



# Atlassian流 インシデント管理

チーム中心のITSM



TAKAHIRO MINAGAWA | SOLUTIONS ENGINEER

# 自己紹介

タイ国マハーサラカムでネズミが走り回るNPO事務所の勤務を経て、  
零細ベンダー企業に入りエンジニア人生がスタート。

この時の"上流から下流、運用、お客様折衝まで全部一人"という体験から、  
"チームっていいな"という思いが醸成される。

その後いくつかソフトウェアベンダーを経てチームビルディングを実践。

2018年10月より、アトラシアンに入社。

ソリューションエンジニアとして、導入前のお客様への技術的な相談や、  
各セミナーでの登壇、ウェビナー講師などに努めている。

趣味は野球：赤坂コードフリーズ所属。投手。今季勝ち星なし。



ラオス

ヴィエンチャン

タイ

タイ

カンボジア

ベトナム

このへん

ネピドー

ヤンゴン

サバーンナ  
コーン

チェンマイ

ラムプーン

ラムバーン

ターク

Mae Sot

แม่สอด

バンコク

กรุงเทพมหานคร

ブラチュワップ

คีรี-กัน

ルアンパバーン郡

ຫຼວງພະບາງ

ວຽງຈັນ

ວຽງຈັນ

ウドーン

ターニー

コーンケン

ナコーンラー

チャシーマ

シエムリアップ

ក្រុងសៀមរាប

ラヨン

トラート

タイランド湾

ハイフォン

Hải Phòng

タンホア

Tp. Thanh Hoá

ビン

Tp. Vinh

フエ

Tp. Huế

ダナ

Đà N

ブレイク

Tp. Pleiku

ホーチミン

Hồ Chí Minh

カントー

Cần Thơ

ブント

Tp. Vŭn

アンダマン海



# 赤坂コードフリーズ

不労所得

成人(軟式) / 東京都

[チームプロフィール](#)

[チームへのお問い合わせ](#)



