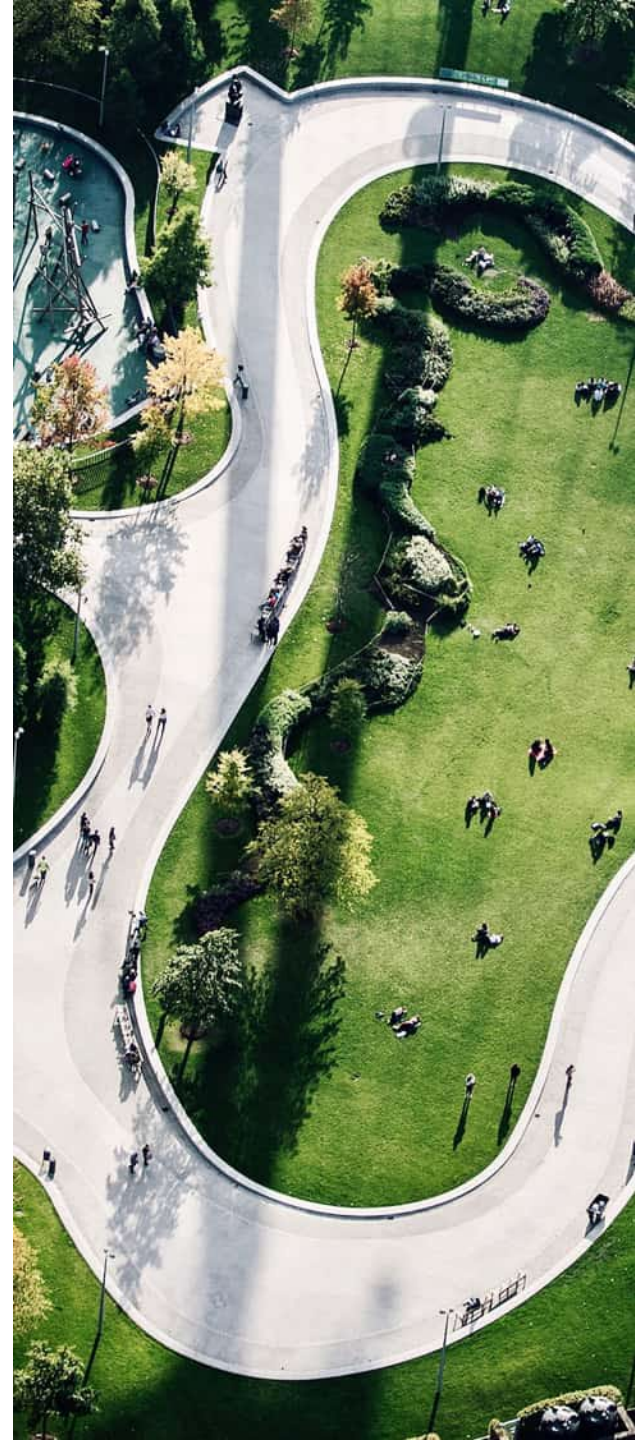


mPLAT/AEC (Auto Event Call) のご紹介

NRI

Management **PLAT**form
 **PLAT**
powered by  Senju Family



mPLAT のラインナップ

- 「mPLAT」は、「Senju Family」をベースにした、SaaS型運用基盤サービスです

ITサービスマネジメント領域

mPLAT/SMP (IT Service Management Platform)

ITILプロセスを実現するサービスデスク基盤サービス
シェアNo.1のサービスデスクツールをSaaS型で提供

mPLAT/IWC (ITSM Watch Center)

サービスデスクに蓄積された情報をNRIのITサービスマネージャが分析し、継続的に運用改善を支援

mPLAT/AEC (Auto Event Call)

監視ツールが検知したアラートを連絡網に従って自動電話にて通知、チケットや対応結果を自動登録

mPLAT/MDV (Monitoring Dashboard View)

