

遠隔ITサポートサービスのご紹介



株式会社デベルアップジャパン

A network diagram with glowing green nodes and blue lines on a dark blue background. The nodes are of various sizes and are connected by thin blue lines, forming a complex web. The background is a dark blue gradient.

システム障害の原因究明にお時間かかっていませんか・・・？

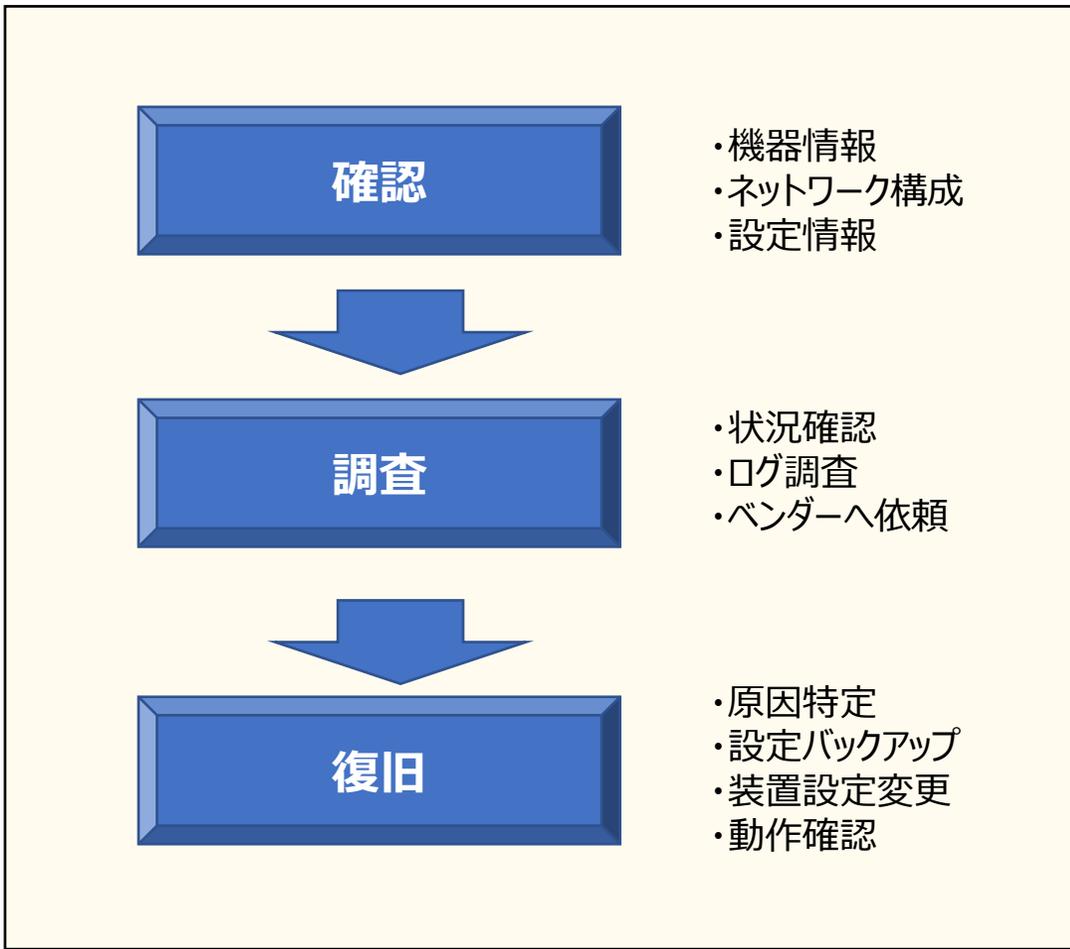
システム障害の解決は現場にとって大きな負担

社内からのプレッシャー

ベンダーコントロールの難しさ

時間のかかる調査

大変な割に評価が低い



小型パケットキャプチャ装置による遠隔トラブルシューティングサービスをご提案します

Sonarman



- 小型筐体（x64ボードで柔軟に拡張可能）
- 遠隔に特化した操作性が特徴
- 512GBの大容量ストレージ
- パケットキャプチャを取得、蓄積
- キャプチャデータをサンプリングしダッシュボードを生成可能

