

2022年3月29日

株式会社日立ソリューションズ

## 障害通知の見落としなどによるビジネスの機会損失を抑える

### 「TELstaff クラウド型通報管理サービス」を提供

チャットなど利便性の高いコミュニケーション手段や電話による通知で初動対応の迅速化を支援

株式会社日立ソリューションズ（本社：東京都品川区、取締役社長：山本 二雄／以下、日立ソリューションズ）は、監視ツール・サービスにより検知したハードウェアやシステムの異常を通知する「TELstaff クラウド型通報管理サービス」を4月28日から提供開始します。

本サービスは、各種監視ツール・サービスと連携し、複数の通知方法（電話やメール、SMS（ショートメッセージサービス）、Microsoft Teams や LINE WORKS、Slack などのチャット）を組み合わせ、機器やセンサー、システムなどで検知された異常を担当者に通知するものです。担当者が情報の確認処理を行うまで通知を繰り返したり、日付や曜日、時間帯などに応じて通知先担当者や通知手段を変えたりするなど、通知の確実性を高めるための細かな設定が可能です。

企業は、ハードウェアやシステムの異常を検知する仕組みと本サービスを組み合わせることにより、監視から通知までを自動化できるため、人手をかけずにインシデントに早期対応することが可能となり、ビジネスの機会損失を抑えられます。クラウドサービスとして利用できることで、基幹系情報システムはもちろんのこと、センサー監視や生産管理といったIoT・OT分野のクラウドサービスなどとも連携できます。また、ハードウェアや電話回線を用意する必要がないため、初期導入の手間を抑えられ運用コストを削減し、利用開始までの期間も短縮できます。

日立ソリューションズは、今後も通報管理システムのノウハウを生かし、幅広い企業のシステム運用管理の効率向上とデジタルトランスフォーメーションを支援していきます。



※1 TELstaff クラウド型統合通報管理サービスの契約とは別にこのサービスの契約が必要です。  
 ※2 Eメール通知を使用する場合、別途SMTPサーバが必要です。

図：TELstaff クラウド型通報管理サービスの概要

## ■ 背景

企業のデジタルトランスフォーメーションの取り組みが加速する中、企業活動の持続性や顧客への高品質なサービス提供において、システムの可用性を高めることが重要です。

しかしながら、あらゆるシステムは障害が発生する可能性を持っており、障害発生時は担当者にメールで一斉通知しつつ、電話で確実に伝えたり、グループチャットへ障害を通知することで、すぐに対応を協議するなどの対策を講じなければなりません。

日立ソリューションズはこれまで、20年以上に亘り、監視ソフトで障害を検知した際にメールや電話、信号灯で担当者に通知する統合通報管理システム「TELstaff（テルスタッフ）」をソフトウェアで提供してまいりました。このたび、チャットなどの新たなコミュニケーション手段により通知の確実性と対処の迅速性を向上し、クラウドサービスとすることで運用負荷の低減も実現する、「TELstaff クラウド型通報管理サービス」を提供することになりました。

## ■ 「TELstaff クラウド型通報管理サービス」の特長

1. クラウドで提供されるサービスのため、お客様は電話発信機器や電話回線のご準備が不要。加えてインターネットを介した様々なサービスとの連携が容易のため、セットアップの手間や時間を軽減。
2. 電話やメールだけでなくSMS、チャットなどの利便性の高い通知手段により、お客様に最適な通報が可能
3. 日付・曜日・時間帯に応じた通知先や通知手段の変更、通知に気付かなかった場合の代替通知先への自動切換えなど、最適な通知先と通知手段で確実な通知を行うことにより、障害時の初動対応の迅速化を支援

■ 価格

・TELstaff クラウド型通報管理サービス 基本プラン 50 ユーザ（年額）：¥960,000

・TELstaff クラウド型通報管理サービス 追加オプション 100 ユーザ（年額）：¥480,000

※ 電話通知やチャット通知などに使用する連携サービスは、別途お客様にてご契約いただく必要がございます。

■ 販売開始日 2022年4月28日

■ 「TELstaff クラウド型通報管理サービス」のホームページ

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

■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

URL：<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

■ 報道機関お問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ 経営戦略統括本部 経営企画本部 広報部 [担当：秋山、安藤]

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-7

E-mail：[koho@hitachi-solutions.com](mailto:koho@hitachi-solutions.com)

※ 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。