる。この印刷物がコンサルティングの資料となる。

20

【0030】

運用内容・S L A品質解析部13は、ユーザ端末より入力された情報を受信すると運用・S L Aデータベース30にアクセスし、システム精度や安定性、非常時対応、業務遂行スピードなどのサービス品質を定量的に規定したS L AのデータベースであるS L A品質ファイル34と、対象サービスと価格のリストをデータベース化した価格リストファイル31を用いて解析を行なう。

【0031】

運用見積書作成部14では、運用内容・S L A品質解析部13の解析結果を利用して運用見積書を作成する。作成された資料はユーザ端末1に送信され、顧客は自由にWebブラウザを介して閲覧し、プリンタに印刷できる。

30

【0032】

運用設計書作成部15は、ユーザにより選択入力された項目から運用設計ファイル32を参照し、運用設計書の定型部を作成する。すなわち、運用設計書作成部15は、ユーザにより選択された項目に従って、運用設計書の予め決められた定型部の項目を運用設計ファイル32から選択し、運用設計書を作成する。運用設計書の一例を図3に示す。

【0033】

運用マニュアル作成部16は、ユーザにより選択入力された項目から運用マニュアルファイル33を参照し、運用マニュアルの定型部を作成する。すなわち、運用マニュアル作成部は、ユーザにより選択された項目に従って、運用マニュアルの予め決められた定型部の項目を運用マニュアルファイル33から選択し、運用マニュアルを作成する。運用マニュアルの一例を図4に示す。

40

【0034】

作成された各資料は、クライアントに送信され、ユーザは自由にWebブラウザを介して閲覧し、プリンタに印刷することができる。この印刷物が運用設計書、及び運用マニュアルとなる。

【0035】

上記構成を備えた本実施形態は、アウトソーシングを行なう上で運用要件についてアドバイスをするコンサルティングのための情報入力と、実際にユーザが希望するシステムを選択する運用のための情報入力と、システム精度や安定性、非常時対応、業務遂行スピード

50

などのサービス品質を定量的に規定するSLAを取り決めるための情報入力をユーザの画面から入力できるようにすることで、データ入力の手間を極力省くことにより顧客との契約成立までの時間を短縮させたアウトソーシング導入支援システムを提供することを目的とする。

【0036】

このための動作手順を図5に示されたシーケンス図を参照しながら説明する。

顧客は端末2を介して、アウトソーサがコンサル・運用・SLAサーバ10によってインターネット5上に開設しているのホームページにアクセスする(ステップS1)。これに回答してコンサル・運用・SLAサーバ10は、入力用リスト情報をユーザ端末1に送信する(ステップS2)。

10

【0037】

ユーザ端末2の画面には、図6に示されるような入力画面が表示され、顧客の保有する現在のシステムと、アウトソーシングにより実装を希望するシステムと、このシステムのSLAとについて質問が行なわれる。

例えば、運用設計に対する質問項目として以下に示すものが挙げられる。

1. 運用状態、運用設計など運用全般について
2. システムのハードウェア構成について
3. システムのネットワーク構成について
4. 業務を行なう上での基本的な運用設計について
5. 監視の状態について
6. 障害時の運用方法について
7. メッセージの管理方法について
8. バックアップ及びリストについて
9. データ交換について
10. 媒体の運用について
11. システム運用について
12. ジョブ設計の方法について

20

などの大項目に分け、それぞれについて例えば2のハードウェア構成であるならば、

- 2-1. プロセッサの構成について
- 2-2. システムディスクの構成について
- 2-3. 業務データディスクについて
- 2-4. その他の周辺装置について

30

などの細かい項目に分かれる。

【0038】

コンサル・運用・SLAサーバ10は例えば、2-1のプロセッサの構成についてユーザに質問するならば、

- 2-1-1. シングルCPU構成(障害が業務に致命的影響を及ぼさないシステム)
- 2-1-2. クラスター構成として片系時待機系が処理を継続
- 2-1-3. デュアル処理可能構成とし、システムは片方が障害を起こしても処理を継続する(ノンストップコンピュータ)

40

などの項目をユーザ端末1に表示させ、現在顧客が保有するシステムの状態と、アウトソーシングで導入を希望するシステムとを選択入力させる。

【0039】

また、システム精度や安定性、非常時対応、業務遂行スピードなどのSLAを決定しなければならない項目に対しては、上述した現在のシステム状態、アウトソーシングにより導入したいシステムと共にユーザに入力を要求する。

