

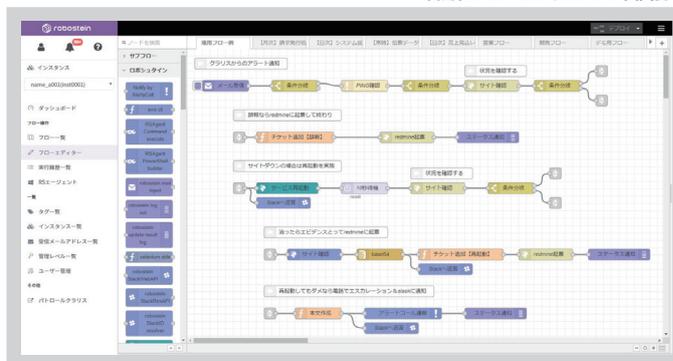


課題解決型の保守運用を実現する マルチメンテナンスサービス

○ THT リモート監視センター

東京保安通信では、自社内にセキュアで強固な遠隔監視ルームをご用意しております。保守対象機器の監視により、障害をいち早く把握し、復旧作業を行うなど、サポートデスクがお客様のニーズにお応えします。

自動化フローのマネジメント画面例



基本的なサービスメニュー

課題解決のための THT の強み

● 保守サービス

- ・ サポートデスク受付
- ・ ハードウェア交換
- ・ 障害対応
- ・ アプリケーション不具合改修

● 運用サービス

- ・ 設定変更
- ・ インシデント管理
- ・ 追加の反映
- ・ アラート受付
- ・ バックアップ管理
- ・ 切り分け対応

● 監視サービス

- ・ 死活監視
- ・ SNM 監視など各種データの収集
- ・ 接続監視
- ・ 監視レポート

● システムサービス

- ・ インフラ設計
- ・ 構築
- ・ 環境変更提案
- ・ 工事

● ワンストップサービス

保守運用というシステム正常性の維持に必要な窓口を一本化させることが可能です。更に、システムを一元管理していることで見えてくる課題について、解決策の立案を行い、お客様の課題を解決します。

● マルチベンダー対応

Wi-Fi・ネットワーク・電話・音響・監視カメラ・音声基盤・センサー基盤など様々な機器の保守運用が可能です。また、複数のメーカーに対応できる、マルチベンダー対応も可能となっております。

● 自動監視

RBA による自動監視を実現、定期バックアップやアラート管理の自動化を実現。エージェントレス型監視により監視対象の追加や構成変更が迅速に可能です。

● カスタマイズ

保守既存メニューに加え、お客様環境やニーズに合わせた保守運用を提案。クラウドやオンプレミスを問わず、24時間 365 日や平日日中帯保守など対応時間帯もカスタマイズが可能です。通常サービス以外に、メンテナンスレポートの送付や定期点検保守などもメニュー化できます。

サービスフロー



THTの「運用」について教えてください。

はい、「運用」は導入したシステムの正常性を維持するための活動と定義しています。その内訳は大きく下記の3つを主たる定常的な作業と考えています。

<運用の定義>

「監視」：稼働状態の正常性やイベントログなどの監視

「収集」：各種データやレポートの収集

「管理」：追加や変更情報の反映と

バックアップ管理やトラブル事案を含むインシデントの管理

導入したシステムがどのように稼働しているのか、

何が起きているのかを正しく把握するのが運用ということですね。



問題が起こってからの対処だけでなく、 問題を起こさないことも運用・保守の仕事です。

THTの「保守」はどのようなお仕事になるのでしょうか？

「保守」はシステムの状態を正常に維持したり、異常発生時に復旧させる作業のことを指します。

例えば、システムの故障に伴うハードウェアの交換であったり、アプリケーションの不具合を改修したり、システムをアップデートしたり、スケールアップしたりする必要があります。

THTではワンストップでこれらの作業調整、指示、立ち会いを行います。なによりもこうした問題を起こさないように未然に防ぐことも保守の重要な仕事だと考えています。

システム障害発生時には、迅速な原因調査や各種調整を行なっています。過去の事例をもとに、障害の緊急度合いを判断して主管部門に報告、主管部門からの指示のもと障害影響調査、ベンダー手配などを行います。過去事例がない場合は主管部門に報告の上、ベンダー調査依頼と業務影響度の調査を行う調整をしたりします。

問題が起こってからでは遅いので、
未然に察知するしくみで
保守を行っているというわけですね。

エピソードなどがあれば教えてください！

以前、とあるコールセンターで夜間にネットワーク障害が発生しました。調査したところ機器やソフトウェアに問題を発見することができず、消去法から建屋内でケーブルが断線している可能性を発見し、翌日の業務の支障を回避するためにすぐに駆けつけました。断線の原因については、すぐに推測することができました。

どうしてわかったんですか？

断線したケーブルの床下にヒマワリの種が一粒落ちていたんです…。断線箇所の状況などを鑑みて、これは小動物にかじられたのではないかと推測することができました（笑）



原因の手がかり

わかりやすい！笑
どのように対処したのでしょうか？

小動物の侵入を防ぐため専門の業者を手配し、ケーブルも二度とかじられないよう、小動物が嫌う成分が練りこまれたケーブルに取り替えた聞いています。

なるほど！

原因特定のプロセスと的確な対処法から
導きだされた解決策だったというわけですね。

お仕事の精度をあげるためにどのような工夫や取り組みをしていますか？

はい、仕事の精度をあげるためにはまず様々な知識や技術といったスキルを身につけておく必要があります。システムの全体と仕組みを把握し理解する知識やケーススタディの情報収集。そしてトラブルを未然に予測する想像力や推測力だけでなく、探求心や気づくセンスを向上させていくことがとても重要です。

テクニカルなスキル以上に重要なのは、コミュニケーションのスキルと業務を正確に実行するスキルですね。メモをこまめにとるスキルなども社として重要視しています。

お客様からの評価はいかがですか？

コールセンターでは、電話機器の設備導入など稼働当初から携わっているので、日常業務はもちろん、システム障害発生時には他社ではなしえない迅速な対応が可能です。二人三脚というよりも、一心同体の体制で臨んでいるので、管理業務の遂行だけでなく、業務改善の提案などもさせて頂けるので、WinWinの関係が築けているとご評価を頂いています。

ありがとうございました。

自社で人材を雇うよりも、
THTにおまかせすれば、
専門的な視点と視野で業務遂行と
業務改善が図れることがわかりました。