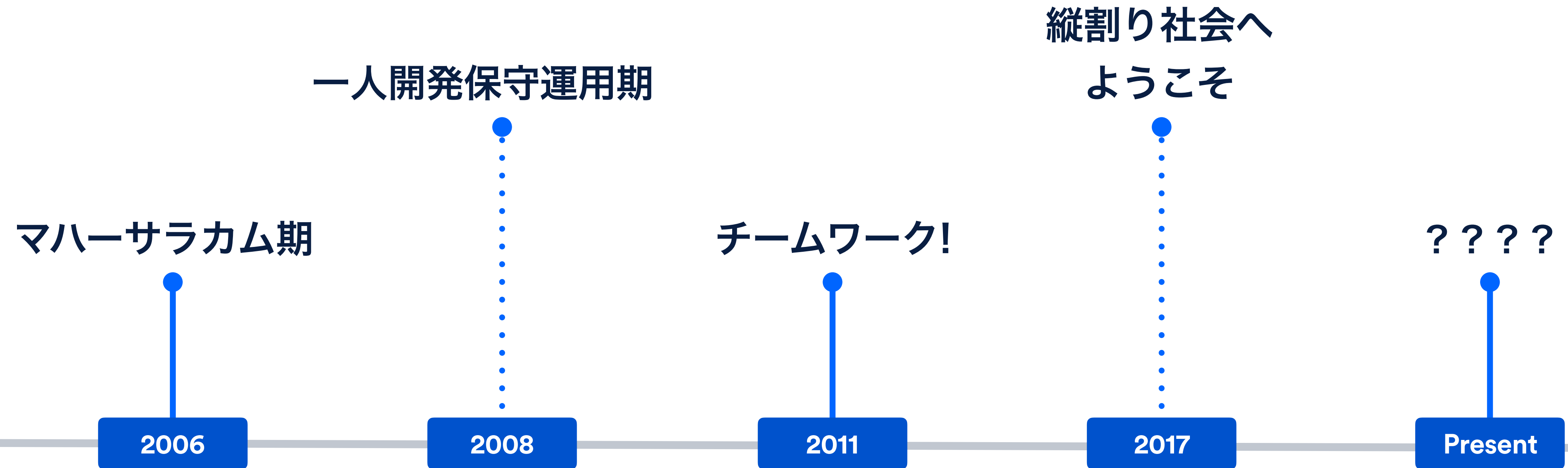
# 皆川とIT運用



TAKAHIRO MINAGAWA | SOLUTIONS ENGINEER

# MINAGAWA AND ITOPS

---



**運用マスターが全部やる**

**運用を見える化する**

**誰でもできるように手順化する**

**誰でもできるからつまらない (意味を見いだせない)**

**バラバラの個々人が仕事をする**

**チームとしてタスクを見える化する**

**タスクを皆がこなせるようにする**

**誰でもできるからつまらない (意味を・・・)**

“

日常の仕事を改善すること  
とは、日常の仕事を  
することよりも重要だ。



---

**GENE KIM, THE PHOENIX PROJECT: A NOVEL ABOUT IT, DEVOPS,  
AND HELPING YOUR BUSINESS WIN**





# Atlassian流 インシデント管理

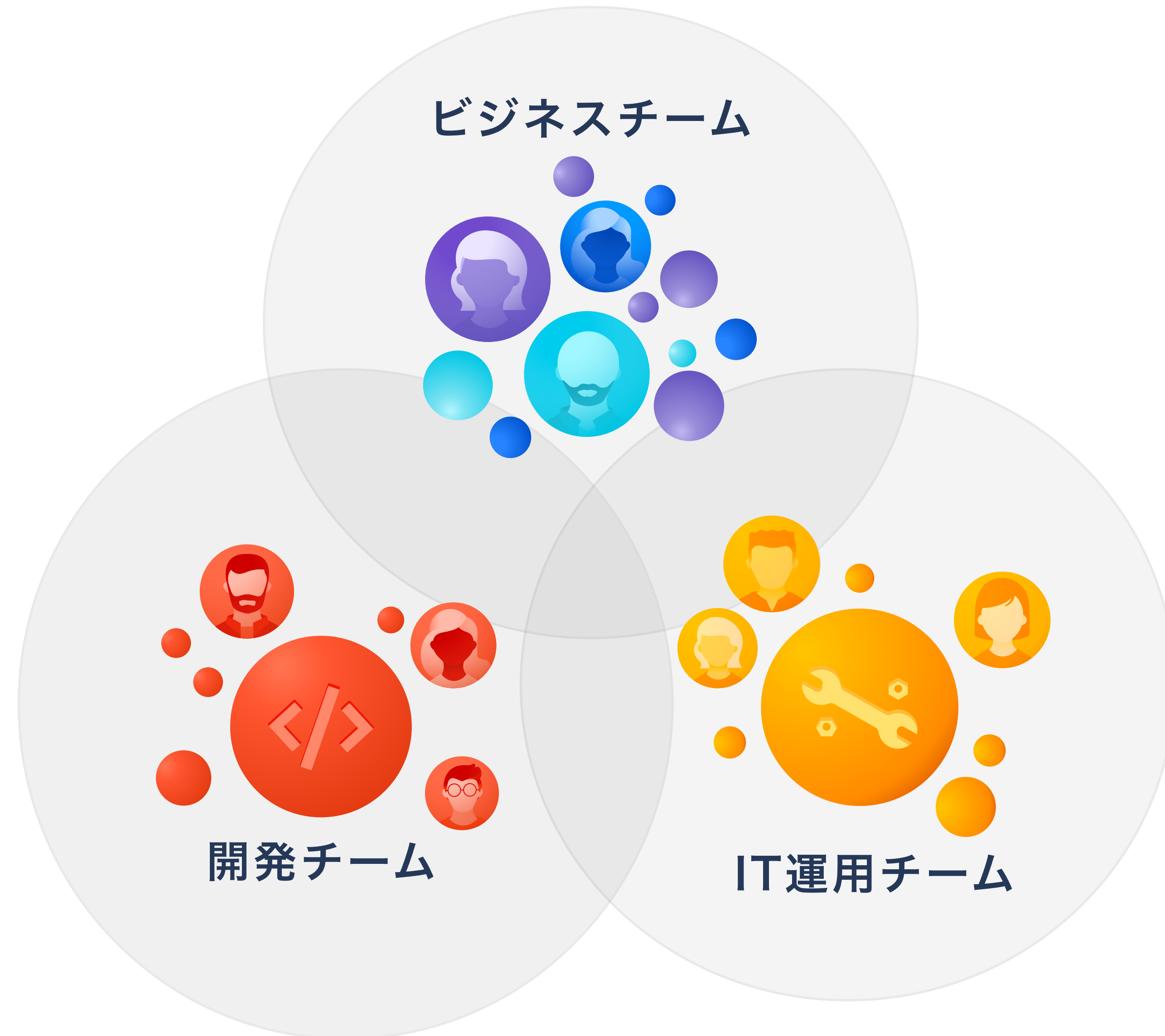
チーム中心のITSM



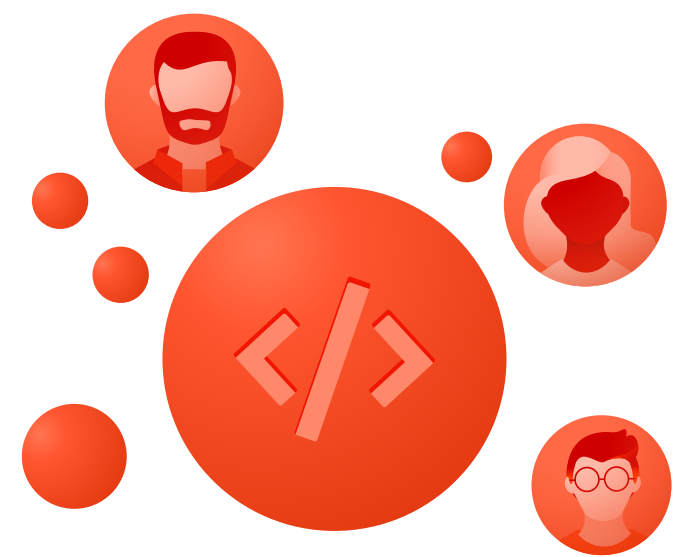
TAKAHIRO MINAGAWA | SOLUTIONS ENGINEER

# アトラシアンは”チーム”について考え続けます

---



# デジタル トランスフォーメーション

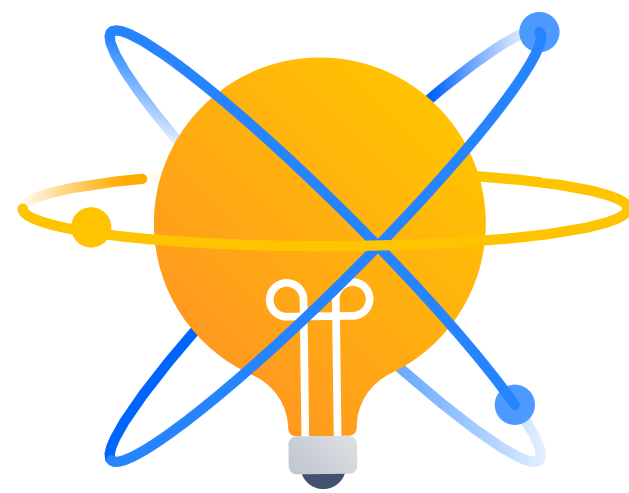
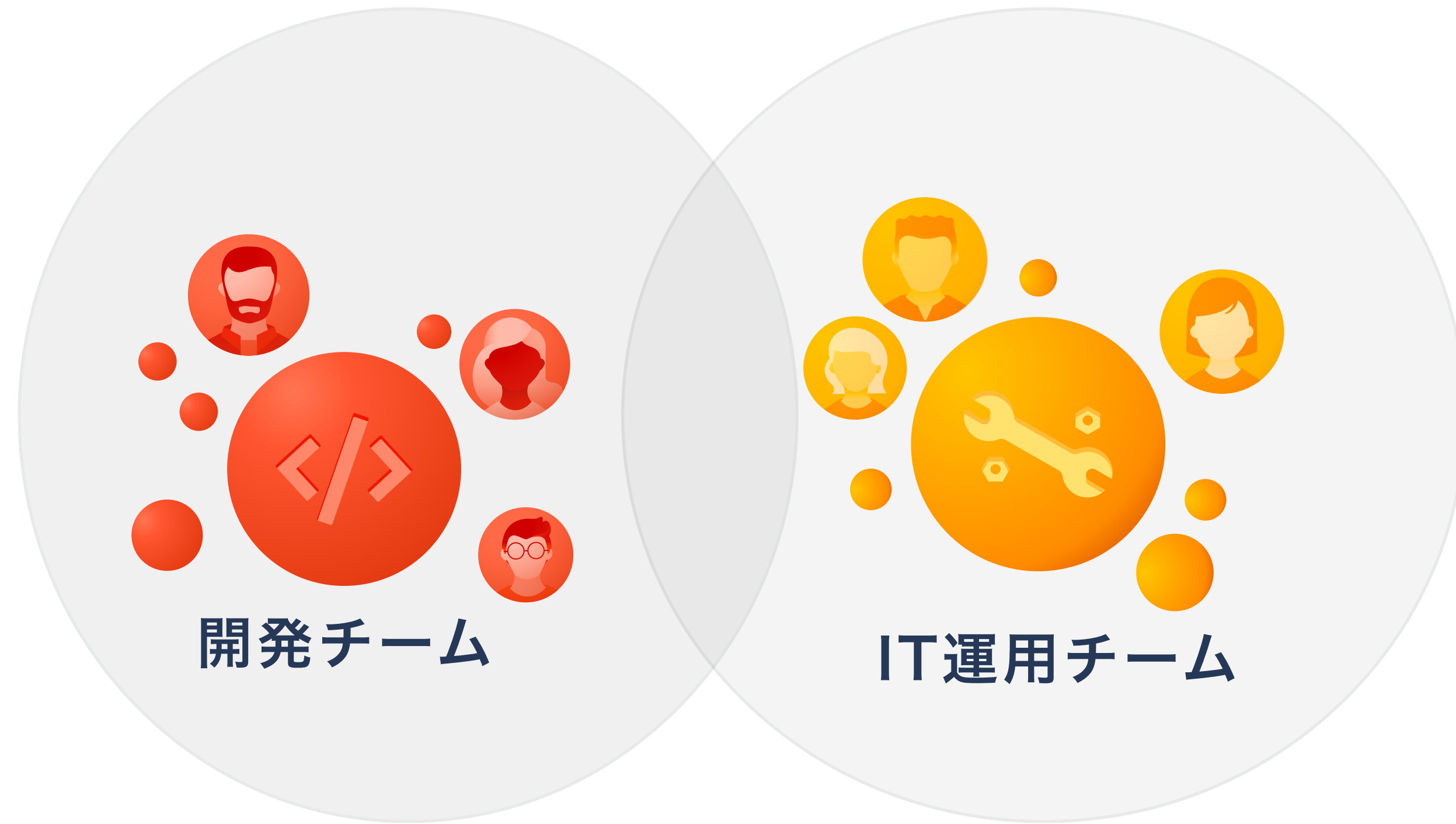


