

クラウド型通報サービス WebSAM Automatic Message Call 紹介資料

2021年6月

NEC クラウドプラットフォーム事業部

目次

1. WebSAM Automatic Message Call について
2. WebSAM Automatic Message Call 利用イメージ
3. WebSAM Automatic Message Call 課題/特長
4. WebSAM Automatic Message Call 機能詳細
5. お試しサイト

1. WebSAM Automatic Message Call について

WebSAM Automatic Message Call (AMC) とは

各種システムからのアラートメールをフィルタリングし、障害等の重要情報だけを電話またはメールで確実に担当者へお知らせする「クラウド型 通報サービス (SaaS)」です。

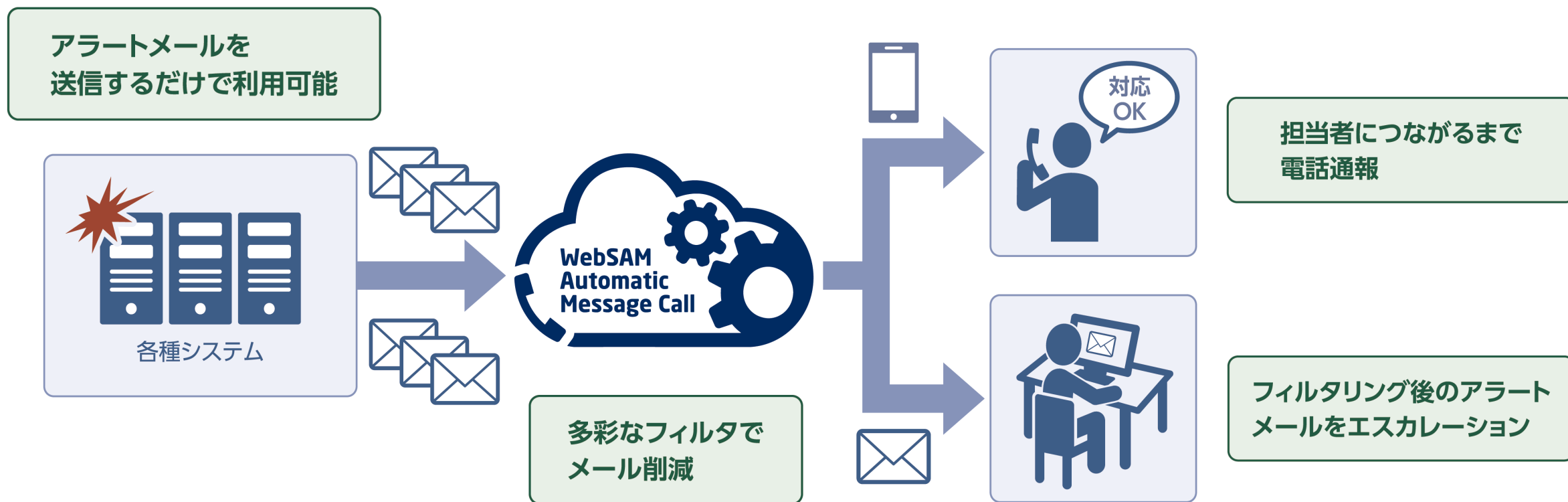


通報運用の課題を解決

2. WebSAM Automatic Message Call 利用イメージ

WebSAM AMC の利用イメージ

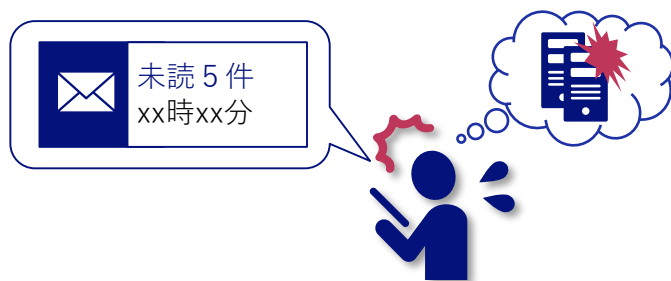
様々なアラートメールを WebSAM AMC宛に送付することで、WebSAM AMCがアラートメールを仕分けて自動で通知します。



