

Zabbix Conference Japan

Zabbix × 電話通報自動化で運用をカイゼン！ ～事例に学ぶ 8 割の不要なアラートの削減方法～

2021年11月19日

日本電気株式会社 クラウドプラットフォーム事業部

野中 滯

自己紹介



- ◆ 野中 澪
- ◆ 日本電気株式会社（NEC）クラウドプラットフォーム事業部
- ◆ 入社：2020年度
- ◆ クラウド型通報サービス WebSAM Automatic Message Call（AMC）
の開発・運用の経験を経て、現在はカスタマーサクセスを担当。
- ◆ 趣味：天体写真



WebSAM Automatic Message Call (AMC) とは

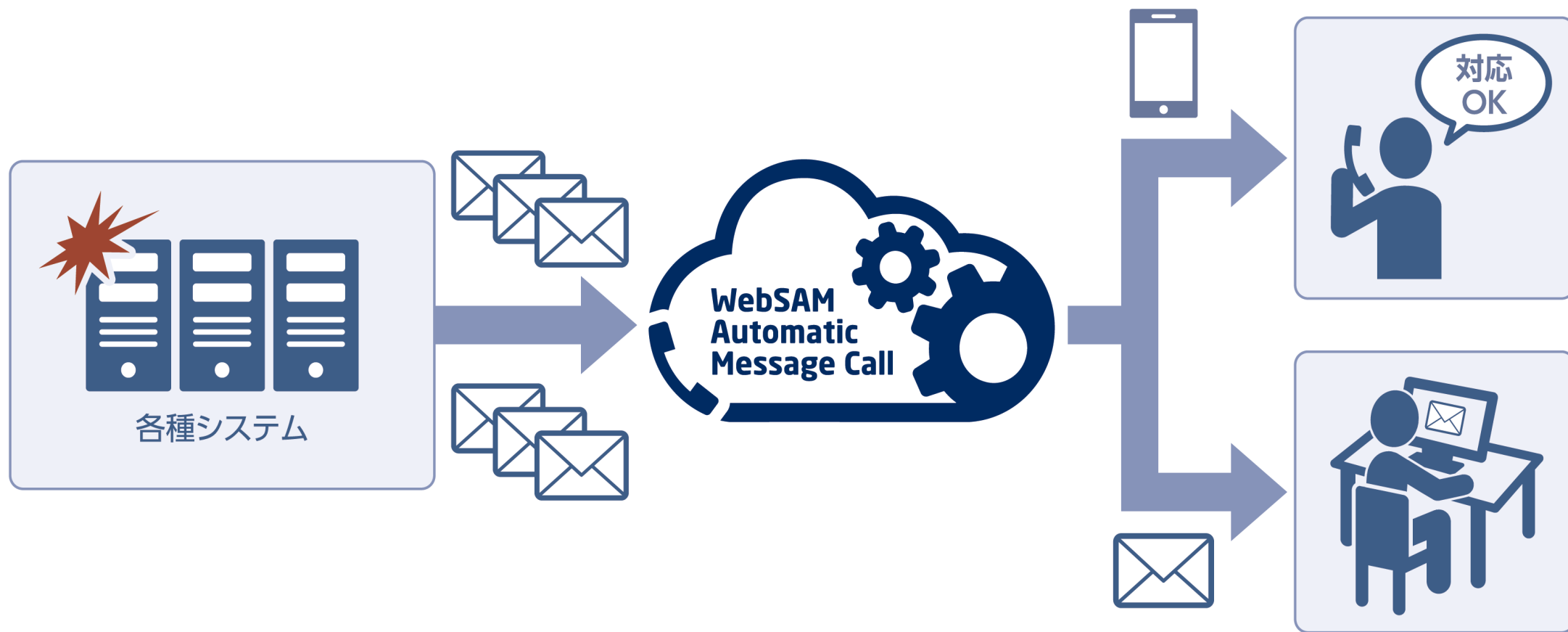
各種システムからのアラートメールをフィルタリングし、障害等の重要情報だけを電話またはメールで確実に担当者へお知らせする「クラウド型 通報サービス (SaaS)」です。



通報運用の課題を解決

WebSAM AMC の利用イメージ

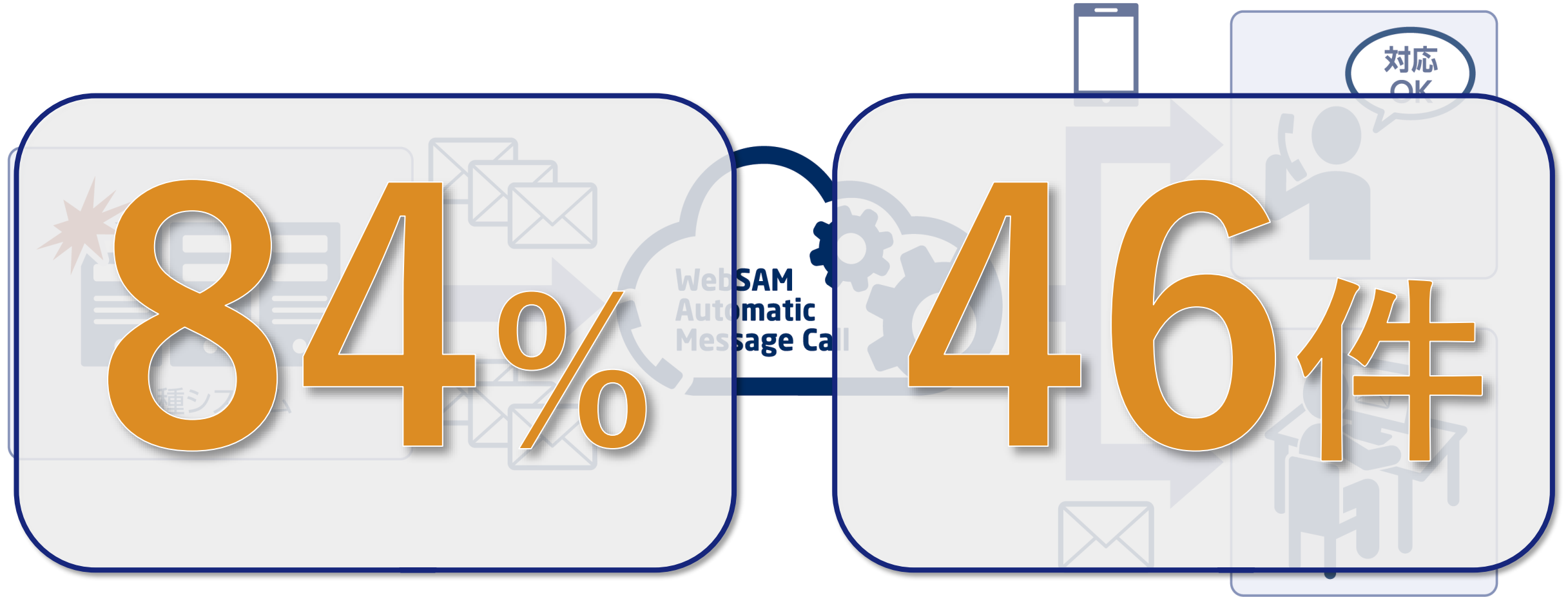
様々なアラートメールを WebSAM AMC宛に送付することで、WebSAM AMCがアラートメールを仕分けて自動で通知します。