開発チーム

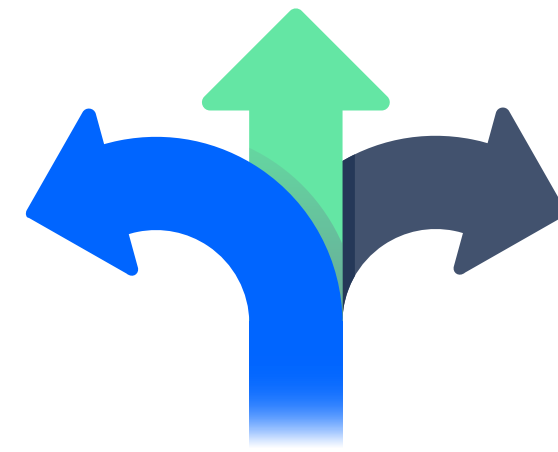


IT運用チーム

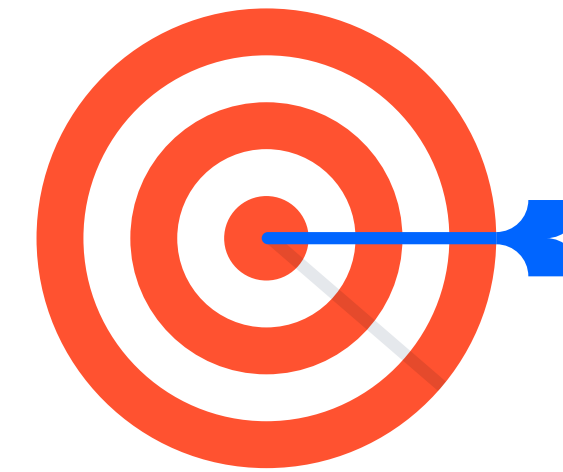




協同

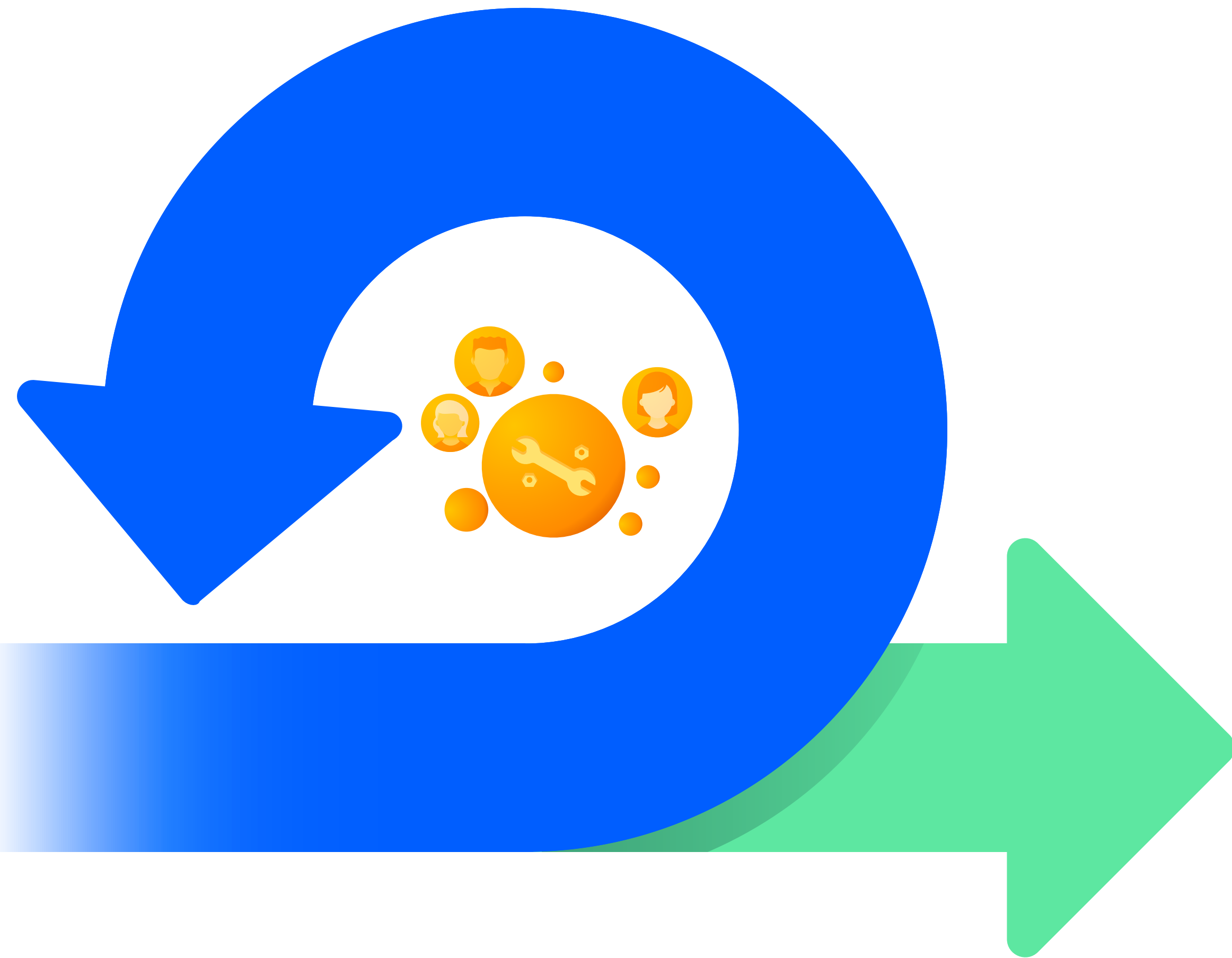


繰り返し



顧客中心

# ITSMとアジャイルの融合



## 明日のITSM

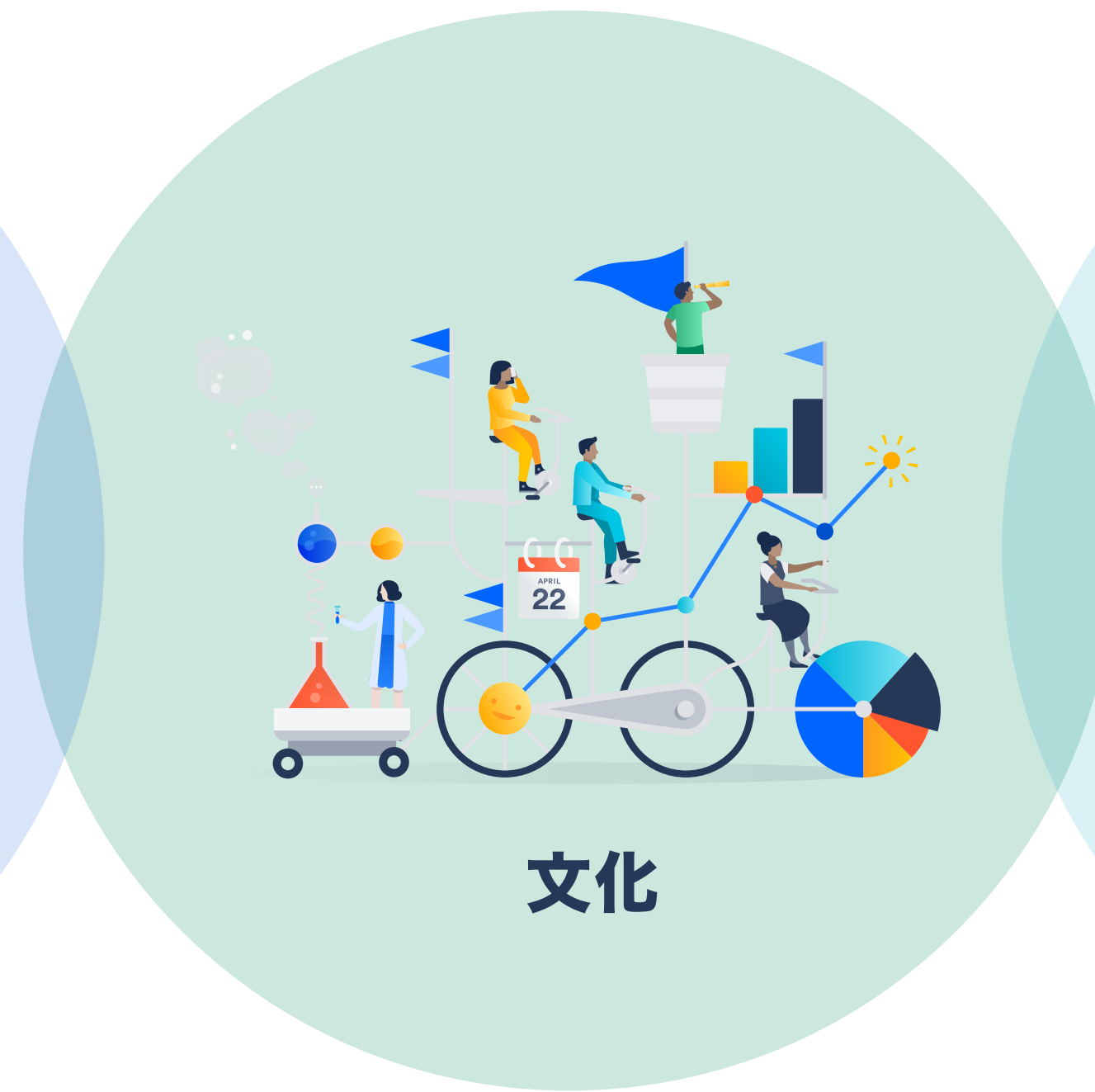
- リーン & アジャイルな働き方
- プロセスからプラクティスへ
- 顧客中心
- チームの働き方に適応
- チームの活性化
- サポートの脱中心化
- 価値の提供にフォーカス

