

統合通報管理システム TELstaffのご紹介

株式会社 日立ソリューションズ
TELstaffサポートグループ

2024/04

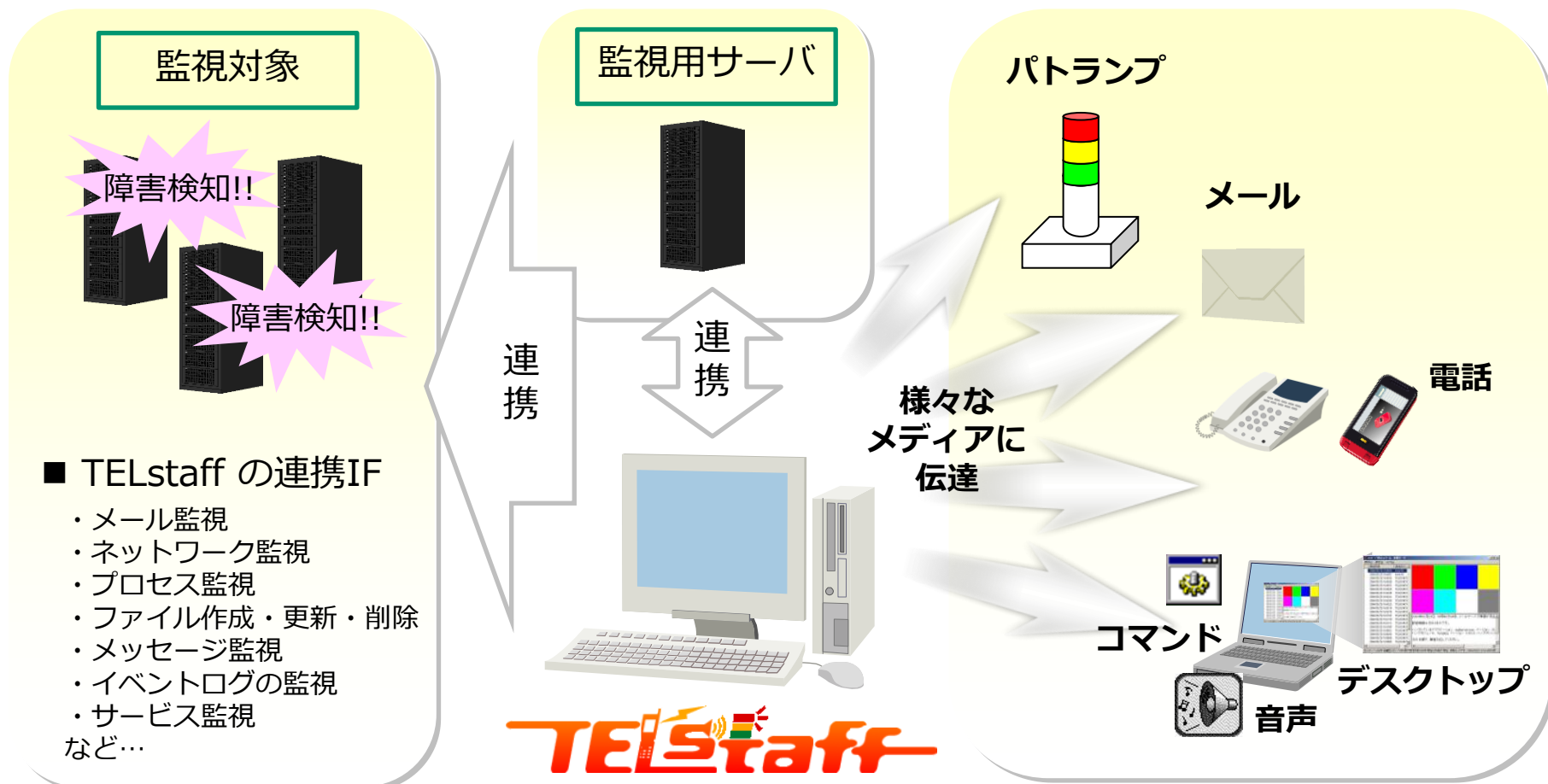
Contents

1. TELstaffとは
2. TELstaff導入事例
3. TELstaffの製品体系
4. 監視システムとTELstaffの連携手段
5. TELstaffの監視機能
6. 評価環境のご紹介、まとめ
7. その他（FAQなど）

TELstaffのご紹介

1. TELstaffとは

監視ソフトなどで検知した異常など、漏れなく連絡したい内容を、
様々な方法で**確実にお知らせする**ソフトウェアです。



※ 検知する障害により専用の監視システムが必要な場合があります。
※ 連携IF機能・通報手段はTELstaff製品により異なります。

1-2. 「確実にお知らせ」(1) 多彩なメディアに対応

下記のような様々なメディアでの通知ができますので、お客様の運用に合った通知が行えます。**運用に合った通知により、通知の確実性が向上いたします。**

読み上げ

- ・ 電話
- ・ パソコン (任意メッセージ読み上げ)