本日本お伝えしたいこと

1. 大量のアラートメールの削減方法
2. システム監視・電話通報の自動化方法

突然ですが質問です！



AMCの利用実績からわかったこと



アラートメールのうち
エスカレーション不要なメール

84%

1ヶ月あたりの
自動電話通報 平均実施数

46件

突然ですが質問です！

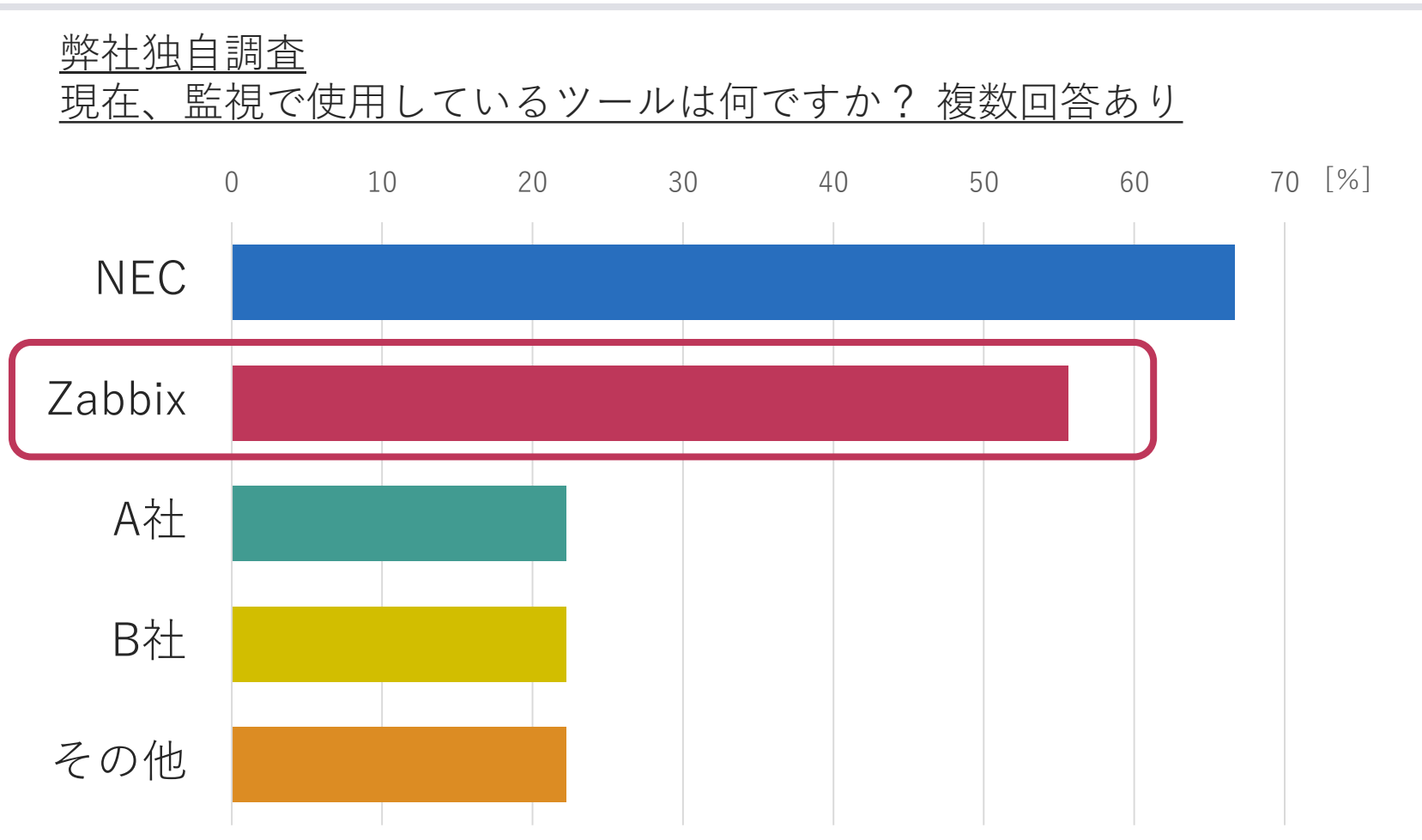
55%

AMCをご利用のお客様が利用している監視ツール

55% が **ZABBIX** を利用

弊社独自調査

現在、監視で使用しているツールは何ですか？ 複数回答あり



Zabbix x AMC 連携

Zabbixで検知した障害情報をAMC宛てにメール通報することで、AMC が自動で電話通報を行い、担当者に障害が発生したことをお知らせします。

メールを送付するだけで連携可能

送信するメールと体制に合わせて設定

件名
PROBLEM: DBサーバ#1 is unavailable by ICMP

本文
Trigger DBサーバ#1 is unavailable by ICMP

Trigger status PROBLEM

Trigger severity: Average

Trigger URL:

Item values:

