

統合システム運用管理

通報

通報管理 JP1 Cloud Service/Notification Management のご紹介

～システムの異常発生を通報・連絡して迅速な対応を促す～

株式会社 日立製作所

Contents

- **通報管理 JP1 Cloud Service/Notification Management の概要**
- **できること**
- **システム構成例とサービスメニュー**
- **システム運用を最適化するSaaS型サービス**

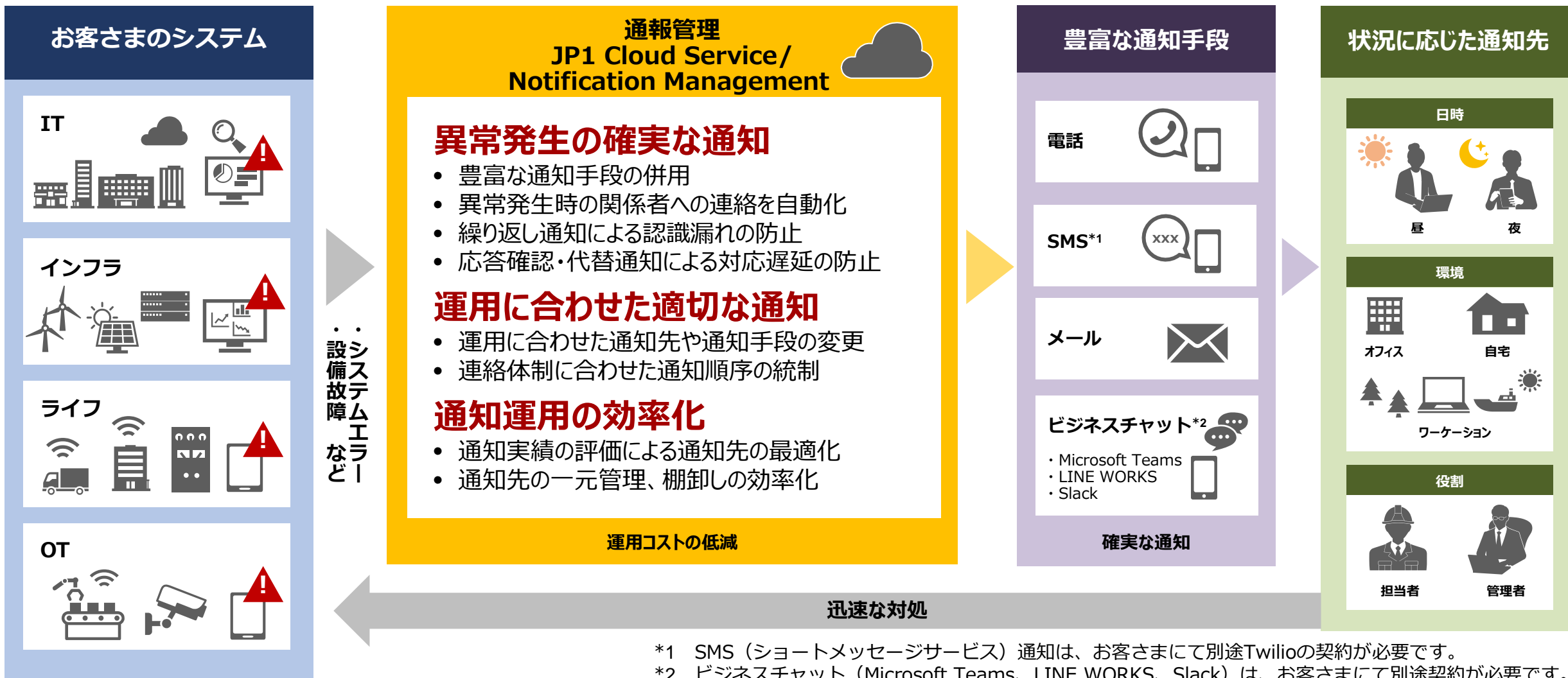
システムの異常発生を関係者へ自動通知。 迅速・確実な通知で、ビジネス影響を最小化します。