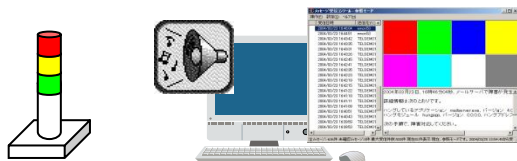
文字

- ・ 電子メール (ファイル添付可)
- ・ パソコン (ポップアップ表示)
- ・ 携帯電話 (SMS通知)



色・音

- ・ パトランプやブザーなどの電子機器
- ・ パソコン (サウンドファイル再生)



その他

- ・ コマンド実行



コマンドで重要なサービスを起動させるなど、任意のコマンドが実行可能。

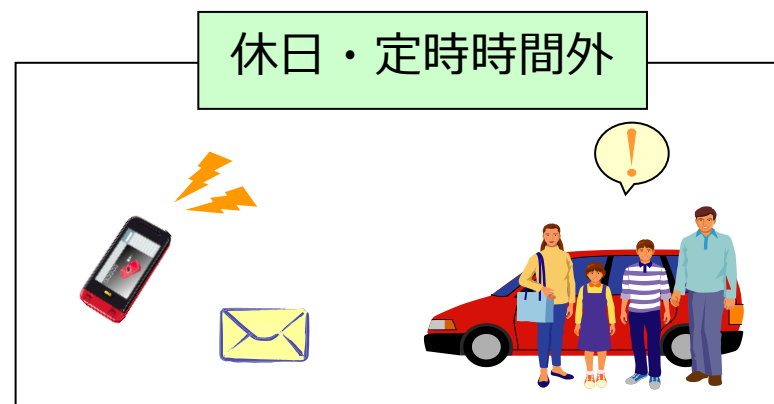
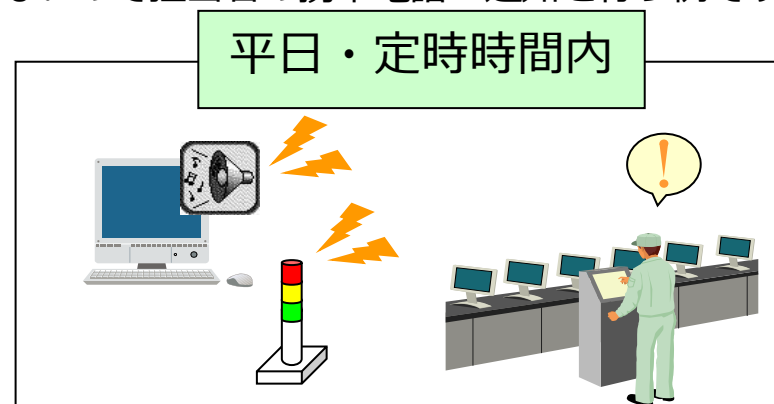
※ 通知手段はTELstaff製品により異なります。

1-3. 「確実にお知らせ」(2) スケジュール通知

時間帯や曜日、日にちによって通知先や通知方法を別々に設定できます。
担当者の**スケジュールに合わせた通知先、通知方法を選んでいただけます。**

■ スケジュール・カレンダー機能を用いた通知のイメージ

日中は職場のパトランプ、夜間・休日は職場に誰もいないので担当者の携帯電話へ通知を行う例です。



1-4. 「確実にお知らせ」(3) 確認機能と繰り返し

通知を受けた方が**通知を確認したかどうかを把握する**機能を活用し、通知が確認されていないようであれば**繰り返し通知を行ったり、別の方へ通知を行えます。**

▼ 確認機能

電話通知：プッシュ操作で確認

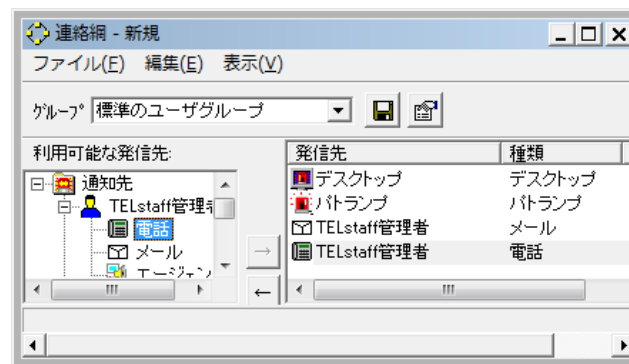
- 受信者が意思を持って確認
- 留守電モードの通知確認を防止
- 携帯電話の電源切れによる通知確認防止
- 携帯電話の電波状態による不通による通知確認防止