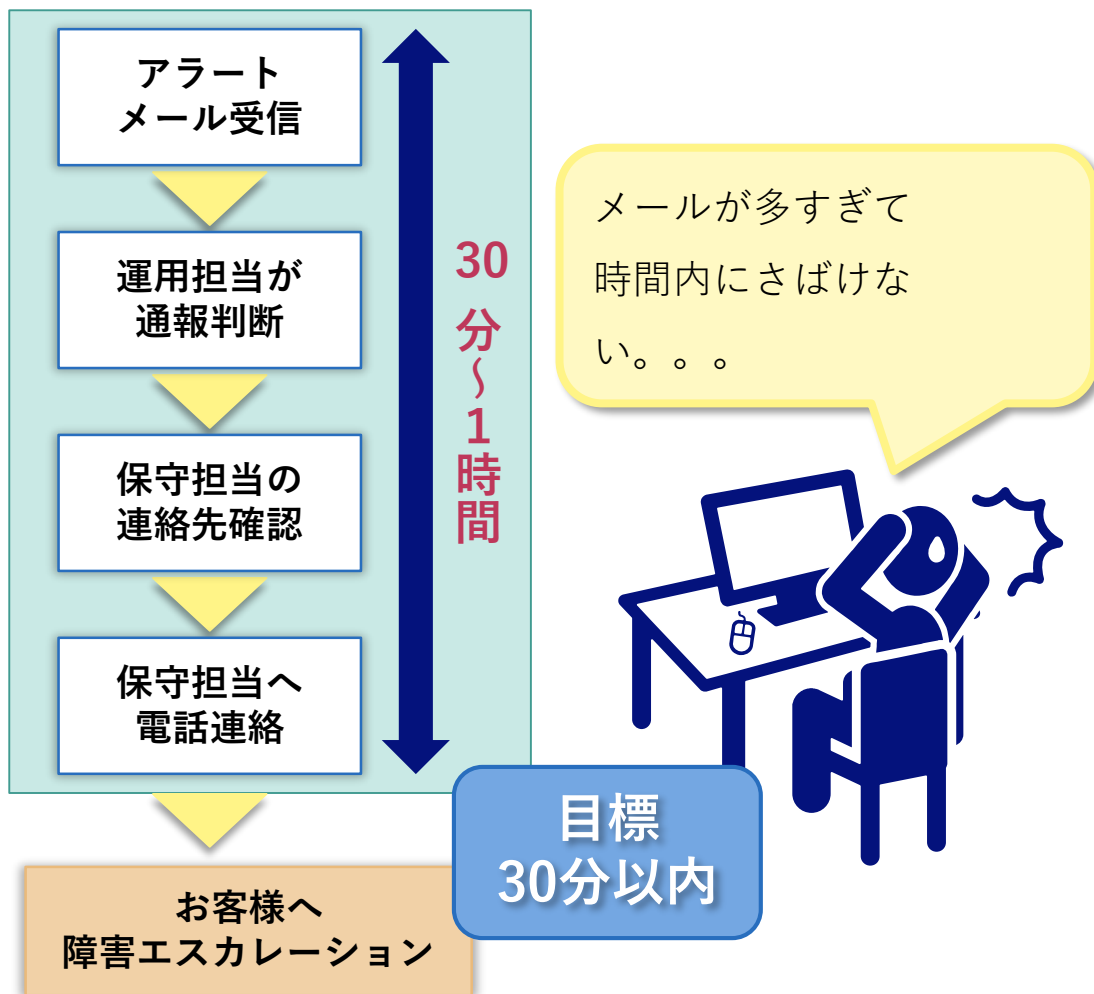


**WebSAM
Automatic Message Call**



Sler様のシステム運用/保守事例 (AWS × Zabbix)

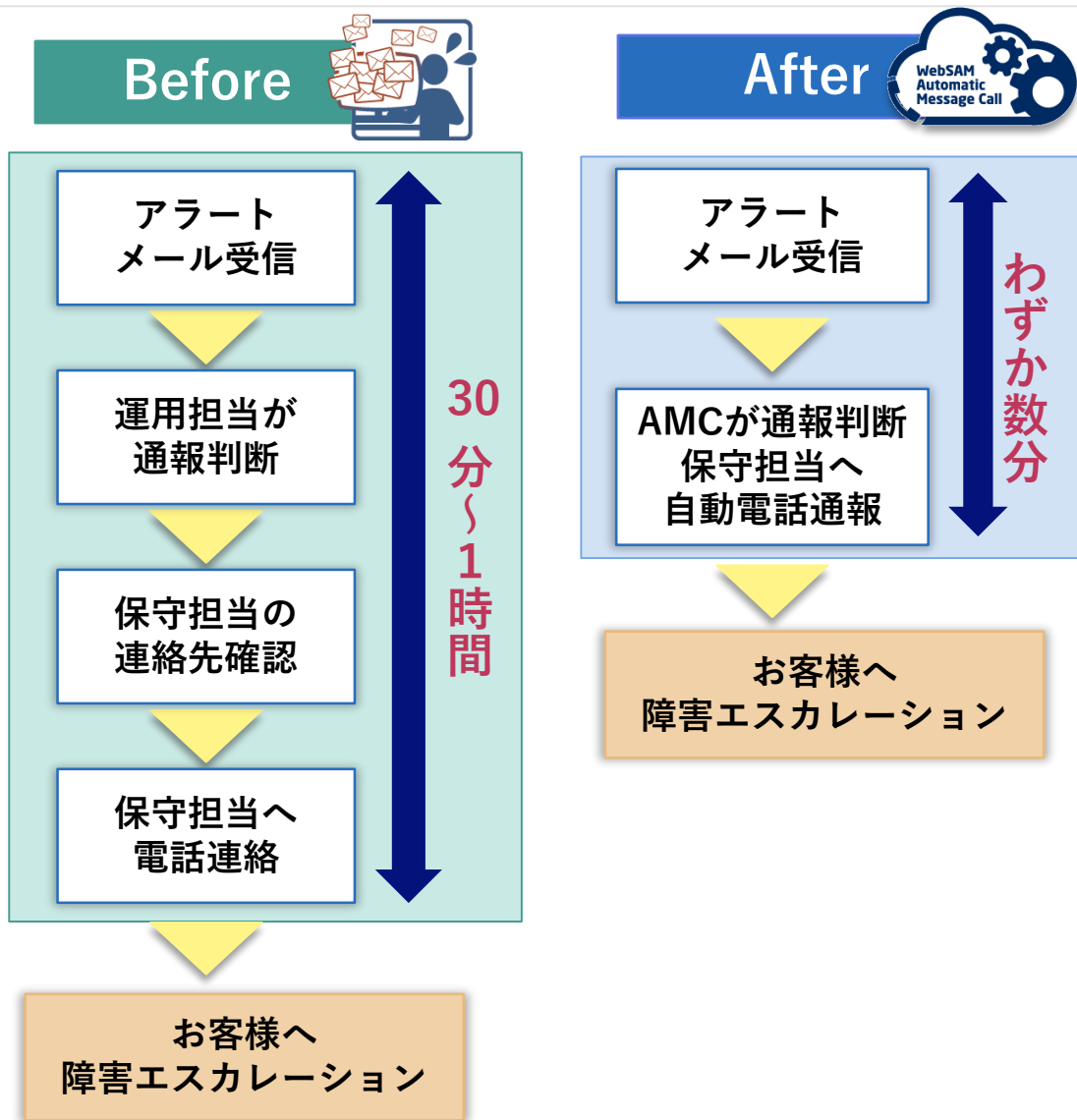
Before



導入の背景

- 目標30分以内のエスカレーションが求められる
- 月間3万件のアラートメールが届き人手運用が困難
- 運用側でZabbixの監視設定を変更できない

Sler様のシステム運用/保守事例 (AWS × Zabbix)