システム運用の状況を可視化するダッシュボードサービス、職責ごとに必要な人に必要な情報を提示

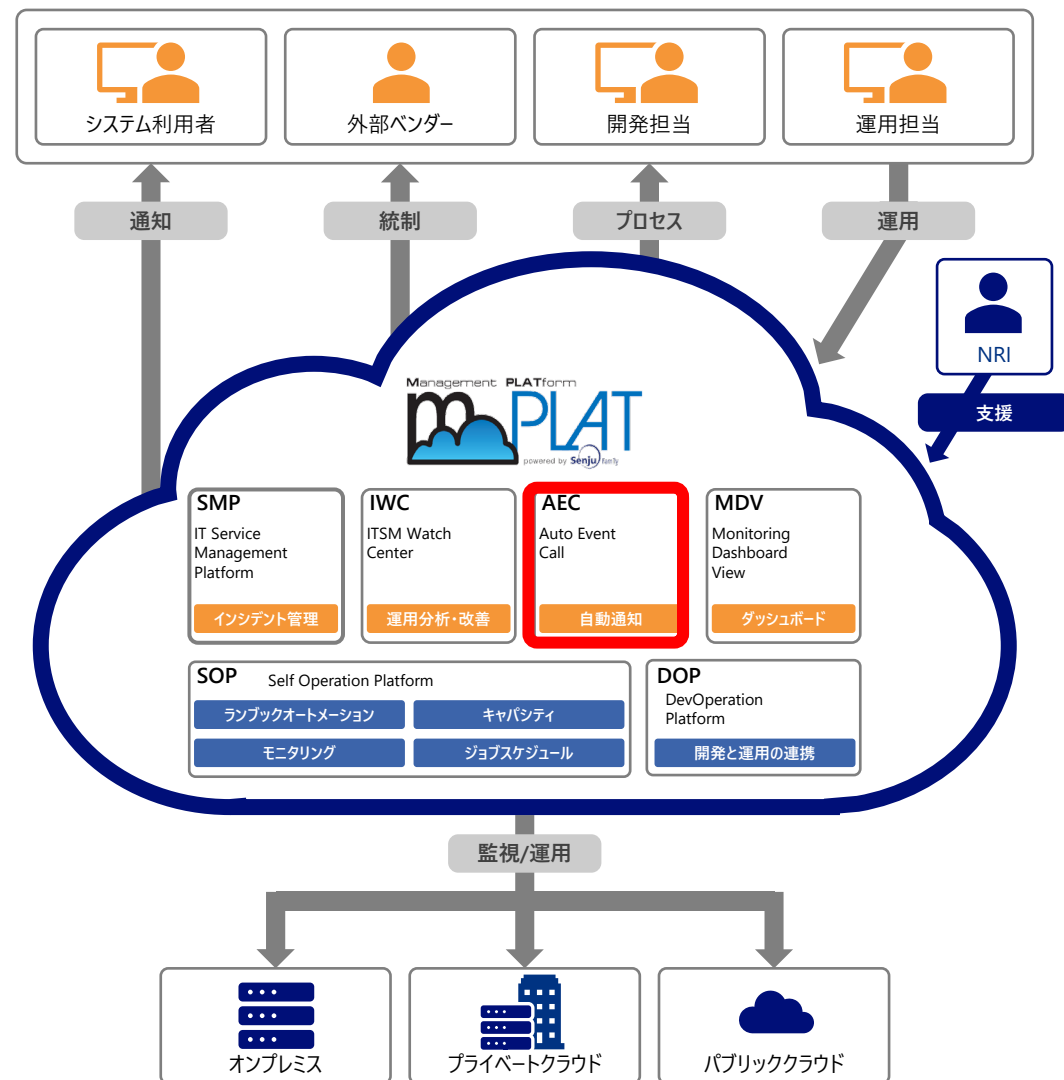
システムマネジメント領域

mPLAT/SOP (Self Operation Platform)

監視、ジョブ、キャパシティ管理等、運用に必要な機能をSaaS型で提供。ランブックオートメーション等の自動化機能も充実。各種クラウド連携機能も提供

mPLAT/DOP (DevOperation Platform)