# チームの原則

---



プラクティス

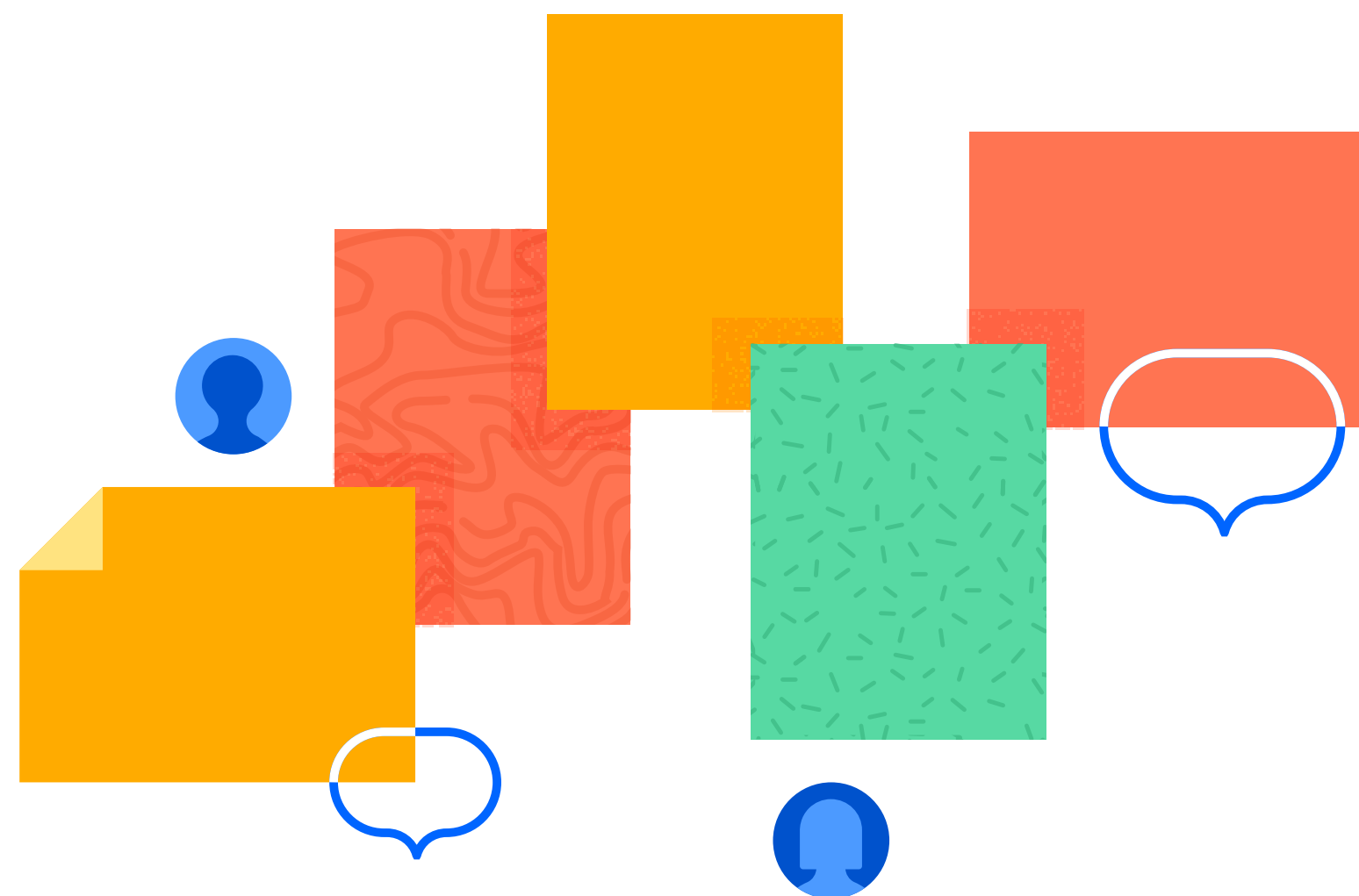


文化

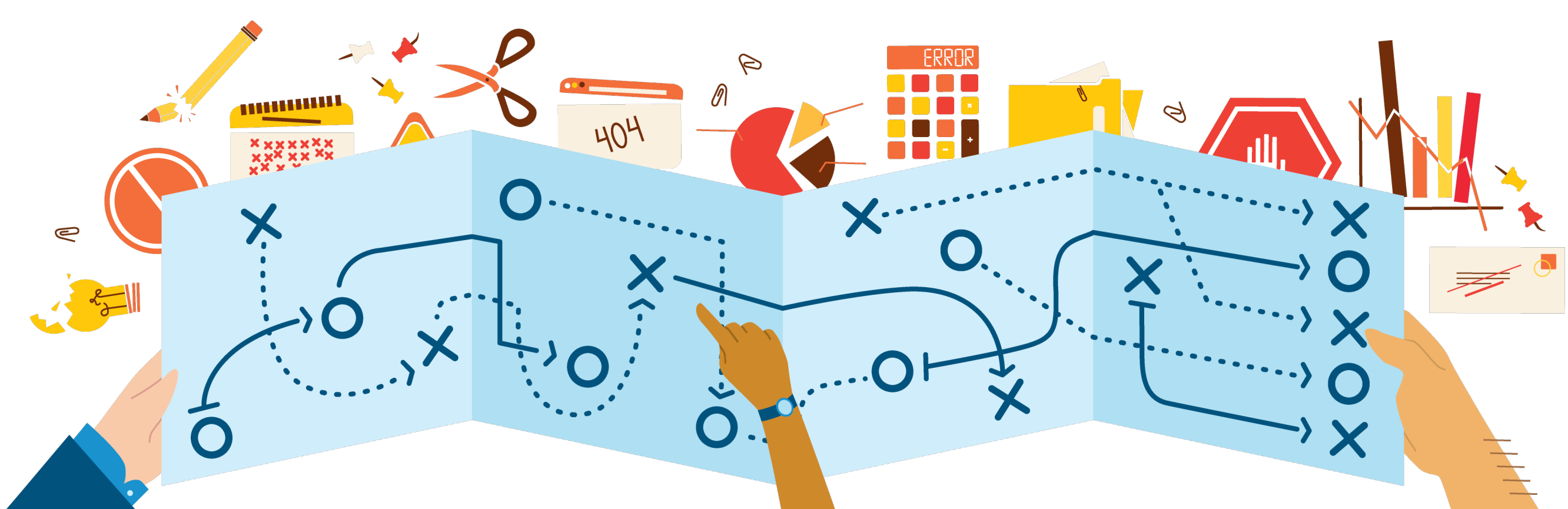


パフォーマンス

# HEALTH MONITORS



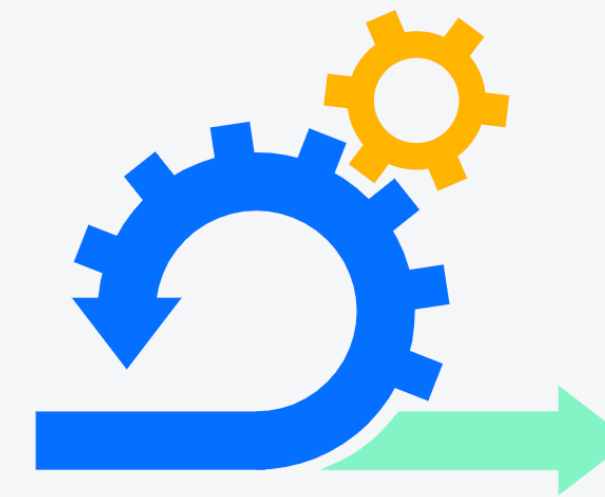
# PLAYS



## Agile for IT Teams

Meeting the demands of the business and being agile can pull IT teams in opposite directions. It's possible to be nimble and responsive within IT... it just takes practice.

Whether you want to transform an existing team, or you're kicking off a new project, try one or all of our plays designed by agile IT teams for agile IT teams.



### Top 8 plays for agile IT teams

These plays include classic agile ceremonies, plus a few new tricks to keep up your sleeve.