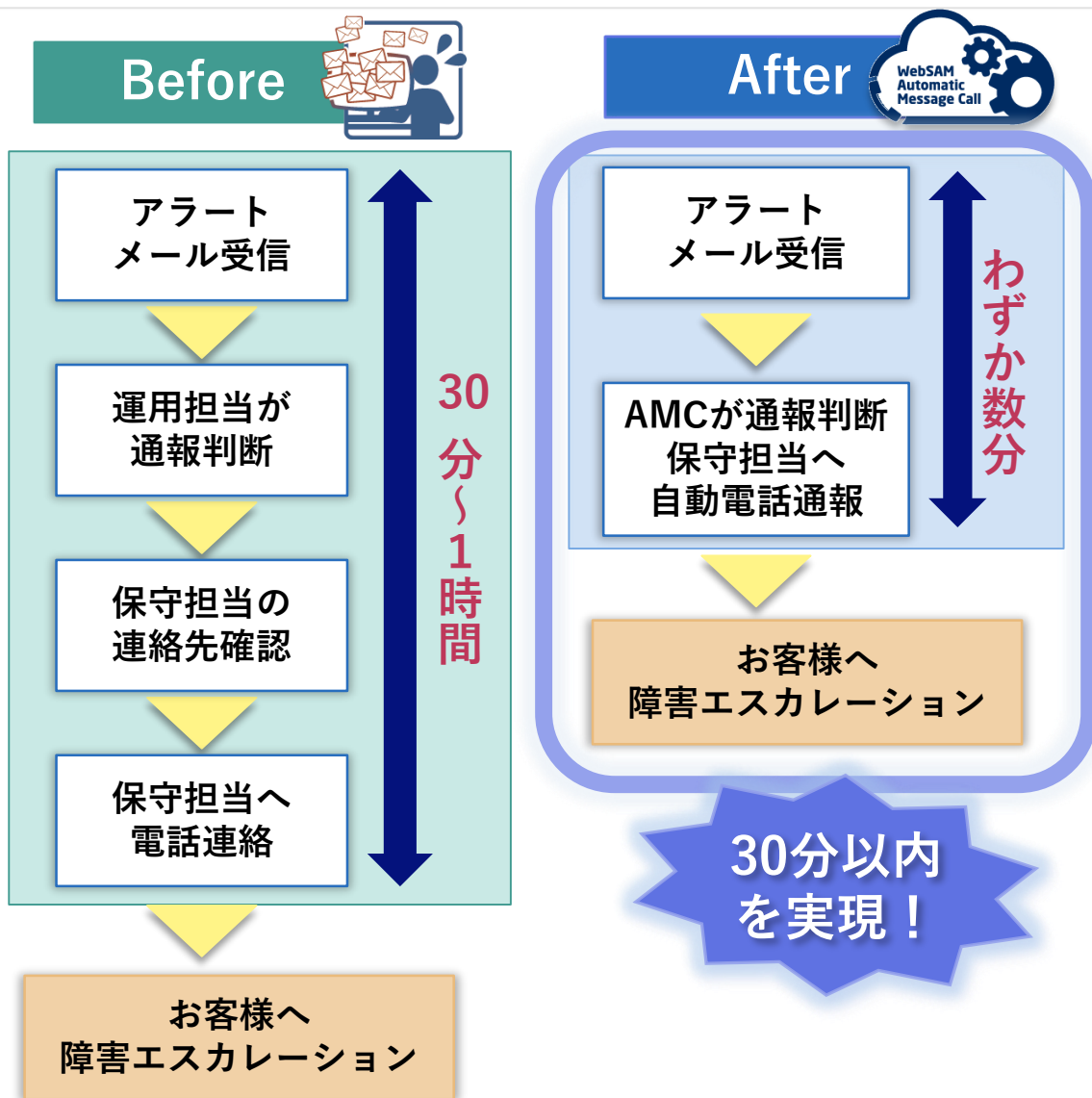
導入の背景

- 目標**30分以内**のエスカレーションが求められる
- 月間**3万件**のアラートメールが届き人手運用が困難
- 運用側でZabbixの**監視設定を変更できない**

選定の理由

- アラート判別から電話通報までを**自動化し障害エスカレーション時間を短縮できる**
- **監視設定変更が不要**なためリスクを抑えられる

Sler様のシステム運用/保守事例 (AWS × Zabbix)



