



統合通報管理システム TELstaff のご紹介 (簡易版)

2024/7

株式会社日立ソリューションズ
デジタルアクセラレーション本部 サービスソリューション部



ver.1.30

Contents

-
- 1. はじめに
 - 2. TELstaff とは
 - 3. 製品の概要
 - 4. 製品の主な特長
 - 5. 導入事例
 - 6. TELstaff(サービス版)に関する注意事項
 - 7. TELstaff(サービス版)の商品体系
 - 8. 価格
 - 9. 評価のご案内
 - 10. まとめ
 - 11. FAQ
- 付録

簡易版では、3章までになります。
正規版を希望の場合は問い合わせ
フォームより連絡をお願いします。



1. はじめに

ITシステムにおける障害対応の課題とは？

ITシステムの運用管理の障害対応には、素早い通報が欠かせません。

障害対応における通知では、**ただ通知すればいいわけではありません。**

確実な通知が必要ですし、**管理の効率化**も重要な要素となります。メール通知だけでは気が付くのが遅れて、障害の影響が大きくなるようなケースもあります。

各監視システム(ソフト・サービス)ごとに通知先を管理するのは手間がかかります。このため、**通報には「通知方法の管理」と「通知先情報の管理」が必要**となります。



なお、これまでITシステムの運用管理の中で通報が課題視されるシーンが多くありました。今後はIoT・OTといったITだけにとどまらない分野でも通報が必要となってくるものと予想されます。

よく聞く通報管理のお困りごと

私たちが通報管理のご提案をする中でよく伺うお困りごとは、次の3点です。

通知の見逃し

メール通知の見逃しによって、システム停止時間が長引き、大きな機会損失が発生する



対応の遅れ

確実に対応するため人手による電話連絡をしているが、連絡がとれるまでに時間がかかり、障害対応の着手が遅れる



工数増加

システムごとに連絡先情報を管理しているため、メンテナンスに工数がかかる



➡ お客様に当てはまるお困りごとはございませんか？

通報管理のあるべき姿とは？



では、お困りごとに対応する
「通報管理のあるべき姿」とは、どのようなものでしょうか？

多くのお客様が目指される姿



メール以外の手段を組み合わせることで見逃しを防ぎ、影響の最小化を支援！



電話連絡の自動化によって、対応着手までの時間を短縮！



連絡先情報の一元管理によって、管理の手間や工数を削減！

「TELstaff」では
このような通報管理のあるべき姿の実現を支援します



2. TELstaffとは

TELstaffシリーズのご紹介(1)

各種管理・監視ツールが検知した異常を、柔軟な通報シナリオ設定と
さまざまな通知手段で、関係者へ適切に伝える統合通報管理システムを実現します。



TELstaffシリーズのご紹介(2)



製品ラインナップ

1. クラウドサービス(サービス版)

- TELstaff クラウド型通報管理サービス

2. パッケージソフトウェア(オンプレミス版)

- TELstaff AE Professional Edition
- TELstaff AE Standard Edition



3. 製品の概要

本製品の概要

本製品の概要は下記のとおりです。

- オンプレミス環境、クラウド環境でも利用可能
- 通報の自動化を実現
- 通報先の一元管理を実現
- 電話やメール、SMS*1、チャットなどの通知手段に対応
- 実績から電話通知の発信順序を自動調整可能*2
- 電話は確認されるまで繰り返し連絡