- 異常発生を適切な通知手段で、確実に関係者に知らせることで、迅速な対処を促します。
- お客様の既設システムと連携して異常発生を迅速に通知できます。
- 通報システムをクラウドサービスで手軽に利用できます。

できること

- **通報管理 JP1 Cloud Service/Notification Management でできること**
- **【異常発生の実確な通知】**
 - 豊富な通知手段の併用
 - 異常発生時の関係者への連絡を自動化
 - 繰り返し通知による認識漏れの防止
 - 応答確認・代替通知による対応遅延の防止
- **【運用に合わせた適切な通知】**
 - 運用に合わせた通知先や通知手段の変更
 - 連絡体制に合わせた通知順序の統制
- **【通知運用の効率化】**
 - 通知実績の評価による通知先の最適化
 - 通知先の一元管理、棚卸しの効率化

システムの異常発生を、適切な通知先・通知手段で通報し、迅速な対処を促します。



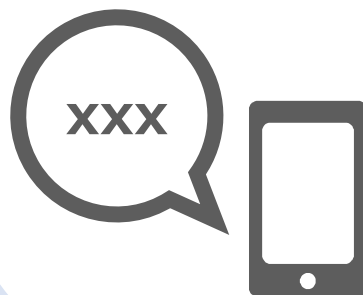
豊富な通知手段の併用

さまざまな通知手段を組み合わせ、迅速かつ確実に自動通知します。
通知の自動化により、初動対応までの時間を短縮できます。

電話



SMS



メール



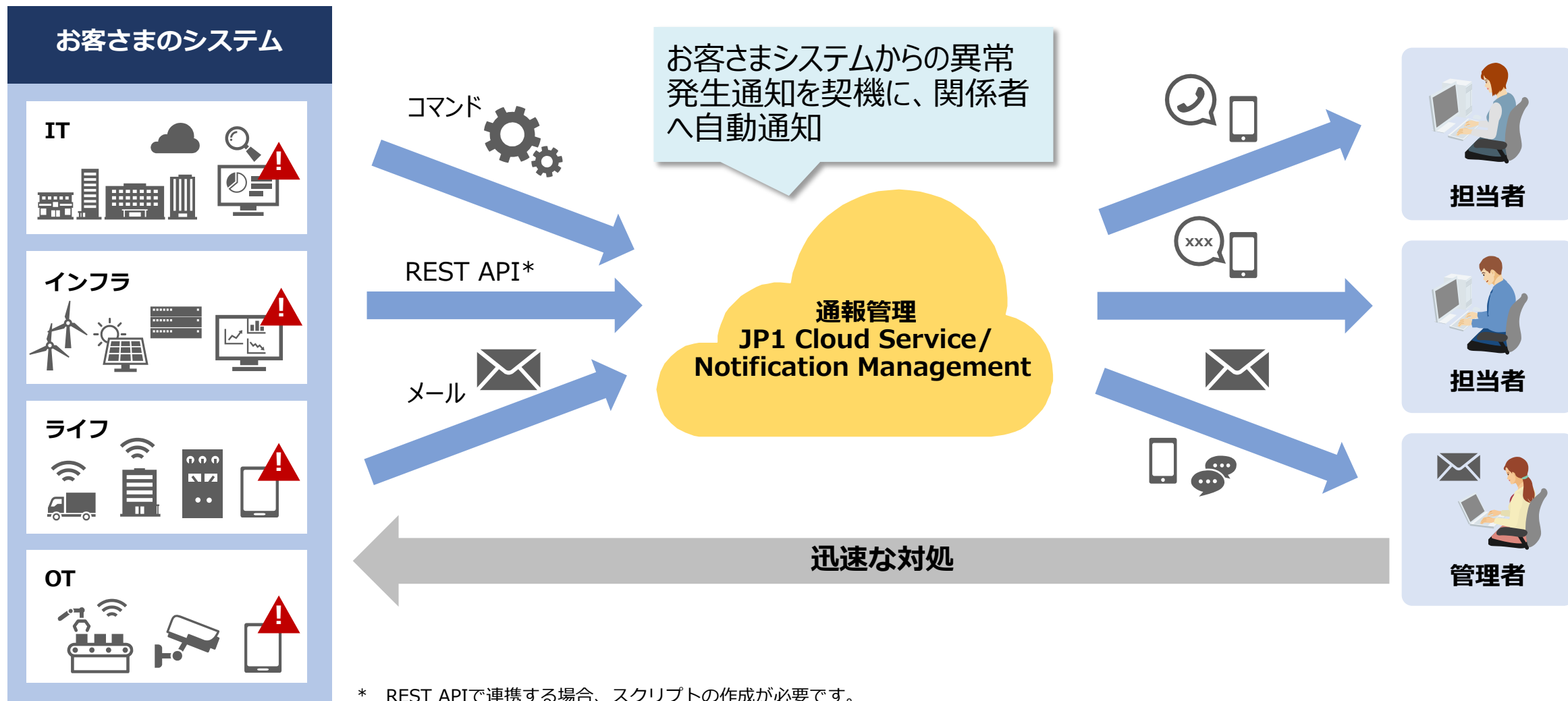
ビジネス
チャット

- Microsoft Teams
- LINE WORKS
- Slack



異常発生時の関係者への連絡を自動化

お客様の既設システムと連携して、システム異常の発生を関係者に自動通知します。

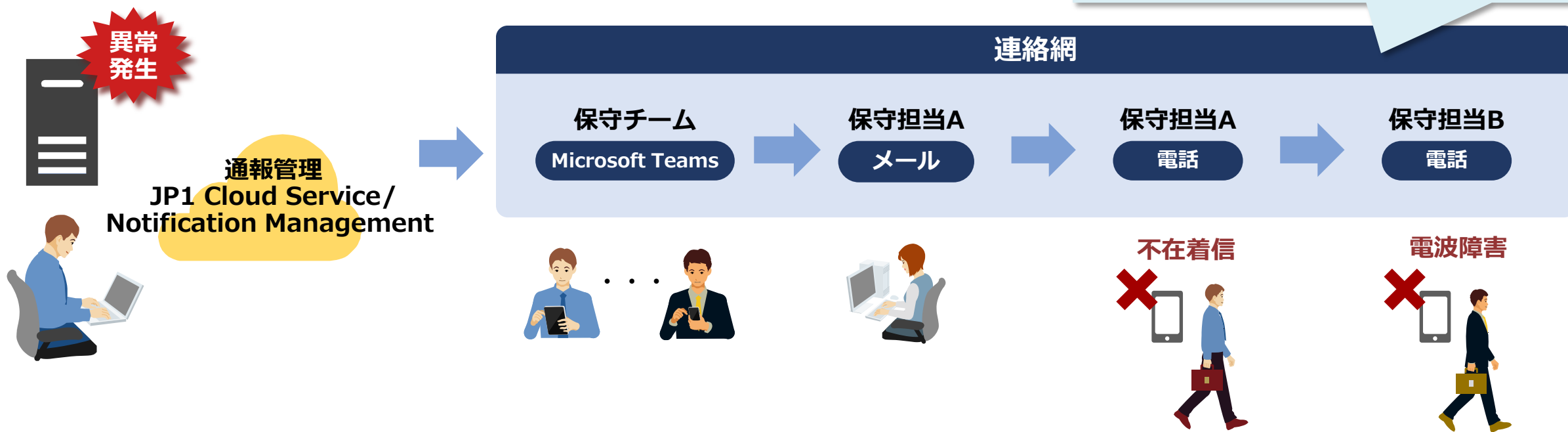