導入の背景

- 目標30分以内のエスカレーションが求められる
- 月間3万件のアラートメールが届き人手運用が困難
- 運用側でZabbixの監視設定を変更できない

選定の理由

- アラート判別から電話通報までを自動化し障害エスカレーション時間を短縮できる
- 監視設定変更が不要なためリスクを抑えられる

導入の効果

- 自動化により不要なメールを95%以上削減
- 月間数十件の電話通報をすべて自動化
- 目標30分以内のエスカレーションを実現

事例における改善実績



アラートメール

3万件

↓
数十件

電話通報

50件
自動化

事例における改善実績



アラートメール

3万件

メールを削減

数千件

電話通報

50件

電話通報自動化

自動化

AMCのソリューション



多彩なフィルタ機能で
対処不要なメールを削減

キーワード

時間集約

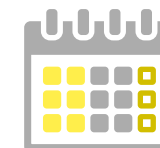
スケジュール

件数指定

シフト・輪番機能で
確実に着電



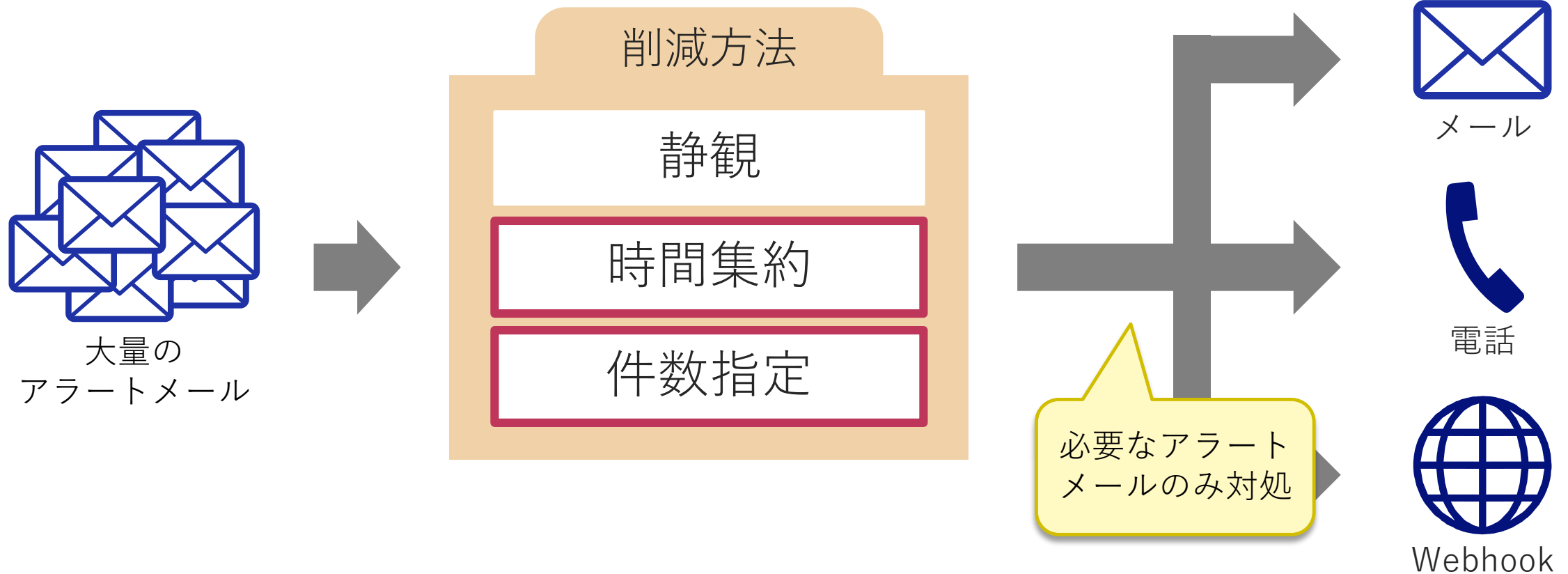
当番表



カレンダー

改善①メールの削減（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

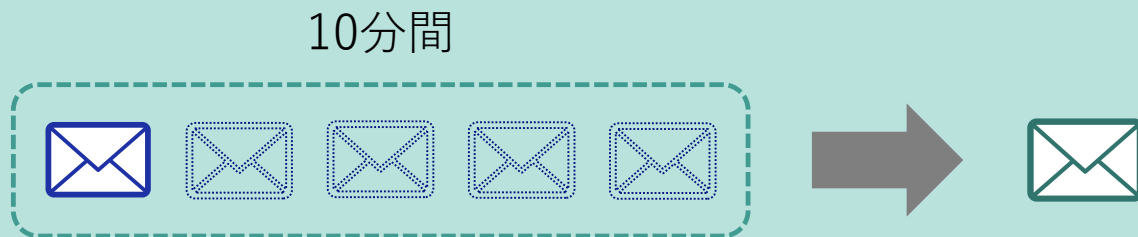


改善①メールの削減 (2/2)

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

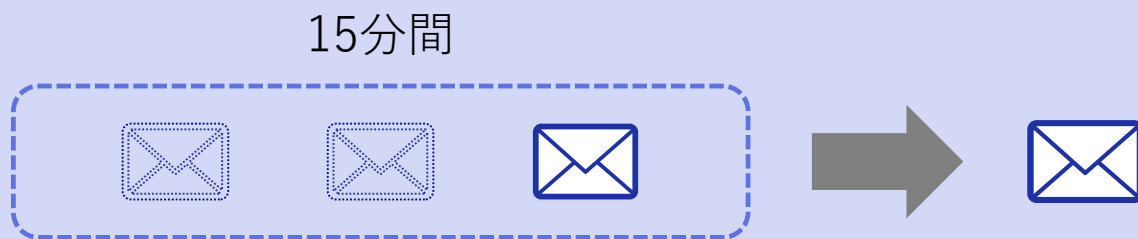
例) 10分間来た類似メールを1通のみ通知



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

AMC設定イメージ（件数指定）

WebSAM Automatic Message Call

TOP / パターン一覧 / パターン登録

パターン登録

基本設定 適用期間 条件設定 通報設定 確認画面

基本設定

パターン名 ※必須
CPU 95%超過が15分間に3件でた場合に通知

概要
設備管理システムにてZabbixからのしCPU閾値超過が出た場合のエスカレーション判断

タイプ ※必須

静観 単発 集約 123 件数指定

件数指定
15 分以内に 3 件

キャンセル 戻る 次へ

Copyright © NEC Corporation 2021. All rights reserved.