IT Project Poster



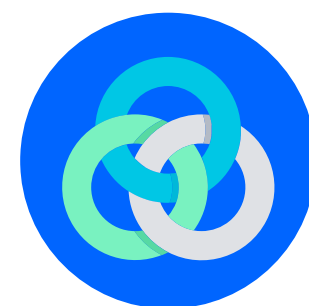
IT Project Kick-off



Capacity Planning



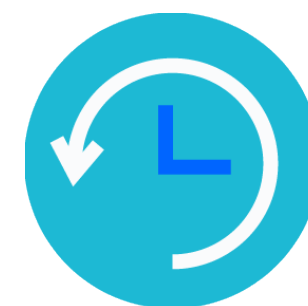
Prioritize, as a Team



Dependency Mapping



Standups



Retrospectives



Customer Interview



# FEARLESS CHANGE

Patterns for Introducing New Ideas

## アジャイルに効く アイデアを組織に 広めるための 48のパターン

Mary Lynn Manns, Linda Rising 著

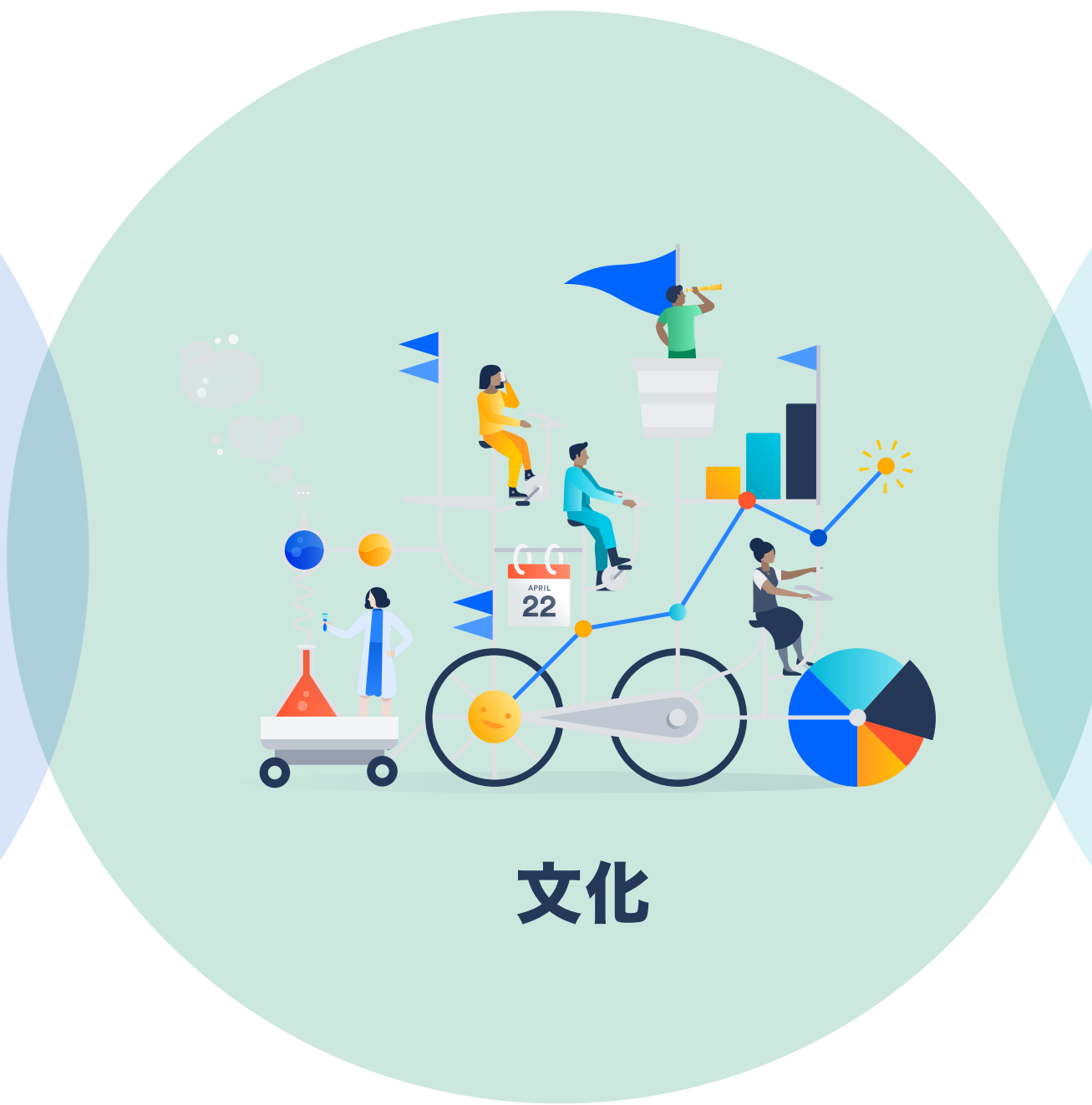
川口恭伸 監訳

木村卓央・高江洲睦・高橋一貴・中込大祐・古家朝子・  
安井力・山口鉄平・米沢仁・角征典 訳



# チームの原則

---





プラクティス

デリバリー

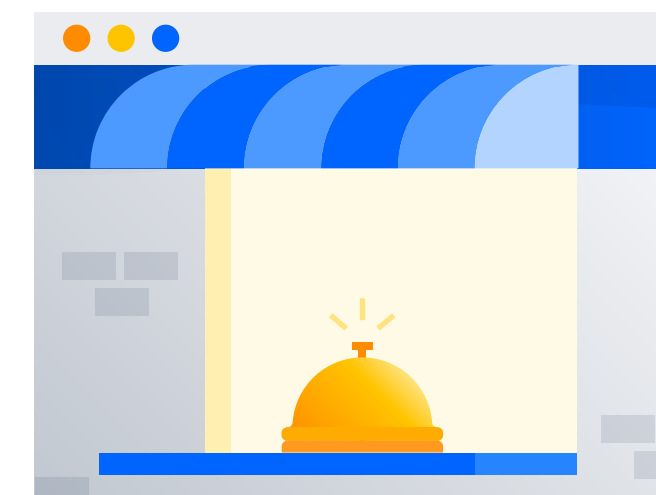
---

運用

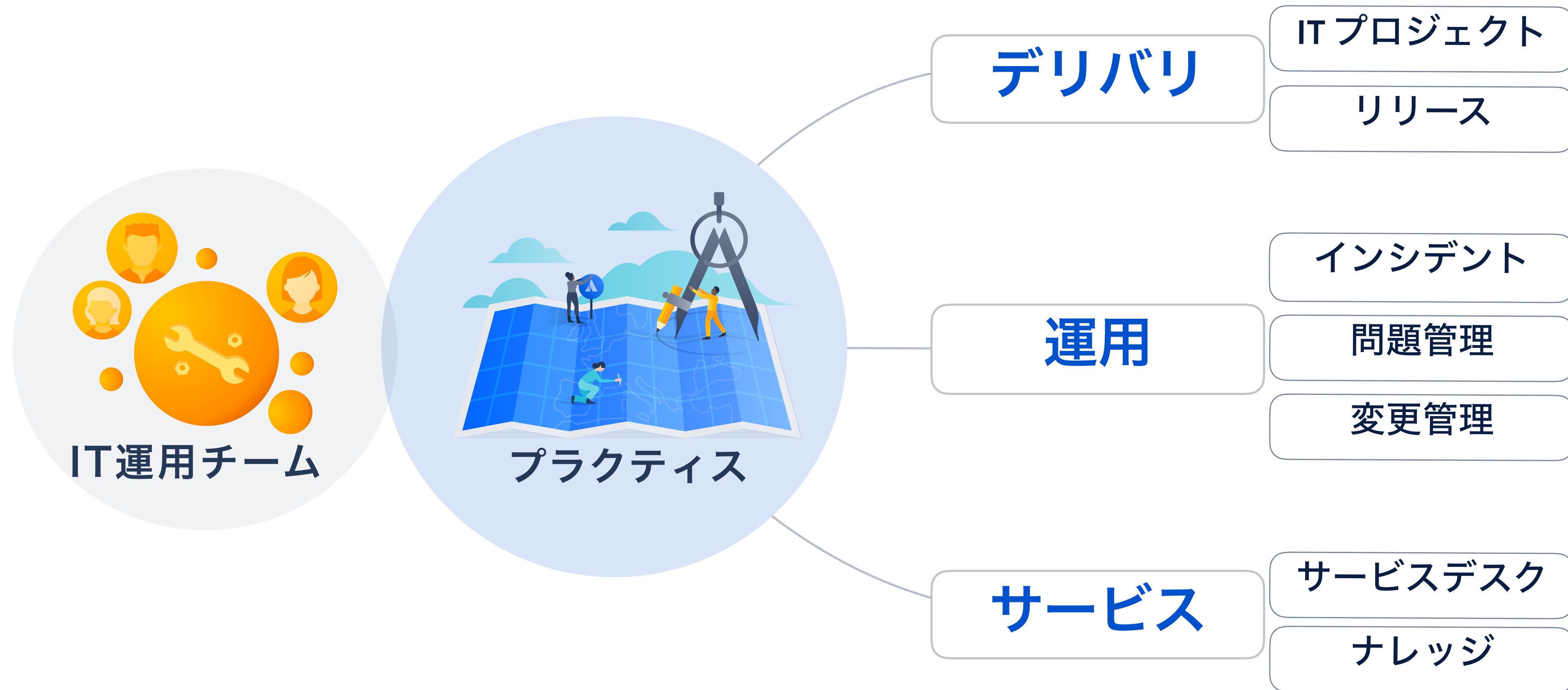
---

サービス

---



# IT運用チームのプラクティス



# IT運用チームのためのアトラシアン製品群



運用

サービス

Statuspage

重大なインシデント

Opsgenie

インシデント

サービスデスク

問題管理

変更管理

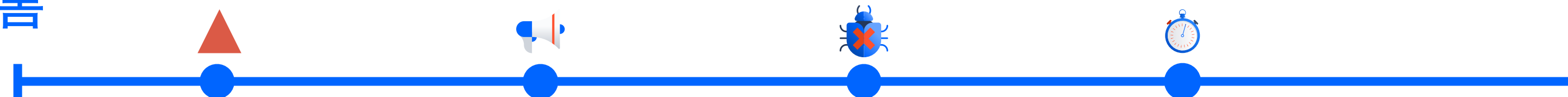
Jira Service Desk

ナレッジ

Confluence

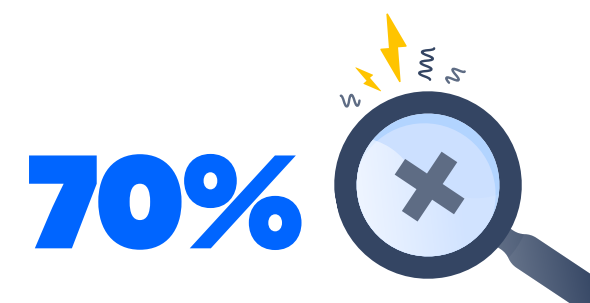
# インシデント管理

重大な障害



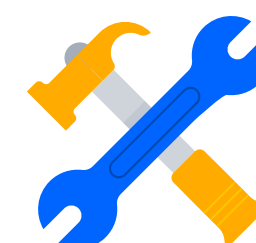
検知 + 伝達・通知

- ・分類
- ・優先順位
- ・コーディネート



応答 + 調査

- ・調査
- ・コラボレーション
- ・ドキュメント



解決 + 復帰

- ・復帰
- ・検証
- ・解決



学び + 改善

- ・レビュー
- ・学び
- ・シェア

Mean Time to Recovery (MTTR)

平均復旧時間

継続的改善

# チームのためのインシデントプレイブックを用意しよう

検知

応答

復帰

学び

改善

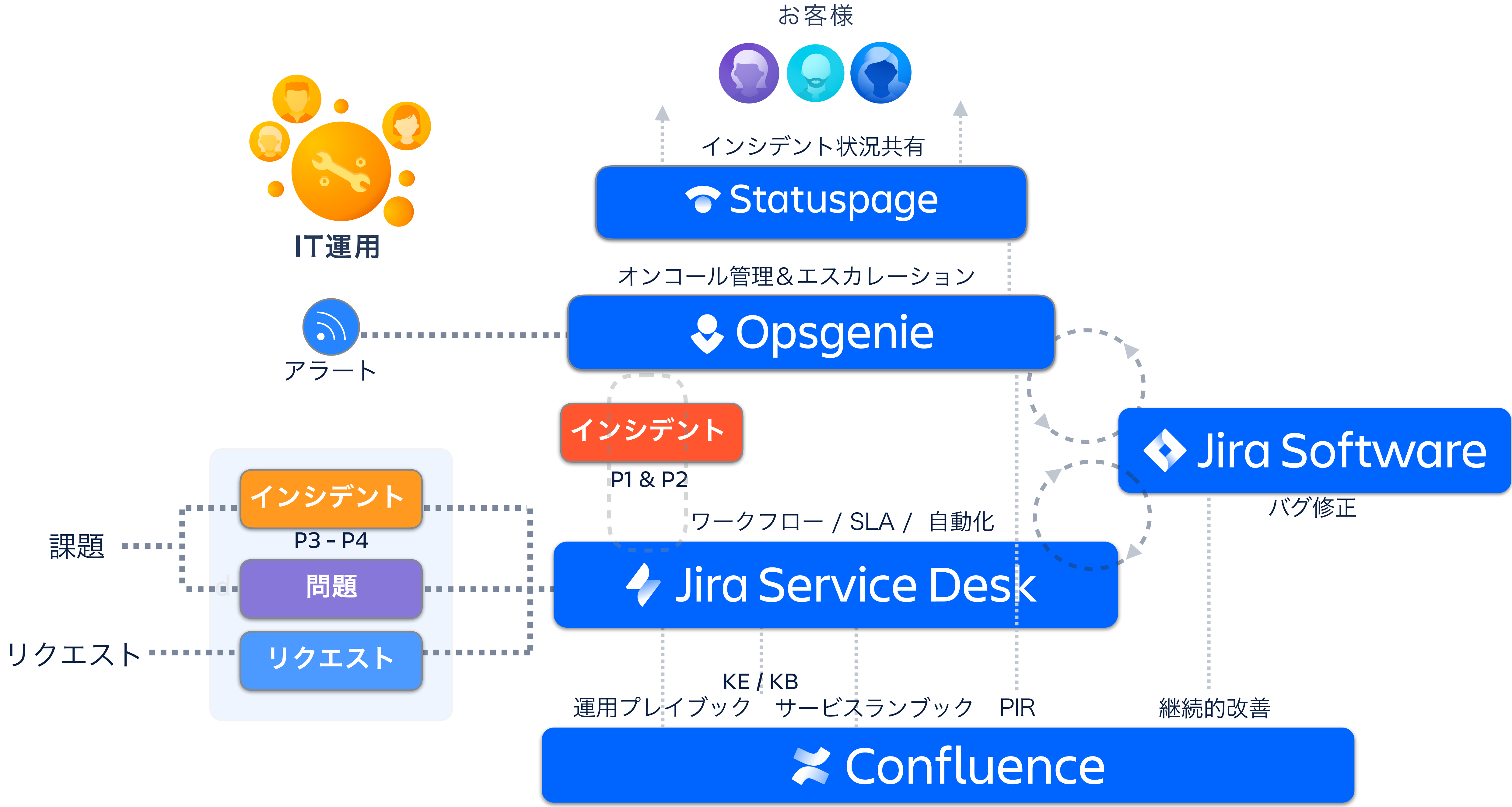
- 何をもって重大インシデントとするか明確に定義
- 重大インシデントの対応をドキュメント化
- 重大インシデント時のコミュニケーションラインを確立
- チーム間で使えるリソースを確保
- PIR(インシデント後の振り返り) の実践方法を確立
- すべての重大インシデントにPIRを実施
- PIRを公開し、シェア
- 重大インシデントシミュレーションドリルを実施



Atlassian Incident Handbook

Defining incidents and incident values. Know the right tools and team roles.

<https://www.atlassian.com/incident-management/>





# インシデント管理のITオペレーションを改善

## Jira Service Desk

自動化を活用して、主要なインシデントとSLAの優先順位を設定しトラックします。

Riada社のInsightのようなAtlassian Marketplaceアプリを使って影響のあるサービスとシステムを明確にします。

The screenshot shows a Jira Service Desk issue page. The top navigation bar includes 'Jira', 'Dashboards', 'Projects', 'Issues', 'Boards', 'Insight', and a 'Create' button. A search bar is on the right. The left sidebar contains navigation icons for home, dashboard, people, charts, settings, add, documents, monitor, add people, search, and link.