* REST APIで連携する場合、スクリプトの作成が必要です。

繰り返し通知による認識漏れの防止

一時的な通信障害などで通知できなかった場合、担当者が応答するまで繰り返し通知します。
これによって異常の発生を誰も認識していないという事態を防止できます。

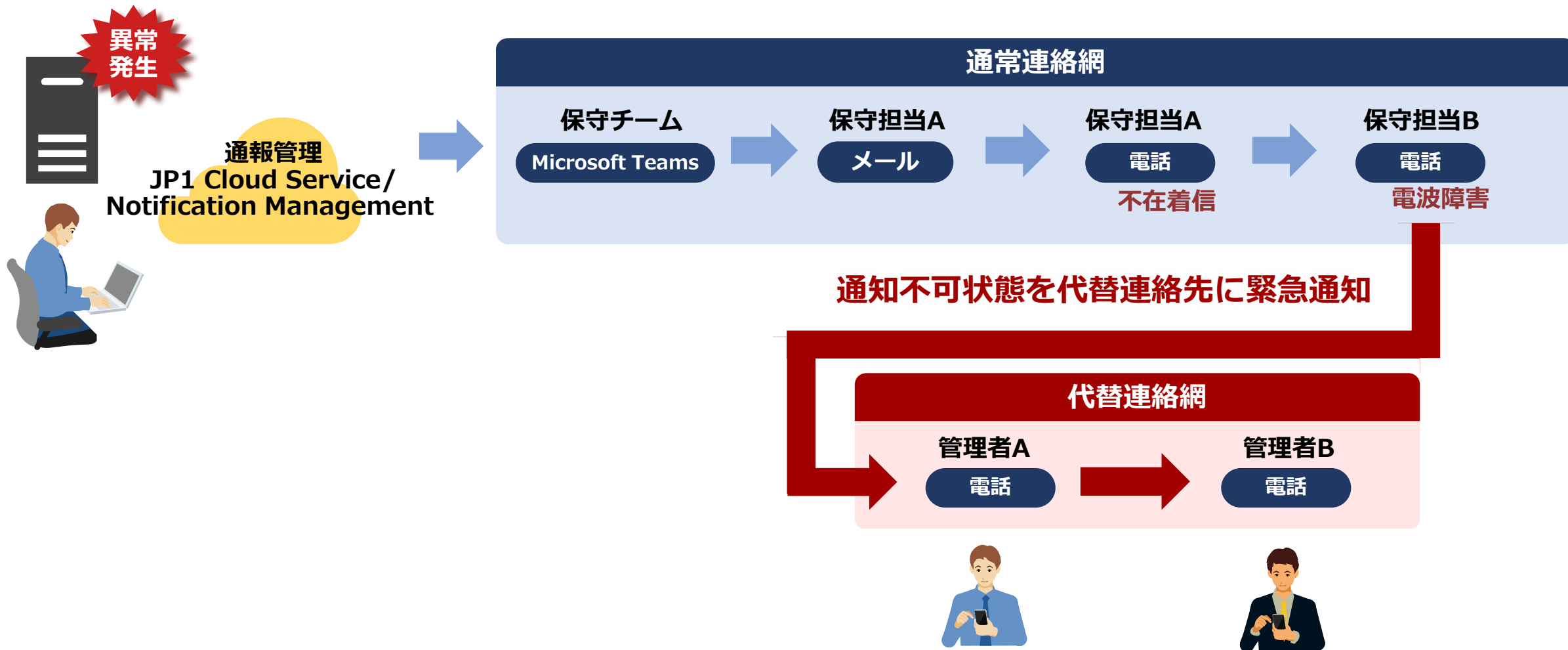
すべての通知先に通知できなかった場合は、最初から繰り返し通知*



* 指定された回数繰り返します。

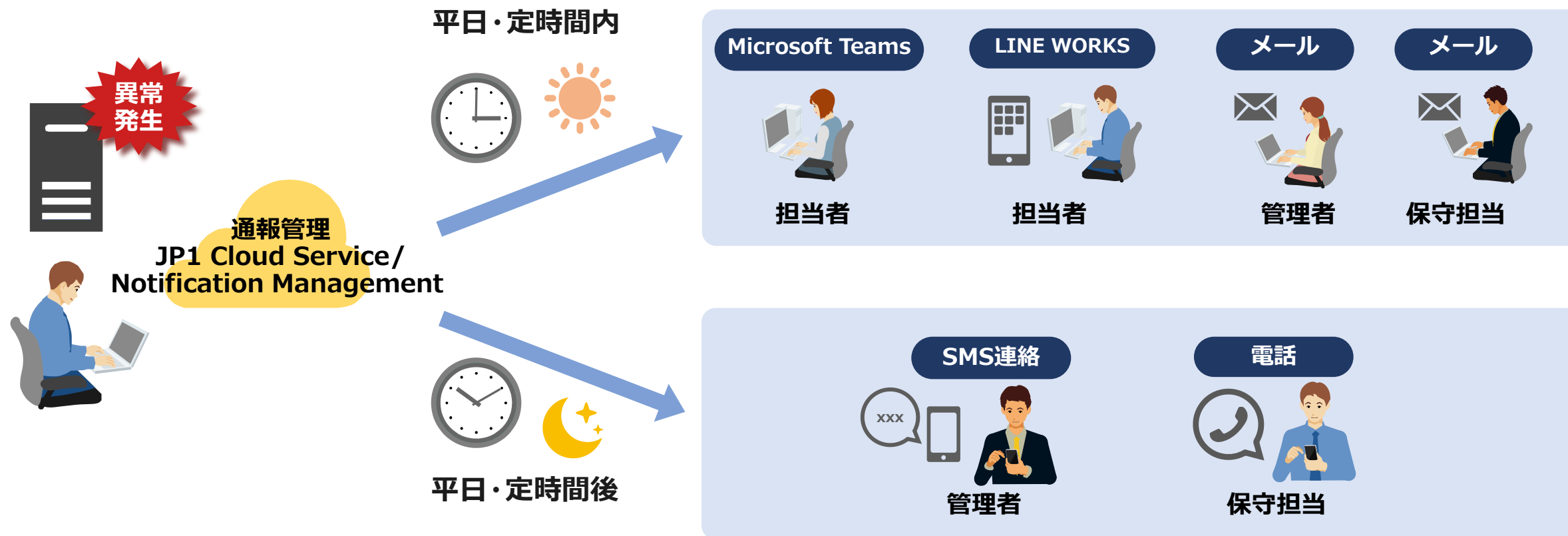
応答確認・代替通知による対応遅延の防止

電話で通知を受けた担当が通知を確認したかどうかを把握します。応答を確認できない場合、別の担当者に通知することで、通知の見落としや通知不可状態による対応の遅れを防止できます。