WebSAM Automatic Message Call

TOP / パターン一覧 / パターン登録

パターン登録

基本設定 適用期間 条件設定 通報設定 確認画面

条件設定

ノード設定

ノード選択 DBサーバ#1

ノード情報 本文検索範囲

件名 本文 行目から 行目

キーワード条件設定

定義名	検索箇所	本文検索範囲	比較区分	キーワード
KEY1	本文	行目から 行目	含む	PROBLEM
KEY2	本文	行目から 行目	含む	95%

+ 追加

組み合わせ条件式 ②
KEY1 AND KEY2

ヘルプ

AMCのソリューション



多彩なフィルタ機能で
対処不要なメールを削減

キーワード

時間集約

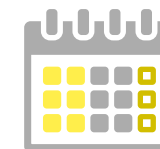
スケジュール

件数指定

シフト・輪番機能で
確実に着電

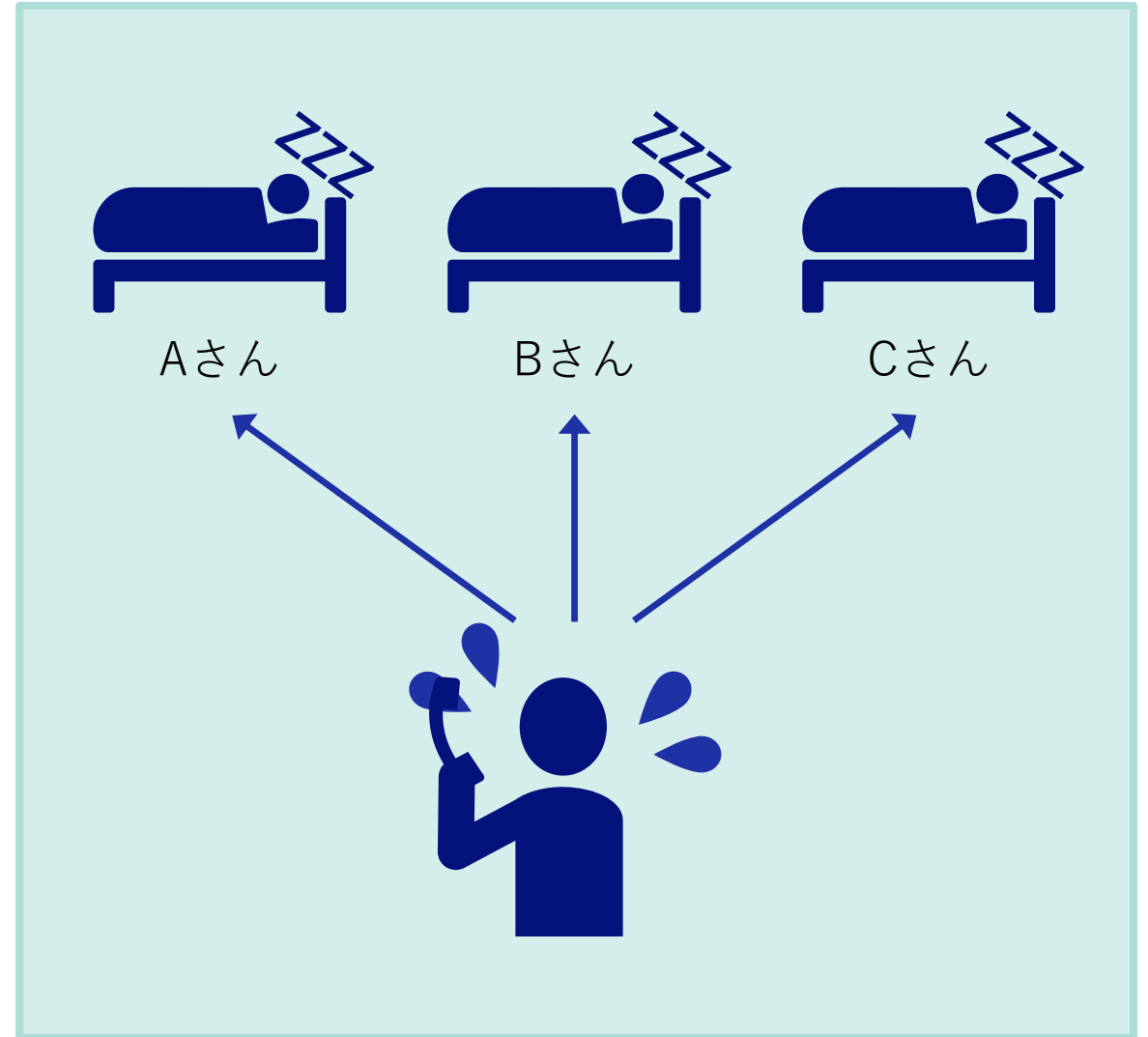
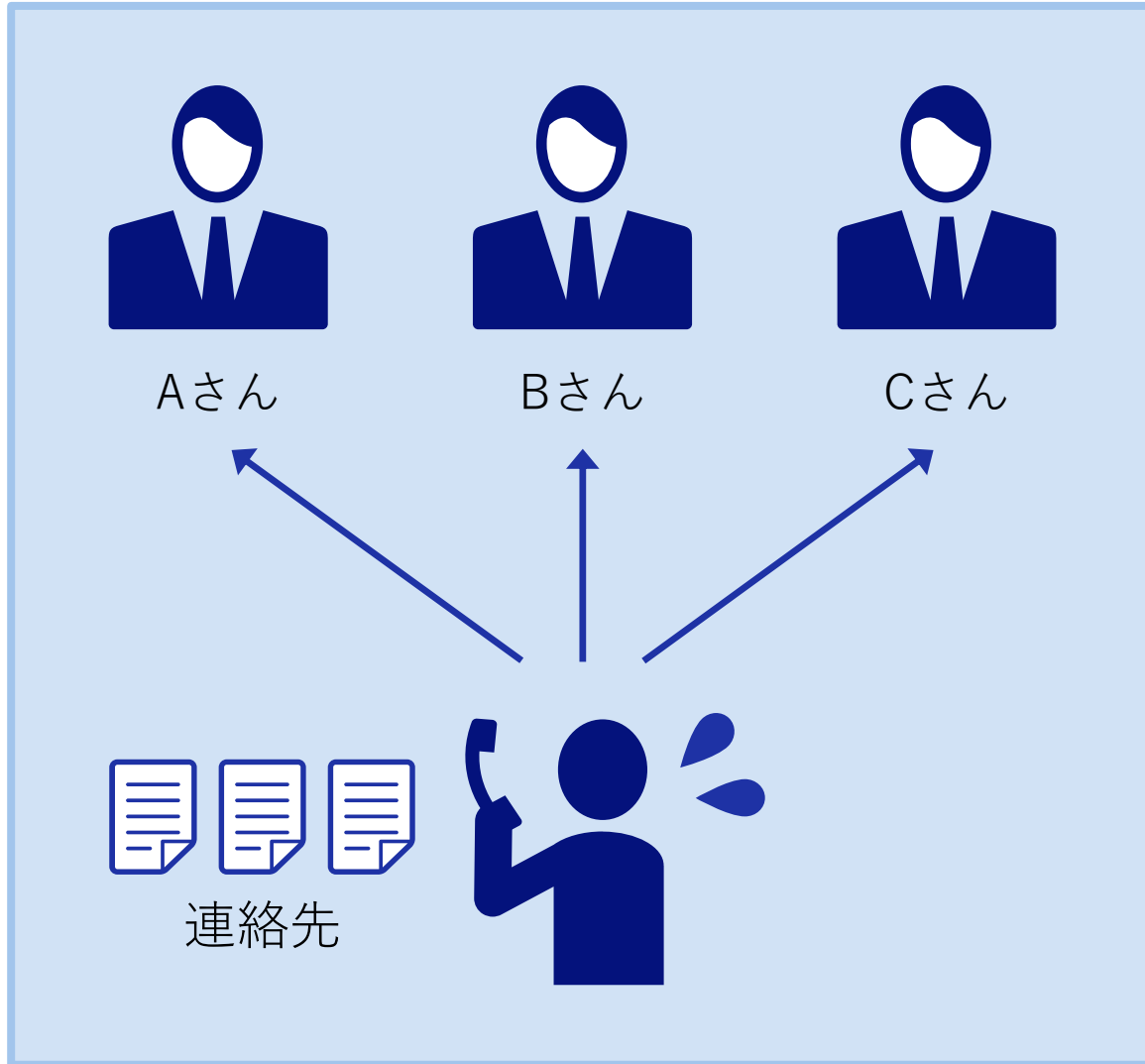


