

障害発生時の緊急な復旧作業を、お客様に代わってリモートで実施

障害対応の体制を常に自前で確保するのは、経営の大きな負担となります。リモート運用サービス（障害復旧支援）は、ユニアデックスのサービスデスクを活用し、リモート環境からシステムの安定稼働、障害発生時の迅速な復旧を支援。オンサイトサービスにはない手軽さを備え、お客様が抱える人材・スキル・コストの問題を解決しながら、事業継続対策の強化を実現します。

このサービスは、保守サービス、リモート監視サービスとの組み合わせでご利用いただけます。監視サービスのアラートを受けて障害対応の初動時間を短縮できるほか、迅速・確実な復旧が可能になります。

お客様の負担を減らしながら
障害発生時の安心を追加

リモート運用サービス
(障害復旧支援)

+

リモート監視サービス

+

保守サービス

お客様を障害復旧対策の不安や負担から解放します。

障害時の対策はかなり大変！

サービス導入前



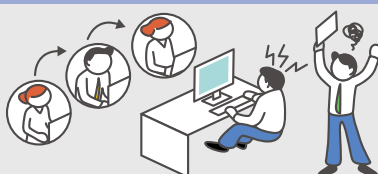
あた、ふた。

障害発生に対処できる人材はわずか。
いざという時、とても不安。



時間よ止まれ！

システム障害で業務も停止？
担当者不在で、なすすべもなく時間が経っていく...



たらい回し！

いくつものベンダーに連絡するも、
何度も説明が大変。結局は原因不明。



説明できない。

復旧の進捗、対策結果、障害発生の動向、
どれも社内に説明するのは大変。

ユニアデックスがしっかり対応！

サービス導入後



あわてず。
騒がず。

障害発生時は、ユニアデックスのサービスデスクが、
問題切り分け、原因追究、問題解決を支援します。



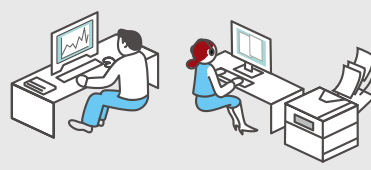
まずは
応急処置から。

お客様のシステムを理解した専門家が、リモート操作による
障害解析、業務再開を優先した暫定対応を行います。



ワンストップ！

サービスデスクが、お客様になり替わり、問題解決を
促進し、進捗も管理します。



状況を
見える化。

障害復旧の進捗状況はお客様専用のポータルサイトで
確認可能です。障害報告や月次報告も作成します。

■主なサービス内容

リモート運用サービス（障害復旧支援）では、お客様との事前協議を十分に行ってサービスの内容・手順を決めていきます。これにより、お客様のシステム環境、ビジネスニーズを反映した障害復旧対策を取ることができます。

1 障害受付

電話：あらかじめご案内した指定の電話番号（フリーダイヤル）でお客様から障害の問い合わせを受け付けます。
アラート：リモート監視サービスで検知したアラートを自動で受け付け、発生日時・発生対象機器・アラートメッセージを連絡します。いずれの場合も現象確認を中心とした所定のヒアリングをすることがあります。

2 インシデント管理

お問い合わせや障害通知などのインシデントは、お客様毎にユニークな管理番号を発番し管理します。インシデントの対応状況（受付、対応中、終了）は、お客様専用のポータルサイトにて提供しますのでお客様ご自身で確認することが可能です。

3 障害発生箇所の確認

●**現象確認**
リモートアクセス専用機器（別途購入必須）を使用し、ユニアデックスのサービスデスクが、リモート操作で現象の確認や対象機器の状況把握を行います。

●**エスカレーション**
障害の発生箇所を特定するため、必要に応じて製品ベンダーへエスカレーションを行います。ベンダーからの依頼で機器のログや設定情報などをベンダーへ提供することがあります。

4 障害復旧

障害発生箇所の一次切り分けを行い、お客様のご確認と作業許可をいただき、復旧手順書に従ってサービス提供時間内に復旧作業を行います。復旧手順書は、システム構築時にベンダーが用意したものなどを、あらかじめお客様にご提供いただきます。原因の特定に時間がかかる場合は、業務再開を優先した暫定対処を行います。