The main content area displays the issue details for 'IT Operations / ITOPS-49' with the title 'TIS Webstore customers purchases failing'. Action buttons include 'Edit', 'Comment', 'Assign', 'More', 'Investigate', 'Pending', 'Workflow', and 'Admin'. The 'Details' section shows: Type: Incident, Priority: Critical, Status: OPEN (View Workflow), Resolution: Unresolved, Component/s: None, Labels: major\_outage, Impact: Extensive / Widespread, Urgency: Critical, Product categorization: Software, Operational categorization: Break / Fix, Source: Phone, Impacted Service: TIS Webstore (Status: IN SERVICE, Service Owner: Harvey Jennings), Office: Austin.

The 'Description' section contains the text: 'we are recieving calls and emails from customers the North America webstore is down.' Below are sections for 'Attachments' and 'Issue Links'. On the right, the 'SLAs' section shows a 2h SLA for 'Time to first response within 2h' and a 4h SLA for 'Time to resolution within 4h'. The 'People' section lists the Assignee as Max Taylor (Assign to me), Reporter as Alana Grant, and Request participants as Sara Simmons. Other fields include Organizations: None, Assigned Group: service-desk-agents, Votes: 0 (Vote for this issue), and Watchers: 1 (Stop watching this issue).

The 'Service Desk request' section shows Request type: Report a production issue, Customer status: Open, and Channel: Jira. A link for 'View customer request' is at the bottom.

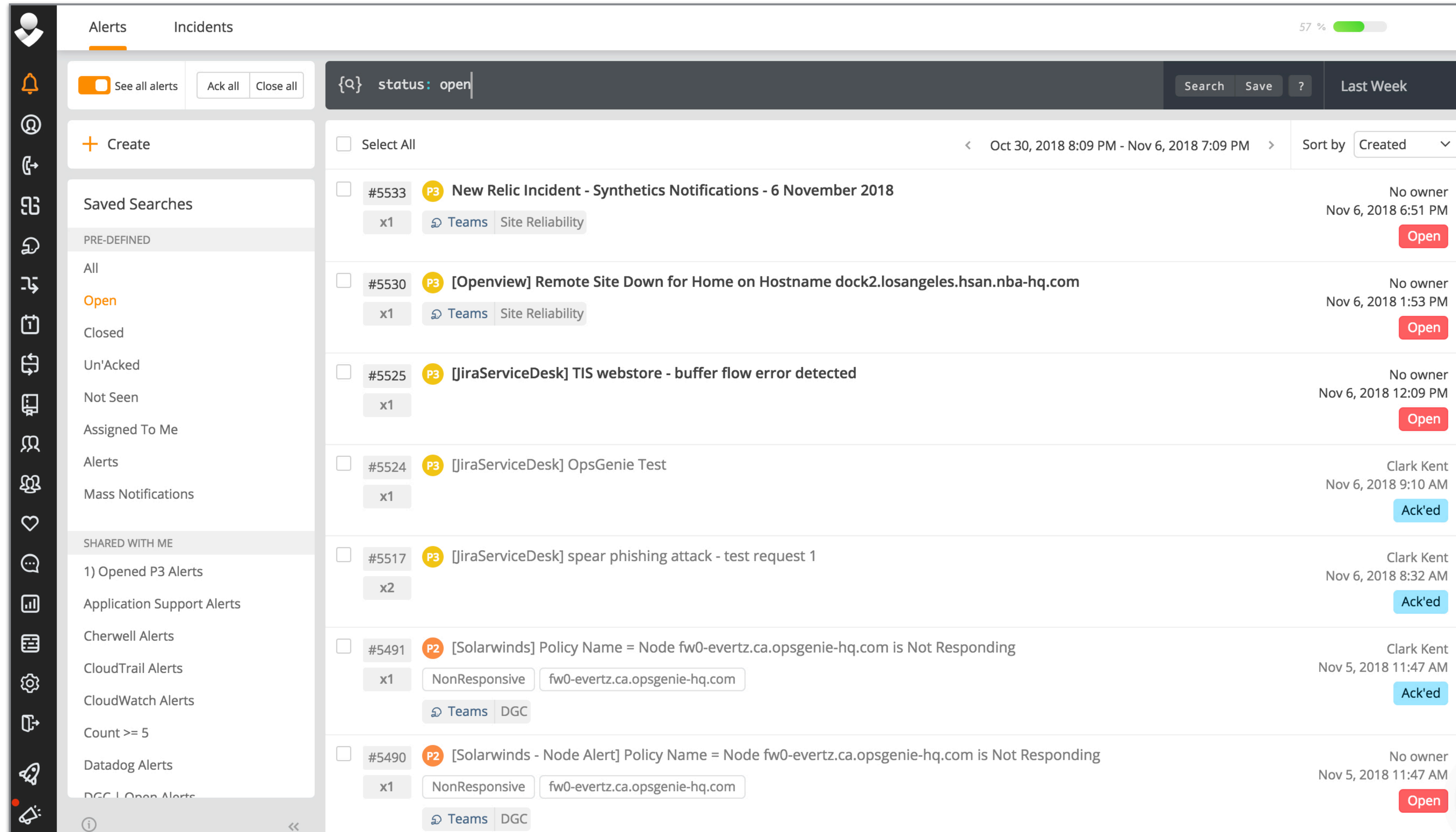
# アラートを集約、適切なタイミングでIT運用チームへ



アラートの統合管理

チームによるオンコール管理とエスカレーション

サービスを意識したインシデント対応



The screenshot displays the Opsgenie Alerts interface. At the top, there are tabs for 'Alerts' and 'Incidents', and a search bar containing the query '{ } status: open'. Below the search bar, there are buttons for 'See all alerts', 'Ack all', and 'Close all'. The main area shows a list of alerts with columns for ID, priority, title, and status. The alerts are as follows:

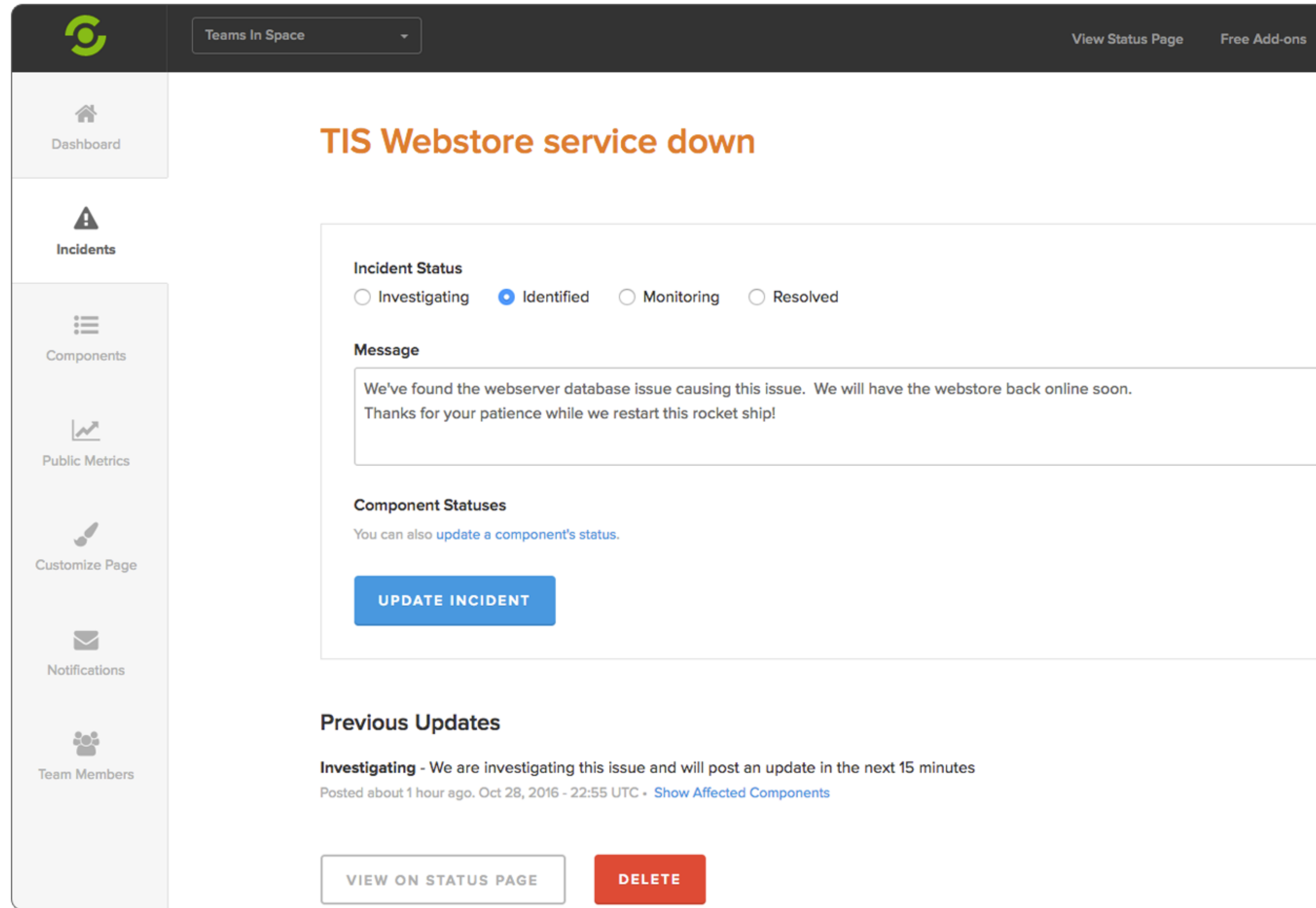
| ID    | Priority | Title  | Status |
|-------|----------|--|--------|
| #5533 | P3       | New Relic Incident - Synthetics Notifications - 6 November 2018                              | Open   |
| #5530 | P3       | [Openview] Remote Site Down for Home on Hostname dock2.losangeles.hsan.nba-hq.com            | Open   |
| #5525 | P3       | [JiraServiceDesk] TIS webstore - buffer flow error detected                                  | Open   |
| #5524 | P3       | [JiraServiceDesk] OpsGenie Test  | Ack'ed |
| #5517 | P3       | [JiraServiceDesk] spear phishing attack - test request 1                                     | Ack'ed |
| #5491 | P2       | [Solarwinds] Policy Name = Node fw0-evertz.ca.opsgenie-hq.com is Not Responding              | Ack'ed |
| #5490 | P2       | [Solarwinds - Node Alert] Policy Name = Node fw0-evertz.ca.opsgenie-hq.com is Not Responding | Open   |

The interface also includes a sidebar with 'Saved Searches' (All, Open, Closed, Un'Acked, Not Seen, Assigned To Me, Alerts, Mass Notifications) and 'SHARED WITH ME' (1) Opened P3 Alerts, Application Support Alerts, Cherwell Alerts, CloudTrail Alerts, CloudWatch Alerts, Count >= 5, Datadog Alerts, DGC L Open Alerts).

