



ディスカッション1: クラウド時代のサービス品質

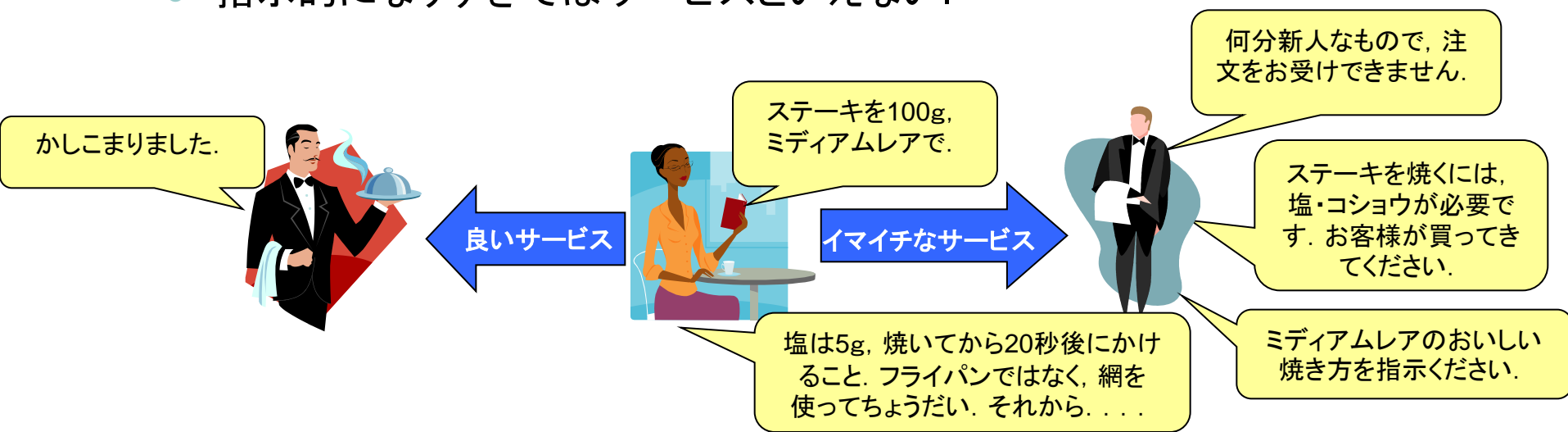
質疑込みで10分をお願いします。
ディスカッションはその後まとめた時間で
みんなでやりましょう！

なぜサービス品質か？

- SOA, クラウドにおける「良いサービス」とは？
 - 機能, 性能, 使いやすさ？
 - Elasticity (伸張可能性)？
 - 利用料金？
 - 簡単に見つかること？
 - 従来のネットワークサービスのQoS
 - 応答時間, 通信速度, 遅延, ジッタ, . . .
 - ソフトウェア工学における品質モデル
 - ISO/IEC 9126-1
- そのまま使えるのか？

理想のサービスとは？（中村の考え）

- サービスの利用方法が単純・明確であること。
 - 注文手順が明確化しており、誰でもサービスを注文・享受できる。
- 提供者の変更は利用者に波及しにくいこと。
 - 提供側の勝手・都合は、お客様には押し付けられない。
- 利用側の制約(Artificial Dependency)が低く、容易に利用できること。
 - サービスを利用するために、別のことを課せられるといや。
- 利用価値があること。使ってよかったと思えること。
 - 自分ですぐに出ることはわざわざサービスとして頼まない。
 - 指示的になりすぎてはサービスといえない。



クラウド時代のサービス品質

○ 南山大 青山先生

- 品質＝クラウドの特性×サービス提供／利用モデル
- オンプレミスとクラウドの責任分担
- プラットフォーム性
- 直接結合性／即時性
- エラスティシティ
- マルチテナント／カスタマイズ性

○ NTT 小林様

- スケーラビリティ, 信頼性(可用性)
- 再利用性, セキュリティ
- トランザクション

○ 神戸大学 江上くん

- ソフトウェア品質モデル(ISO/IEC9126-1)をサービス資源ごとに適用
- 組み合わせによる品質の変化
 - 信頼性(可用性), 効率性 変動, 予想しにくい
 - 機能性(相互運用性) 向上
 - 移植性(置換性) 向上

様々な意見 (SES2009ディスカッションより)

Q1. あなたにとってサービスとは何ですか？. 直感的に何を連想されますか？

- お金を払って機能を買うようなものex: 電話サービス
- ユーザにとっての満足になりうるもの(有形無形問わず)
- 自分のやりたいことを代わりにやってくれるもの
- ユーザにとっての価値あるもの
- 無形である仕事
- その時々状況に応じたうれしいこと
- サービス利用者にとって役立つもの, ためになること, 難しいものが簡単になること
- 対価を支払う価値があるモノ
- 実現したいプロセスを代わりにやってくれる
- 新しく提案してくれるモノ. やりたいことはわかるが,
- どうしたらいいかわからないときにやってくれる.

Q2. 良いサービスとは何でしょうか？ 思いつく品質特性はありますか？

- 機能を満たしているか, やりたいことをちゃんとできるか. 合目的性.
- 要求に対する達成度合い.
- 即応性, 可用性
- 発見しやすさ, 置き換えしやすさ(移植性?)
- ポリシー, コントラクトSLAに合っているか
- 主観, 満足度
- 価値創造(エコシステム)
- 費用対収益
- アクセスの標準化(アクセシビリティ)
- 論理の抽象化