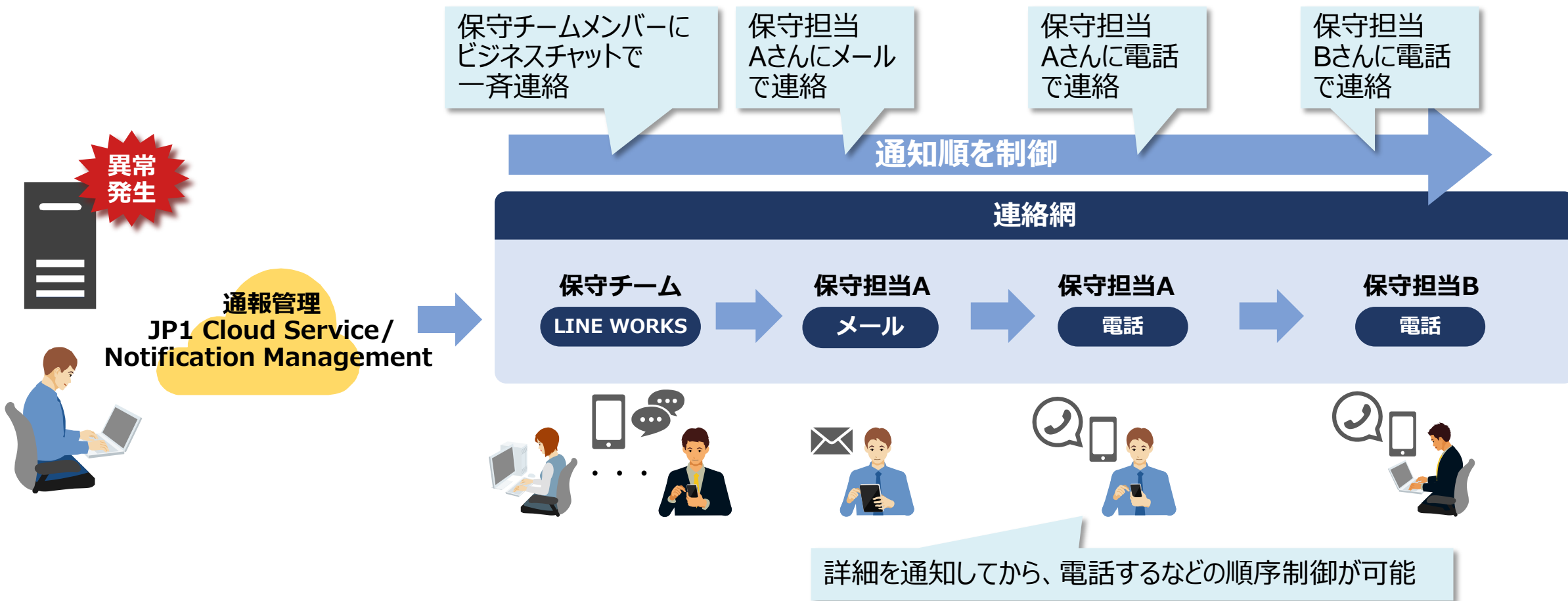
運用に合わせた通知先や通知手段の変更

時間帯や平日、休日などのスケジュールによって、通知手段と通知先を柔軟に変えられます。



連絡体制に合わせた通知順序の統制

通知先・通知手段と通知順をまとめた連絡網に従って、順序良く通知します。
関係者に一報を入れてから、順番に電話連絡するなど、効率の良い通知を実現できます。



通知実績の評価による通知先の最適化

発信履歴情報を集計し、通知実績を数値化します。
通知実績を活用して、失敗が多い通知先の見直しや改善を行えます。

発信履歴レポート

電話通知レポート 2022/11 ~ 2023/01

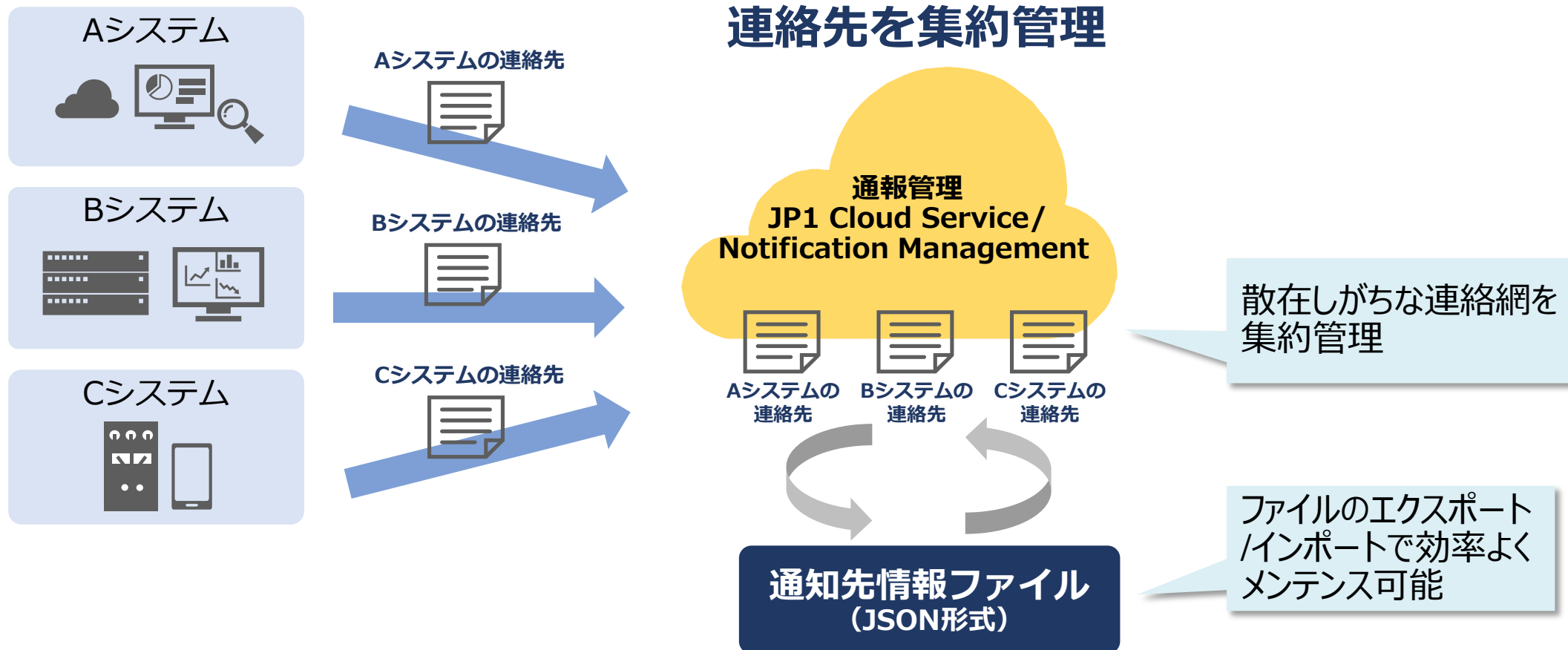
通知実績を簡単に確認可能

失敗回数や失敗割合をもとに、電話通知の発信順序を自動調整

ユーザ名	連絡網名	電話番号	成功回数	失敗回数	失敗割合 ↓	自動調整
三井	異常A	+81 7037338241	0	1	100	自動調整
日立システムズ	Aシステム担当チーム	+81 11 2786 8817	0	3	100	自動調整
日立システムズ	通報A	+81 7037338241	1	4	80	自動調整
日立システムズ	通報A	+81 7037338241	1	2	66	自動調整
日立システムズ	Aシステム担当チーム	+81 11 2786 8817	25	3	10	自動調整
日立システムズ	動作検証用	+81 11 2786 8817	19	1	5	自動調整