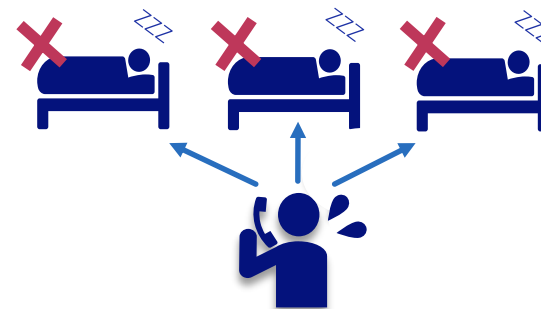
3. WebSAM Automatic Message Call 課題/特長

通報運用における主な課題

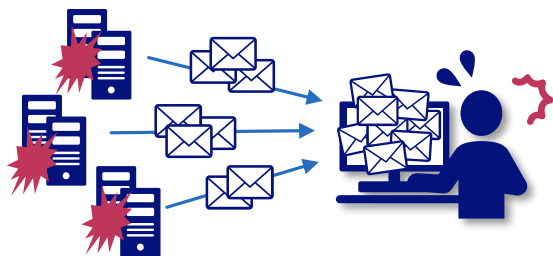
- ① メールでしか来ないため
気づくのが遅れてしまう



- ② 障害発生時に担当者に
電話がつかない



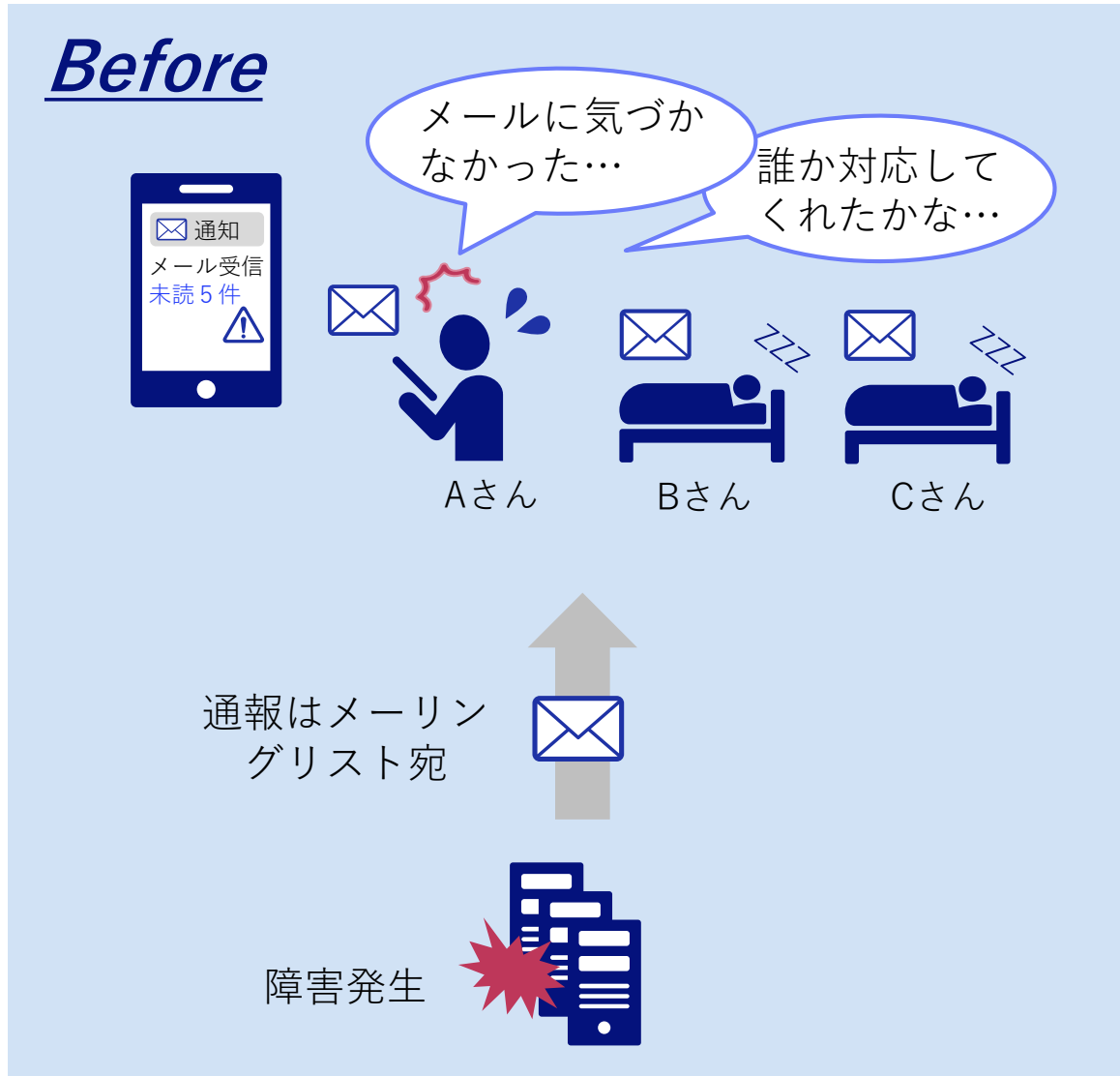
- ③ システムから大量のメール
が来るがほとんどが不要



- ④ 夜間の障害通報に人を張り
付けるのはコストが高い

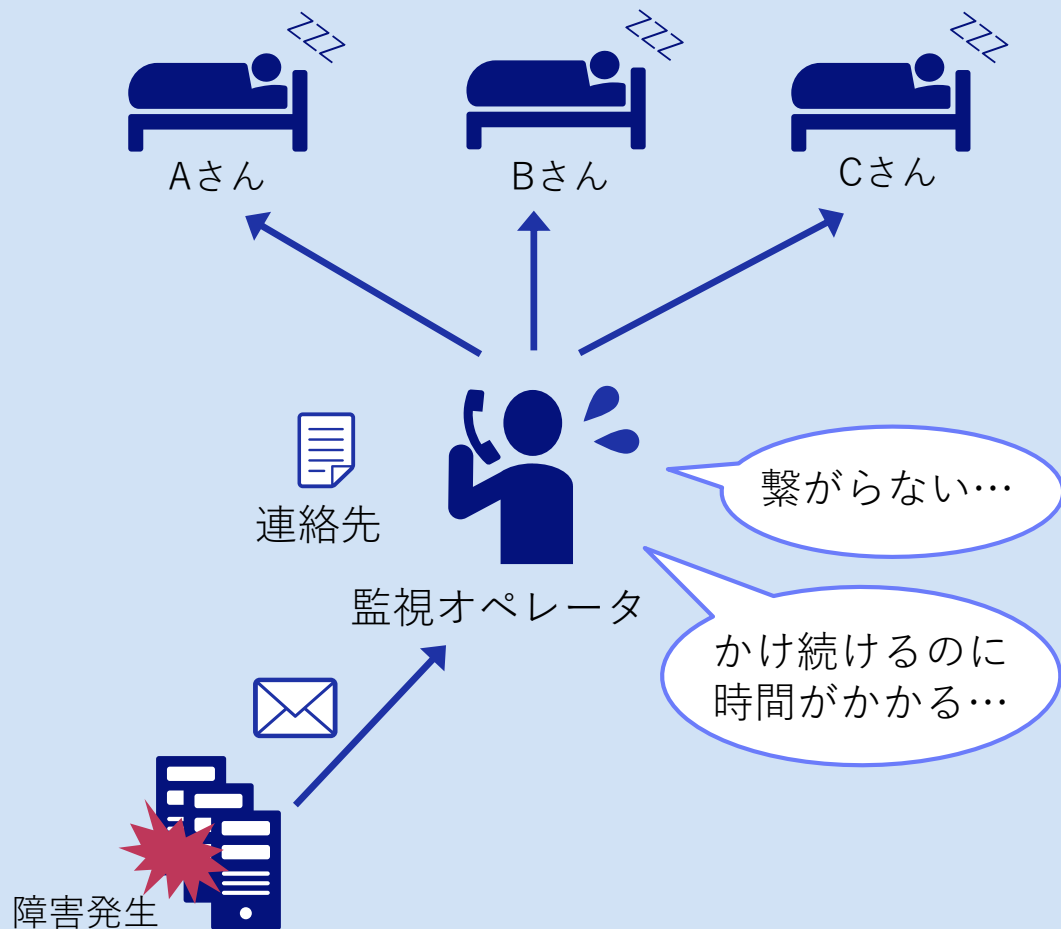


解決 1. 自動電話通報により確実に気づける

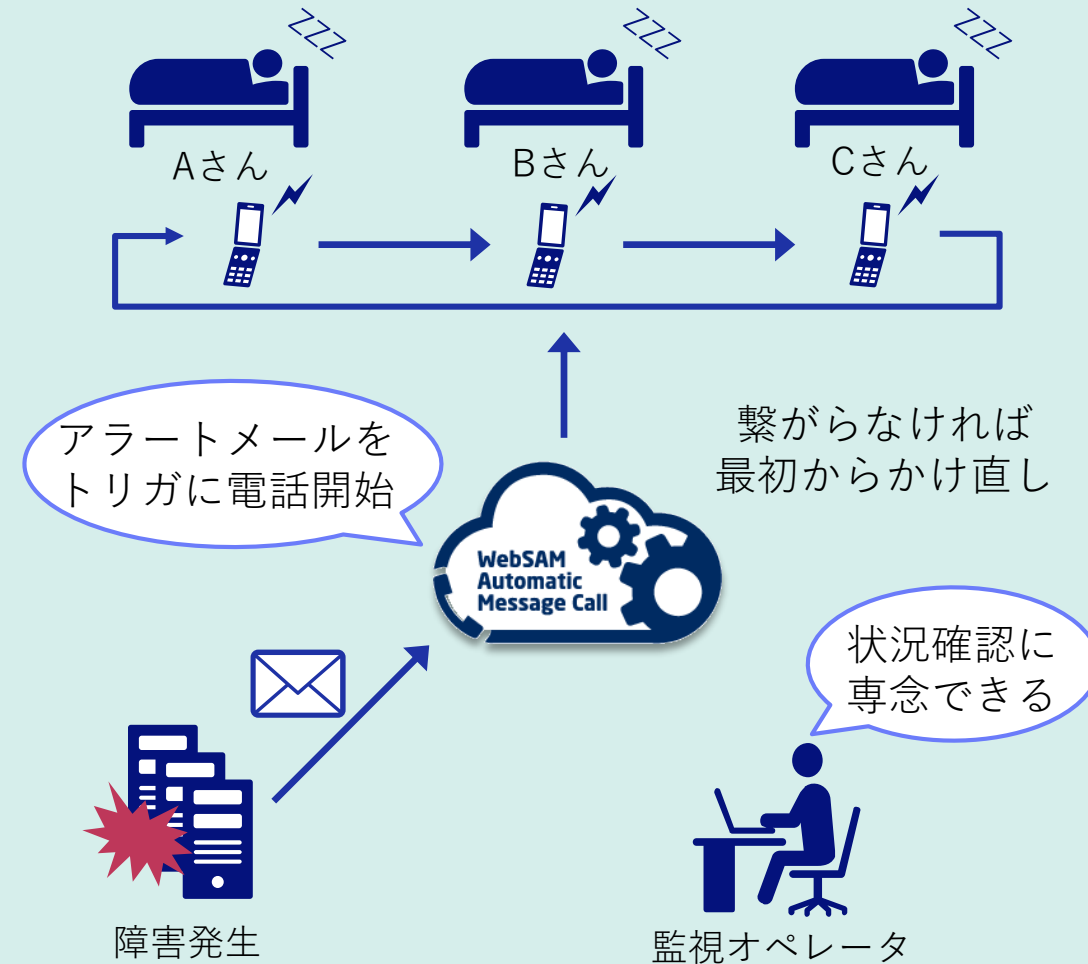


解決 2. 繋がるまで自動でかけ続けるので確実に通知

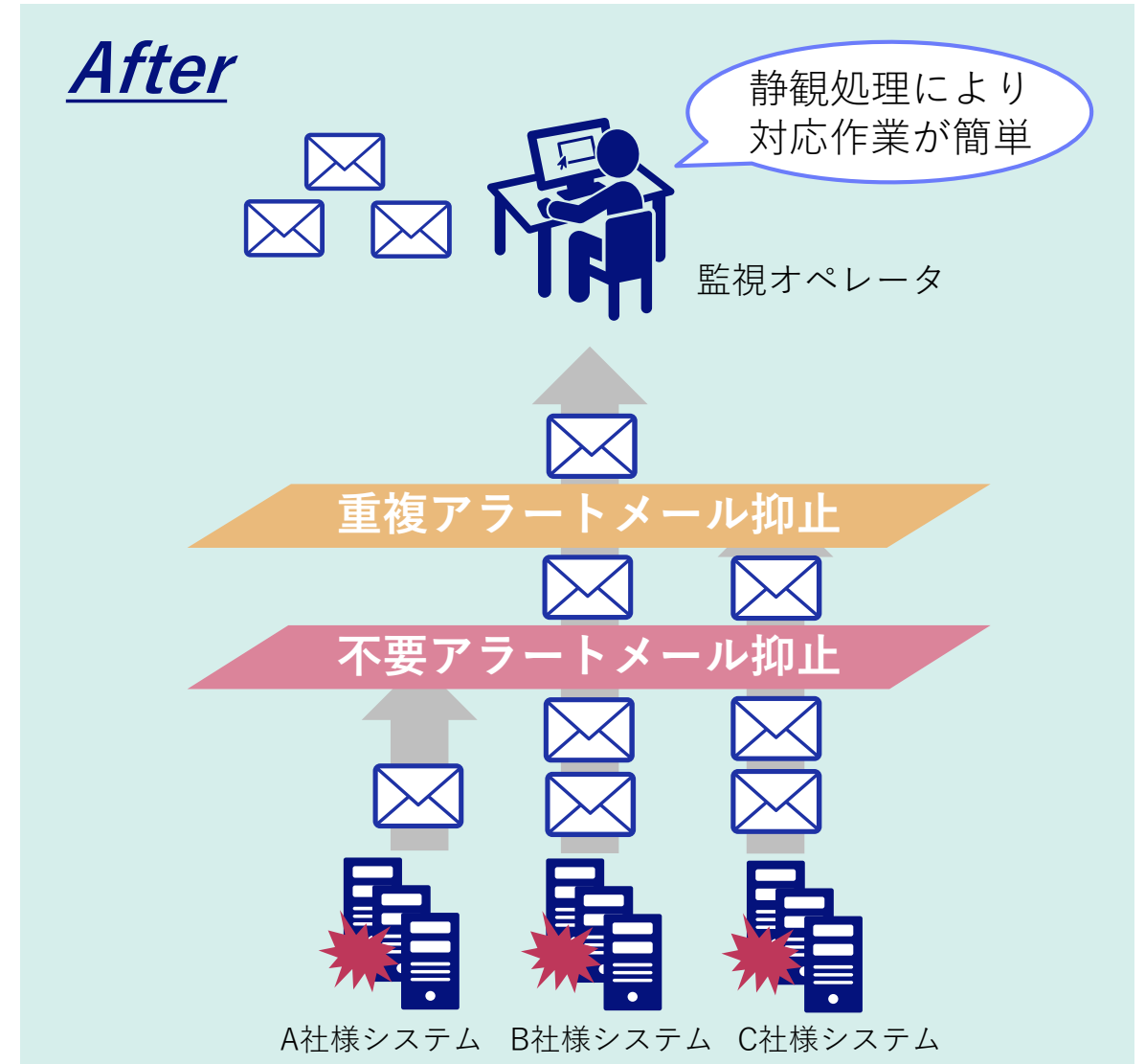
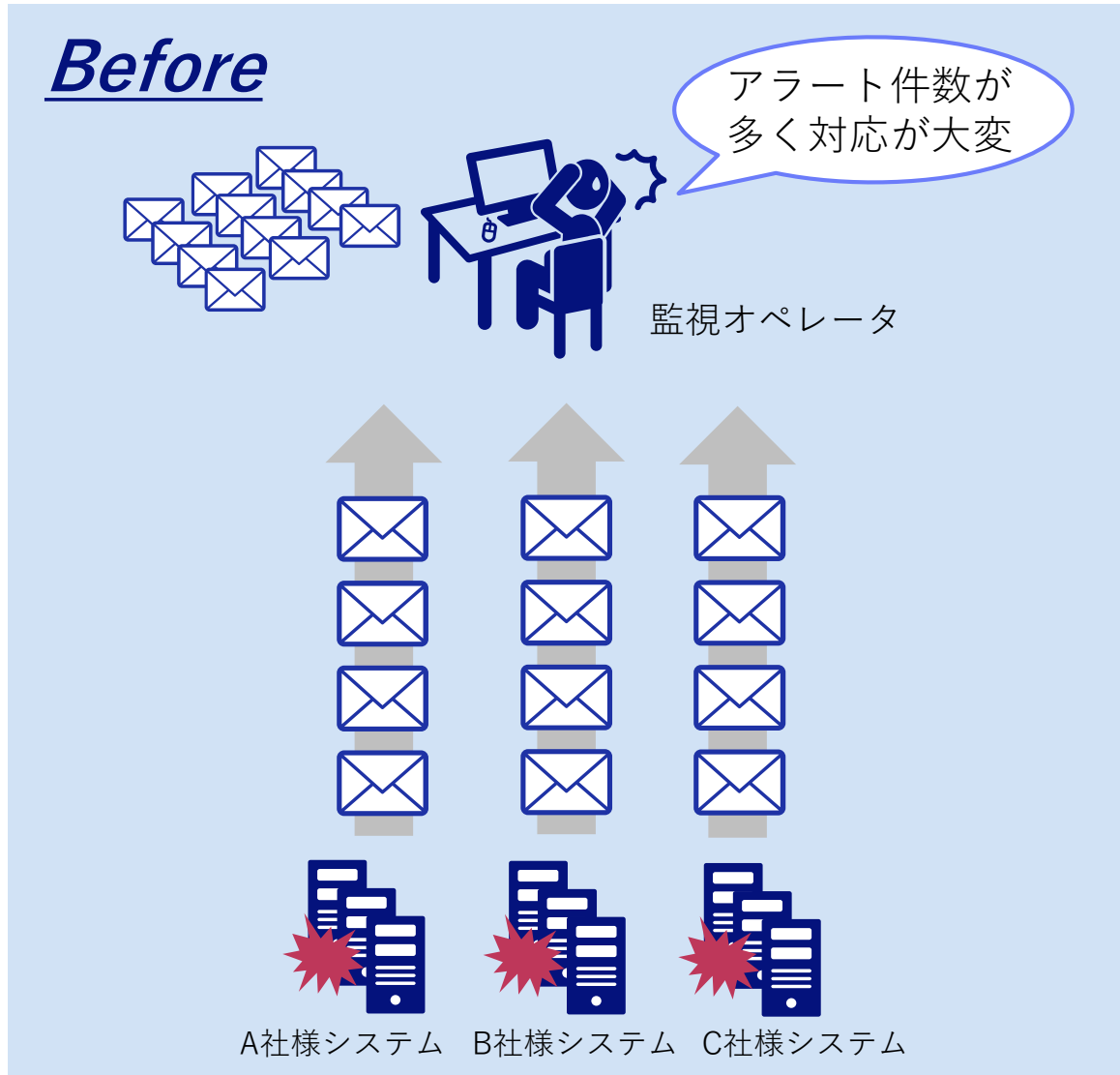
Before



After



解決 3. 対処不要メールは静観処理し対応工数削減



解決4. 24時間自動通報運用を低コストで実現

Before

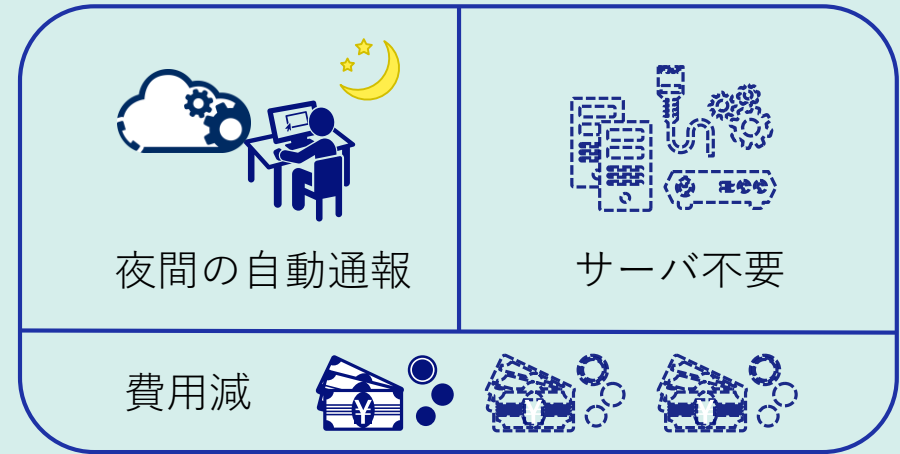


24時間体制にして
いるが維持費が高い…

製品の導入はサーバ購入
や通信設定が必要になる…



After



オペレータの維持
コストが削減できる

サーバや通信機器の
