

統合通報管理システム TELstaff のご紹介

2024/3

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 DX運用管理ソリューション部

ver.1.27

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



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、これまでは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が、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！



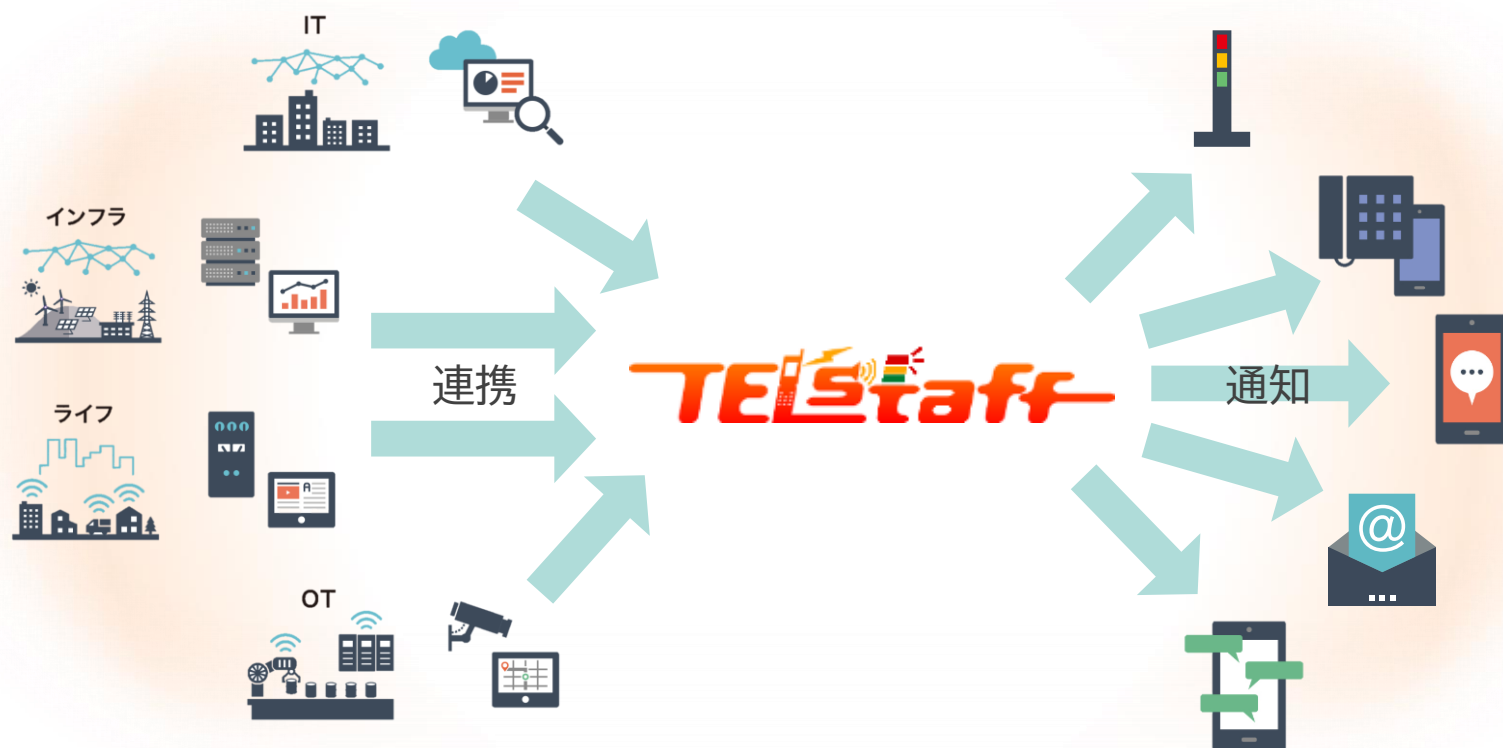
連絡先情報の一元
管理によって、
管理の手間や工数を
削減！

「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。

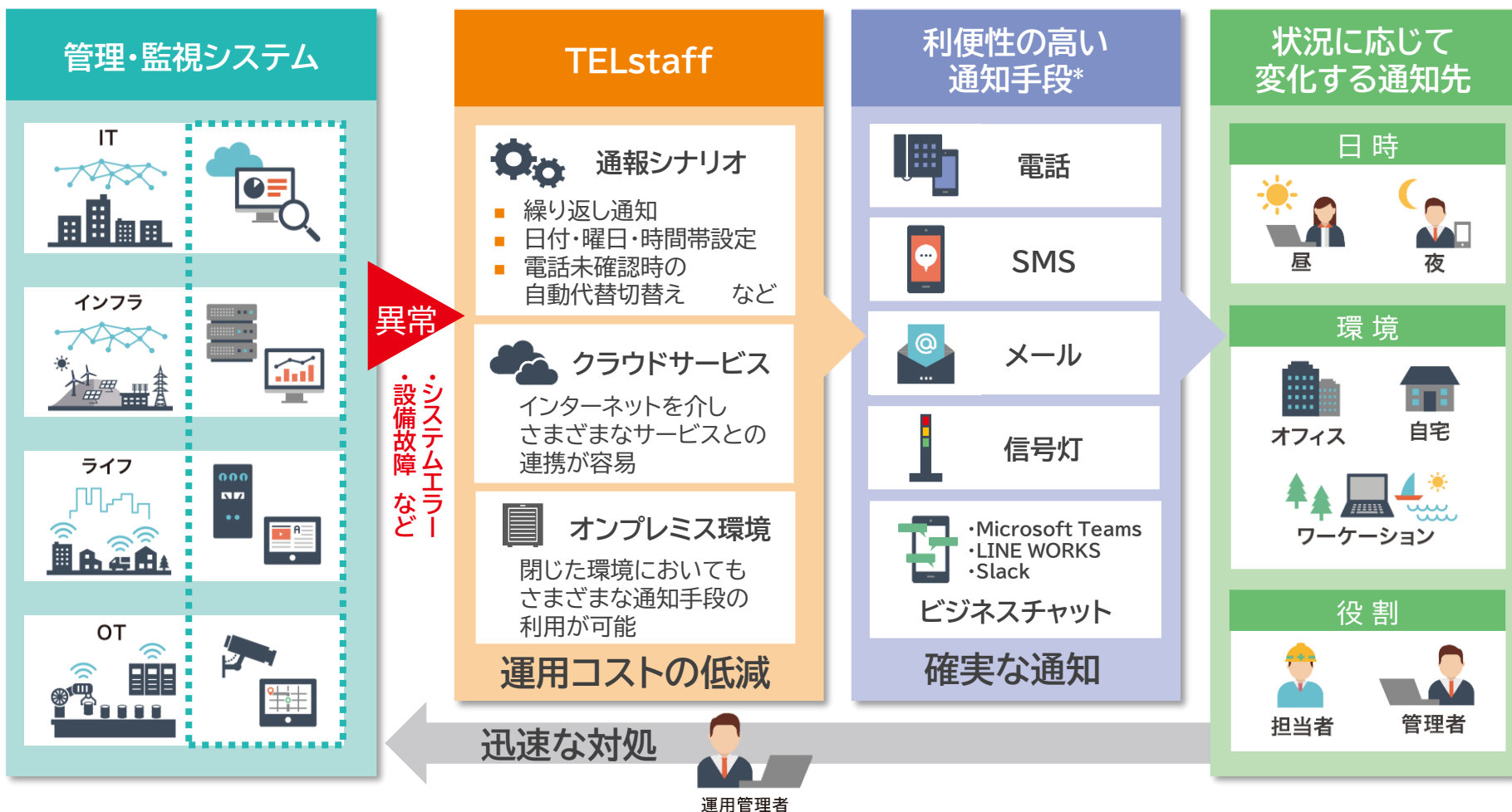
- オンプレミス環境、クラウド環境でも利用可能
- 通報の自動化を実現
- 通報先の一元管理を実現
- 電話やメール、SMS*1、チャットなどの通知手段に対応
- 実績から電話通知の発信順序を自動調整可能*2
- 電話は確認されるまで繰り返し連絡

 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

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。

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、迅速な対処へと繋がります。
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、迅速な対処へと繋がります。
これにより、生産業務への影響を最小限に抑えます。

障害発生!