メール通知：空返信で確認(*)

- 受信者が意思を持って確認
- 一方通行ではなく、受信者が確認していることを把握

▼ 繰り返し機能

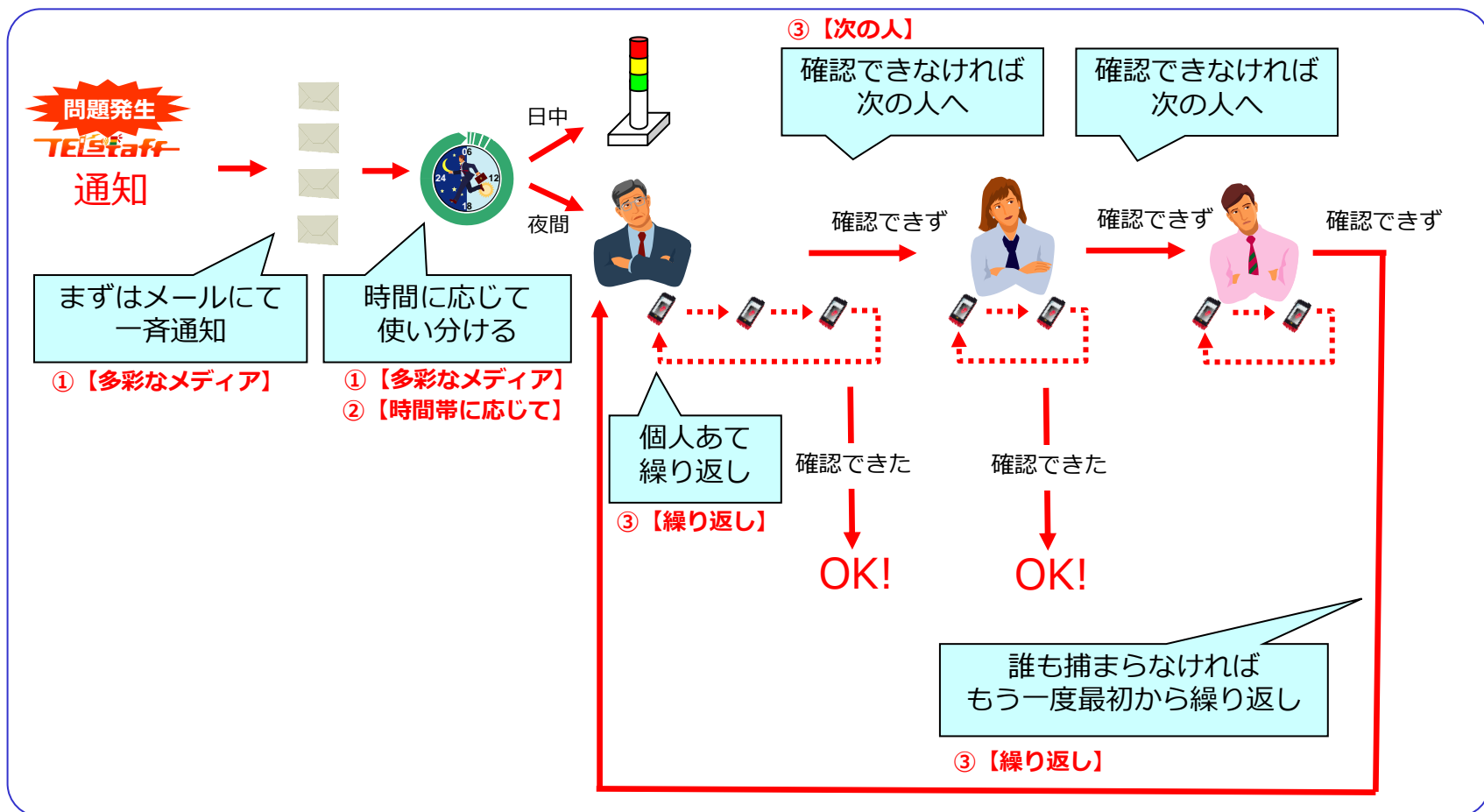


- (1) 個人宛の通知を繰り返すことができます。
- (2) 全ての通知先が不在の場合、再度最初から繰り返し通知を行えます。

1-5. 「確実にお知らせ」の一例

このようにして確実にお知らせ！

- ① **【多彩なメディア】** に対応
- ② **【時間帯に応じて】** 異なる通知先・手段を使い分け
- ③ 相手が捕まらなければ、**【繰り返し】** **【次の人】** にお知らせ