コストも抑えられる



WebSAM AMC の特長

特長.1

運用に合わせた電話通報



特長.2

多彩なパターンマッチング



特長.3

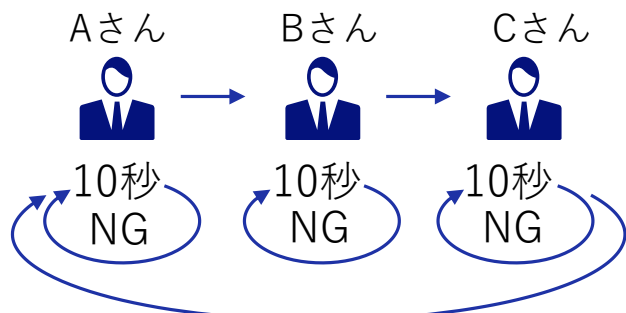
システム導入が簡単



特長.1 運用に合わせた電話通報（1/2）

グループ単位/当番単位で発呼時間、リトライ回数、優先順を指定し通報可能

当番①（システム担当）



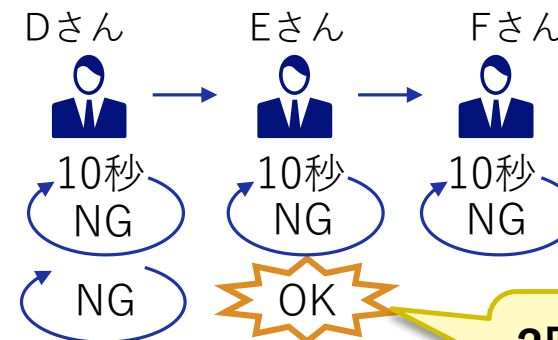
最初の担当者から
かけ直す回数:**3回**

× 3 回

誰にも繋がらない...

次グループ
に電話

当番②（業務主管）



2回目のリトライ
で繋がった

× 3 回

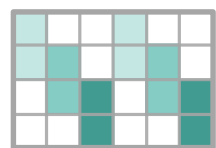
リトライ2回目で応答



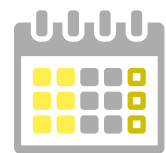
人手に頼っていた電話通報を自動化できる

特長.1 運用に合わせた電話通報（2/2）

運用パターン/運用カレンダーに合わせ通報先や時間帯を柔軟に設定可能



当番表



カレンダー



平日

当番①



日中対応 
9:00～21:00

当番②



夜間対応 
21:00～9:00

休日

当番③



日中対応 
9:00～21:00

当番②



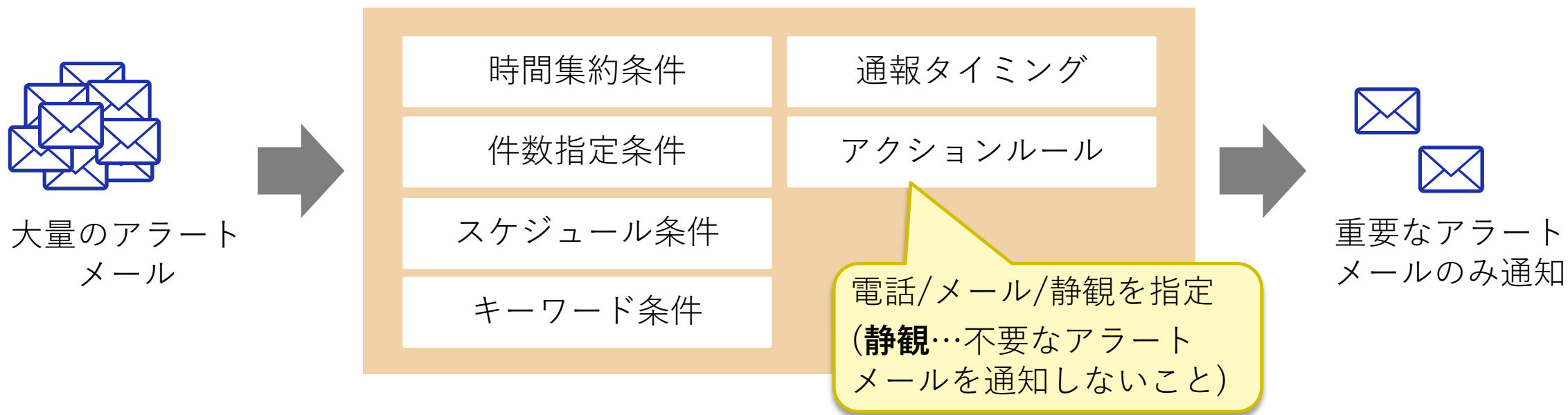
夜間対応 
21:00～9:00



曜日や時間帯で連絡先を指定して自動通報できる

特長.2 多彩なパターンマッチング (1/2)