生産ロボット

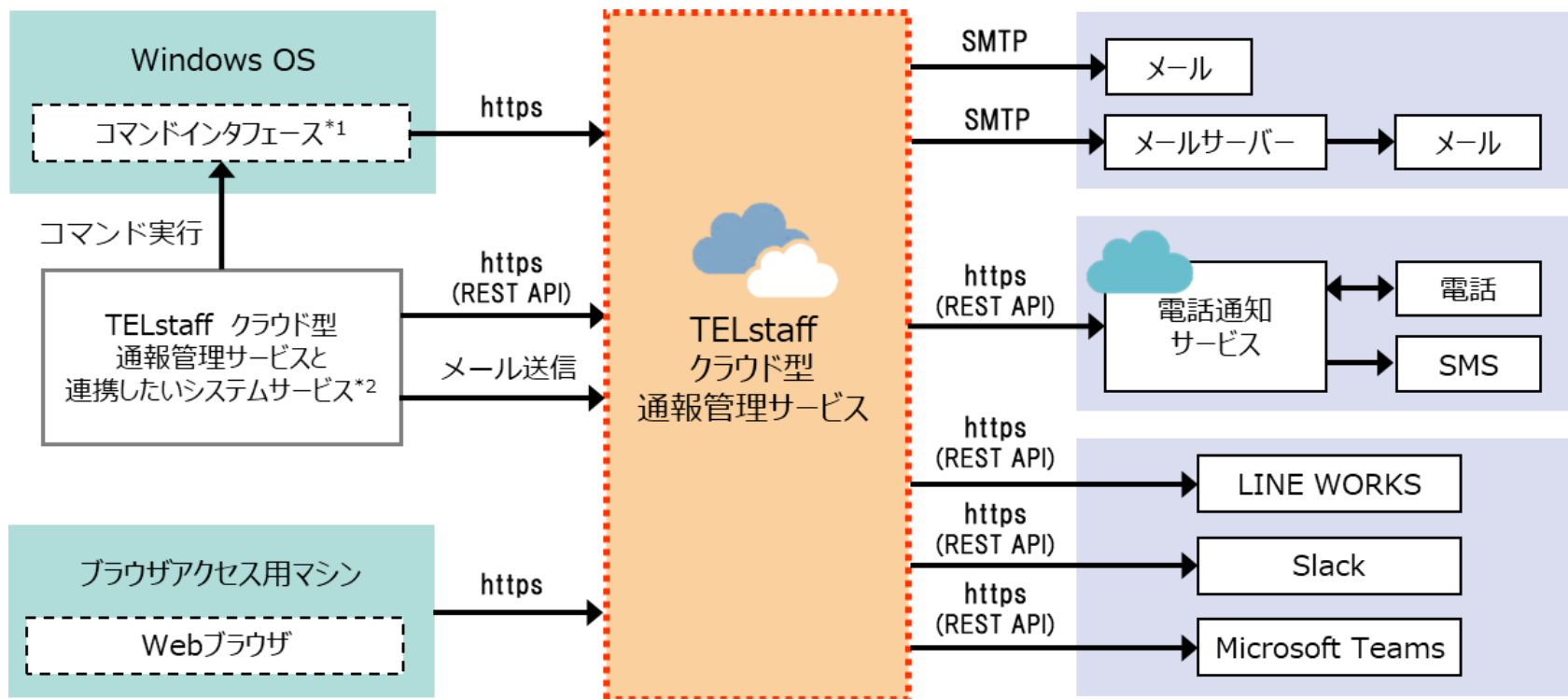


管理者

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。



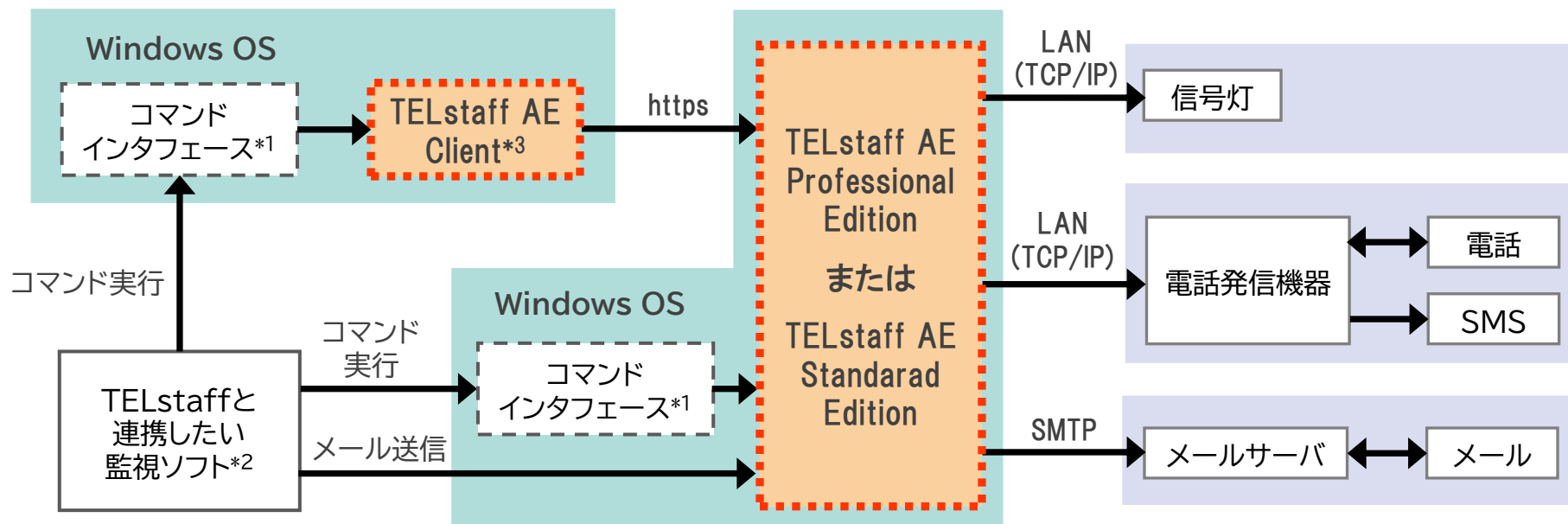
*1 コマンドおよび必要ファイル一式。TELstaff(サービス版)と連携して利用するシステム、サービスでコマンドを実行します。これにより、TELstaff(サービス版)への連携を実現し通報を行えるようになります。

*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。

4. 製品の主な特長

4. 製品の主な特長(1/4)

1

さまざまな通知手段を利用できる

電話やメール、SMS、チャット、信号灯などの通知手段を組み合わせることで通知できます。これにより、**メールやSMS、チャット*などで詳細を送りつつ、電話や信号灯で障害の発生に気が付かせる**といった運用が可能です。