通知先の一元管理、棚卸しの効率化

通知先情報や通知手段を連絡網にまとめて一元管理します。
通知先の変更や見直しなどのメンテナンス作業を効率化し、運用コストを削減できます。

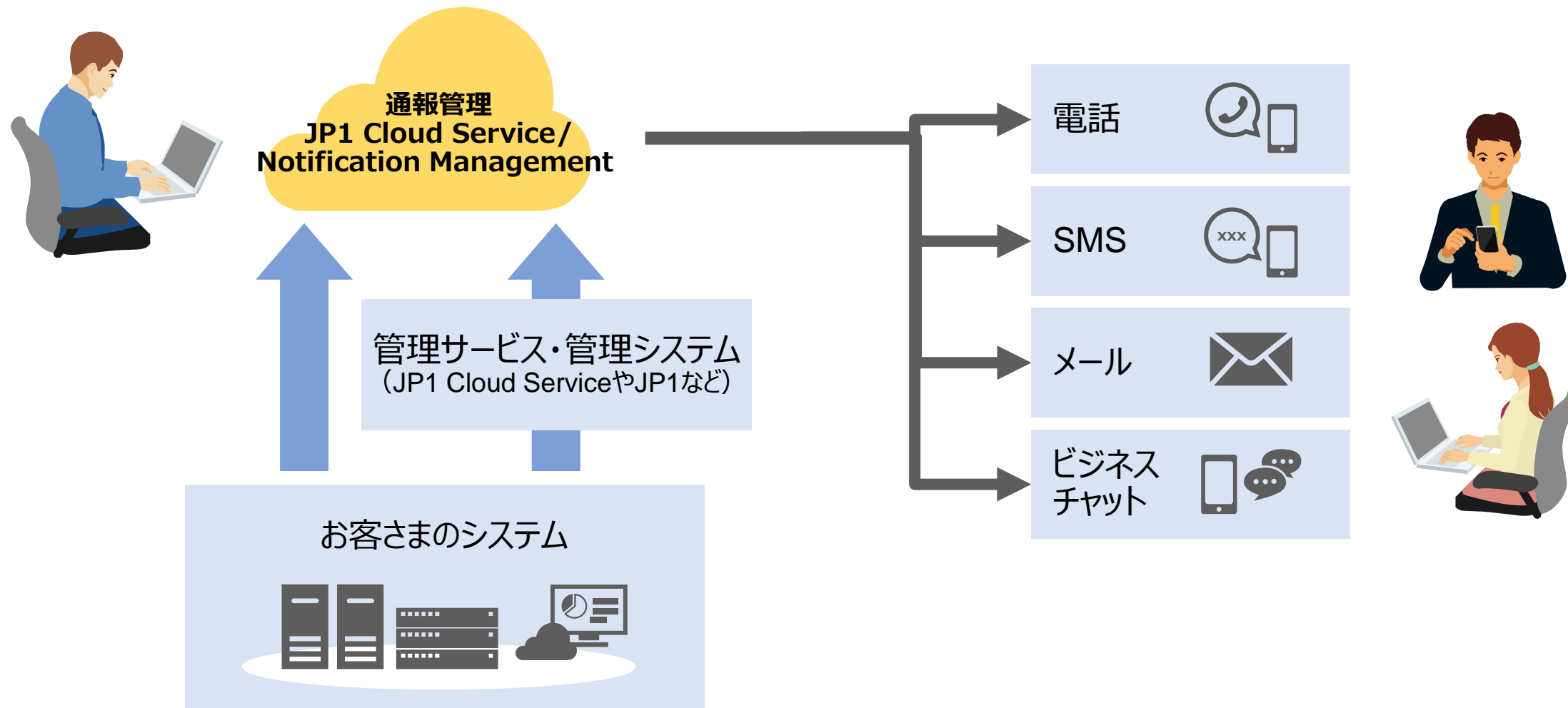


JSON: JavaScript Object Notation

システム構成例とサービスメニュー

- システム構成例
- サービスメニュー

通報管理 JP1 Cloud Service/Notification Management を利用して異常の発生を迅速・確実に関係者に通知する場合のシステム構成は、次のようになります。



メニュー	説明
基本プラン	通知先50ユーザーまで通報管理サービスをご利用いただけます。
ユーザー追加オプション	通知先ユーザー数を50ユーザー単位で追加いただけます。
電話通知オプション	基本プランに対して、電話通知件数を250回/月単位で追加いただけます。
電話通知追加オプション	電話通知オプションに対して、電話通知件数を50回/月単位で追加いただけます。

価格については、当社担当営業にお問い合わせください。

本サービスと連携する通知サービスについては、お客さまにて別途契約いただく必要があります。

- SMS（ショートメッセージサービス）通知：Twilio
- ビジネスチャット：Microsoft Teams、LINE WORKSまたはSlack

電話通知については、本サービスの電話通知オプションの代わりにTwilioの電話通知サービス*もご利用いただけます。

* お客さまに別途契約いただく必要があります。

システム運用を最適化するSaaS型サービス

- クラウド型サービスでコスト削減