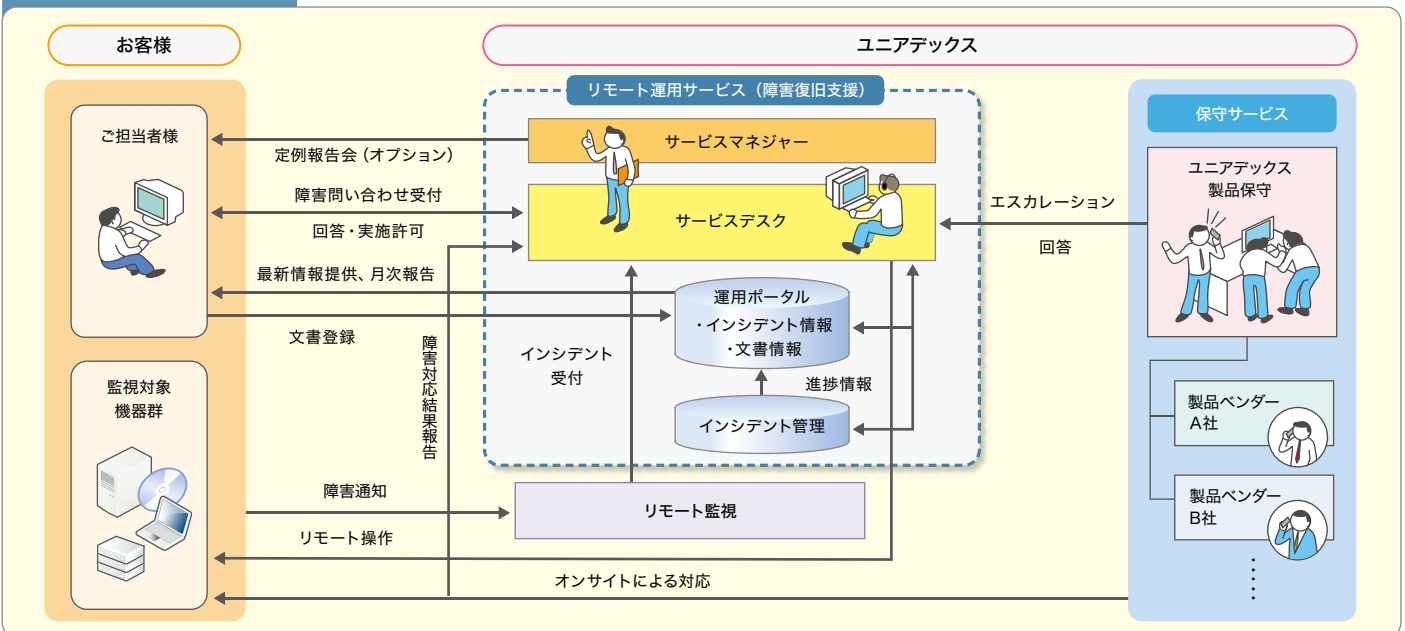
5 障害報告

復旧作業の結果は、サービスデスクからお客様へ電話やメールなどで報告します。

6 月次報告

インシデント概況、インシデント一覧（障害受付、依頼受付、問い合わせ受付）などの状況を取りまとめ、月次でご報告します。なお、報告書はお客様専用のポータルサイトでのご提供、またはセキュリティーを確保したメールでの送付となります。

サービス提供イメージ



UNIADEX

ユニアデックス株式会社

東京都江東区豊洲1-1-1 〒135-8560
TEL 03-5546-4900 (大代表)
URL <http://www.uniadex.co.jp/>

UNIADEX, Ltd.

Headquarters: 1-1-1 Toyosu, Koto-ku, Tokyo 135-8560, Japan
Telephone: +81(3)5546-4900
URL: <http://www.uniadex.co.jp/>

関西支店 TEL06-7178-0211 中部支店 TEL052-204-6850 九州支店 TEL092-473-3003
北海道営業所 TEL011-242-2350 東北営業所 TEL022-261-9217 新潟営業所 TEL025-247-7600
首都圏第一営業所 TEL045-681-8861 首都圏第二営業所 TEL048-642-5881 静岡営業所 TEL054-272-4722
長野営業所 TEL026-238-7502 北陸営業所 TEL076-233-9850 中国営業所 TEL082-242-5088

※記載の会社名・商品名は、各社の登録商標または商標です。
※記載の内容は、予告なく変更することがあります。