* サービス版にてご利用可能です



2

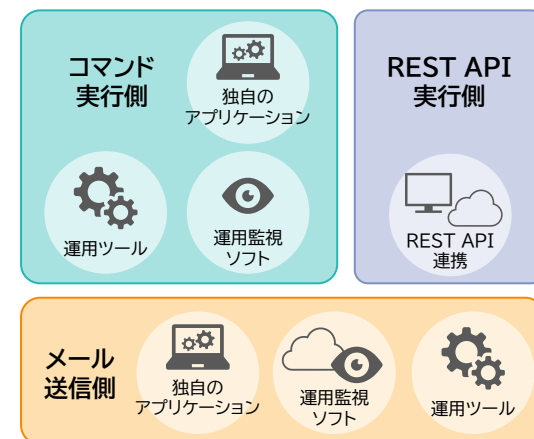
通知の確実性を高められる

通知が確認されるまで電話を繰り返したり、代替連絡先へ連絡したりできます。これにより、通知の見落としを防止します。

監視システム・サービスなどとの連携には、信頼性の高い方式を採用しています。

コマンド実行やREST API経由*での連携、メールでの連携にも対応しているため、本サービスにメールを送信するだけで、簡単に通知手段の拡充ができます。

* サービス版にてご利用可能です

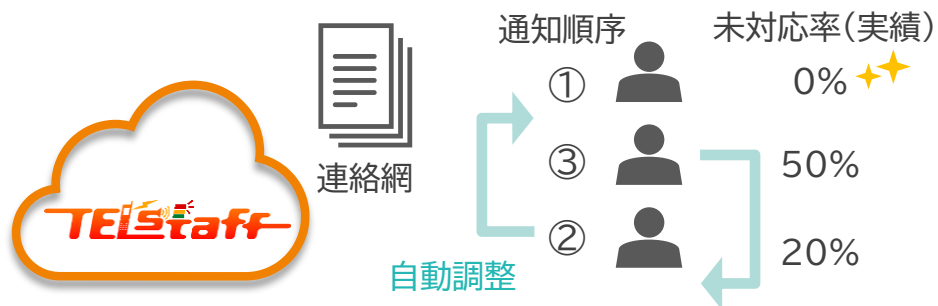


3 電話通知の発信順序を自動調整でき対応を迅速化できる

電話通知の実績*から、電話通知の発信順序を自動調整可能です。

これにより、対応実績の高い順に電話通知を行い、対応着手までの時間を短縮し、業務への影響を最小化できます。

* 電話通知に出て確認操作を行わなかった実績
または、電話通知を受けて確認操作を行った実績です



4 連絡のルールや連絡先情報はエクスポート・インポートできメンテナンスしやすい

GUIによる登録だけでなく、コマンドやREST API*1による連絡網やユーザ情報の一括エクスポート／一括インポートが可能です。

エクスポートしたファイルはJSON形式/CSV形式*2のため編集もできます。



*1 サービス版にてご利用可能です

*2 サービス版 : 連絡網、ユーザ情報をJSON形式でエクスポートします
オンプレミス版: 連絡網をJSON形式、ユーザ情報をCSV形式でエクスポートします

4. 製品の主な特長(3/4)

5 初期コストや導入の手間を抑えられる

クラウドサービスの場合、サーバやOS、ミドルウェア、
電話通知の際に必要な電話発信機器、電話回線などのご準備は不要です。

* 各種通知サービスについては、お客様にてご契約いただく必要がございます。



6 発信数が増えてもライセンス費用は変わらない

本製品は、「通知先情報をどれだけ保存できるか」が課金対象です。
このため、**大量の通知が発生してもライセンス費用は変わりません。**
従量課金ではありませんので、障害発生時に通知が多発してしまっても安心です。

* ただし、別途ご契約いただく電話通知SaaS(Twilio)や電話回線の料金は従量課金です。

* 短期間の大量の発信は制限されます。(後述)



7 大規模案件を含め20年以上サポート対応してきた実績がある

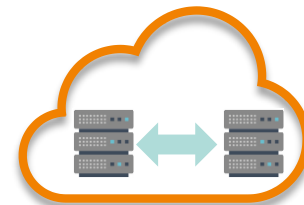
TELstaffシリーズは20年以上、さまざまな業種で数多くご利用いただき、サポート対応をまいりました。安心してご利用ください。



8 メンテナンスや災害時も停止しない

クラウドサービスの場合、**冗長化**を行っているため、クラウド環境で障害が発生してもサービスが停止することはありません。

* オンプレミス版も冗長構成をとることができます。



クラウドサービスなので、もしもの災害時(地震、火災など)でもサービスが停止することはありません。

万が一に備え、サービスの**常時稼働監視**も行っています。また、メンテナンス時にサービスが停止することはありません。このため、安心してご利用いただけます。



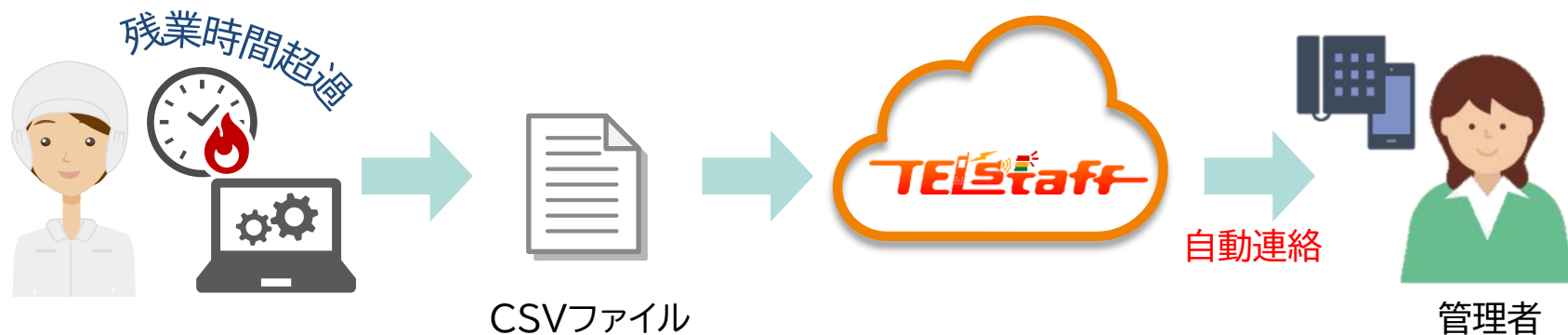
5. 導入事例

事例1 某食品会社

用途

勤怠管理システムと連携し、残業時間超過者の管理者に電話通知

勤怠管理システムは、毎日の残業状況をCSVファイルに出力します。それをトリガーとして、TELstaffに通報が依頼され、TELstaffから管理者に電話通知します。



評価 ポイント

- 電話通知できる
- サービスで利用できる(サーバを持ちたくない)