【0040】

顧客によって質問事項に対する回答が選択入力されると(ステップS3)、コンサルティング内容解析部11で、運用設計レベル定義ファイル21と、高運用設計ガイドラインファイル22を参照して、ユーザから入力された情報を解析する。また、運用内容・SLA

50

品質解析部 13では、ユーザ端末より入力された情報を受信すると運用・S L Aデータベース 30にアクセスし、S L A品質ファイル 34と価格リストファイル 31を用いて解析を行なう(ステップ S 4)。

【0041】

コンサルティング資料作成部 12では、コンサル内容解析部の解析結果に従って、コンサルティング資料を作成する(ステップ S 5)。作成された資料は顧客に送信され(ステップ S 6)、ユーザは自由にW e bブラウザを介して閲覧し、プリンタに印刷できる。この印刷物がコンサルティングの資料となる(ステップ S 7)。

【0042】

運用見積書作成部 14では、運用内容・S L A品質解析部 13の解析結果を利用して運用見積書を作成する。また、運用設計書作成部 15は、ユーザにより選択入力された項目から運用設計ファイル 32を参照し、運用設計書の定型部を作成する。また、運用マニュアル作成部 16は、ユーザにより選択入力された項目から運用マニュアルファイル 33を参照し、運用マニュアルの定型部を作成する(ステップ S 5)。 10

【0043】

作成された各資料は、クライアントに送信され(ステップ S 6)、ユーザは自由にW e bブラウザを介して閲覧し、プリンタに印刷することができる(ステップ S 7)。この印刷物が運用設計書、及び運用マニュアルとなる。

【0044】

このようにアウトソーシングを顧客に対して導入するには、非常に多数の質問に対する回答を顧客に要求しなければならぬが、顧客のシステムの現状と、導入を希望するシステムと、S L Aとを一つの画面で入力することができるので、顧客は入力の手間を省くことができる。 20

【0045】

なお、上述した実施形態は本発明の好適な実施の形態である。但し、これに限定されるものではなく、本発明の要旨を逸脱しない範囲内において種々変形実施可能である。例えば、上述した実施形態の構成に加えて、さらに準備段階から移行段階に備えて、運用方式設計、運用計画、処理手順の標準化、運用ツール実装、セキュリティ対策などのD B及び、作成部を備えるサーバを設置することでアウトソーシング移行をスムーズに行なうための支援システムを作成することも可能である。 30

【0046】

また各システムではユーザがW e bブラウザのラジオボタンを選択することで情報をアウトソーサーに提供する形態をとったが、別の方法としてはW e bでリンクをはってユーザがブラウザからの質問に対し、対話的に会話していくことで、フローチャートのユーザが希望するシステム及びそれに対する回答を提示するシステムも考えられる。

【0047】

また、運用マニュアル作成部、及びコンサルティング資料作成部においては、更に詳しいシステムとして、システム運用、業務設計、及び監視/障害運用設計のガイドラインと、マニュアルの各部門に分けることができる。これらの運用準備から移行段階に関するシステムを自動化することにより、アウトソーサは本業である運用実施により注力することができる。 40

【0048】

【発明の効果】

以上の説明より明らかなように本発明は、アウトソーシングを顧客に対して導入するには、非常に多数の質問に対する回答を顧客に要求しなければならぬが、顧客のシステムの現状と、導入を希望するシステムと、S L Aとを一つの画面で入力することができるので、顧客は入力の手間を省くことができる。

【0049】

また、従来手法ではアウトソーシングを導入する際に、契約にいたるまでに多大な時間とコストを必要としたが、本手法を用いることにより、短時間、低コストでコンサルテーシ 50

ョンから運用設計書、運用マニュアルの定型部の作成を行なうことが可能である。

【0050】

また、ユーザ（委託企業）相手だけでなく、アウトソーサの側でもこのシステムを利用することにより、短期的にユーザの要望に答える回答書類を作成することができる。

【0051】

また、従来手法では運用マニュアルを作成する際に、委託企業の如何にかかわらず共通の部分の資料も手作業で作成されていた。本手法を用いれば共通の部分は自動で書類が作成でき、企業特有の内容についてもユーザが希望する内容について選択するため、その部分については自動で書類作成可能である。

