

アシスト、システム障害発生時のログ収集時間を“ゼロ”にするサポートサービス「超サポダッシュボタン」を提供開始 ～システム運用保守の負荷軽減に貢献～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、URL:<https://www.ashisuto.co.jp/>、以下:アシスト)は、システムの障害発生時の初動調査着手までの時間を“ゼロ”にするサポートサービス「超サポダッシュボタン」の提供開始を発表します。今回、アシストの取扱製品である「JP1」(開発元:株式会社日立製作所)と「WebFOCUS」(開発元:米国 Information Builders, Inc.)対応版をリリースし、年内に「Oracle Database」および「Qlik 製品」対応版のリリースを予定しています。

アシストは 2018 年から中期経営計画として「超サポ愉快カンパニー」*をビジョンに掲げ、その具現化を推進する全社横断型の YUKAI(ゆかい)プロジェクトを立ち上げました。YUKAI プロジェクトにて「お客様の声」を収集したところ、トラブル時のログ取得負荷の軽減に関する要望が数多く寄せられました。

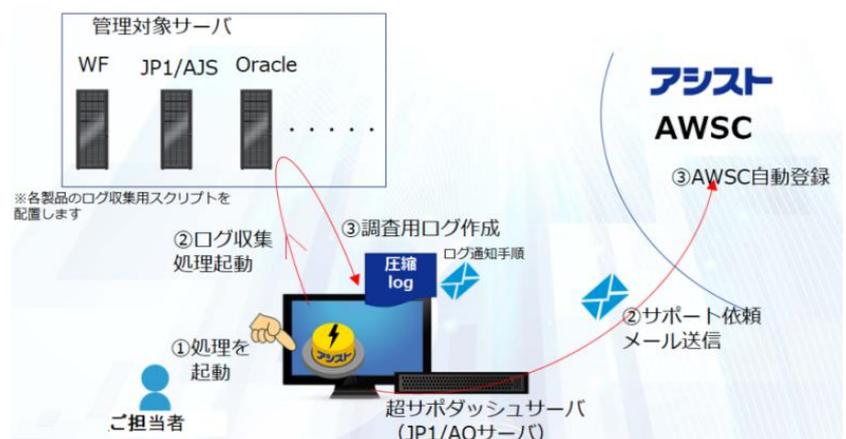
*アシストは「お客様と課題を共有し、“お役に立てる”ことを本懐とし、お客様と一緒に笑顔になること」を目指す会社です。

アシストは顧客企業のニーズに幅広く対応できるよう、約 50 種類におよぶ製品を取り扱っています。それら製品に関する操作や質問、トラブルなどに迅速に対応するため、約 200 名の専任技術者を全国 4 拠点(東京、札幌、名古屋、大阪)のサポートセンターに配置し、年間 4 万件近くの問い合わせに対応しています。

サポートの更なる強化に向け、その膨大なサポートログを改めて分析したところ、システム障害が発生した際、顧客企業の第一報から、ログを受け取り実際にアシストが調査を開始するまでに、1 製品あたり平均 22～23 時間かかることがわかりました。この理由は、障害は突然発生することが多いため、顧客企業側がアシストへのサポート依頼の手順やログの取得方法がわからないことや、多数の確認事項に膨大な時間を要すること、特に夜間の場合には人手不足など、リソース面で制約があるからです。また、時間が経過すればするほど、顧客企業における通常業務への影響も大きくなることから、アシストではこの調査時間短縮を「超サポ」の具現化対象に選定し、YUKAI プロジェクトで検討、開発を進めてきました。

そしてこの度、障害が発生した場合に必要な初動調査に着手するまでの時間をゼロにするサポートサービス「超サポダッシュボタン」の提供を開始することになりました。

「超サポダッシュボタン」は、顧客企業のシステム担当者が障害発生を検知した時点でコンソール上のボタンを押すと、管理対象となっている各製品のサーバから初動調査用のログを自動収集します。また同時にアシストサポートセンター(AWSC)へのログの連携手順が通知されるため、システム担当者は手順に従って、自動収集されたログをアップロードします。さらにボタンを押すと AWSC へサポート依頼が自動通知され、顧客企業からのログが到着次第、調査に着手できるよう、AWSC で担当者がアサインされます。このように「超サポダッシュボタン」を押すだけで、調査のための初動対応が完了します。



「超サポダッシュボタン」により、緊急時の要員調整の簡略化、問い合わせ対応フローの標準化、トラブル解決までの時間短縮を同時に実現し、通常業務への影響をおさえ、システム運用保守業務の負荷を大きく軽減します。アシストでは、今回の「JP1」、「WebFOCUS」対応版に続き、年内には「Oracle Database」、「Qlik 製品」と主力製品の対応を順次行っていきます。

■「超サポダッシュボタン」について

●動作環境

(1)「超サポダッシュボタン」サーバ

OS: Windows

JP1/Automatic Operation(JP1/AO)が稼働(処理制御に利用、費用に含む)

その他: JP1/AO の環境に準拠

SMTP サーバが利用可能な機器であること

Internet Explorer または Firefox が導入されていること

(2)管理対象サーバ

ログを自動収集する対象のサーバ(管理対象としたい JP1 や WebFOCUS のサーバ)

その他: 超サポダッシュボタンの対象となる製品の環境に準拠

telnet/SSH で接続可能な機器であること

●価格

サブスクリプションでのサービス提供となります。

- (1) 超サポダッシュ 基本サービス 240,000 円(税別)／年額
(超サポダッシュボタンサーバ 1 台および管理対象サーバ 10 台まで)
- (2) 超サポダッシュ 追加 10 サーバ 120,000 円(税別)／年額
(管理対象サーバが 11 台以上の場合の追加費用)

※ サービス料は、管理対象の種類には依存しません(「JP1 だけ」でも、「JP1 と WebFOCUS」でも同額となります)。

※ 別途、導入設定作業費 200,000 円(税別)が必要です。

※ 管理対象の製品のバージョンやコンポーネントなどにより対応していないものもあります。

- 詳細 URL: https://www.ashisuto.co.jp/support/other_service/dash/

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報担当: 田口

TEL: 03-5276-5850 URL: <https://www.ashisuto.co.jp/contact/press/>

■「超サポダッシュボタン」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト YUKAI(ゆかい)プロジェクト

E-Mail: yukai_dash.button@ashisuto.co.jp

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※ ニュースリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。