Serverless

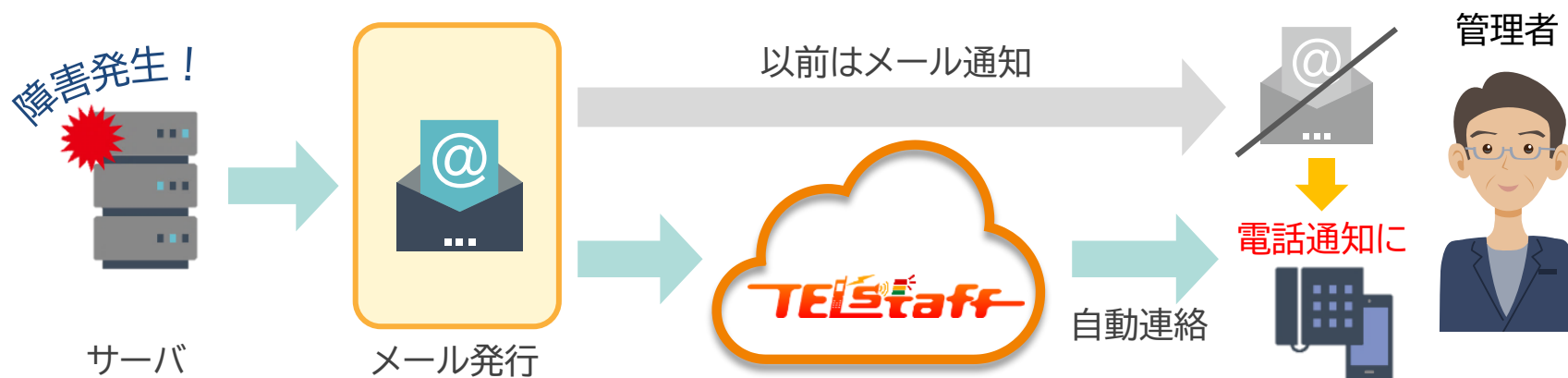


事例2 某IT(情報・通信)会社

用途

セキュリティインシデント発生時の電話通知

セキュリティ管理システムとの連携によって、インシデント発生時にはメールが発行されます。メール発行をトリガーとして、TELstaffから管理者に、電話通知します。



評価 ポイント

- メールとの連携が容易
- 日本語での電話通知が可能

障害が発生
しました



事例3 某小売会社

用途

システム拡張に伴い、夜間でも障害に気付ける自動電話通知の仕組みを追加
既存システムの通知手段がメールのみのため、電話による通知を追加されました。



評価
ポイント

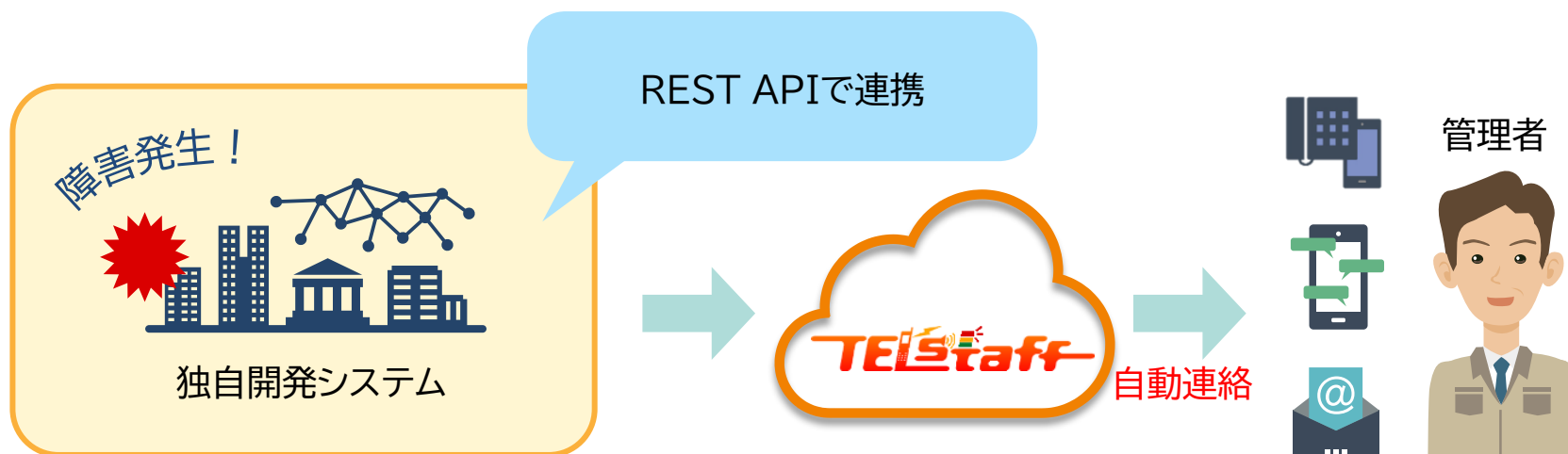
他社サービスと比較された結果、日本語のインターフェースであることや価格の点でTELstaffを採用