開発担当者が本番環境にアクセスせずに、システム情報を把握。適切な統制/セキュリティを確保しつつスピーディな対応を実現



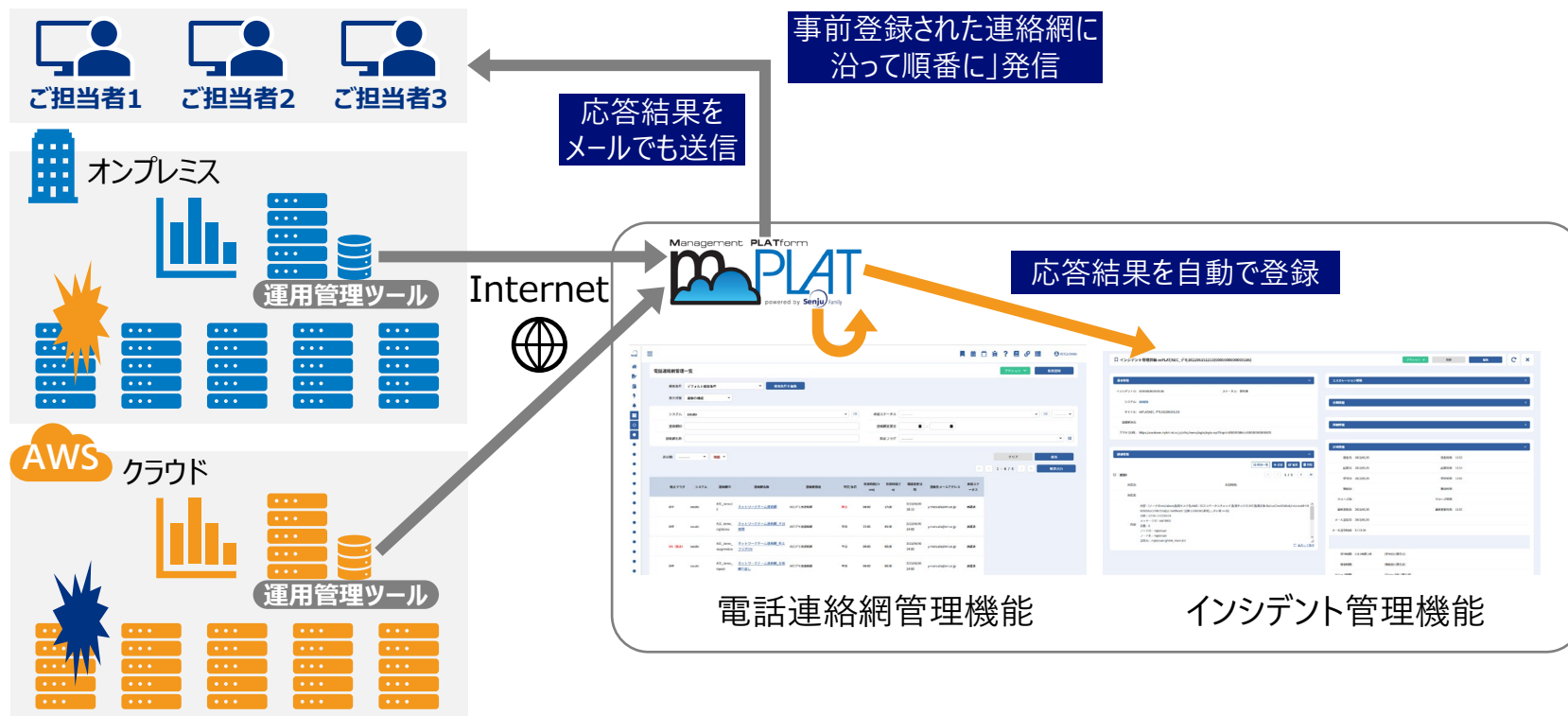
サービスのねらい

- mPLAT/AEC（Auto Event Call）は、オンプレミス、クラウドを問わず、地理的、ネットワーク的に離れたシステムのイベントを一元管理し、通知業務を自動化します。
- mPLAT/AECに、メールを送信することで、事前にユーザー側で設定した宛先に対して自動で電話をかけることができます。また、通知先の管理、通知順番の管理（連絡網の管理）も行うことができます。
- 連絡先、連絡網は、WEBインターフェイスにより、ユーザーがセルフで管理することが可能です。
- 通知を自動化するだけでなく、イベント管理から、インシデント管理までを行うことができます。インシデントの発生からクローズまで、必要な全ての情報をmPLAT上に蓄積することで、対応状況の共有や可視化、インシデント対応迅速化、ナレッジの蓄積および活用が可能となります。

mPLAT/AECサービス提供イメージ

インシデント発生時の 通知業務を自動化

- 運用管理ツールが送信するメールをトリガに自動で電話発信
- 電話連絡網の設定、管理が可能
- インシデントチケット自動登録、対応結果の自動登録が可能
- オンプレミス／クラウド問わず利用可能