# サービス障害時のお客様とのコミュニケーション

 Statuspage

IT担当者が簡単にサービス障害の状況を記入して共有できます。

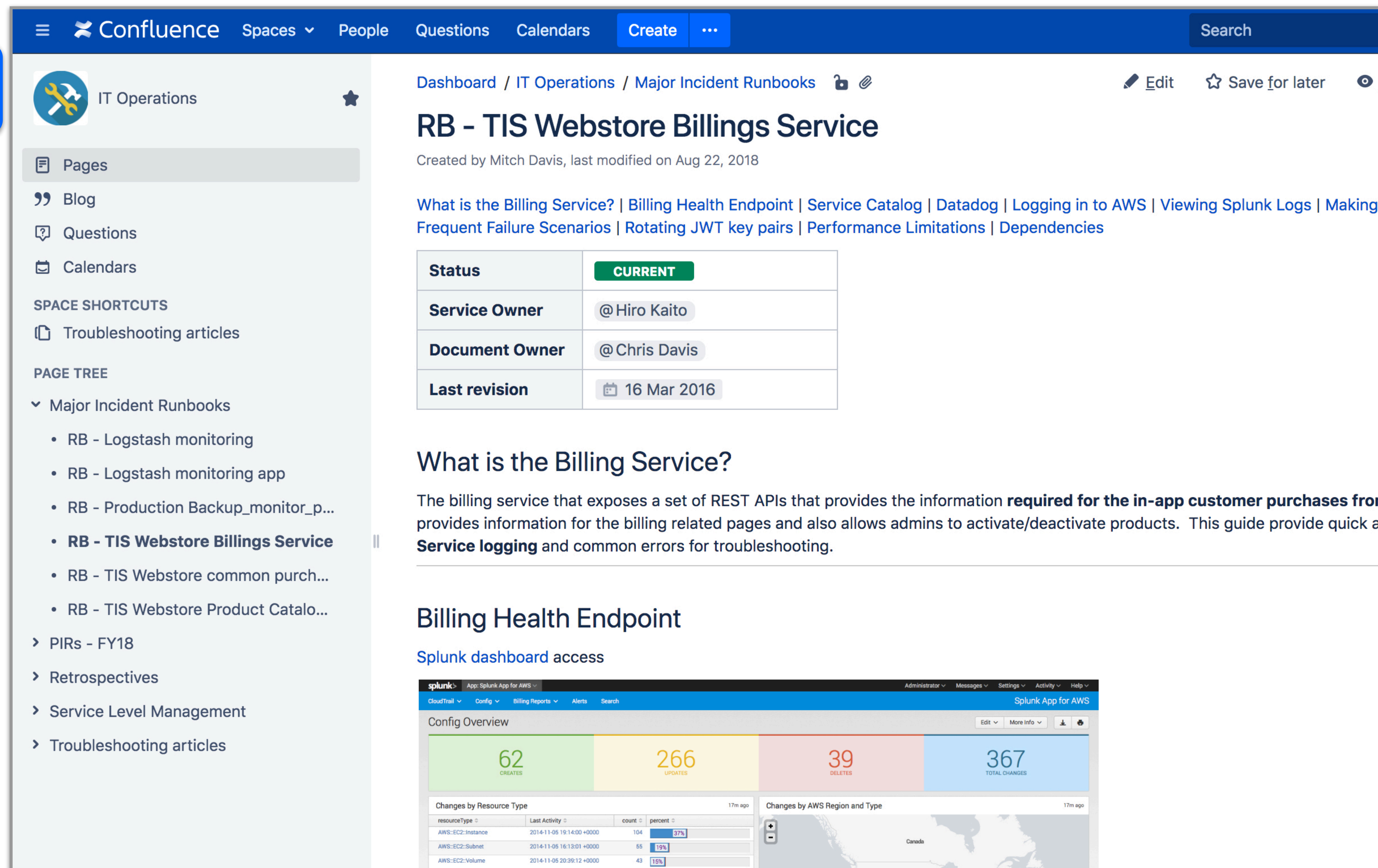


The screenshot displays the Statuspage interface for a team named 'Teams In Space'. The main content area shows an incident titled 'TIS Webstore service down'. The incident status is set to 'Identified'. A message is provided: 'We've found the webserver database issue causing this issue. We will have the webstore back online soon. Thanks for your patience while we restart this rocket ship!'. Below the message, there is a 'Component Statuses' section with a link to 'update a component's status' and an 'UPDATE INCIDENT' button. At the bottom, there is a 'Previous Updates' section with a single update: 'Investigating - We are investigating this issue and will post an update in the next 15 minutes. Posted about 1 hour ago. Oct 28, 2016 - 22:55 UTC - Show Affected Components'. Two buttons are visible at the bottom: 'VIEW ON STATUS PAGE' and 'DELETE'.

# IT関連ドキュメントとナレッジベースはすべてがいつもここに。



ランブックを使うことでトラブルシューティング情報に簡単にアクセスできるため、重大な問題を迅速に解決できます。



The screenshot shows a Confluence page for 'IT Operations' with a sidebar containing navigation options like Pages, Blog, Questions, and Calendars. The main content area features a breadcrumb trail, a title, creation info, a list of links, a status table, a section header, a paragraph, and a dashboard for 'Billing Health Endpoint'.

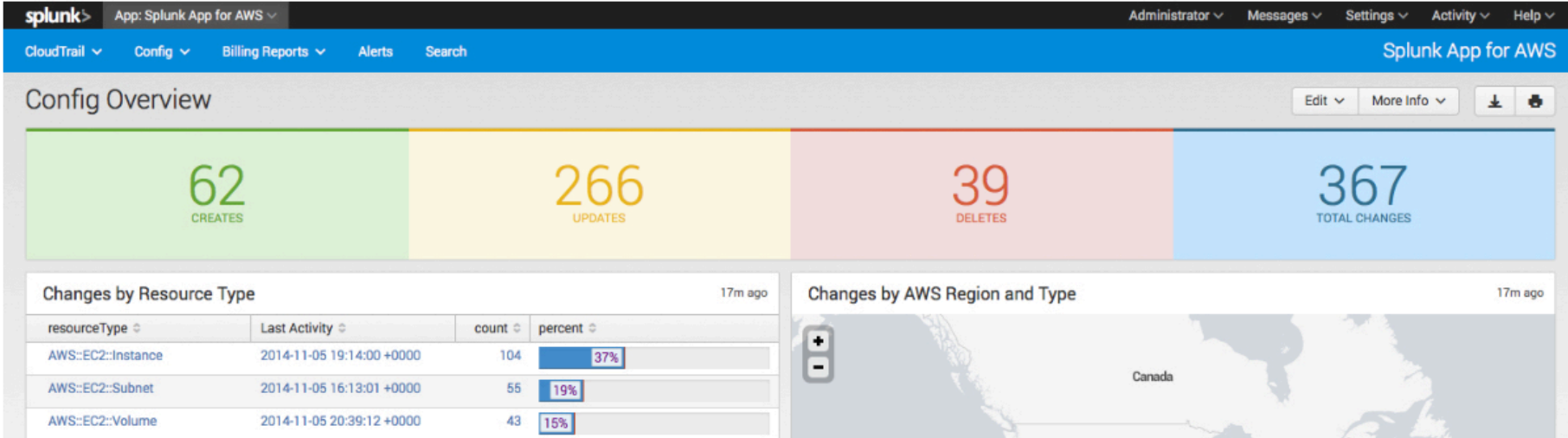
| Status         | CURRENT       |
|----------------|---------------|
| Service Owner  | @ Hiro Kaito  |
| Document Owner | @ Chris Davis |
| Last revision  | 16 Mar 2016   |

### What is the Billing Service?

The billing service that exposes a set of REST APIs that provides the information **required for the in-app customer purchases from** provides information for the billing related pages and also allows admins to activate/deactivate products. This guide provide quick **Service logging** and common errors for troubleshooting.