事例4 某情報・通信会社

用途

自社で展開される独自サービスにおける障害発生通知



評価
ポイント

（某情報・通信会社の開発するシステムの制限により）
REST APIを使用して連携できること



連携例5 某製造会社

用途

作業員安全管理サービスと連携し、万一の際の迅速な通知

位置情報を活用した安全管理サービスにて作業員のエリア侵入検知、動態同士の接近検知。その検知をトリガーとして、TELstaffから安全管理の関係者に通知します。



問題発生を安全管理の関係者に迅速かつ確実に通報することで、現場作業員の事故発生率や重篤度をさらに低減。



6. TELstaff(サービス版)に関する注意事項



別途各種通知サービスの契約が必要です

お客様が使用される通知手段に応じて各種通知サービスとの契約が必要です。通知サービスとの契約は、お客様にて行ってください。弊社では、契約の仲介は行っておりません。

- 電話・SMS通知：Twilio*¹
- ビジネスチャット：Microsoft TeamsもしくはSlack、LINE WORKS

*¹ 電話通知追加オプションを購入しない場合、またはSMSをご利用の場合



REST APIで連携する場合、スクリプトの作成が必要です

REST APIで連携する場合、お客様のシステムやご利用のサービスとTELstaff(サービス版)の間で、やりとりを実施いただきます。このため、お客様にてスクリプトをご用意いただくこととなります。REST APIを使って1つのリクエストを送信するだけでは連携できませんので、ご注意ください。



電気通信事業法について

TELstaff(サービス版)の再販をご検討されている方向けの注意事項です。

TELstaff(サービス版)について、当社は電気通信事業法の届け出をしております。貴社につきましても、お客様へ提供される場合は届け出が必要となる可能性がございますので、必要に応じて届け出をお願いいたします。

また、すでに届け出済みであっても、追加の届け出が必要となる可能性もあります。誠に申し訳ございませんが、弊社では届け出が必要になるかにつきまして、お答えすることができませんので、詳しくは総務省へ直接お問い合わせください。



オンプレミス版のTELstaffとの差異について

- オンプレミス版のTELstaffとは細かな点で機能が異なります。
- オンプレミス版のTELstaffからの定義移行はできません。
- オンプレミス版のTELstaffと比較し、下記の価格メリットがあります。