TELstaffのご紹介

2. TELstaff活用例

① お困りごと

- ・ 障害通知の**メールに気がつくのが遅れたり、メール自体を見落として**、対応が遅れてしまう。
- ・ 夜間に障害が発生した場合、担当者へ電話連絡を行うが、**システムの担当者の連絡先の確認や電話連絡そのものに時間がかかり**、システムのダウンタイムが長くなってしまっている。
- ・ 複数ある監視ツールの**それぞれで障害通知の連絡先を管理**しているため、運用が大変。



障害通知メールの到着に
気がつかない

システムごとに連絡先が違うので、
都度名簿を確認…。
夜間はなかなか電話に
出てくれない場合も…。



電話連絡に時間がかかる

連絡先の棚卸が大変…。

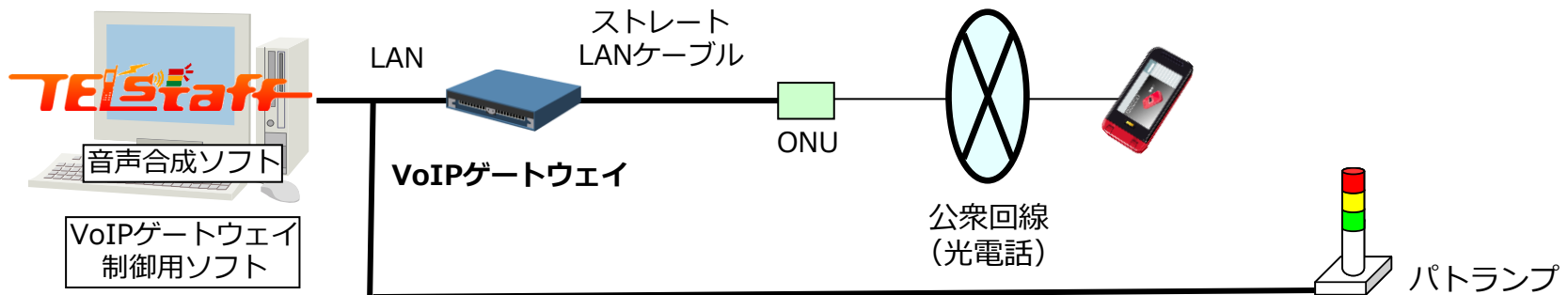


連絡先の管理が煩雑

② 導入のメリット

- ・パトランプや電話で障害の発生をお知らせ！
⇒ **メールよりも気がつきやすい方法で、障害発生をお知らせします。**
障害発生後の対応時間を短縮できます。
- ・障害発生時に自動的に電話発信！
⇒ **人手を介さずに自動電話発信を行います。**
各障害に紐づいた担当者へ自動で電話連絡します。
障害対応時間の短縮だけでなく、電話オペレータの人件費も削減します。
- ・連絡先を一元管理！
⇒ **連絡先を集約して運用を効率化**します。

③ 構成イメージ



TELstaffのご紹介

3. TELstaffの製品体系

3-1. 製品体系概要

対応プラットフォーム	製品種別	製品名	備考
Windows製品	サーバ製品	TELstaff AE Professional Edition	下記製品の上位版
		TELstaff AE Standard Edition	-
	クライアント製品	TELstaff AE Client	通報機能無し (エージェント)

3-2. サーバ製品の機能の違い

TELstaff AE Professional Edition は、
TELstaff AE Standard Edition の上位製品です。

TELstaff AE Professional Edition は、TELstaff AE Standard Edition の機能に加え、
下記の機能を有しています。

■ 主な機能の違い

LAN接続機器を用いた電話発信 (*1)

⇒ シリアルポートのないマシンで電話通知を行う場合に必要となる機能です。

300超のユーザ対応

⇒ TELstaff AE Standard Edition に登録できる連絡先の上限は300ですが、
TELstaff AE Professional Edition では最大2000ユーザまで対応する製品がございます。