### Billing Health Endpoint

Splunk dashboard access



| resourceType     | Last Activity             | count | percent |
|------------------|---------------------------|-------|---------|
| AWS-EC2:Instance | 2014-11-05 19:14:00 +0000 | 104   | 37%     |
| AWS-EC2:Subnet   | 2014-11-05 16:13:01 +0000 | 55    | 19%     |
| AWS-EC2:Volume   | 2014-11-05 20:39:12 +0000 | 43    | 15%     |

# オートメーションでITサポートを迅速化

---

定義済み自動化ルールを選択 あるいは プロセス効率化の為にカスタムルールの作成

Email is received

System goes down

SLA due

Jira issue resolved

Ticket status changes

Ticket is approved

Create a ticket

Change priority

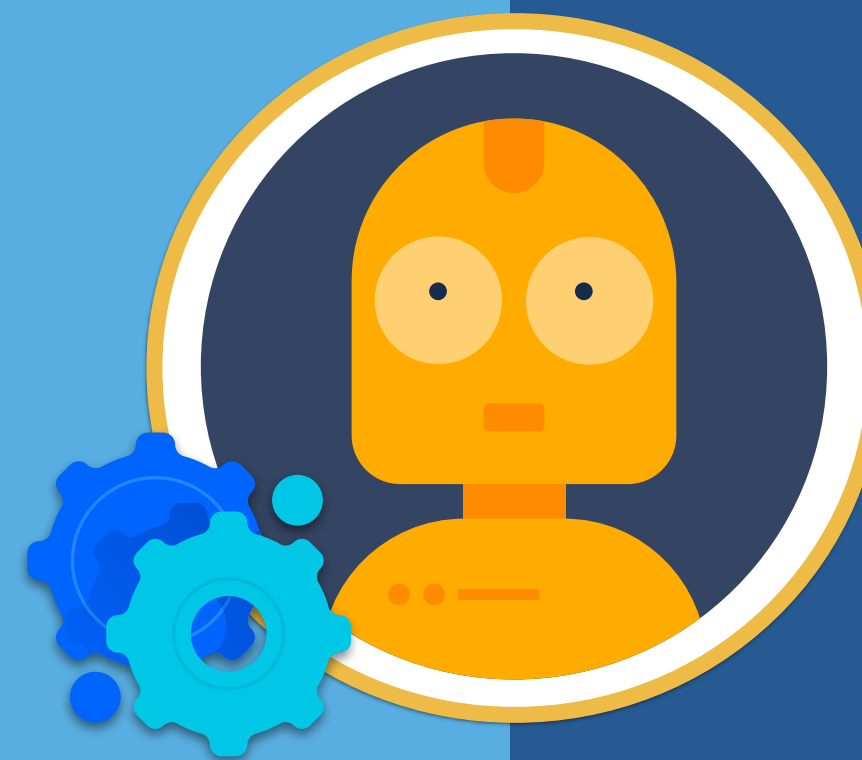
Escalate ticket

Add comment to request

Update Incident

Send reminder

Grant access



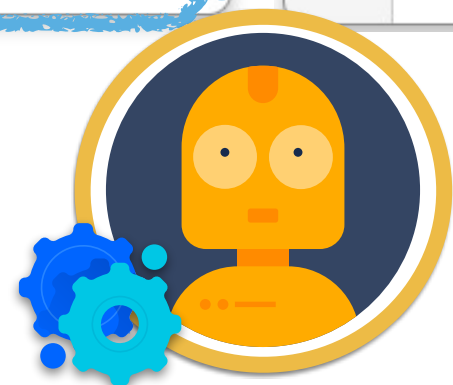
# 自動化でIT運用チームと開発チームのコラボレーションを活性化

## ITチームの課題

## ... 開発チームの課題へリンク

The screenshot shows the Jira Service Desk interface for an issue with ID SD-158. The issue title is "DB error 721 when running finance report". The status is "WORK IN PROGRESS". The priority is "High". The component is "TIS\_Purchasing" and the label is "billing-apps". The impact is "Significant / Large" and the urgency is "High". The customer request type is "Report a system problem". The issue is linked to a development issue in the "causes" section.

The screenshot shows a Jira Software Kanban board for the "TDEV board". The board has columns for "2 Backlog", "3 Selected for Development", "1 In Progress", and "0 Done". A card in the "Selected for Development" column is titled "TDEV-4 finance report plugin error - DB 721". A blue callout box highlights this card, and a blue arrow points from it to the "causes" link in the Jira Service Desk screenshot on the left. Other cards on the board include "TDEV-3 webstore server memory allocation rewrite", "TDEV-2 webstore translation processing update", "TDEV-1 TIS shopping cart update", "TDEV-5 webstore server performance issue - Apache Tomcat", and "TDEV-6 TIS shopping cart refresh issue".



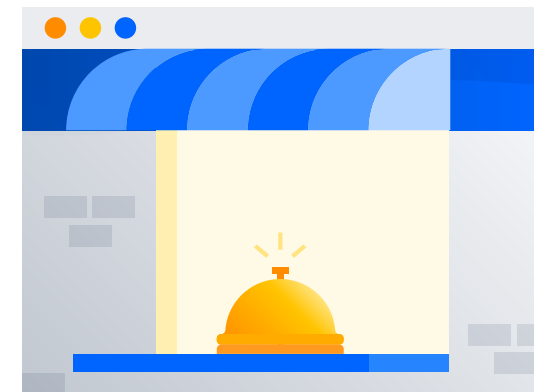
自動化ルールでリンク間更新

# Atlassian for IT



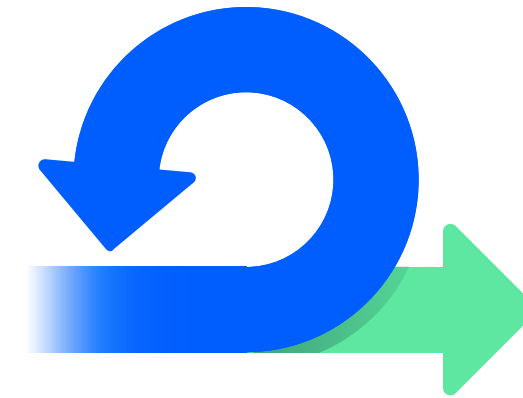
## チーム中心

チームとそのミッションに適応するサポート環境の構築



## 顧客中心

より高い価値と迅速なペースで、ユーザーとビジネスにサービスを提供



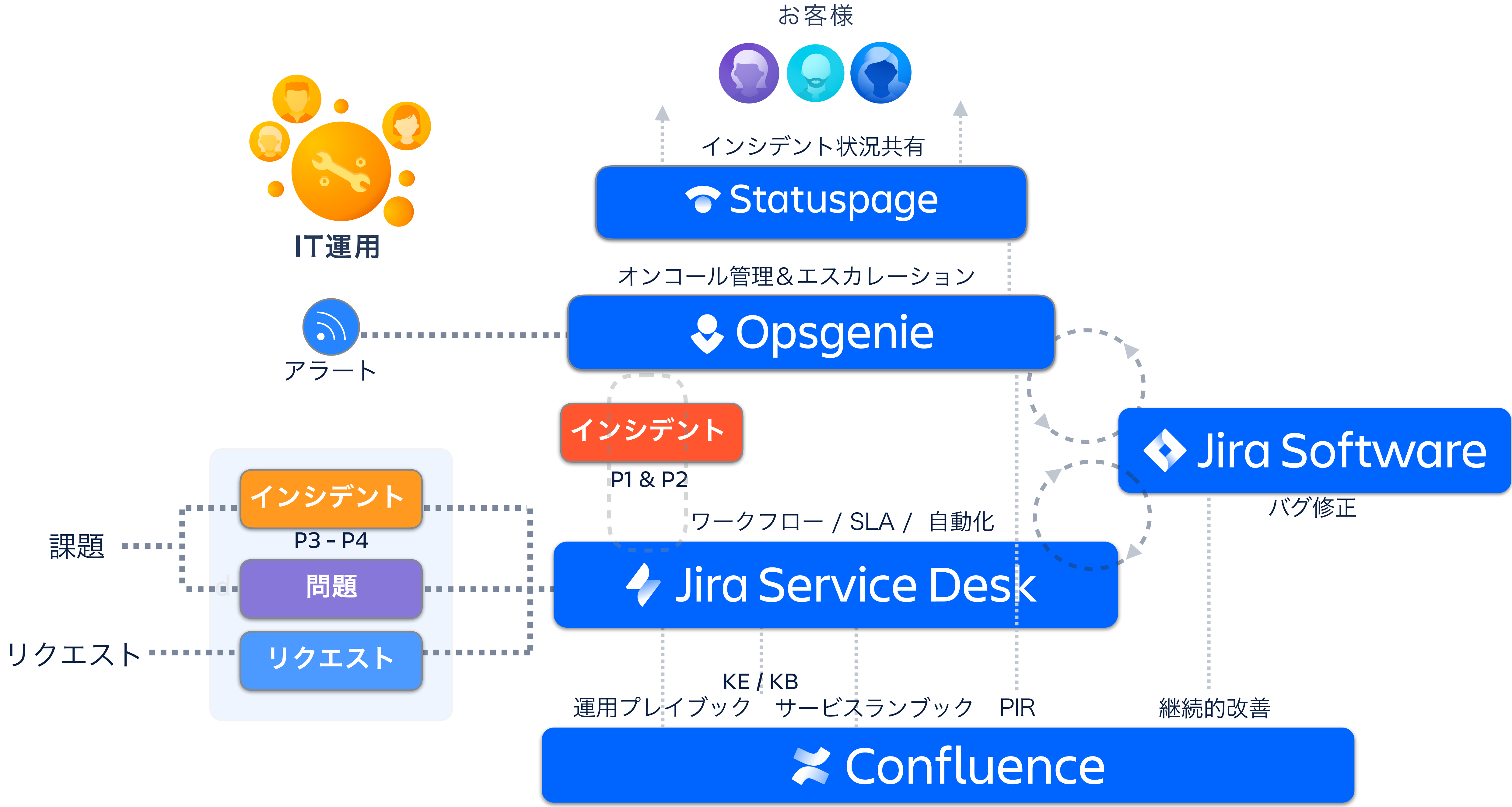
## アジャイル & DevOpsを内包

アジャイルとDevOpsを採用してビジネス価値を迅速に実現



## 信頼とコラボレーション

責任の共有、透明性、迅速なフィードバックに基づく文化の育成







## 無料Webセミナーのお知らせ

# 「働き方改革を成功に導くコラボレーション最先端」

日程：

9月11日（水） 12:00 - 13:00

9月25日（水） 12:00 - 13:00

本当に必要な働き方とは何なのか！？

アトラシアン流ワークスタイルをご紹介します！



↑↑↑登録はこちらから↑↑↑