大量アラートメールがキーワードによりフィルタリングされ通知件数を削減



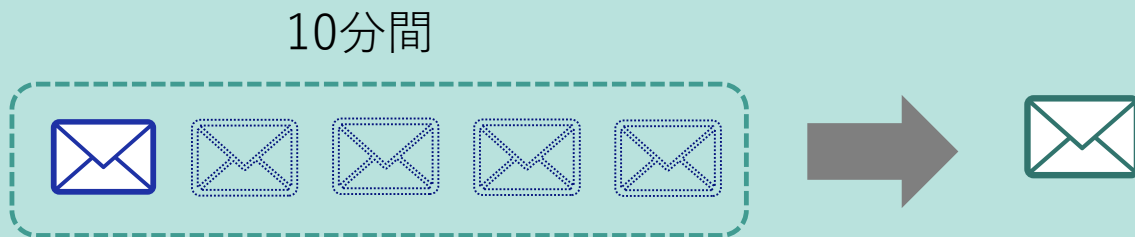
不要なアラートメールが減り運用工数を削減できる

特長.2 多彩なパターンマッチング (2/2)

一定時間での集約、指定件数で集約などアラートメールを集約し通知可能

時間集約

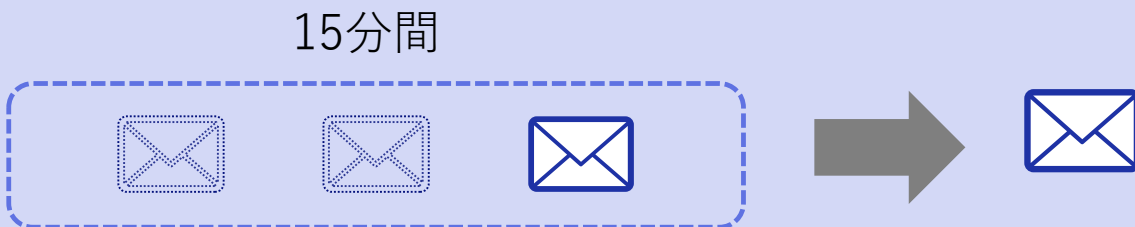
例) 10分間来た同一メール
を1通のみ通知



最初 1 通を通知し
残り 4 通は通知し
ない

件数指定

例) 15分間に同一メール
が3通来たら通知



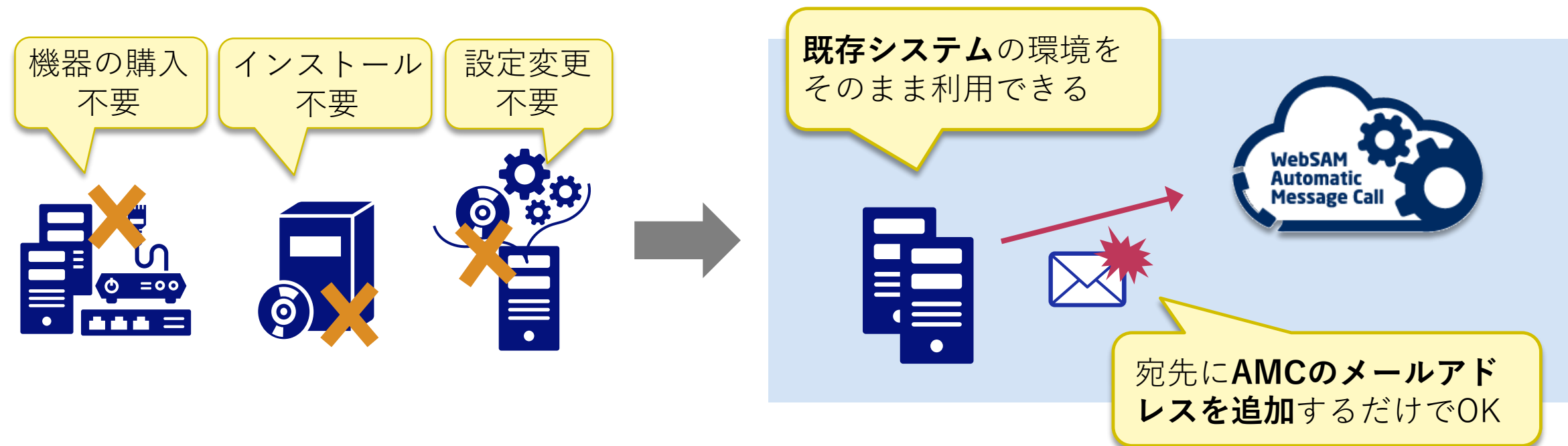
3 通きたので
1 通だけを通知



集約により工数削減や見落としを防止できる

特長.3 システム導入が簡単

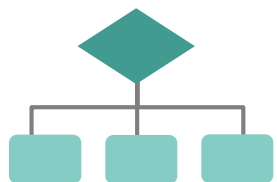
サーバの購入や製品のインストールが不要なため、即時運用が可能



既存システムを変更せず、すぐに利用が開始できる

4. 機能詳細

WebSAM AMC の主な機能



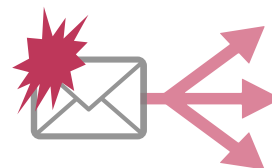
プロジェクト管理

監視対象システム毎にプロジェクトを分けて、設定や通知先を管理できる。



運用ダッシュボード

アラートメールの通知件数、通報履歴が確認可能。件数の推移をグラフ表示可能。



パターン管理機能

アラートメールのフィルタ条件に対して、アクションルールが設定可能。



アラートメール集約機能

一定時間内の通知、指定件数に達した場合に通知など柔軟な設定で集約可能。



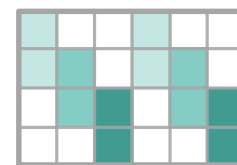
アクション機能

アラートメールに対して電話通知、メール通知、静観などのアクション設定可能。



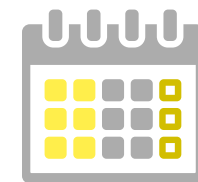
輪番管理

対応可能な担当者につながるまで、繰り返し電話をかける事が可能。



当番管理

当番単位で通知先や通報時間の設定が可能。運用に合わせ優先順を指定可能。



運用カレンダー/ スケジュール管理

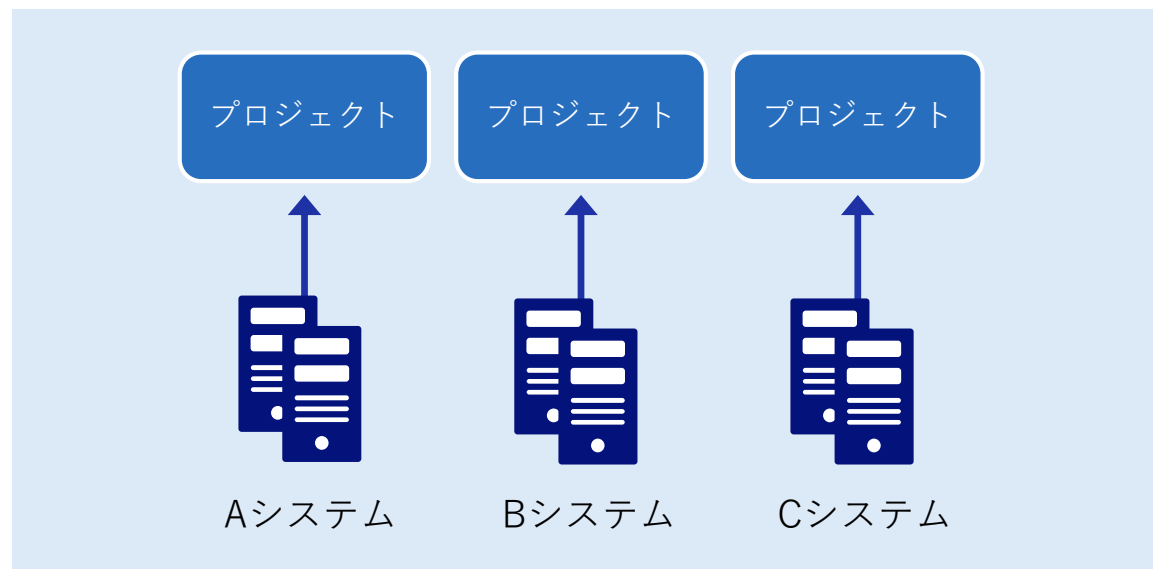
平日/祝日や日中/夜間などで、通知先や通知の有無変更が可能。

プロジェクト管理

監視対象のシステム毎にプロジェクトを分け、パターン登録や通報先を管理可能。
複数のプロジェクトをまとめて管理できる。

◆ 複数プロジェクトのメリット

- プロジェクトを追加することで、設定情報や通報履歴をプロジェクト単位に分割できるため、パターン登録や連絡先管理などが容易になります。
- 運用ダッシュボードで、プロジェクト毎にアラートメール件数や通知数を確認できます。