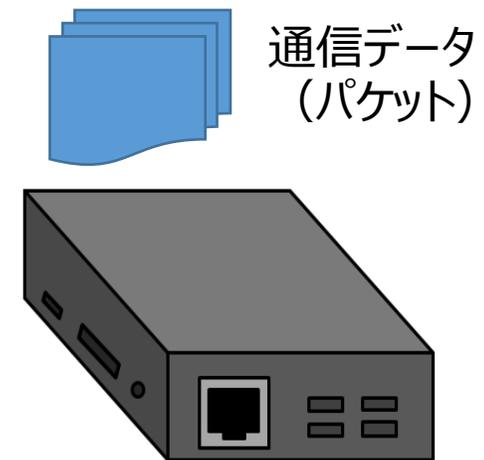
Sonarmanのしくみ

現代のコンピュータはネットワークを通じて情報を送受信することにより、様々な処理を実行しています。

その通信データを収集し、蓄積することで問題解決に役立てます。ドライブレコーダーのように、問題が起きた時にどういう状況だったのかを後から調査できるツールです。

システム運用で頻繁に発生する「問題を再現させる手間」を削減します。

通信データの解析には専門知識が必要なため、解析するオペレータとQA可能なサービスにしています。

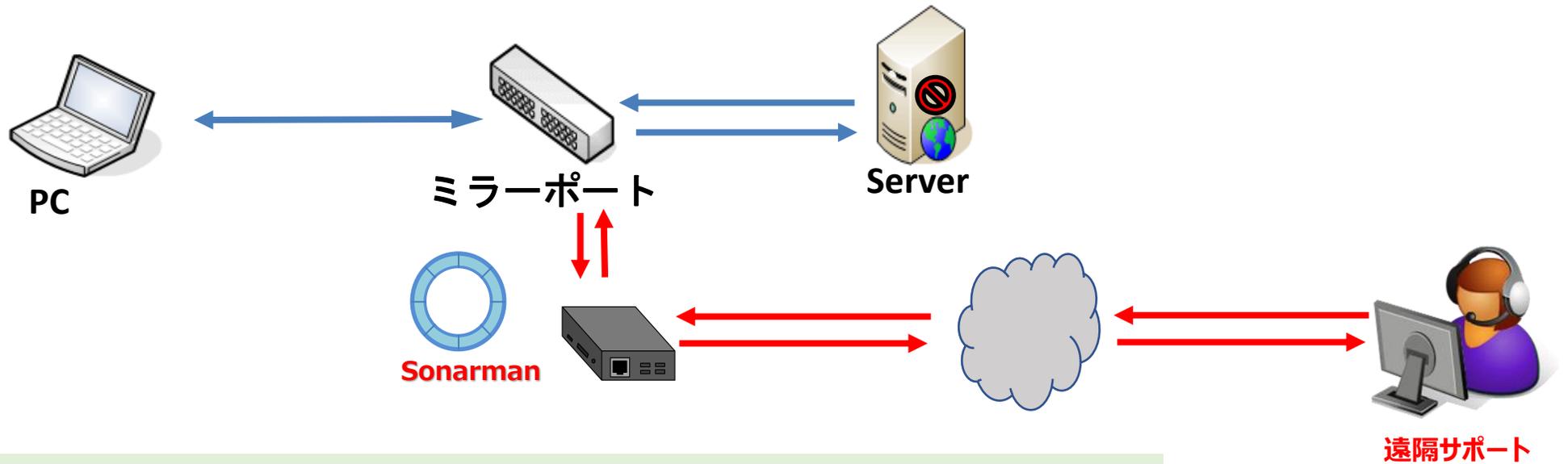


通信データ（パケット）は一定期間保存され、古い順に消えます。
保存期間は流量に依存します。



<https://youtu.be/EZJbey0761A>

IoT+パケットキャプチャによる遠隔原因究明サービスをご提案します



1. Sonarmanをオフィスに設置、ミラーポートに接続