mPLAT/AECサービス機能一覧（ベース）

	機能一覧	機能概要
運用基盤サービス	自動電話通知	■ メールトリガにより、事前に定義した連絡先に電話による通知が可能です。 ■ 50連絡先が含まれます。
	連絡先 & 連絡網管理機能	■ 連絡先、連絡網をWEBインターフェイスで管理することが可能です。 ■ 連絡網の変更は、承認フローを用いて、正式に承認されたものだけを有効とすることが可能です。 ■ 通知先の連絡網は、インシデントの発生日時を元にmPLATが適切な連絡網を自動で選択します。 ■ ユーザーは日時によって使用する連絡網を選択する必要がなくなります。
	インシデント管理機能	■ メールトリガにより、インシデントのチケットを自動起票します。 ■ さらに自動電話の対応情報も自動で追記されます。 ■ ユーザーアカウントは、固定ユーザー10アカウントまたは、同時接続ユーザー5アカウントのどちらかが含まれます。
サポートサービス	A 初期構築サポート	運用基盤及びネットワーク環境の初期構築サービス
	B 維持管理サポート	運用基盤の障害対応、パッチ適用、バージョンアップ等のサービス
	C 問い合わせ窓口	運用基盤の利用方法や不具合に対する問い合わせサポートサービス
	D 教育サポート	運用基盤を利用するうえでの各種教育支援サービス

mPLAT/AECサービス機能一覧（オプション）

機能一覧	機能概要
連絡先拡張	■ 電話連絡先の登録数を拡張します。
同時一斉発信オプション	■ 連絡網の連絡方式で、「登録者に一斉電話連絡」を利用可能にします。
追加インシデント管理ユーザ	■ インシデント管理機能を利用可能なユーザーアカウントを拡張します。 ■ 1ユーザー単位で固定ユーザーアカウントまたは、同時接続ユーザーアカウントを追加可能です。
音声カスタマイズ	■ 自動電話で流れるメッセージ音声をお客様のご要望に応じてカスタマイズ可能に致します。 ■ 音声は連絡網単位で切り換えることが可能です。
フィルタリングカスタマイズ	■ お客様のご要件に応じて、フィルタリング機能をカスタマイズ致します。 ■ システム別やノード別、発生障害種別に連絡先を切替えたり、複数のメッセージを元にした連絡先判定または通知抑止などが可能です。

運用基盤サービス

連絡先管理

有効日時を指定することで、
インシデント発生時に
mPLATが自動で
適切な連絡網を判定

承認済みの連絡網のみが
有効扱いとなる

連絡網一覽画面

最大10人まで
登録可能
繰返し連絡も
可能

連絡網詳細画面

自動電話処理の実行

メール連携による実行

電話連絡網管理詳細:テスト用連絡網(mPLAT0001)

最新の情報

基本情報

システム: mplate

連絡網ID: mPLAT0001

連絡網名称: テスト用連絡網

平日/休日: 平日

電話連絡網設定

抑制フラグ: OFF

ユーザ録込数: 0回

全体録り直し数: 0回

連絡方式: 登録順に電話連絡

宛先(0):

件名(S): 障害メール(#00000132214)

Cc: Bcc: ヘッダ(M): 署名(G): Default

自動電話連絡網名称

テスト用連絡網

チケット内容

内容: 監視対象に異常を検知し、CPU使用率が閾値を越えています。

監視タスクID: 106

監視対象: CPU使用率

日時: 15-11-24 17:11

メッセージID: PROER

状態: E

ノードID: blserver1

ノード名: AシステムBLサーバ1

アクション: メール送信

END

メールの所定フォーマット内容に
電話連絡網の「連絡網名称」
を指定してメールを送信

オペレーションによる実行

インシデント管理編集:AEC_TEST(0000000000000172)

キャンセル 更新

基本情報

インシデントID: 0000000000000172 スターダス: 受付済

システム: mplate

タイトル: AEC_TEST

目標解決日

アクセスURL: https://xxxxx.mplate.nri.co.jp/ccsp/menu/login/login.asp?Di
spId=00000008&Id=00050000000000402

エスカレーション情報

起票者: mplateossm

現在対応者: mplateossm

クローズ者:

電話連絡網名称: テスト用連絡網

当該インシデントの電話連絡網を
登録。チケット登録後、自動電話
ユーザー宛にエスカレーションを実施

エスカレーション先選択:AEC_TEST(0000)

エスカレーション先の選択リストの検索条件を選択すると、該当するユーザーの一覧がリストに表示されます。検索条件を選択すると、選択済みユーザーはリストから削除されます。

キャンセル エスカレーション

エスカレーション

検索条件: デフォルト検索条件

職責:

グループ: テナントグループ(mplate)

氏名:

メールアドレス:

表示順: 昇順

クリア 検索

(該当件数: 3件)

保存リスト:

エスカレーション先: mplatecall (選択されたユーザー: 1件)

通知先: (選択されたユーザー: 0件)

コメント

AECAdmin
mplatecall
mplateossm

インシデント管理

自動的にインシデントチケットが起票される

インシデント管理詳細:mPLAT/AEC_デモ202206151153(0000000000000186)

アクション 削除 編集

基本情報

インシデントID: 0000000000000186 ステータス: 受付済

システム: xxxato

タイトル: mPLAT/AEC_デモ202206151153

目標解決日:

アクセスURL: https://xxxatosm.mplat.nri.co.jp/ccfsp/menu/login/login.asp?DispId=00000008&Id=00050000000000429

エスカレーション情報

分類情報

詳細情報

電話対応情報が自動で追加されるため、
外出先や、自宅からでも対応状況の確認が可能
(メール通知も可能)

経過情報

経過一覧 +追加 編集 削除

経過1

対応日: 対応時刻:

対応者:

内容: (ノードID:mplatoan,監視タスク名:AWS:EC2ステータスチェック,監視タスクID:347,監視対象:StatusCheckFailed,InstanceId=i-0089d882c77dec56a[ap-northeast-1][値:1.000000(通常),小さい値<=0])
日時: 22-06-17 02:06:14
メッセージID: AWSINSE
内容: 状態: E
ノードID: mplatoan
ノード名: mplatoan
送信元: mplatoan-sj/ANM_monExt

基本として表示

日時情報

下記ユーザーが、電話受付を行いました。

発生日: 2 ユーザーID:mplato7
氏名: 田中太郎 (携帯)
起票日: 2 電話番号:080-3010-3918
受付日: 2 システム:mplato
連絡先ID:mPLAT0002
復旧日: 2 連絡先名:サーバーチーム連絡先
クローズ日: 2 インシデントアクセスURL:https://dev.mplatosm.mplat.nri.co.jp/ccfsp/menu/login/login.asp?Dispid=00000008&Id=00050000000000429
最終更新日: 2
実行結果
メール送信日: 2 2015/12/08 18:27:10 宮城弘樹 (携帯) 080-3010-3918 N3 電話通知に失敗しましたサポートにお問い合せください。RC=14
2015/12/08 18:27:54 田中太郎 (携帯) 080-3010-3918 OK
メール送信時刻: 11:53:50

受付時間: 0日 0時間 2分 (受付日)-(発生日)
復旧時間: (復旧日)-(発生日)
クローズ時間: (クローズ日)-(発生日)

インシデント管理画面

事象発生から受付までに要した時間も
自動で計算されて入力されるため、
インシデント対応時間の改善が可能

株式会社QUICK様



Senju Family User Reports

株式会社QUICK



株式会社QUICK

【注 所】 東京都中央区日本橋室町2丁目1番1号
日本橋三井タワー
【創 立】 1971年10月1日
【従業員数】 660名(2018年4月現在)
【URL】 <https://corporate.quick.co.jp/>

「止められないシステム」の監視体制とは、
“緊急電話”自動化の価値

QUICKは、日経平均の算出をはじめとする金融関連情報やニュースを配信している企業だ。24時間365日、リアルタイムの情報を配信し続けるため、システムの監視には万全の体制を敷いている。ただし、緊急時の電話連絡は人手に頼った運用だったため、オペレーターへの負担が大きく、かけ間違いといったヒューマンエラーに関する課題を抱えていた。そこで同社は、システムが出すメッセージに合わせて、システム担当者に自動的に電話をかける新たなシステムを検討することになった。