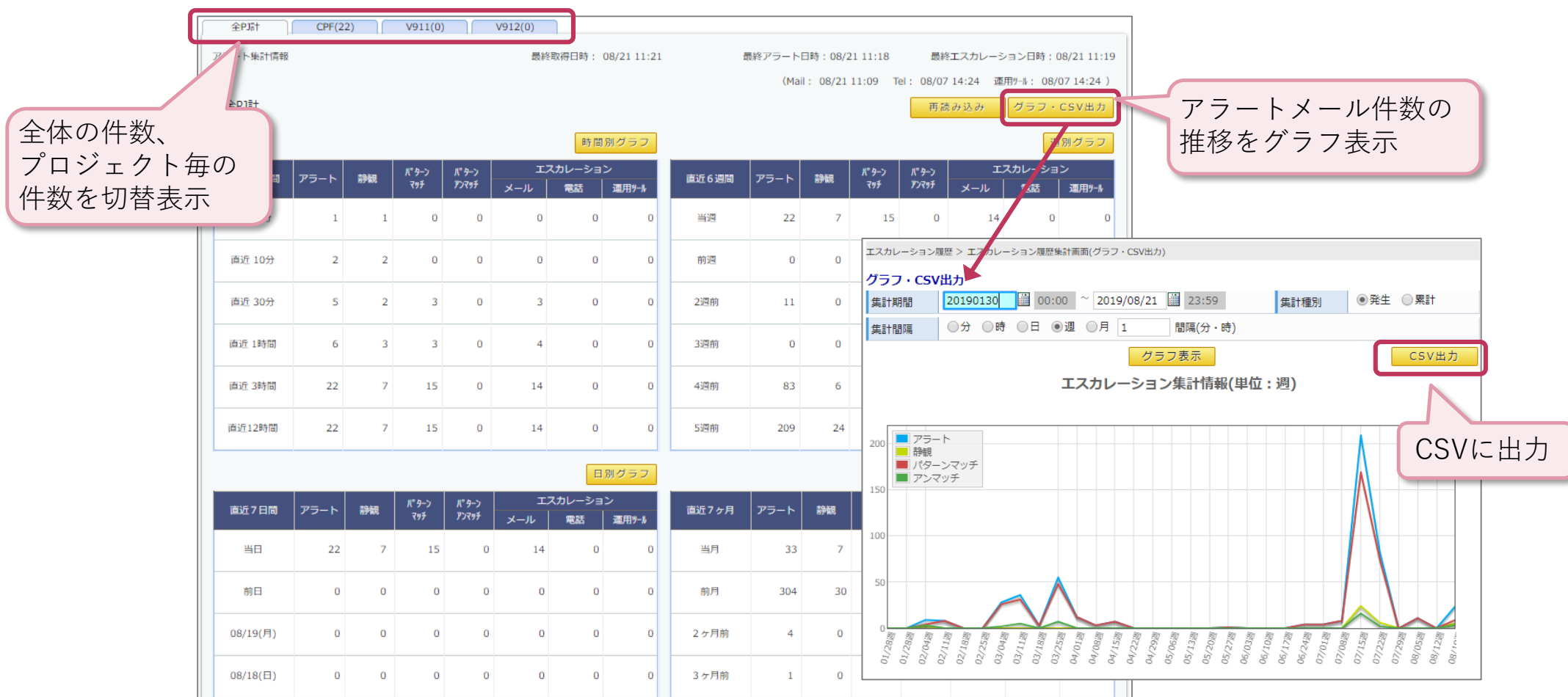


※1つの基本契約(Standardテナント)に
オプション契約でプロジェクト追加する場合、
各プロジェクトのリソースは共通となります。

※ログインURLも1つとなるため、同一ログイン
先で各プロジェクトの状況が確認できます。

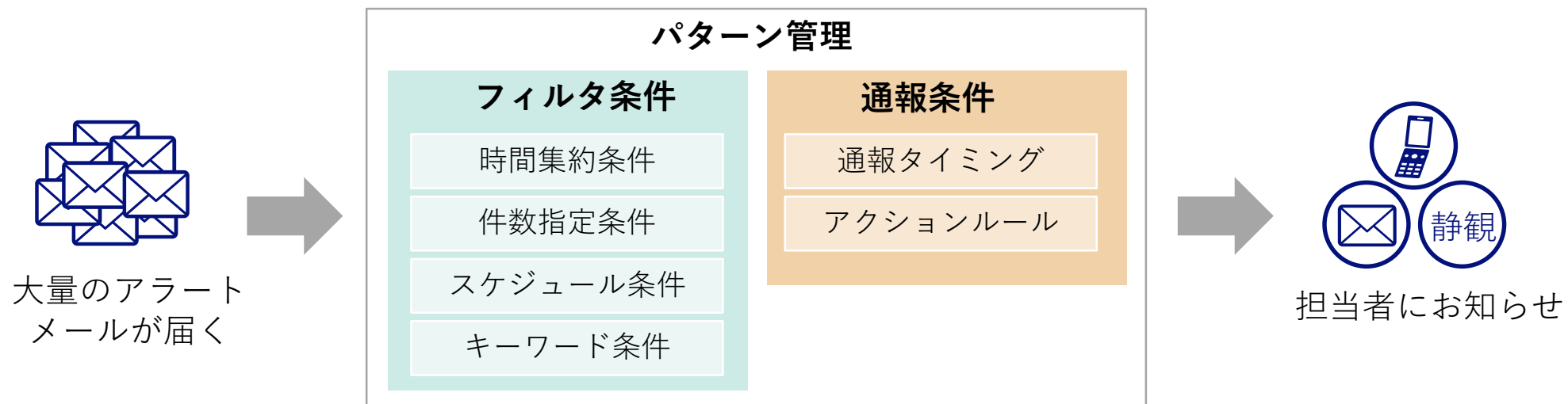
運用ダッシュボード

アラートメールの通知件数、通報履歴をWebポータル画面から管理/確認が可能。
過去のエスカレーション履歴をグラフ表示/CSV出力が可能。



パターン管理機能 (1/2)

アラートメールのフィルタ条件対して、通報条件の紐づけが可能。



フィルタ条件	時間集約条件	・ 一定時間内にきた同一メールを1通目のみ通知 >アラートメール集約機能参照
	件数指定条件	・ 指定時間内に指定件数の同一メールがきたら通知 >アラートメール集約機能参照
	スケジュール条件	・ 適用期間や適用曜日、毎月X日などを選択可能
	キーワード条件	・ 件名/本文中のキーワードから検索。複数のキーワード組合せや正規表現を利用可能
通報条件	通報タイミング	・ 即時エスカレーション(リアルタイムに通知)または、時間指定エスカレーション(営業日の翌日/翌営業日に通知、営業時間の始業時間に通知)を選択
	アクションルール	・ 電話/メール/静観など通知方法を選択 >アクション機能参照

パターン管理機能 (2/2)

パターン登録の画面イメージになります。

The screenshot shows a web-based form for pattern registration. It is divided into several sections: 'パターン' (Pattern), '集約パターン設定' (Aggregation Pattern Setting), '件数指定パターン設定' (Count Specified Pattern Setting), 'スケジュール' (Schedule), and 'キーワード条件' (Keyword Conditions). Callouts highlight specific features: 'エスカレーションのパターンを選択' (Select an escalation pattern) points to the 'パターンタイプ' (Pattern Type) section; '適用する期間と曜日を選択' (Select the period and day of application) points to the 'スケジュール' (Schedule) section; and 'キーワードの条件を入力 (複数入力が可能)' (Enter keyword conditions (multiple inputs are possible)) points to the 'キーワード条件' (Keyword Conditions) table.

パターン

パターン名 *

パターン内容

パターンタイプ * ☒ 静観 ☐ 集約 ☐ 単発 ☐ 件数指定

集約パターン設定

集約通知 ☐ 通知する ☒ 通知しない 集約間隔 (分) 分

件数指定パターン設定

件数指定 分以内に 件

スケジュール

適用期間 * 2020/04/23 00:00 ~ 2021/12/31 23:59

パターンタイプ適用時間帯 ~

適用曜日 ☒ 月 ☒ 火 ☒ 水 ☒ 木 ☒ 金 ☒ 土 ☒ 日 (☒ プロジェクト休日にパターンマッチを行う)

適用日 毎月 日 ※末日は「99」を設定

キーワード条件 (ヘルプ)

定義名	検索箇所	本文行範囲	キーワード
KEY1	☐ 件名 ☒ 本文	1 行目から 5 行目まで	バックアップエラー
KEY2	☒ 件名 ☐ 本文	行目から 行目まで	☐ 含む ☐ 含まない ☐ 正規表現
KEY3	☒ 件名 ☐ 本文	行目から 行目まで	☒ 含む ☐ 含まない ☐ 正規表現