サーバの用意が不要

サーバ設置スペース
(ラックなど)が不要

OSの用意が不要

サーバの運用保守が不要

HWリプレースが発生しない

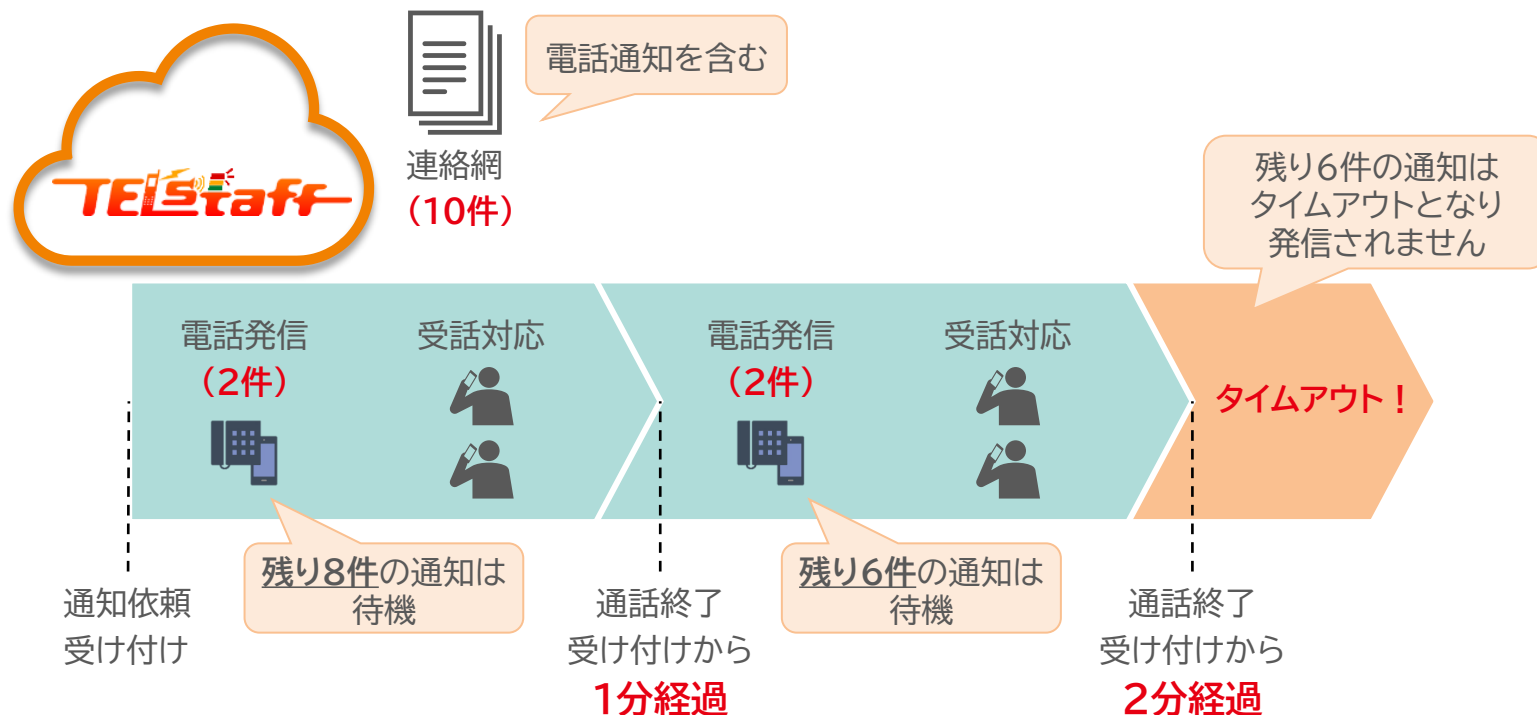
電話通知に必要なソフト、
機器、電話回線が不要



電話通知追加オプションについて

- 最大同時通話数は2件です。
- 発信の受け付けから2分が経過した場合、タイムアウトになります。*

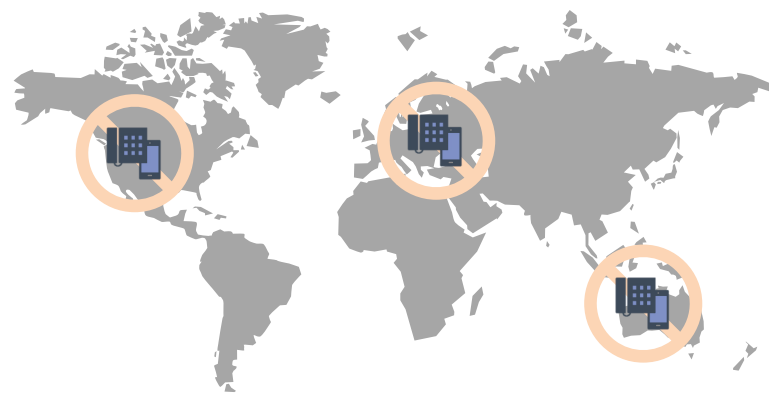
(例)電話通知を10件同時に発信した場合…



* タイムアウトとなる電話通知の利用が多い場合は、電話通知追加オプションから Twilioを利用した電話通知への切り替えをご検討ください。

6. TELstaff(サービス版)に関する注意事項(4/4)

- 通知メッセージ読み上げ途中、または、応答ガイダンスの読み上げ途中に、応答ガイダンスに対応する入力操作(ボタン操作)はできません。
- 通知メッセージ読み上げ途中、または、応答ガイダンスの読み上げ途中に、電話を終了(電話を切る)した場合、2分間、応答が無くなります。後続の通知などがある場合、開始が遅れます。読み上げ途中に電話を終了(電話を切る)しないでください。
- 通知文内容の読み上げに関して、TELstaff(サービス版)側で、読み方の設定や音声変換の設定はできません。
- 英単語や数字の読み上げに関して、期待の通りに読み上げられない場合があります。
- 発信先は日本国内のみになります。海外への電話発信は保証されません。



7. TELstaff(サービス版)の商品体系

7. TELstaff(サービス版)の商品体系

- 基本プラン(通知先ユーザー数50ユーザー)に、通知先ユーザー数を50ユーザー単位または100ユーザー単位で追加するメニュー体系です。
- 基本プラン、ユーザー追加オプションは契約月数での契約となります。
ユーザー追加オプション、電話通知追加オプションの契約期間は、基本プランの契約期間に合わせてください。

メニュー	サービス提供範囲
TELstaff クラウド型通報管理サービス	
基本プラン	・ 通報管理サービスを提供 - 通知先ユーザー数50ユーザーまで
ユーザー追加オプション	基本プランを前提とし、通知先ユーザー数を50ユーザー単位または100ユーザー単位で追加するオプションメニュー
電話通知追加オプション	基本プランを前提とし、電話通知が利用可能になるオプションメニュー 利用回数3000回/年を含みます
電話通知回数追加オプション	電話通知追加オプションを前提とし、電話通知の回数を50回単位で追加するオプションメニュー

* 通知先ユーザーとは、電話・SMS、メール、LINE WORKS、Slackのうち、個人に紐づく通知先を指します。