【図面の簡単な説明】

10

【図1】本発明に係る実施形態の構成を示す構成図である。

【図2】コンサル・運用・SLAサーバ10の構成を示すブロック図である。

【図3】運用設計書の一例を示す図である。

【図4】運用マニュアルの一例を示す図である。

【図5】動作手順を示すシーケンス図である。

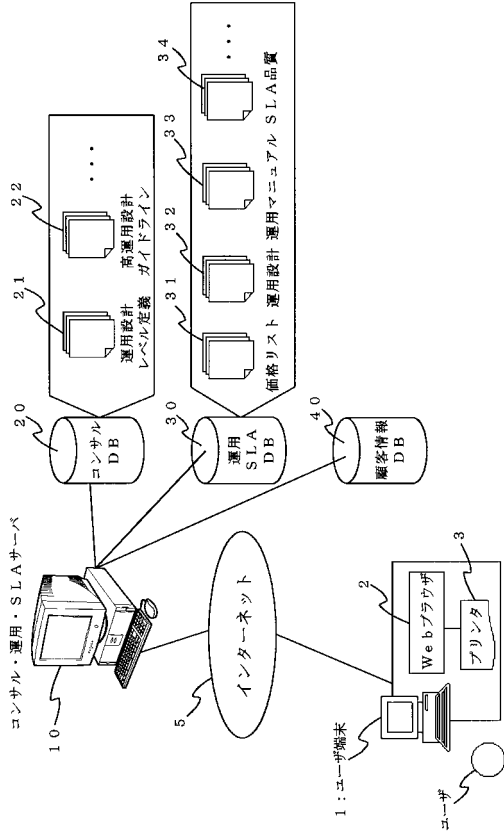
【図6】ユーザ端末の画面に表示される表示の一例である。

【符号の説明】

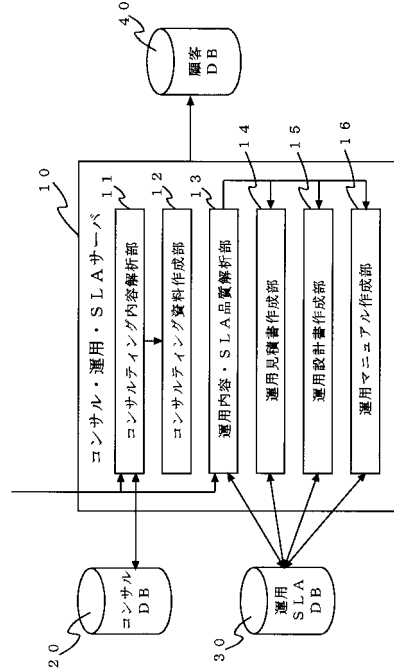
- 1 ユーザ端末
- 10 コンサル・運用・SLAサーバ
- 11 コンサルティング内容解析部
- 12 コンサルティング資料作成部
- 13 運用・SLA品質解析部
- 14 運用見積書作成部
- 15 運用設計書作成部
- 16 運用マニュアル作成部
- 20 コンサルデータベース
- 30 運用・SLAデータベース
- 40 顧客情報データベース

20

【図1】



【図2】



【図3】

- 運用設計書
1. 運用管理
 2. 資源管理
 3. 障害管理
 4. システム保守
 5. セキュリティ管理
 6. 性能管理
 7. システム評価
 8. 運用システム
 9. 標準化
 10. 移行・運用テスト
 11. システム移行
 12. 開発環境

【図4】

- 運用マニュアル
1. 日常業務運用
 - 1-1 業務運用スケジュール
 - 1-2 外部インターフェースサーバ、ホスト定期保守日程
 - 1-3 外部インターフェースタイミング
 - 1-4 JOB連携
 2. 連絡運用
 3. 業務監視運用
 - 3-1 JOB起動遅延監視
 - 3-2 JOB異常終了監視
 - 3-3 JOB正常終了監視
 - 3-4 JOB終了遅延監視
 - 3-5 JOB限界時間
 4. 障害時運用
 - 4-1 障害メッセージ
 - 4-2 障害対処・JOBリラン
 5. メッセージ一覧

【図5】