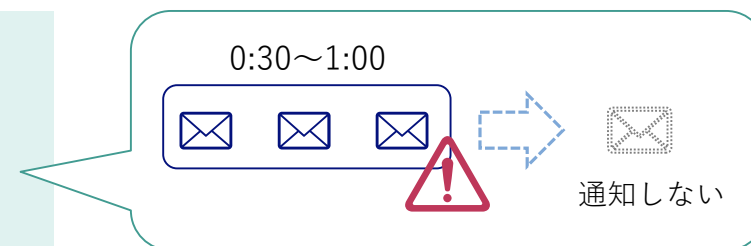
アラートメール集約機能

アラートメールを静観処理、集約、指定件数などの設定に合わせエスカレーション条件を柔軟に設定可能。

静観パターン

対処不要のアラートメールを通知しないようにできる。
指定時間内のアラートメール通知を抑止する。

例) システムのメンテナンスにより0:30～1:00の間、アラートメールを通知しない



集約パターン

一定時間のアラートメールを最初の1通のみ通知する。
集約後に集約件数の結果メールが届く。

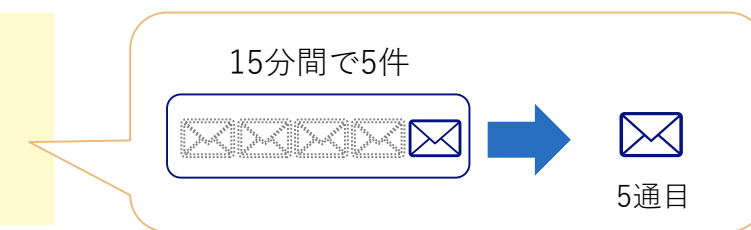
例) CPU使用率閾値超過のアラートメールを受信した場合、その後10分間に発生した同一アラートメールは抑止する



件数指定パターン

指定件数に達した場合のみ通知する。

例) CPU使用率閾値超過のアラートメールを15分間で5件受信した場合、通知する



※複数パターンを組み合わせ通知する「複合エスカレーション」や、
複数パターンを組み合わせ静観する「複合静観」も可能です。

1. アラートエスカレーション抑止（静観パターン）

エスカレーション対象のアラートが発生した場合も、指定期間内のアラートのエスカレーションを抑止します。



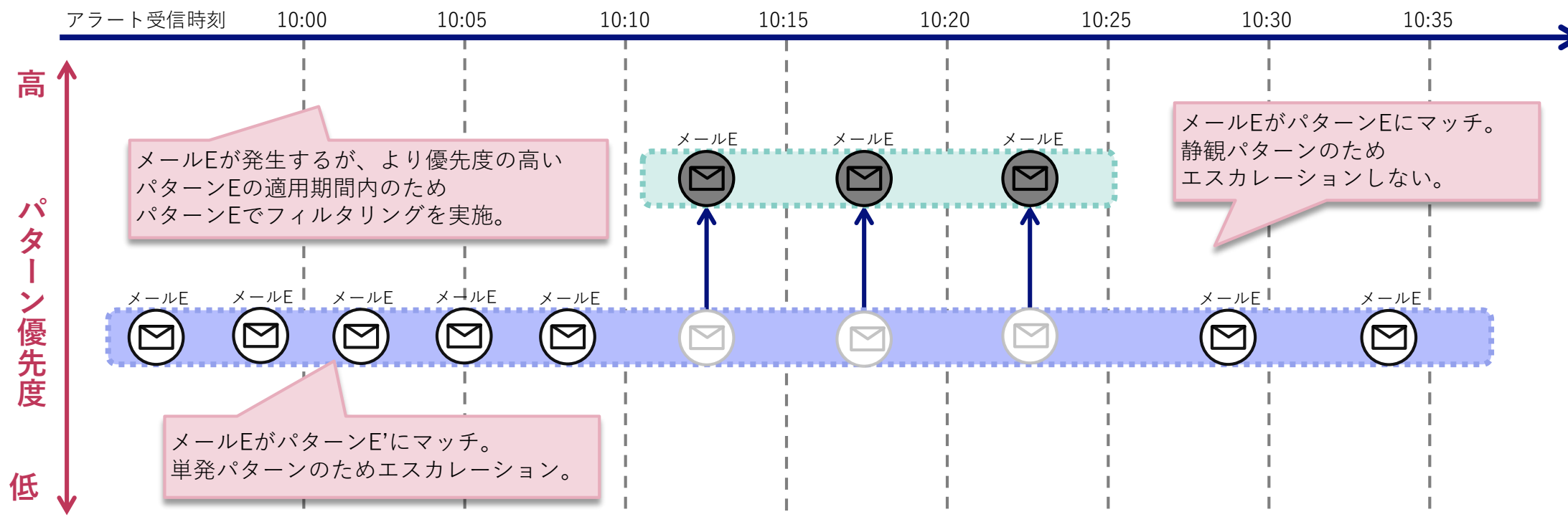
パターンE:静観パターン、適用期間：10:10-10:25、パターン優先度：高

Ⓜ エスカレーションを実施するメール



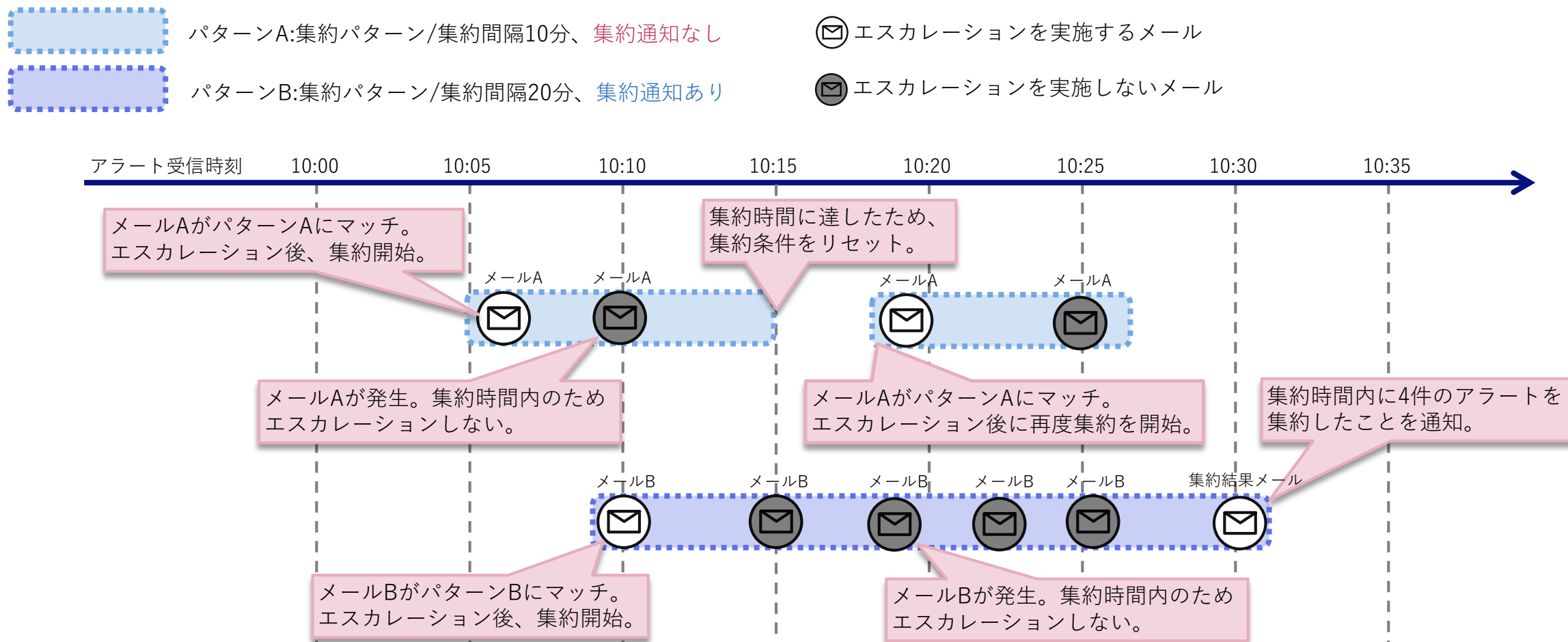
パターンE':単発パターン、適用期間：00:00-23:59、パターン優先度：低