1つの通知先ユーザーに複数の連絡先(電話・SMS、メール、LINE WORKS、Slack)を登録できます。

なお、LINE WORKSのグループおよびSlackのユーザーグループは通知先ユーザー数には含みません。

また、Microsoft Teamsへの通知は個人宛てではなく、チーム内のチャネル宛てとなり、通知先チャネル数の上限は100です。

8. 価格

👉 ライセンス体系について

TELstaff(オンプレミス版) : 買い切り(永続ライセンス)+保守(年額)

TELstaff(サービス版) : 利用料と保守費が含まれたサブスクリプションライセンス(年額)

👉 価格体系について

TELstaffでは、TELstaffに登録いただくユーザ数に応じて費用が変わります。

TELstaff(サービス版)

サービスメニュー		年間標準価格(税抜き)
基本契約	50ユーザ上限版	¥1,056,000
追加契約	50ユーザ追加版	¥264,000
追加契約	100ユーザ追加版	¥528,000
追加契約	電話通知追加(3000回)	¥330,000
追加契約	電話通知回数追加(50回)	¥5,500 ^{*1}

※ 使用する通知サービスは別途ご契約いただく必要があります。例えば電話通知オプションを契約せずに電話通知をご利用場合、Twilioのご契約が必要となります。

<https://www.twilio.com/ja-jp/pricing>

*1 電話通知回数追加は、年間標準価格ではなく、50回の回数を追加するために必要な価格です。

TELstaff(オンプレミス版)

製品名		標準価格(税抜き) ^{*1}
TELstaff AE Professional Eddition	300ユーザー版 ^{*2}	¥649,000
TELstaff AE Standard Eddition	300ユーザー版	¥527,000

*1 1年分の保守費を含んだ価格です。

*2 その他に1,000ユーザー版、2,000ユーザー版の対応製品を用意しております。

9. 評価のご案内

9. 評価のご案内(1/3)

TELstaff(サービス版)の評価環境について(1)



評価期間は2か月で、評価の費用は無料です

ただし、ご利用になる通知サービスについては別途ご契約をお願いいたします。
サービスによっては評価のための無償対応が存在する場合があります。



評価の依頼方法

ご評価いただける場合、まずは下記のメーリングリストへ、評価希望の旨をご連絡ください。

✉ hs-telstaff-cloud@mla.hitachi-solutions.com



電話通知の評価開始までの流れの例



- ① 評価希望の旨を弊社まで連絡する
- ② 弊社より申請書を送付いたしますので、必要事項*1をご記入し返送する
- ③ Twilioのご契約*2と設定*3を実施する