2. Sonarmanにパケットキャプチャを集積
3. 機器に一定期間記録を保持、過去の記録は古い順に削除
4. 遠隔操作でデータを解析

蓄積された正常/異常のパケット比較により、初見でのトラブルシューティング効率が向上します

問題が発生したら

1. いつ
2. なにが起きたのか

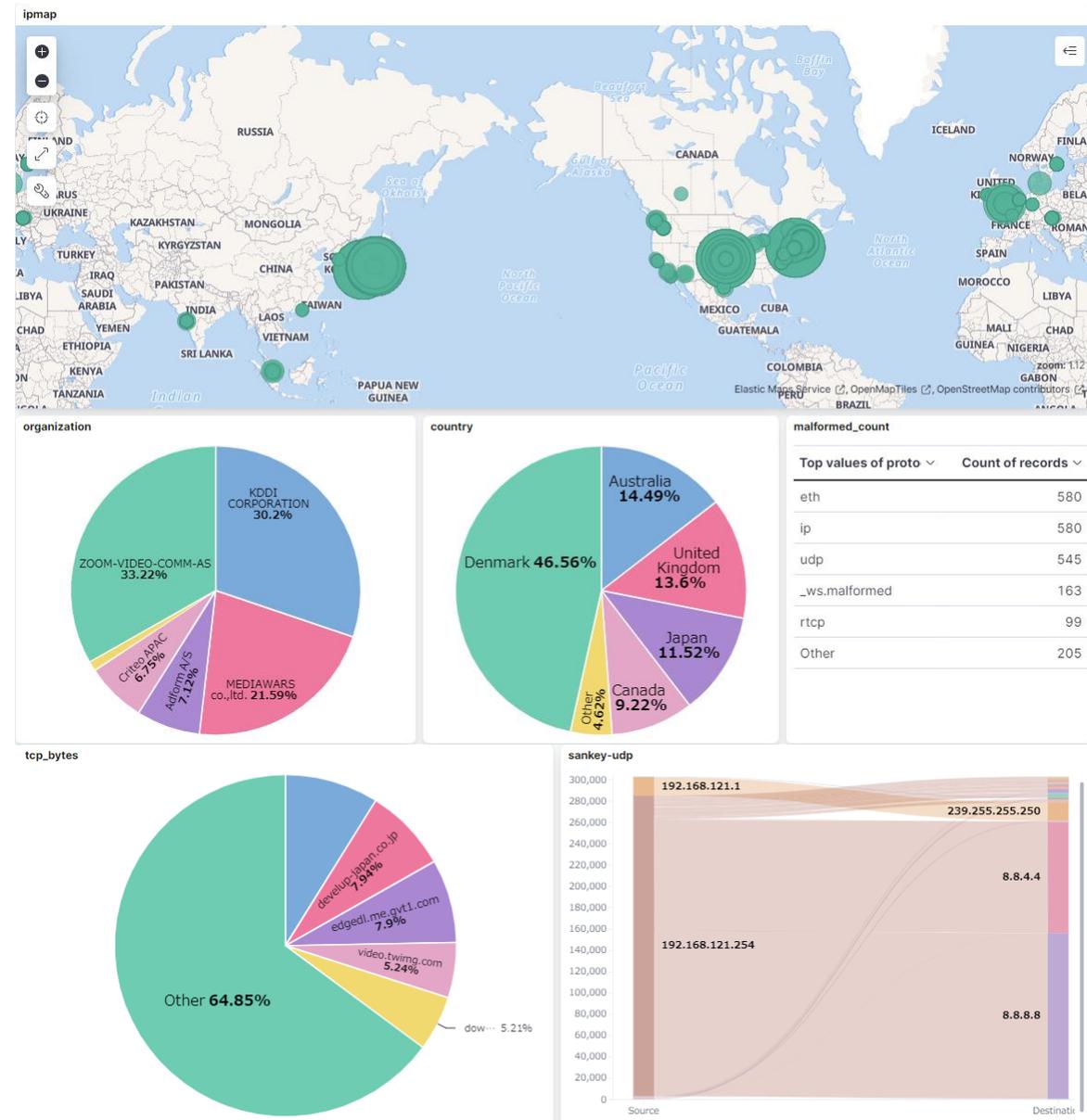
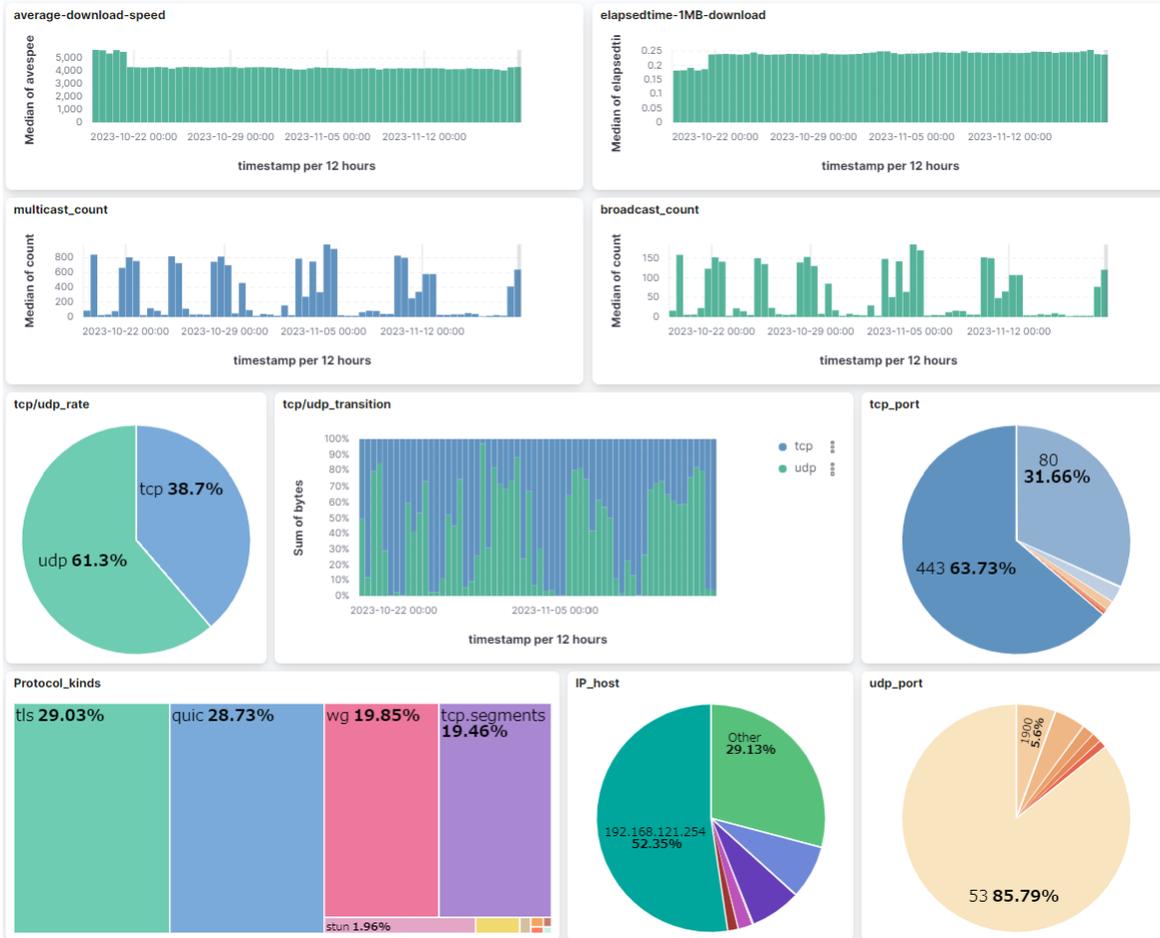
をお知らせください