Ⓜ エスカレーションを実施しないメール



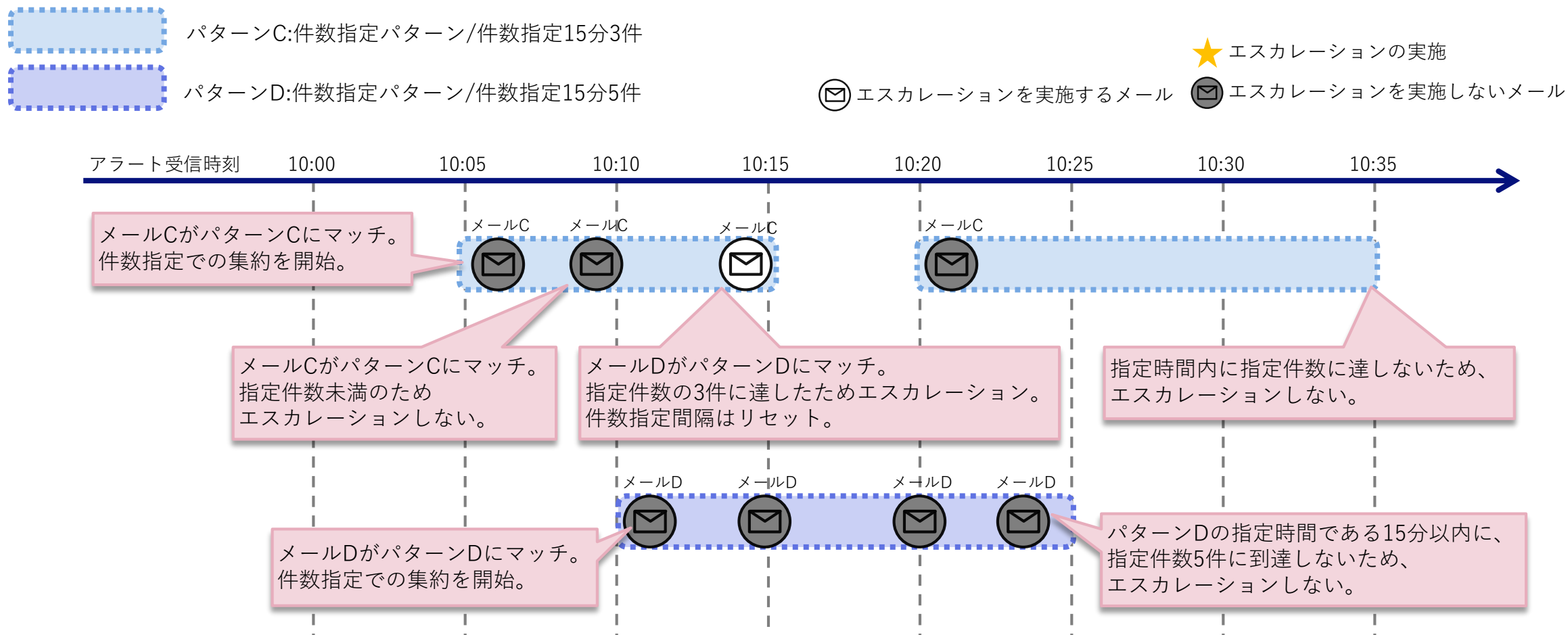
2. 時間指定でのアラート集約（集約パターン）

条件に該当するアラートをエスカレーション後、指定時間内のエスカレーションを抑止します。
集約したアラート件数を通知することも可能です。



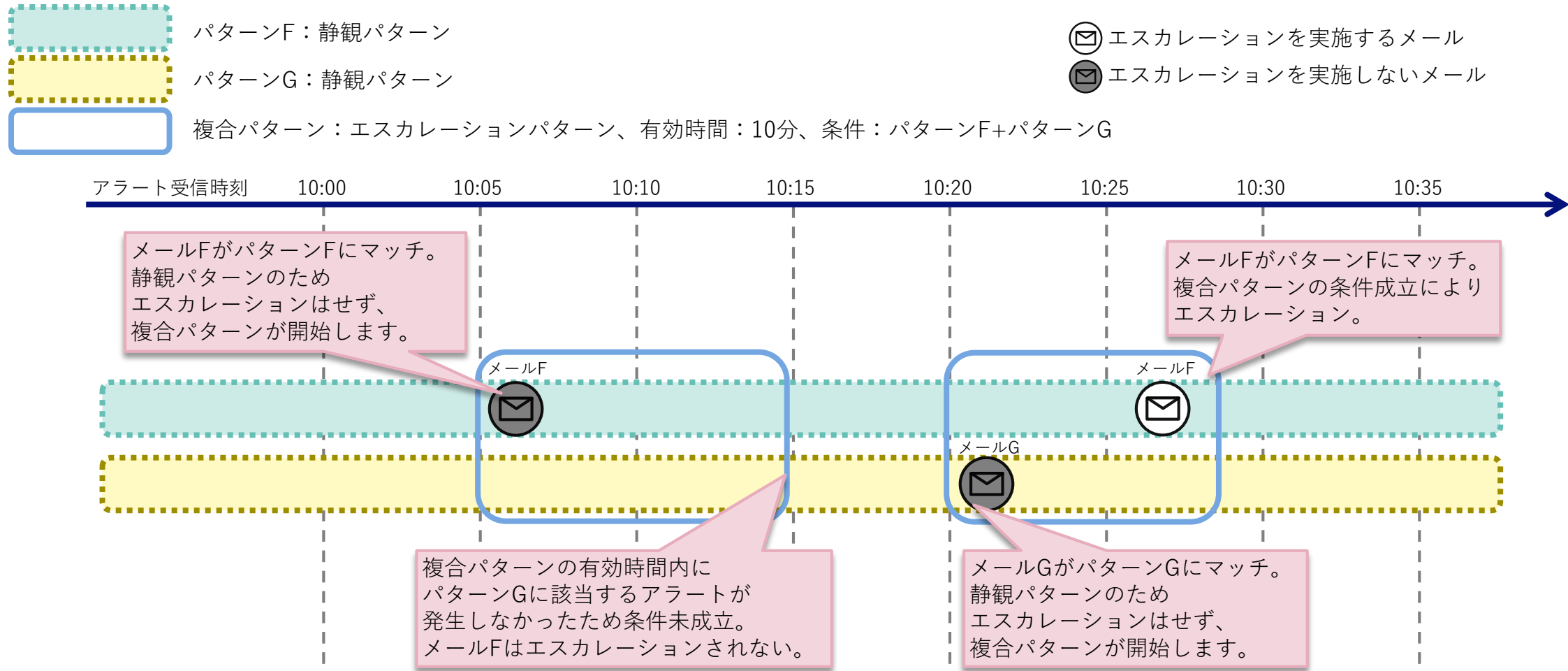
3. 件数指定でのアラート集約（件数指定パターン）

条件に合致するアラート発生後、指定時間内に指定件数に達した場合のみエスカレーションを行います。



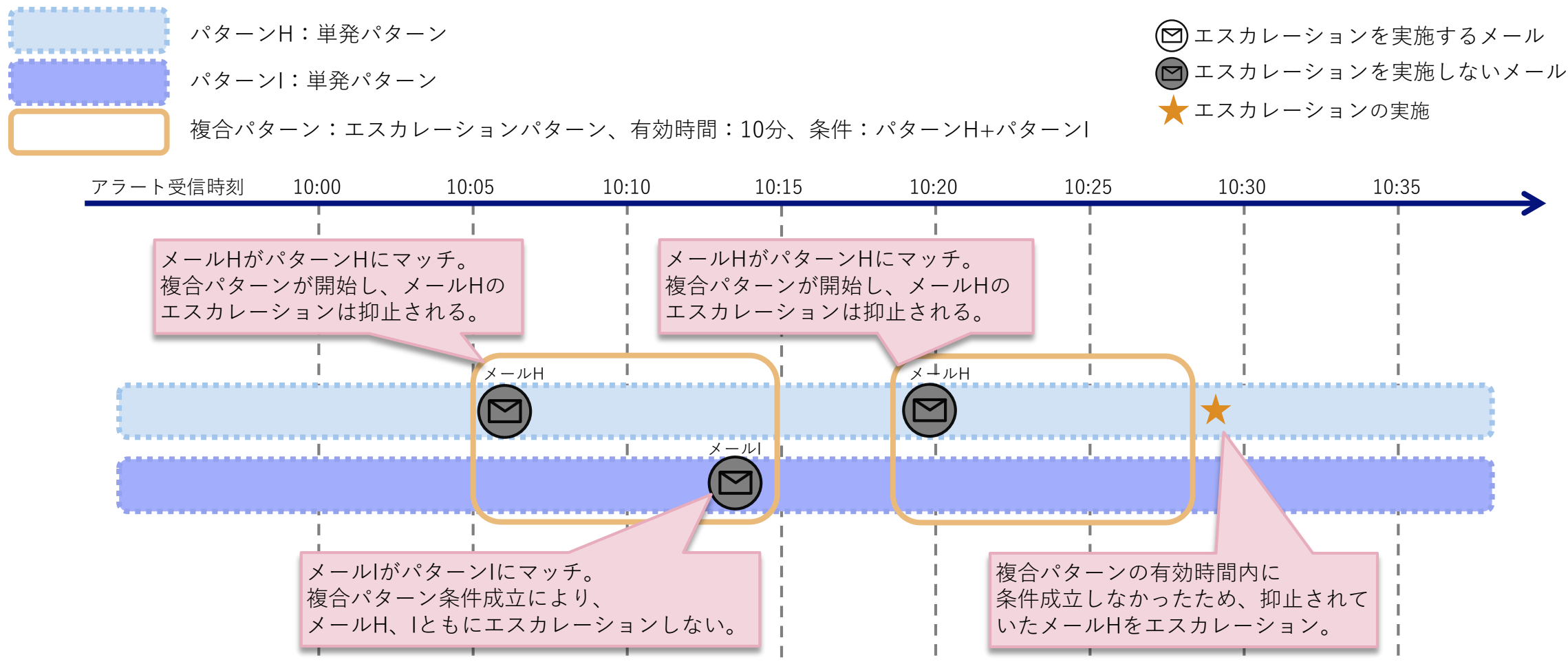
4. 複数パターンの組み合わせによるエスカレーション（複合エスカレーション）

複数の静観パターンが指定時間内に条件成立した場合、アラートをエスカレーションします。



5. 複数パターンの組み合わせによる静観（複合静観）

複数の単発パターンが指定時間内に条件成立した場合、アラートを静観します。
未成立の場合、単発アラートをエスカレーションします。



アクション機能

電話通知、メール通知、静観のいずれかで担当者に障害情報をお知らせします。



電話通知

担当者に電話でお知らせする。
電話応答時の音声案内の編集が可能。



メール通知

アラートメールをフィルタリングし重要なメールのみに絞り通知する。



静観

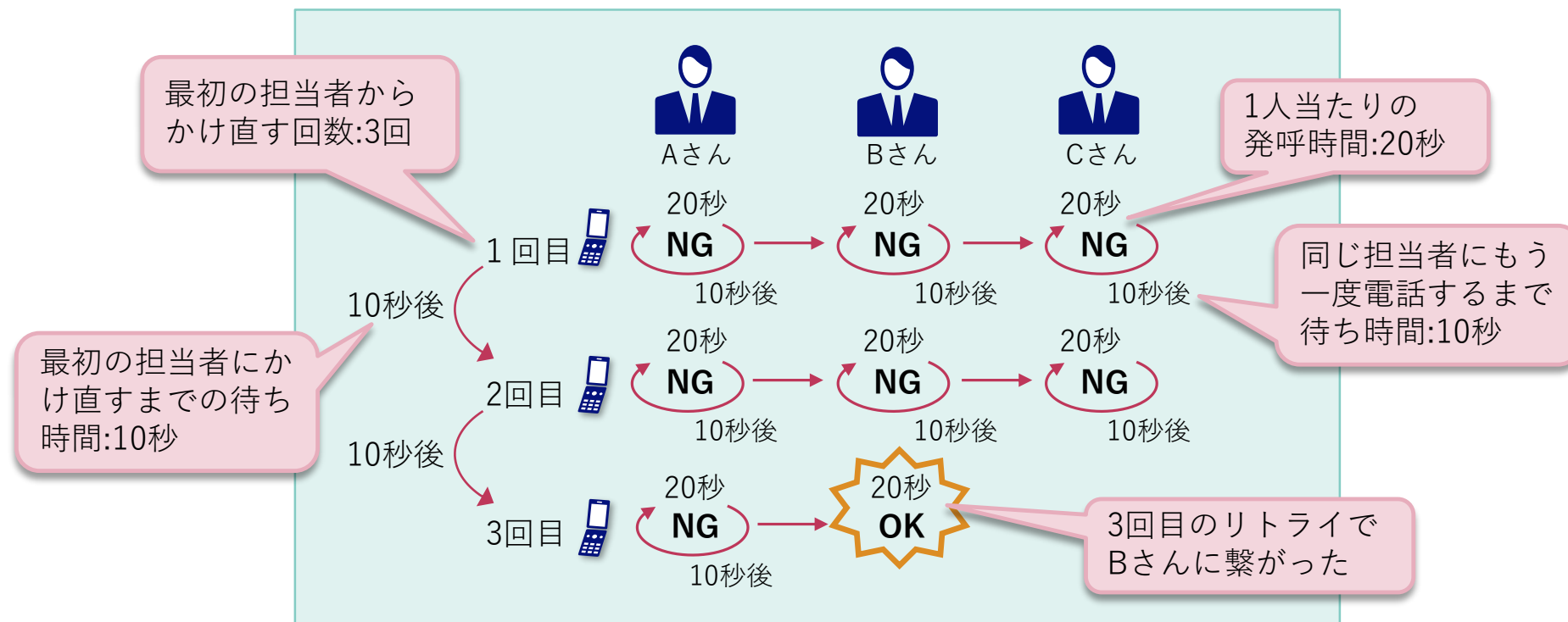
通知しなくても良いアラートメール(不要/重複メール)を通知しないよう設定できる。



輪番管理 (1/2)

組織(ユニット、グループ、当番)毎にリトライ制御(回数、待ち時間)が可能。グループ/当番は発呼時間の指定が可能。

- 例) 20秒呼び出しし電話に出ない場合は、10秒後にもう一度かけ直し。
1人につき2回電話し繋がらない場合は、次の担当者に電話通報を行う。
3人全員が呼び出しに応じない場合、最初の担当者からかけ直しを3回繰り返す。



輪番管理 (2/2)

電話応答時、対応可能のキー入力ができるまでかけ続ける。未応答/対応不可と入力された場合は、別の担当者へ電話通報が可能。

未応答の場合



未応答



次の担当者へ
電話



着電した場合



無応答(二度寝、誤操作)



次の担当者へ
電話



対応不可(多忙)



次の担当者へ
電話



対応可能

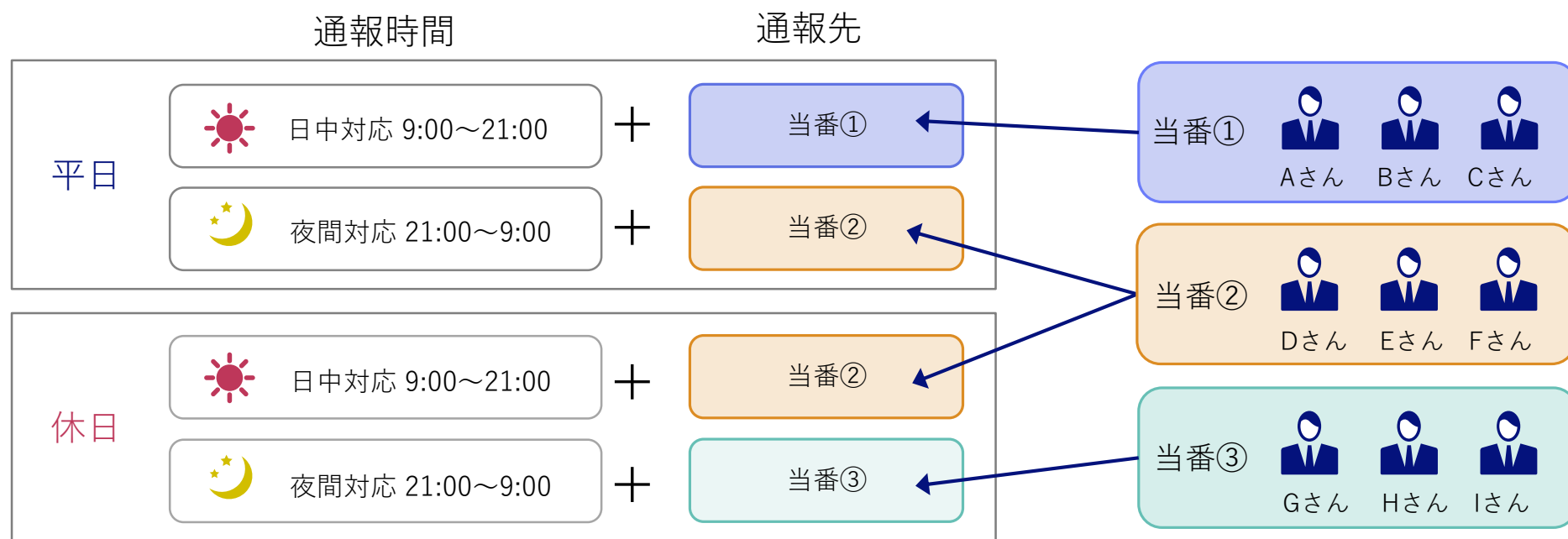