当番表

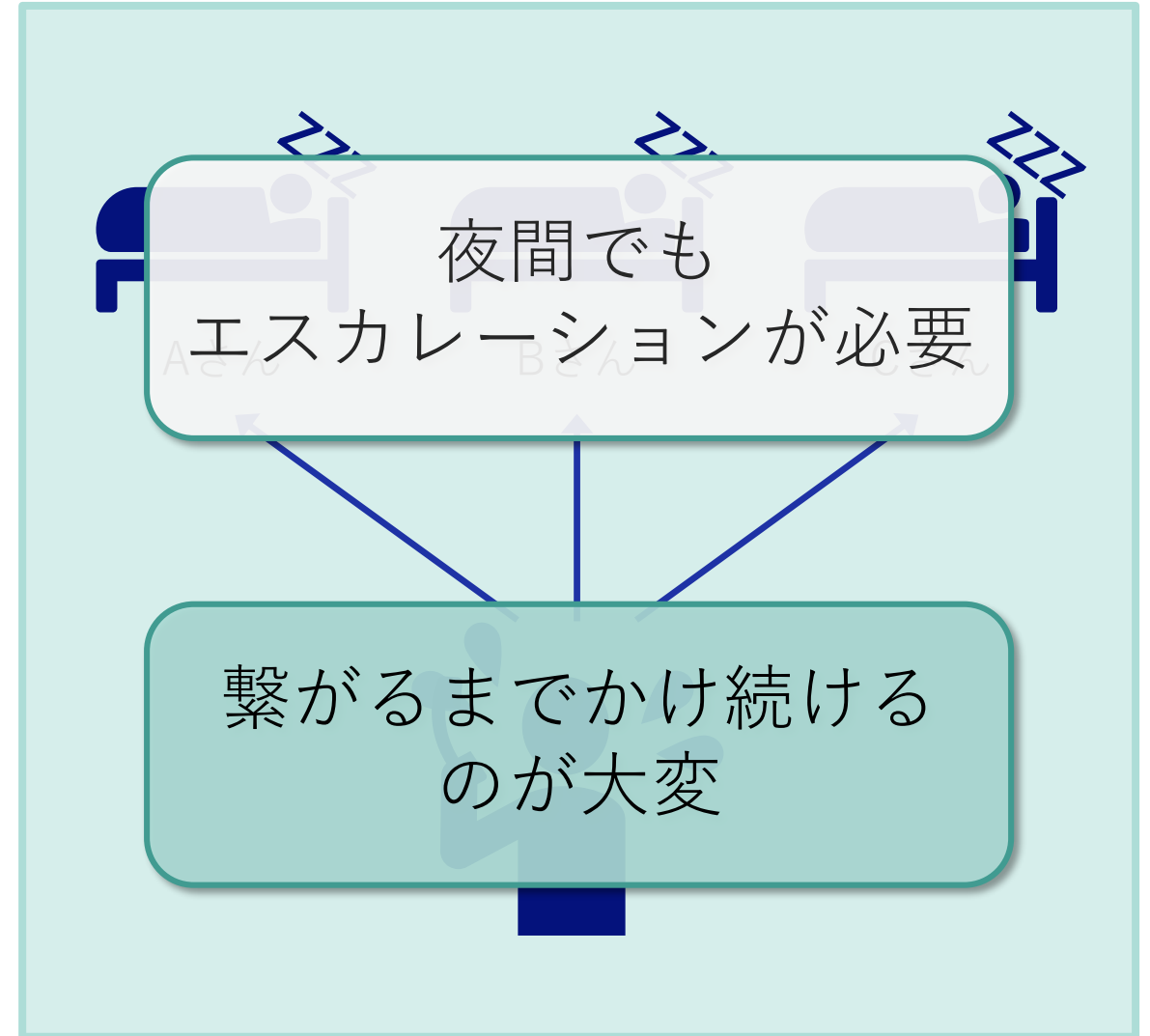
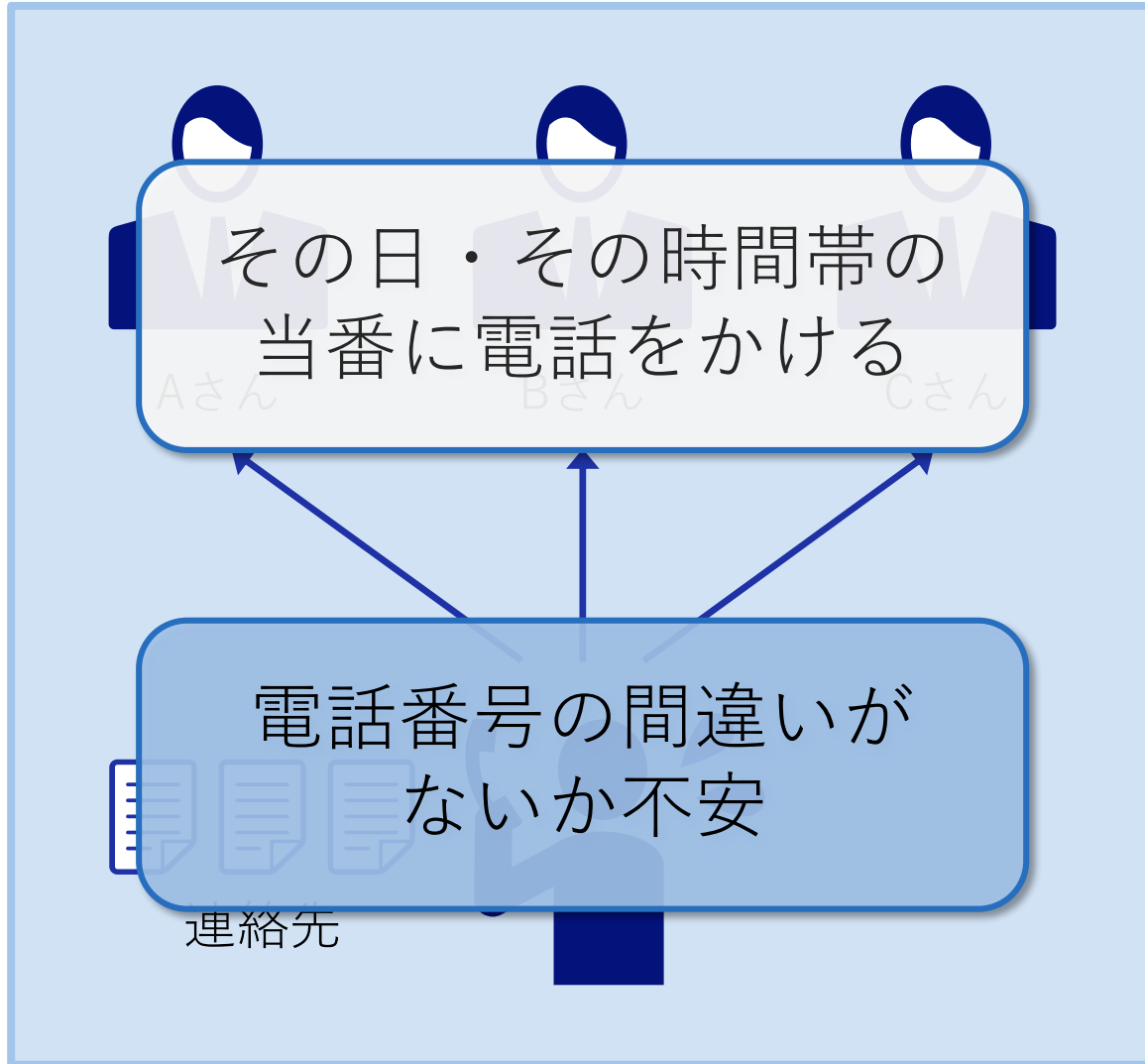


カレンダー

改善② 運用現場における電話通報のあるある

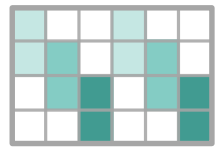


改善② 運用現場における電話通報のあるある



改善② 自動電話通報 (3/3)