*1 主に、連絡先メールアドレス、接続元となるIPアドレスなどの情報が必要になります。

*2 ご契約方法については、Twilioのサイトから簡単に申し込みができます。

*3 TELstaffの評価希望者へは、弊社よりTwilioの簡単な設定手順書をご提供いたします。

TELstaff(サービス版)の評価環境について(2)



評価アカウントの定義の引継ぎについて

評価アカウントに定義したユーザと連絡網の情報をエクスポートしておき、生成された定義情報を本番アカウントにインポートすることで引き継ぐことが可能です。その他の定義について*は、手動で再設定していただく必要がございます。

* 引き継げるよう検討中です



時間当たりで制限される通知件数に違いがあります

各通知の制限値が正規環境の1/10となります。

通知メディア	通知件数(評価環境)	通知件数(正規環境)
電話	6件/分	60件/分
SMS	6件/分	60件/分
Eメール	6件/分	60件/分 ^{*1}
LINE WORKS	6件/分	60件/分
Slack	6件/分	60件/分
Microsoft Teams	6件/分	60件/分

※ 上記制限値は、TELstaff(サービス版)にて設けている上限です。

*1 リソースを共有しているため、TELstaff(サービス版)で提供するメール通知での大量のメール送信は、ご遠慮ください。

TELstaff(オンプレミス版)の評価版について



評価版は無料でダウンロードできます

下記のサイトよりTELstaff(オンプレミス版)の評価版がダウンロード可能です。
製品マニュアルおよび製品紹介資料もダウンロード可能です。

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/telstaff/sp/download/>

- 評価版の機能は製品版と同等です。
- 利用可能期間は90日間です。



関連機器の貸し出しも可能です。

関連機器(パトランプ・電話発信機器等)の貸し出し*も可能です。

合わせてご評価いただけます。

なお、数に限りがございますため、評価期間のご要望に添えない場合もございます。
あらかじめご了承ください。

* 貸出期間は原則2週間です。



10. まとめ

通報管理に必要な基本的な
機能を備えています

20年以上の販売実績で培ったノウハウを
活かした機能も備えています

通報管理の運用のコストや手間の低減を図り、
本来注力すべき業務・ビジネスにリソースを割いていただけます。
どうぞご活用ください。

評価環境のご利用は無料です。
まずは実現されたいことができるかどうか、ご評価いただけますと幸いです。

本サービスについてご不明な点がございましたら、お問い合わせください。
【問い合わせ先】 hs-telstaff-cloud@mla.hitachi-solutions.com



11. FAQ

Q1 ★★

販社販売は可能ですか？

サービス版、オンプレミス版とも可能です。

FAQ

Q2★

Twilioなど、利用の際に必要な通知サービスの契約は日立ソリューションズ経由でできますか？

恐れ入りますが、弊社では契約代行は行っておりません。
お客様にて個別にご契約をお願いいたします。
以下に参考URLやプランについてまとめております。(2023/8 時点)
最新の情報は各社へお問い合わせください。

- Twilio <https://www.twilio.com/ja-jp>
- Microsoft Teams (無料プランで利用可と思われる(実機未検証*))
<https://www.microsoft.com/ja-jp/microsoft-teams/group-chat-software>
- Slack (無料プランで利用可) <https://slack.com/intl/ja-jp/>
- LINE WORKS (無料プランで利用可) <https://line.worksmobile.com/jp/>

* 社内で契約済みのMicrosoft Teamsを利用して動作検証しています。

Q3☆☆

ライセンスの「ユーザ数」とはなんですか？

本サービスに登録できる連絡先ユーザの数です。
携帯電話のアドレス帳に何人登録できるか？の考え方に似ています。
メーリングリストを1ユーザとして登録することも可能です。

Q4☆

ライセンスの考え方を教えてください

TELstaffのライセンス体系は、インストールライセンスです。
1つのOSへのインストールにつき1ライセンス必要です。

Q5★

50ユーザ未満のライセンスはありませんか？

現時点では50ユーザ未満のライセンスの設定はございません。

Q6★

監視系のクラウドサービスと連携できますか？

連携インターフェースとしてREST APIやメールを備えておりますので、インシデント発生の際に特定のREST APIを実行、または、メールを送信いただけるようであれば連携可能です。

Q7☆

他の監視製品などと連携できますか？

TELstaffはexeを実行いただくことで通知を開始します。
外部アプリのコマンド実行をできる製品であれば原則連携可能です。
コマンド実行機能がない場合でも、監視機能を用いて通知のきっかけにできます。
これらは評価版を用いて事前検証していただけます。

Q8☆☆

このサービスはどんなユーザを想定していますか？

確実な連絡が必要となるユーザ様を想定しているため、特定の業種・業態に限定はしておりません。

- IT運用管理をされている情シス部門様
- IoTやOTなどを含むクラウドサービスの通知を拡充したいお客様
- (ユーザではなく販売先として)上記のようなお客様をお持ちの弊社様・SIer様

Q9★

契約してからこのサービスを利用できるようになるのは、どのくらいかかりますか？

約15営業日でサービスを利用いただけるようになります。

Q10★

バージョンアップやメンテナンス時にサービスは止まりますか？

バージョンアップやメンテナンスの際に原則としてサービスが停止することはありません。

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.propre.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)日立ソリューションズの商標または登録商標です。

※ 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。