

アシスト、「超サポダッシュボタン」の Oracle Database、Qlik 製品対応版を提供開始

～トラブル時の初動対応に必要なログ収集時間を“ゼロ”に、障害をいち早く解決～

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、システム障害発生時の初動調査着手までにかかる時間*を“ゼロ”にするサポートサービス「[超サポダッシュボタン](#)」の第2弾として、Oracle Database(開発元:Oracle Corporation)およびQlik 製品(開発元:Qlik Technologies Inc.)対応版の提供を開始します。

*アシスト調べ:初動調査着手までに1製品あたり平均22～23時間を要する

システム障害発生時にアシストが開発した「超サポダッシュボタン」というコンソール上のボタンを押すだけで、初動調査に必要なログ収集とアシストサポートセンターへの連絡が完了します。問い合わせフローを簡略化、自動化することで、トラブル解決までの時間短縮を実現し、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。

2019年11月にはJP1(開発元:株式会社日立製作所)およびWebFOCUS(開発元:米国Information Builders, Inc.)対応版を提供開始し、顧客企業からの利用評価も反映した上で今回バージョンアップも行いました。今後は他取扱製品へも順次展開していく予定です。

■「超サポダッシュボタン」提供の背景

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。

アシストでは幅広い顧客ニーズにあわせた約50種類の製品を取り扱っており、全国に配置された約200名の専任技術者が、年間約4万件の問い合わせ(操作に関する質問からトラブル対応まで)に対応しています。YUKAIプロジェクトにてその膨大なサポートログを分析したところ、システム障害が発生した際、(1)顧客企業からアシストへの第一報、(2)顧客企業から調査に必要なログなどの受け取り、(3)アシストが初動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。

障害は突然発生することが多いため、顧客企業での大きな課題として、「(1)ログの取得方法やアシストへのサポート依頼手順がわからない」、「(2)多数の確認事項に膨大な時間を要する」、「(3)特に夜間の場合には人手不足などリソース面での制約がある」の3点が挙げられます。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」を開発し、2019年11月にJP1およびWebFOCUS対応版を提供開始しました。今回のOracle DatabaseおよびQlik製品対応版提供にあたり、顧客企業から寄せられた改善点も加味しバージョンアップを行っています。

■「超サポダッシュボタン」について

●サービス概要

「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)への連絡と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。このように「超サポダッシュボタン」を押すだけで、簡単に初動調査のための対応が完了します。

今回は管理対象製品として Oracle Database と Qlik 製品を追加しました。



●効果

「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。また、属人化を排除することで運用担当者のテレワークなど働き方改革を支援します。

●管理対象（ログ収集対象）の環境

- Oracle Database 11g 以降
(Oracle Database Appliance、Real Application Clusters、Oracle Exadata Database Machine も対応)
- JP1 V9 以降
(JP1/AutomaticJob Management System、JP1/Integrated Management、JP1/Network Node Manager i、JP1/Cm2/SNMP System Observer、JP1/Performance Management などに対応)
- WebFOCUS V8.2.0.1
(WebFOCUS EVO も対応)
- Qlik Sense V3.0 以降

●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) 超サポダッシュボタン 基本サービス 240,000 円／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) 超サポダッシュボタン 追加 10 サーバ 120,000 円／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、同一ドメイン内であれば管理対象の種類や数には依存しません。

複数製品を対象にしても同じ価格です。また、Oracle Database 等が複数サーバ存在しても同じ価格です。

※別途、導入設定作業費 200,000 円～が必要です。

※管理対象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。

※価格は税別です。

●詳細 URL:

<https://www.ashisuto.co.jp/dashb/>

■「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

URL: <https://www.ashisuto.co.jp/pa/contact/dashb.html>

■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/>

※ 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。