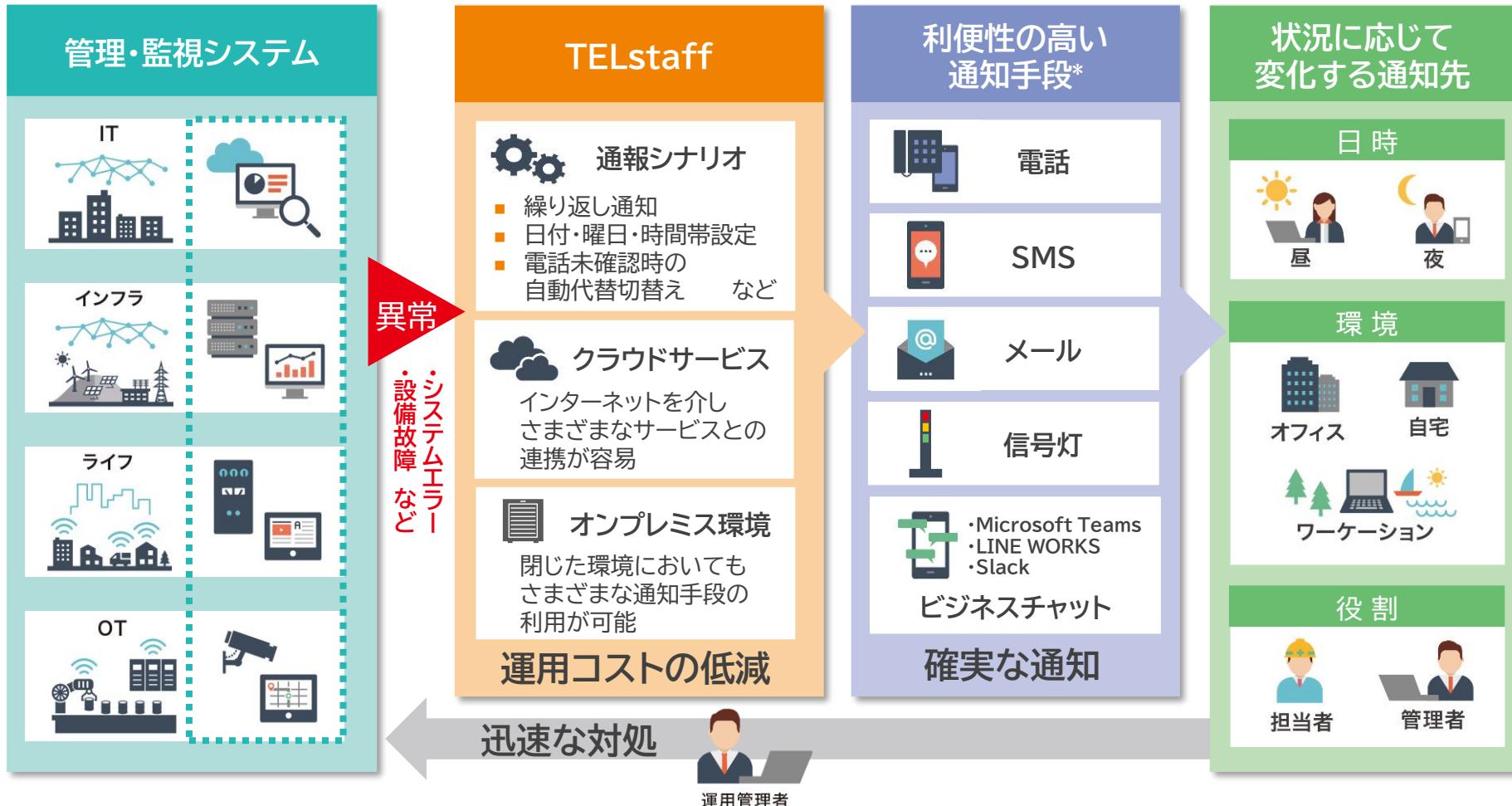
確認されない場合は、代替連絡先へ通知を引き継ぐことで
確実性の高い通知を実現します。

*1 ショートメッセージサービス

*2 サービス版にてご利用可能です

3. 製品の概要(2/6)

本製品のイメージ



* TELstaffの契約とは別に、電話発信機器の準備や各サービスの契約等が必要です

3. 製品の概要(3/6)

利用イメージ(1)

IT

社内システムで障害が発生した際に、情シス部門へ確実に通知し、迅速な対処へと繋げます。
これにより、業務への影響を最小限に抑えます。



IoT

お客様でご利用のIoT監視サービスなどでIoT機器で異常を検知した際に、
ユーザへ確実に通知し、適切な対処へと導きます。
これにより、安心してIoT機器をご利用いただけます。