■ その他の機能の違い

- ・稼動状況監視機能 (*2)
- ・ファイル監視の拡張機能

*1 : シリアル接続機器を用いた電話発信は、両製品で可能です。

*2 : 他マシンや他の機器の電源ON/OFFやリソースの使用状況を監視する機能です。

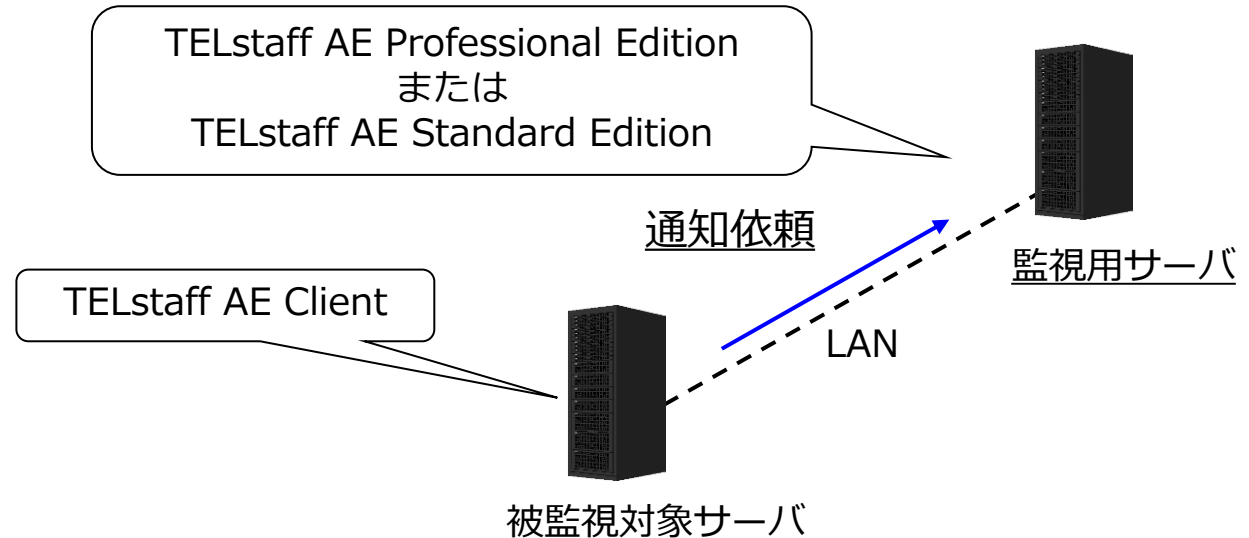
3-3. サーバ・クライアント製品の違い

TELstaff AE Client は、TELstaff のクライアント製品です。
複数のマシンにTELstaffを導入したい場合、コストを抑えられます。

