

要旨

1. 背景

クラウド全盛の現在において、クラウド環境のアップデートや機能追加などで絶えず情報が更新され、公開される時代である。システム管理者である我々は絶えずその情報を収集していくことが求められる。また、そのような時代となるとシステム管理者だけでなく、システム利用者やシステム主管部といった技術者でない人でも更新された情報の取得が容易となる。システム管理者に情報の取得漏れがあり、システム利用者やシステム主管部から指摘された場合、信頼低下につながることは避けられない。

その為、システム管理者はシステム利用者よりも早く、正確な情報を取得する必要がある。情報についてもれなくすばやく取得し、活用することがシステムの構築や運用に求められるようになっている。

2. 課題

現在、各企業においてシステム管理者の情報の取得については各個人で行われていることが多い。それぞれのシステム管理者が個人的に情報の収集を行っているため、その取得方法や取得ソース、取得タイミングについても個人的な主観・趣向が反映されており情報取得に偏りが生じてしまっている。そのためタイムリーな情報の取得を組織的に行えていないことが現状である。

また取得した情報の共有についても、個人レベルでの局所的な共有となっており、組織全体に共有できていない。そのため組織内で情報レベルが一定となっておらず組織内での認識に差異が生じてしまっている。このような状況では、顧客へのサービスレベルの低下に繋がる。

3. 仮説

課題解決には、下記のような条件を満たす仕組みが必要という検討結果となった。

- ・web上で公開される更新情報についてもれなく取得する。
- ・取得した情報を蓄積する。
- ・取得した情報をカテゴリ化し、閲覧の際に確認しやすくする。

まとめると、「最新の情報を収集し、蓄積してカテゴリ化する」といった仕組みとなる。

4. 考察

仮説の仕組みを実現するために仕組みに必要な項目を、「取得」「蓄積」「仕分」「公開」の4つの項目に分けどのように実現するかを考える。取得する情報については『Amazon Web Services (以下、AWS)』に関する情報をターゲットとして取得を行う。

① 取得

『AWS』の公式情報を扱う「公式 Web サイト」「メール配信情報」「『Twitter』による障害情報」から取得する。各情報の取得方法については以下の表に記す。

取得ソース	取得方法
公式 Web サイト	RSS
メール配信情報	メール本文
『Twitter』による障害情報	TwitterAPI

要旨

- ② 蓄積
取得した情報を DB に保存する。DB に保存する項目としては、「タイトル」、「日時」、「内容」、「リンク先」、「カテゴリ」を基本として、各取得ソースにあわせて適宜追加を行う。
- ③ 仕分け
蓄積した情報のカテゴリ分けを実施する。今回は取得ソースを絞っているため情報を取得した際に『AWS』とカテゴリ登録を行う。その他のカテゴリ情報については、情報を閲覧した人が情報を追加登録していく。
- ④ 公開
クライアントから閲覧を行う。閲覧ページは情報をカテゴリに分け時系列順に表示させる。重要な情報などは必要に応じて閲覧者から別の閲覧者に対して通知を行う。

5. 期待できる効果

考察で記した仕組みにより下記の効果が期待できる。

- ① 情報の収集時間の短縮
情報取得をシステム化して行う為、各個人で行っていた情報収集を一括で行うことができ、収集時間の短縮に繋がる。
- ② タイムリーな情報の取得
閲覧を時系列で行うことで閲覧者がタイムリーに情報を取得することができ最新情報の見落としを防ぐことができる。
- ③ 情報レベルの統一化
取得ソースが組織レベルで統一化され、重要な情報は通知を行うことができるため情報のレベルに偏りがなくなる。その為組織内の認識に差異がなくなる。

6. まとめ

期待できる効果により、課題を解消することができた。しかし、現在の仕組みでは運用面で大きな問題点がある。それはカテゴリ登録の際に人の手が必要な部分である。その改善策としてカテゴリ登録者の評価もしくは「AI」の導入を考えた。「構文解析」を利用しそのページがどのカテゴリに属するかというものを振り分ける。こちらについてはサービスも公開されており、利用も開始されているようであるので組み合わせれば問題点を解消できると考える。また、仕組みの改善点として、情報共有機能の充実や非公式情報の取扱といったものがあげられる。このような部分の改善については引き続き実現方法の具体化が必要である。

7. 他社商標について

- ・ Amazon Web Services、” Powered by Amazon Web Services” ロゴ、およびかかる資料で使用されるその他の AWS 商標は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。
- ・ Twitter の名称およびそのロゴ、Twitter の「T」ロゴ、Tweet、Twitter の青い鳥は、米国およびその他の国における Twitter, Inc. の商標です。
- ・ 文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標または各社に帰属する標章もしくは商号です。