サーバやOS、電話発信機器や電話回線などを準備することなく、通報管理をクラウドサービスで利用できます。

クラウドで
利用可

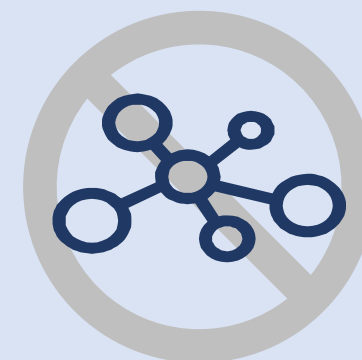
通報管理
JP1 Cloud Service/
Notification Management



サーバ、OS



電話発信機器



電話回線



初期コストや導入の手間を抑えられる

※ 使用するSMS（ショートメッセージサービス）通知やビジネスチャットなどは、お客さまにて別途契約が必要です。

- Microsoft Teams は、マイクロソフト 企業グループの商標です。
- その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

- 本カタログで紹介する通報管理 JP1 Cloud Service/Notification Management は、日本でのみ販売しているサービスです。
- 記載の仕様は、改良などのため予告なく変更することがあります。
- 掲載している画面イメージは、実際の画面の色調とは異なる場合があります。
- 輸出される場合には、外国為替および外国貿易法の規制ならびに米国の輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。
なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。
- JP1 Webサイトで最新情報をご確認ください。

END

統合システム運用管理

通報

通報管理 JP1 Cloud Service/Notification Management のご紹介

～システムの異常発生を通報・連絡して迅速な対処を促す～

株式会社 日立製作所