

アトラシアン、米国 Halp 社を買収 既存のツールで問い合わせやリクエストに対応するより良い方法を提供

【2020年5月13日】企業のデジタル・トランスフォーメーション（DX）を支援するソフトウェア企業のアトラシアンは5月12日、対話型チケット管理ソリューションを提供する Halp を買収しましたことをご知らせいたします。Halp は、メッセージ・ベースのインターフェースを持つコラボレーション・ハブの Slack での問い合わせ対応をより簡単かつ効率的にするアプリです。

Halp は2017年に米国コロラド州ボルダーで設立し、チームの働き方を根本的に変える新しい次元のアプリを開発してきました。昨今、企業でのリアルタイムによるメッセージのやり取りを可能にするアプリが普及するにつれ、既に投資したメッセージング・ツールに組み込むことができるソリューションへの需要が高まっています。様々な業界、企業、チームが、Slack を利用してチーム・コラボレーションを実現していますが、Halp は Slack をヘルプデスクソリューションへと変化させることができ、問い合わせ対応にメッセージアプリを利用している IT やセキュリティ、法務、財務およびサポートなどを始めとする、あらゆるチームで活用することができます。

Slack ワークスペースに Halp を追加すれば、シンプルな絵文字リアクションを使ってメッセージをリクエストの進捗や成果を管理するチケットへと変換することができます。Halp は、標準機能でシンプルに問い合わせを管理できるだけでなく、ワークフローのカスタマイズも可能です。いずれの場合も、Slack 内で問い合わせが適切に処理され、課題を迅速に解決することができます。要求が正しくルーティングされるため、コンテキストの切り替え、ログインのプロンプトなど、IT チームのメンテナンス対応への負担はありません。

例えば、アトラシアンの Jira Service Desk などの高度な ITSM ソリューションを既に利用している場合でも、Halp は既存のソリューションとシームレスに統合してそのワークフローを活かすことができるため、社内の一部が Halp を単独で利用したい場合にも併用することができます。また、Confluence とも双方向の連携機能を提供しているため、ナレッジベースと接続することも可能です。Halp を使えば社内のユーザーが日々利用しているメッセージング・ツール内でのやり取りを継続させながら、選択したサポート・ツールを組織全体の正式な指定システムとして活用することができるようになります。

アトラシアンのプロダクト・インテグレーション統括責任者のスティーブ・ゴールドスミスは次のように述べています。「Halp を構築したチームはここからさらに飛躍します。彼らの世界最高のメッセージ・ネイティブ・アプリを作るというミッションをアトラシアンが一丸となって後押しできることにワクワクしています。既存 Halp ユーザーは Jira や Confluence との連携を強めることができます。また、Microsoft Teams のユーザーサポートにも尽力してまいります」。

Halp の共同創設者兼 CEO のフレッチャー・リッチマンは以下のように述べています。「メッセージアプリはその進化によってチームの働き方を変えてきました。Halp のようなソリューションを利用いただくことで生産性を一段と高めることができます」。

Slack の事業開発および経営企画担当 VP であるブラッド・アームストロングは次のように述べています。「当社の戦略的パートナーであるアトラシアンの新たな取り組みに大いに期待しています。チケット管理ソリューションにおいてメッセージ重視のアプローチをとる Halp は、Slack のチャンネルで連携しているあらゆるチームにとって非常に有益なツールです。今後アトラシアンと共に事業の発展に取り組むことで大きなビジネスチャンスが生まれるとみています」。



Halp は Adobe、Home Depot、GitHub、Slack、ClassPass といった何千もの企業の社内オペレーションチームに日々利用されています。Halp については [ウェブサイト \(英語\)](#) をご参照ください。

なお、本取引の詳細は非公開となっております。

###

アトlassianについて

2002 年豪州シドニーで創業。あらゆるチームの可能性を解き放つことを企業のミッションとし、チームによる作業の整理、議論、完遂を支援するコラボレーションソフトウェア開発を手掛けています。アトlassianの顧客はゼネラルモーターズ、ウォールマートラボ、バンク・オブ・アメリカ・メリルリンチ、リフト、スポティファイ、NASA など 16 万 4 千社を超えています。顧客企業はプロジェクト管理、コンテンツ作成・共有やサービス管理ツールを利用することでチーム・コラボレーションを実現し、期限内に質の高いサービスや製品を提供することができています。主要製品はソフトウェア開発チーム向けのオンプレミスおよび SaaS プロダクトで、Jira Software (プロジェクト管理)、Confluence (コラボレーション)、Trello (タスク管理)、Bitbucket (ソースコード管理)、Jira Service Desk (ITSM) などがあげられます。日本法人のアトlassian株式会社は 2013 年の設立以来、日本語によるお問い合わせ対応や技術サポートの提供、マーケティングなどの業務を行っています。

Halp について

2017 年に Slack と Zendesk が統合し BubbleQ の社名で設立し、米国コロラド州ボルダーを拠点としています。IT チーム向け会話チケットソリューションで、Slack からのリクエストに対しメッセージ・ベースのインターフェースで簡単に答えやコメントを提供できます。この対話型チケット管理ソリューションは急速にユーザーを増やし、高い満足度を得ていると同時に、チームの生産性も向上させています。Halp は社内チームのコミュニケーション用に開発された初の対話型チケット・プラットフォームであり、職場における古いコミュニケーション慣習を改善させることに一役買っています。