TELstaff AE Client は、TELstaff のクライアント製品です。

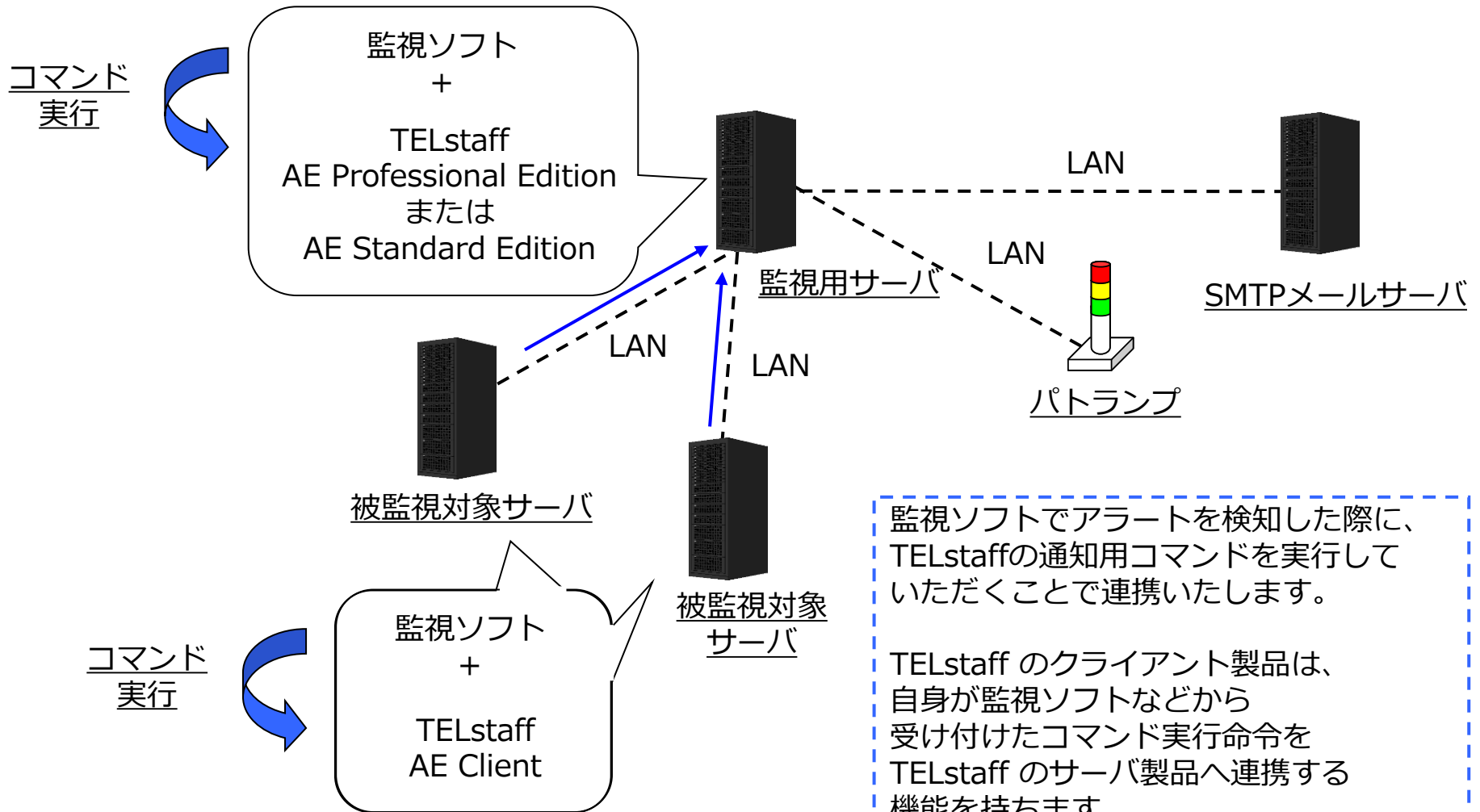
- TELstaff AE Clientでは、TELstaffサーバ製品へ通知の依頼を行います。
- TELstaffサーバ製品からの通知メッセージの受信・再生を行います。
- 監視機能は下記を備え、異常などが発生した際にTELstaffサーバ製品へ通知依頼を行います。
(下記の監視機能は、監視対象にTELstaffがインストールされている必要がありますが、TELstaff AE Client を利用することで導入費用を抑えられます。)