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

シフト①



日中対応



9:00～21:00

シフト②



夜間対応



21:00～9:00

休日

シフト③



日中対応



9:00～21:00

シフト②



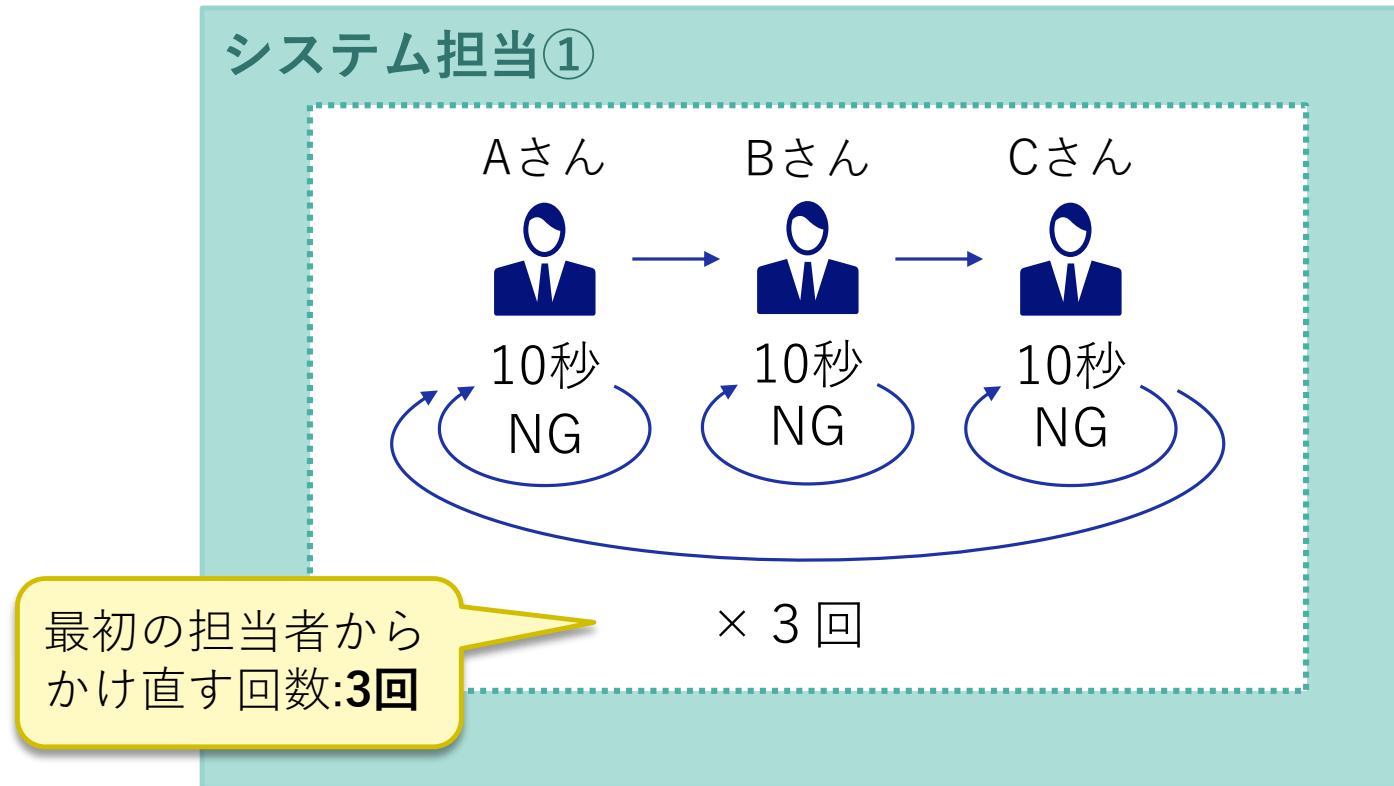
夜間対応



21:00～9:00

改善② 電話通報自動化（2/3）

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



AMC設定イメージ（電話通報）

WebSAM Automatic Message Cal

TOP / 通報グループ一覧 / 通報グループ詳細

通報グループ詳細

通報グループ情報 日別シフト設定

戻る 編集 削除

月 火 水 木 金 土 日

勤務開始時間 ※必須 09:00 勤務終了時間 ※必須 18:00 休日設定

平日日中帯

勤務時間内シフト

シフト選択 シフト1

優先順	要員氏名	電話番号	メールアドレス	
1	要員 1	08012345678	sample1@nec.com	通報設定
2	要員 2	08087654321	sample2@nec.com	通報設定

休日・夜間

勤務時間外シフト

シフト選択 シフト2

優先順	要員氏名	電話番号	メールアドレス	
1	要員 3	08056781234	sample3@nec.com	通報設定
2	要員 4	08043218765	sample4@nec.com	通報設定

リトライ回数 3 回 リトライ待ち時間 10 秒

かけ直し実施回数

本日のまとめ



大量のアラートメールの
削減方法

システム監視の
電話通報自動化の方法

本日のまとめ



多彩なフィルタ機能で
対処不要なメールを削減

キーワード

時間集約

スケジュール

件数指定

システム監視の
電話通報自動化の方法

本日のまとめ



多彩なフィルタ機能で
対処不要なメールを削減

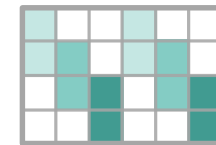
キーワード

時間集約

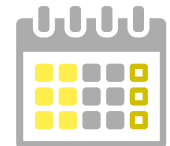
スケジュール

件数指定

シフト・輪番機能で
確実に着電



当番表



カレンダー

本日のまとめ



アラートメールのうち
エスカレーション不要なメール

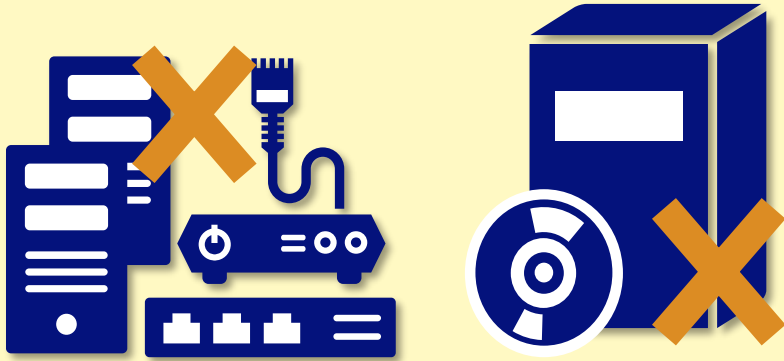
84%

1ヶ月あたりの
自動電話通報 平均実施数

46件

WebSAM AMCについて

- ✓ 既存システムの設定不要
- ✓ インストール不要



ご興味ございましたらぜひご活用ください！

WebSAM Automatic Message Call - お試しサイト

WebSAM Automatic Message Call 無料トライアル

通報の自動化を簡単に体験



Orchestrating a brighter world **NEC**

試用環境へようこそ！

WebSAM Automatic Message Call ご試用のお申込み、
誠にありがとうございます。
お客様の環境が準備できました。
本メールにて、役立つ情報と共にご案内いたします。



私たちが目指す通報運用



人々がより豊かで快適に
安全安心に生活できる社会の
実現のために

サービスの活用で
DXの第一歩を
踏み出してみませんか？

ご参加いただきありがとうございました



お手元のアンケート用紙または左のQRコードから
本セミナーに関するアンケートのご協力を
よろしくお願いいたします。

お問い合わせ先



「WebSAM AMC」で検索！

◆ 製品Web

<https://jpn.nec.com/websam/automaticmessagecall/>

◆ WebSAMお問い合わせ先：

<https://jpn.nec.com/websam/contact.html>



The background features several thin, light blue and purple lines that sweep across the right side of the slide, creating a sense of movement and design.

\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