利用イメージ (2)

OT

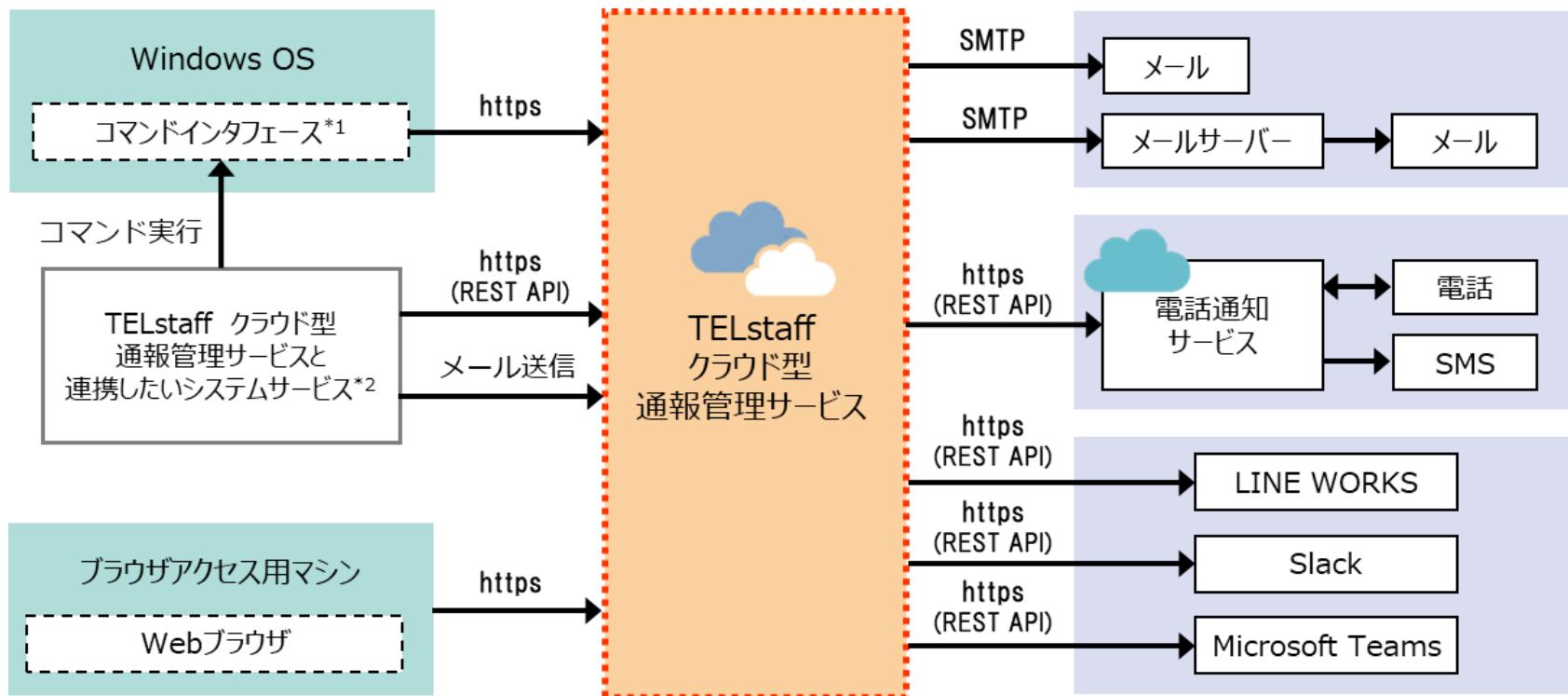
工場の生産業務において障害が発生した際に、
生産設備の管理サービスと連携することで、管理者へ確実に通知し、
迅速な対処へと繋げます。
これにより、生産業務への影響を最小限に抑えます。



3. 製品の概要(5/6)