- プロセス監視
- ファイル監視
- メッセージ監視
- イベントログ監視
- サービス監視
- ディスク容量監視
- 機器稼動監視
- 稼動状況監視



3-5. システム構成例

監視ソフトと連携する場合のシステム構成例です。



監視ソフトでアラートを検知した際に、TELstaffの通知用コマンドを実行していただくことで連携いたします。

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

TELstaffのご紹介

4. 監視システムとTELstaffの連携手段

4-1. コマンド実行連携

4-2. メール連携

4-1. 連携手段 - コマンド実行連携

コマンド実行機能があるアプリケーションであれば、TELstaffとの連携が可能です。

TELstaffを起動する側

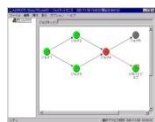
運用管理ソフト

<例>

- ◆ JP1/IM2
- ◆ JP1/AJS
- ◆ Zabbix 等

TELstaff専用コマンド
(teldialコマンド) 実行

運用ツール



独自のアプリケーション

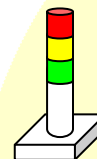


... etc



連絡

teldialコマンドが実行されると
連絡を開始します。



信号灯



電話

メール



デスクトップ



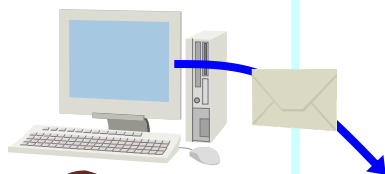
コマンド

4-2. 連携手段 - メール連携

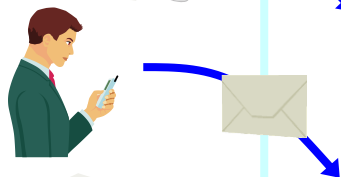
メール送信機能があるアプリケーションとの連携も可能です。

メール送信側

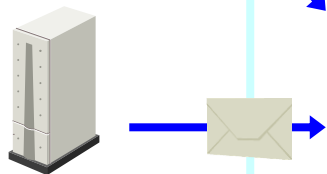
メール送信する
アプリケーション



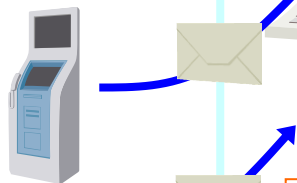
人手による連絡



障害時にメール
配信するサーバ



しきい値超過時に
メール連絡する機器



動体検出時に
メール送信する
カメラ

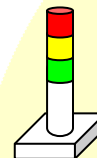


・・・etc

TELStaff

連絡

信号灯



電話



メール

デスクトップ



コマンド



メール送信されると連絡を開始します。

TELstaffのご紹介

5. TELstaffの連携インタフェース

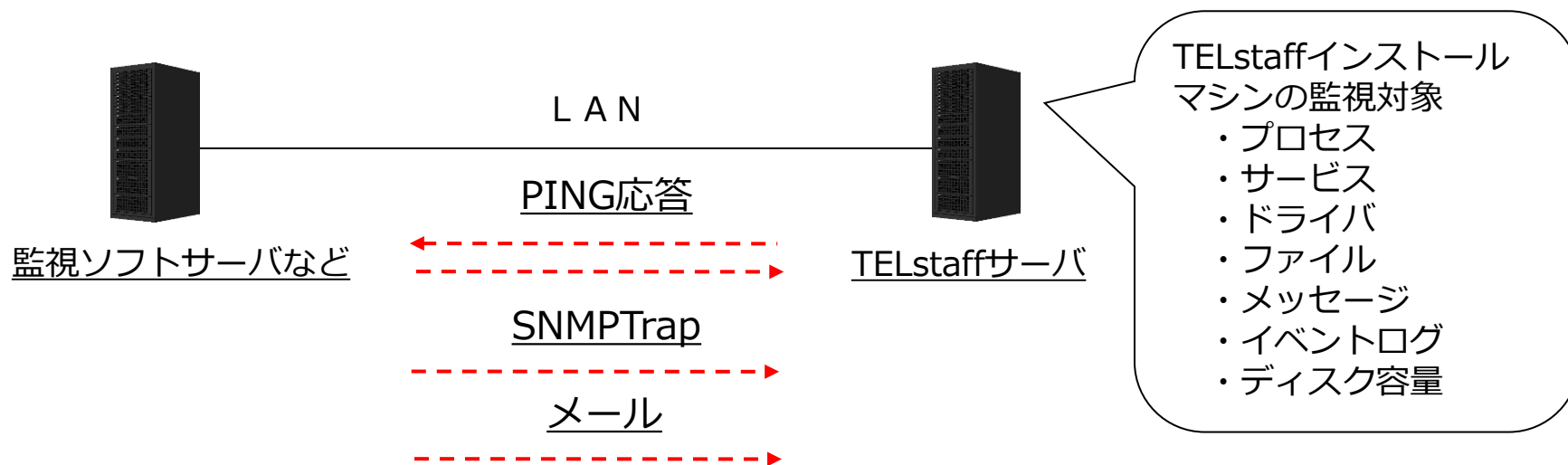
5-1. TELstaffの連携インタフェース(1) 機能概要

TELstaff AE Professional Edition、TELstaff AE Standard Editionは、他製品と連携するため、以下の連携インタフェースを備えています。

分類	インターフェース	機能概要
ネットワーク系	PING応答有無	PING応答の有無で稼動状態を確認。 (Linux・UNIX版TELstaffでも利用可能。)
	SNMPトラップ受信	機器などからのSNMPトラップの受信を監視。 トラップID毎に通知内容を設定可能。
Windowsプロセス系	プロセスの生成/消滅	特定のプロセスの状態を監視。 特定の重要なプロセスの停止を検知可能。
	サービスの起動/停止	特定のサービスの状態を監視。 特定の重要なサービスの停止を検知可能。
	ドライバ起動/停止	特定ドライバの状態を監視。 USBメモリ不正接続の検知手段としての事例有。
ファイル系	ファイル作成/更新/削除	ファイルの生成・更新・削除を監視。 ログファイルなどの更新を検知可能。(UNIX版TELstaffでも利用可能。)
	メッセージ書き込み	ファイル中の特定のメッセージを監視。 監視ソフトのログに「Error」などのメッセージが出力されたことを検知可能。
	イベントログ出力	Windowsイベントログを監視。 重要度に応じた対応が可能。
	メール受信	メールの件名、本文のメッセージを監視。 特定のメールを受信した際にその旨通知可能。
リソース系	ディスク容量の閾値超え	ディスクの容量を四段階で監視。 ディスク容量不足による障害を防止。
	CPU・メモリ・ディスクの閾値超え	CPU・メモリ・ディスクの使用率をそれぞれ一段階で監視。 ネットワーク上のマシンの異常を検知可能。(Professional Edition専用機能)