■24時間365日稼働を続ける約300のシステムを運用する負担

QUICKは、日本経済新聞社グループの金融情報サービス会社として、世帯・経済情報をリアルタイムで配信。資産運用支援、注文執行業務の支援、スナック証券・金融市場に関連する総合的なソリューションの提供を行っている。そして、こうしたサービスを提供するインフラ基盤の構築・運用を担当している。24時間365日、休むことなくリアルタイムの情報を配信している同社にと

て、システム監視と障害発生時の対応は、非常にクリティカルな業務だ。

それだけに、担当するオペレーターへの負担が問題になっていたと、サービス運用は次のように説明する。
「管理するサーバの総数は数千台、これらを使って提供しているサービスからは日々、さまざまなメッセージが出力されます。中でも緊急対応を必要とするメッセージは、オペレーターがシステム担当者へ電話連絡すべきかどうかを判断し、状態確認作業などを行った上で担当者を確認し、5分〜10分ほど待ちます。夜間、特に深夜帯での連絡は、電話連絡に時間がかかることが多く、不在の場合は次の連絡先へと連絡網にオペレーターへの負担が移っていました」(三上氏)

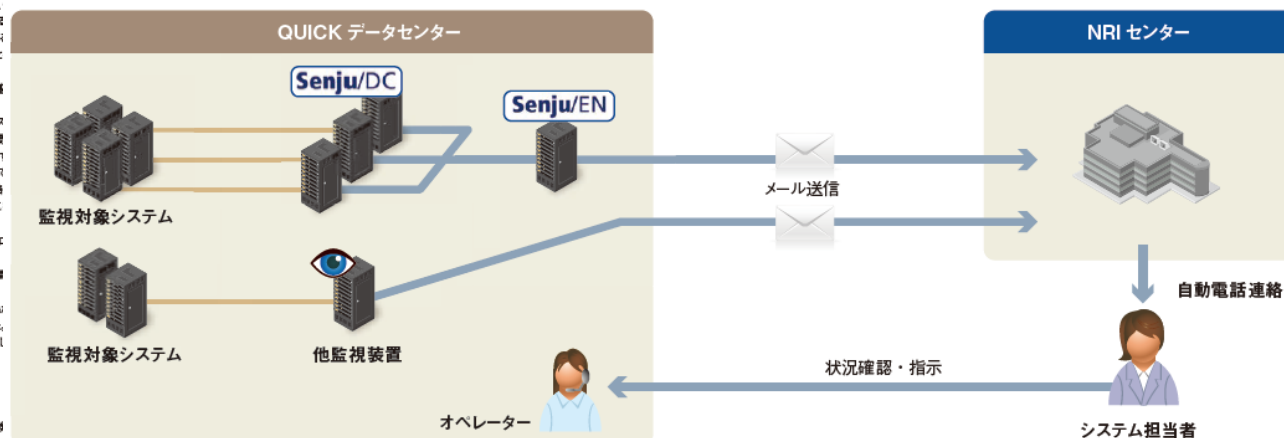
システムは24時間365日の稼働が前提のため、オペレーターは5チームのX食で数千人で担当する万全の体制を敷いている。

しかし、特に夜間は人が少なくなる。このため、肉体的にも精神的にも、夜間の大きな負担になっていた。三上氏は、電話連絡も含めた監視・運用業務の効率化が長年の課題だった。これまで、監視・運用業務の効率化にはなかなか手が付けられなかったが、中・ビジネスのデジタル化を推進する上で運用の効率化は不可欠と判断し、手から離すことにした(三上氏)

■「安心して個人情報任せられるのか」

こうして同社は、ソリューションの選定を開始した。いくつかの候補を調査・研究所(以下、NRI)のmPLAT/AEC(Auto Event Call)を選択した。mPLAT(エムプラット)は、NRIのシステム運用管理ツールとして知られるSenju Familyのクラウド版だ。そして、mPLAT/AECは、運用管理ツールが検知した障害情報を連絡網に従って自動的に電話連絡するサービスである。

システム監視の構成図



- 24時間365日提供し続ける約300のサービス、サーバ数千台の運用負担を軽減
- 10分かかっていた電話連絡を2～3分に短縮
- 特に深夜帯での肉体的、精神的負担を軽減
- 可変長メッセージの読み上げ機能を追加
- 厳格な個人情報管理が採用のポイント