通報完了



当番管理

当番単位で曜日別の要員編成や通知先/通報時間の設定が可能。運用に合わせ通知する優先順を指定可能。



通報時間

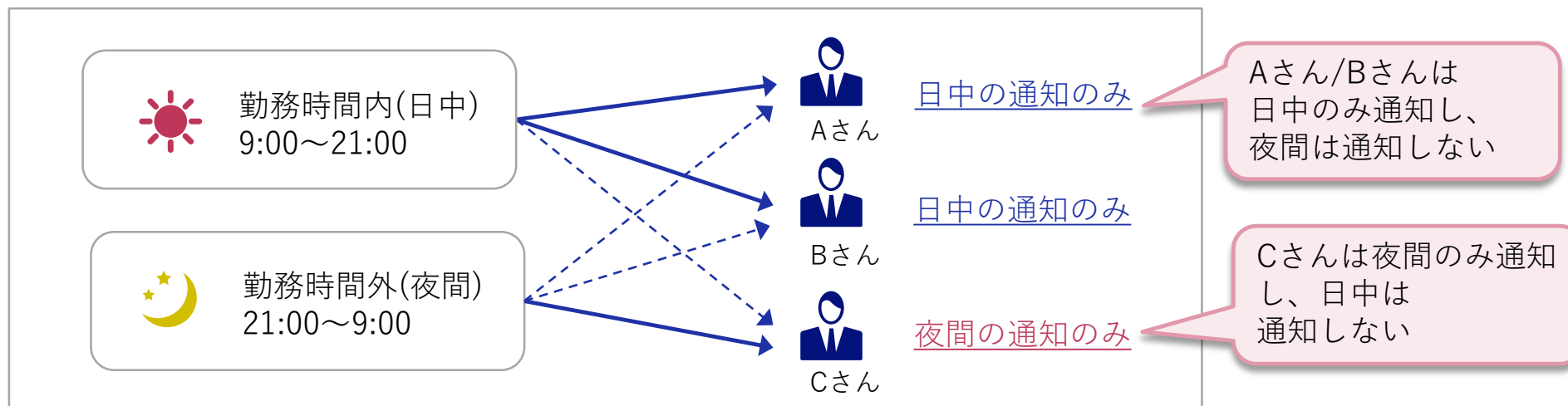
- ・ 曜日別に時間や通知先の設定ができる
- ・ 当番単位で選択することで、毎回要員を選択する必要がなくなる

通報先

- ・ 当番内での優先順位を指定できる
- ・ 要員を紐付けし当番単位にまとめることで管理が容易になる

運用カレンダー/スケジュール管理

勤務時間内/勤務時間外や、平日/祝日などで通知先や通知有無の変更が可能。カレンダーにより、特定日の通報当番を編成可能。



祝日や特別休暇などを特定日として、カレンダーに登録可能
時間内/時間外の当番を分けて登録ができる

日別当番体制情報

グループ名 *	選択▽
年月日 *	2020/11/03
勤務開始時間 *	
勤務終了時間 *	
時間内当番名 *	選択▽
時間外当番名 *	選択▽

Calendar view for 2020/11/03:

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

閉じる

5. お試しサイト

お試しサイトのご案内

- WebSAM AMC お試し版は、サービス契約前の事前評価を目的としてご利用いただけます。
- ご利用期間は**1ヶ月間**となります。お申し込み後、お試し環境をメールにてご連絡いたします。
- 下記製品サイトの「お試しサイト」よりお申し込み下さい。
<https://jpn.nec.com/websam/automaticmessagecall/trial.html>



お試し版申し込み後に
Welcomeメールが届きます。
スタートアップガイド付きで
簡単に始められます。

是非ご活用ください★



お問い合わせ先



- ◆ 製品サイト：<https://jpn.nec.com/websam/automaticmessagecall>
- ◆ お問い合わせ先：<https://jpn.nec.com/websam/contact.html>

WebSAM



Orchestrating a brighter world

NECは、安全・安心・公平・効率という社会価値を創造し、
誰もが人間性を十分に発揮できる持続可能な社会の実現を目指します。

\Orchestrating a brighter world

NEC