5-1. TELstaffの連携インタフェース(2) 構成

TELstaffで監視を行う場合の構成は、以下の通りです。



PING監視や、メール監視、SNMPTrap監視をご利用いただく場合は、対象マシンへのTELstaffのインストールは不要です。

TELstaffのご紹介

6. 評価環境のご紹介、まとめ

TELstaffの評価版と製品紹介資料のダウンロードサイト

下記のサイトよりダウンロード可能です。ご活用ください。

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

評価版の機能は製品版と同等です。
利用期間のみ60日間に制限されます。

関連機器のお貸し出し

関連機器（パトランプ・電話発信機器等）のお貸し出しも可能です。
合わせてご評価ください。

（お貸し出し期間は原則2週間です。）

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。

TELstaffは、下記のようなお客様にマッチします。

<ユーザ層>

- 情報システム部門のお客様
- ネットワーク・セキュリティ・サーバの運用サービスを社外に提供されているお客様

<必要とされるシーン>

- 確実かつ迅速に通知を行いたい
- 人手で行っている連絡を自動化したい

TELstaffのご紹介

7. その他

- ① 製品ラインナップ
- ② F A Q

7-1. 製品ラインナップ 一例

■ ライセンス

製品名	概要説明	標準価格(税抜)
TELstaff AE Standard Edition	Windows版TELstaffの標準品。	¥527,000
TELstaff AE Professional Edition (300ユーザ版)	AE Standard Editionの上位製品。 TELstaffの全ての機能をサポート、多ユーザ対応製品あり。 (2000ユーザ版まであります)	¥649,000
TELstaff AE Client	Windows対応のクライアント製品。	¥113,000

※上記は初年度サポート費用を含んだ価格です。含まない形でご提供することも可能です。

■ 関連製品

製品名	概要説明	参考価格(税抜)
CTBX-704V	VoIPゲートウェイ。	¥363,000
ボイスソムリエネオ マリアージュランタイム4	音声合成ソフトウェア。	¥227,700

※LAN経由の電話発信を行うには、TELstaff AE Professional Edition、CTBX-704V、ボイスソムリエ製品が必要です。

質問	どんなお客様にお奨めですか？
回答	<ul style="list-style-type: none">・ 連絡業務を自動化したい。・ 人手による連絡でのミスを防ぎたい。・ 障害など、何らかの問題を迅速・確実に知らないといけない。 このようなお客様には是非TELstaffをご提案ください。

質問	どのような業務に使われていますか？
回答	企業の情報システム部門、ネットワーク管理業務、セキュリティ管理業務、サーバ運用業務などの実施部門での利用例が多い製品です。

質問	どのくらいの出荷実績がありますか？
回答	1998年から販売開始し、9,000ライセンス以上販売しております。

7-2. FAQ(2)

質問	ライセンスの考え方を教えてください。
回答	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。

質問	対応プラットフォームを教えてください。
回答	Windowsサーバ製品に対応しております。

質問	競合製品はありますか？
回答	部分的な機能(メール送信機能、パトランプ鳴動機能)は他社製品に備わっている場合もあります。 ただし、多彩なメディアを使用できること、それを生かし確実に担当者に伝える点は他製品にない強みです。

質問	「ユーザ数」とはなんですか？
回答	TELstaffには通知先の情報をあらかじめ登録しておく、携帯電話のアドレス帳のような機能がございます。 ユーザ数とはこのアドレス帳に登録できる数です。 ユーザ数により、ライセンスが異なります。

質問	事前評価はできますか？
回答	評価版をご利用ください。 機器の貸し出しも可能です。ご希望の際はご連絡ください。

質問	他の監視製品などと連携できますか？
回答	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。

質問	TELstaffの監視機能は他の監視製品とバッティングしますか？
回答	<p>TELstaffの監視機能は、あくまでも通知のきっかけを掴むための連携インターフェースです。</p> <p>他の本格的な監視製品と比較した場合、機能が不足している可能性があります（現在の状況を一覧で確認するビュー機能がない、など）。安くて簡易的な監視をしたいような場合はTELstaffの監視機能で事足りる場合もありますが、ご要件を満たせるか事前にご確認ください。</p>

問い合わせ先: TELstaffサポートグループ

E-Mail: tel-mail@hitachi-solutions.com

 株式会社 日立ソリューションズ
<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

TELstaffに関する資料は下記サイトよりダウンロードしていただけます。
(一部非公開サイトのため取り扱いにはご注意ください)

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

※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。
※ 本資料に記載のTELstaffのバージョンは以下の前提です。
・Windows版: 07-01
※製品の改良により予告なく記載されている仕様が変更になることがあります。