QUICK サービスセンター
副本部長
三上 祐史 氏QUICK サービスセンター
部長
藤生 智宏 氏

株式会社インテック様



Senju Family User Reports



株式会社インテック

インシデントコールの自動化で「人手不足」をどう解消したのか

「TISインテックグループ」の中核会社として、受託型のシステムインテグレーションから、顧客企業のシステム運用まで一貫したソリューションを提供するインテック。全社的に「働き方改革」に取り組む一方で、現場ではオペレータの人材確保といった課題にも直面。システム運用のさらなる自動化、効率化を実現することが急務だった。そこで、インシデント発生時に通知を担当するコールチームのオペレータの負担を軽減する仕組みを検討することとなった。

■人材確保や対応品質の向上のために「自動化」が急務

システム開発からシステムの運用まで、ワンストップのサービスを提供するインテック。顧客企業のシステム運用を委託するが、ネットワーク&アウトソーシング事業本部 首都圏DCサービス部。マネージドサービスを提供する同部。マネージドサービス課長の作田真哉氏は「お客さまのシステムやネットワークサービスを24時間、365日体制で監視し、障害などのインシデントが発生した場合のお客さまへの連絡はオペレータが対応している」と説明する。

ビジネスのスピードが早くなり、システム利用者がITシステムに求める要件も多岐にわたっている。首都圏DCサービス部では、非定型的な対応を含む、顧客企業固有の運用も一手に担っており、「より早く、正確に、低コストで」顧客企業にインシデント通知を行う必要性があった。

そうした状況で、インシデント発生時に通知を担当するコールチームのオペレータの負担軽減は喫緊の課題だった。作田氏は次のように述べる。

「顧客企業が増え、監視対象のシステム、サービスが増えてくるにつれて、オペレータの要員確保に関する課題は大きくなっています。運用コスト削減もさることながら、特にオペレータの負担軽減という課題解決のために、業務の自動化を検討する必要がありました」（作田氏）

同社は、24時間365日体制のオペレータ要員はグループ会社に一括外注しているが、日勤スタッフを含むオペレータ要員の確保は強い課題だった。特にシフト制で夜勤対応のあるオペレーション業務は敬遠されがちで、それがゆえに人の入れ替わりも難しく、コストをかせげれば人が手配できるかといえば、そうではない状況だ。

人材確保やオペレータの対応品質を保つという課題解決のために、保守、運用の業務プロセスを標準化し、ITを活用した自動化に取り組むことは全社的な方針でもあったという。

■SaaS形式で自動通知機能を利用できる点が決め手

同社では、2009年頃より、システム運用管理基盤として野村総合研究所(NRI)の運用管理ソリューション「Senju Family」を採用。同部。マネージドサービスのグループリーダーである亀尾亮平氏は「弊社のクラウドサービス立ち上げを契機に、マルチテナント対応でエージェントレスでも使える運用基盤を検討したところ、ビジネス要件に最もフィットしたのがSenju Familyだった」と説明する。

システム運用管理ツール「Senju/DC」や統合運用管理基盤「Senju/EN」を利用する中で、製品の優位性だけでなく「サポート対応が迅速丁寧」とNRIの支援を高く評価していた同社は、「Senju Family」をベースにオペレータのコールを自動化する機能拡張を検討する。

「運用の現場を改善するとき、オペレータの負担を下げることを第一に考え、運用管理ツールが検知したアラートを電話連絡網に従って自動的に通知する機能を盛り込むことはできないか、検討を開始しました」（亀尾氏）



株式会社インテック

【本 社】東京都豊島区豊島5-5
 【創 立】1964年1月11日
 【従業員数】3,553名(2017年9月1日現在)
 【U R L】http://www.intec.co.jp



インテック
ネットワーク&
アウトソーシング
事業本部
首都圏
DCサービス部
マネージドサービス課
マネージドサービス課長
作田 真哉 氏



インテック
ネットワーク&
アウトソーシング
事業本部
首都圏
DCサービス部
マネージドサービス課
グループリーダー
亀尾 亮平 氏

- 「働き方改革」と「オペレータの人材確保」への対策を検討
- 約50台のサービス基盤機器類の監視イベント通知を自動化
- 夜間を含め1日約10～15件のインシデントコール発生
- 夜間対応をはじめとするオペレータの心理的負担を軽減
- 自動通知の先の一次対応の自動化にも取り組む