構成イメージ

TELstaff(サービス版)の構成イメージは下記のとおりです。



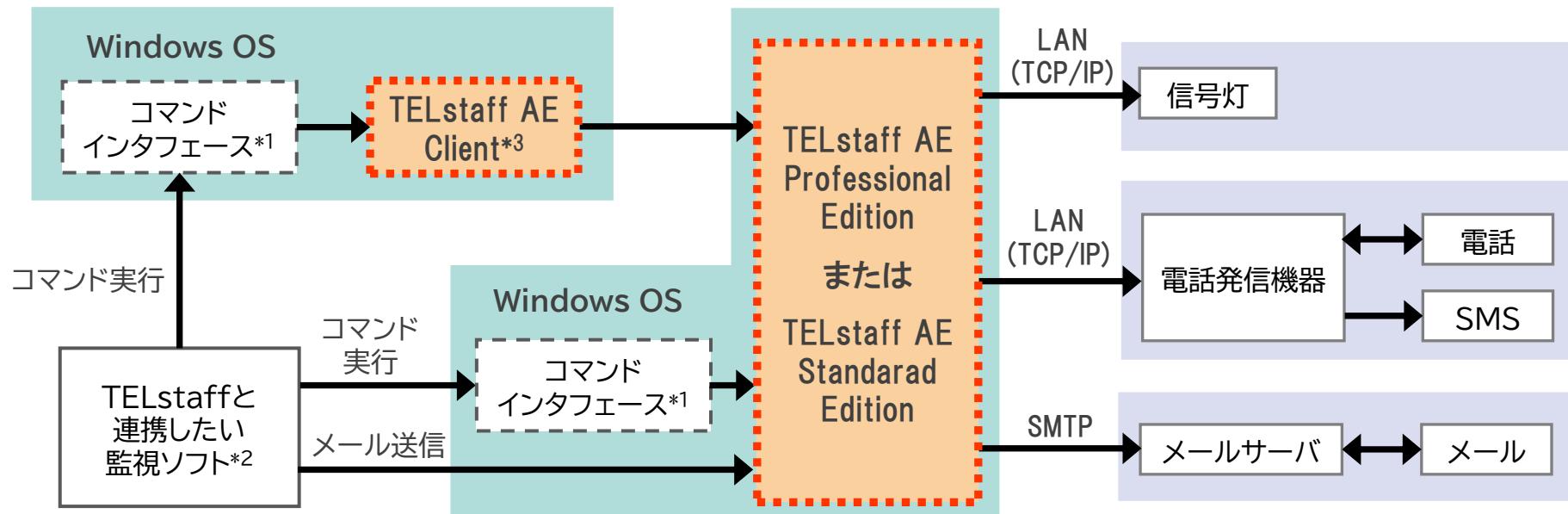
*1 コマンドおよび必要ファイル一式。TELstaff(サービス版)と連携して利用するシステム、サービスでコマンドを実行します。これにより、TELstaff(サービス版)への連携を実現し通報を行えるようになります。

*2 連携ツールで提供されているコマンドの実行、REST APIの発行、またはメールの送信により、TELstaff(サービス版)に通報指示を出します。

3. 製品の概要(6/6)

構成イメージ

TELstaff(オンプレミス版)の構成イメージは下記のとおりです。



*1 コマンドおよび必要ファイル一式。

監視ソフトでアラートを検知した際に、TELstaff(オンプレミス版)の通知用コマンドを実行することで連携を実現します。

*2 TELstaff(オンプレミス版)の通知用コマンドの実行、またはTELstaff(オンプレミス版)へのメールの送信により、TELstaff(オンプレミス版)に通報指示を出します。

*3 TELstaff (オンプレミス版)のクライアント製品は、自身が監視ソフトなどから受けたコマンド実行命令をTELstaff (オンプレミス版)のサーバ製品へ連携する機能を持ちます。

TELstaff担当

E-Mail: hs-telstaff-cloud@mla.hitachi-solutions.com

【商品・サービスに関するお問い合わせ】

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/products/form/?id=telstaff>

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/>

※商標注記記載

※ TELstaffは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。

※ その他記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標もしくは登録商標です。