経験豊富な担当者が遠隔でサポートします。

(お手元のPCで取得したパケットキャプチャもご提供いただければ解析します)

ネットワーク構成などを事前に詳しく把握する必要はありません
調査段階で疑問が生じた場合は相談させていただきます

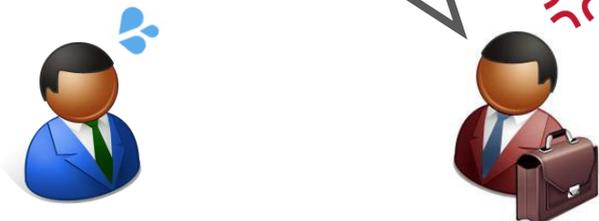
時系列分析可能な各種ダッシュボード



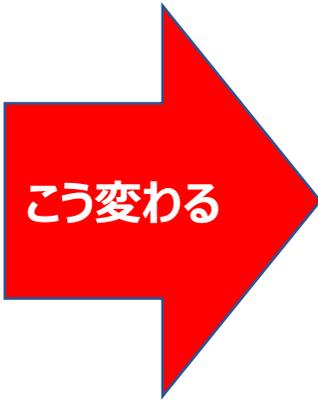
社内からのプレッシャーを信頼へ変える

障害発生時

昨日メール
遅かったんだよね



ユーザーからもたらされる
不確かな情報



エラーか何か
出ましたか？
次出たら、すぐ教えてください

忘れちゃうかもしれないけど
もう一度出たら連絡するよ

問題解決まで？週間コース

何時頃の出来事ですか？
今すぐ調べます

昨日の14時ごろだったかな

頼れる…

その場で調査開始

ベンダーとのやり取りもクリアになる

障害発生時

ログに出ていないので
わかりません

他のお客様では問題
は起きていないです
よ？



情シス部門はユーザーと
ベンダーの板挟みになる

通常

こう変わる

原因はそちらで調べてください
こちらはとにかく困っているんです



ベンダーは調べにくい上
精度も低い（解決しない）



解決まではお約束できませんが、
社内に類似の事例がないか
調べてみます

問題の現象とその時の
エビデンスをご提示します



開発元に調べさせます

強いお客さんだ…
放置はマズそうだな…



筋道を立てて交渉しやすい

ソリューション営業はこう変わる

いつもの商談



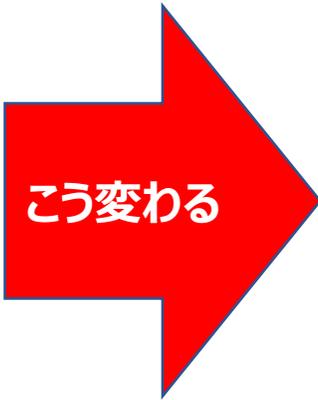
特に現状
課題はないよ



提案



いまいち提案が刺さらない



...

何かあったら
また頼むよ

**説得力が薄く
ニーズを喚起できない**



データによると
古いルータをお使いですね。
回線速度のボトルネックになって
いますので交換しては？

それは気付かなかった。
ありがとう。

**データに基づく
外さない営業**



IoT+パケットキャプチャによる遠隔原因究明サービス

- 遠隔サポートの委託
- 高精度なトラブルシューティング
- サイジングによる運用支援

現場で数多くの障害とパケットを観測し続けてきた、**経験と実績**が当社の**強み**です

～Sonarmanが提供する価値～



1. ダウンタイムの最小化

障害が出やすいタイミング (システムリリース/変更直後)
問題発生を想定し、先手を打っておく

2. エビデンスベースの障害対応

原因究明作業を効率化、修正基準が明確
情報伝達の精度が向上、ベンダコントロールが容易

3. 障害対応の主導権を握る

予防ではなく、高品質な保守で価値をアピール
顧客との信頼関係強化へつながる

利用事例

<利用事例>

- ネットワーク遅延
- システムの応答速度低下
- 夜間バッチ障害
- LAN工事施工

<サポート内容>

- ◇ リリース直後の重点サポート
- ◇ 遠隔保守
- ◇ ネットワーク診断

実績

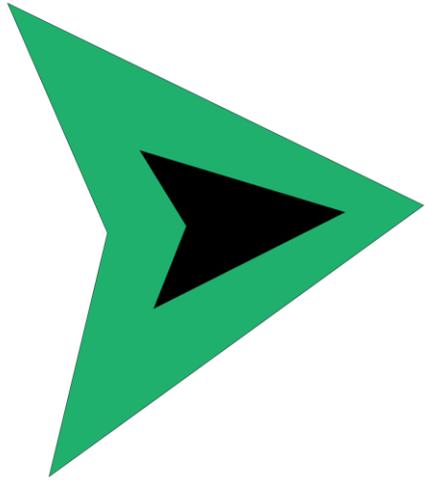
- 建設資材商社様
- 官公庁系クラウドサービス会社様
- 通信機材商社様（顧客は全国のホテル）
- マッチングサービス会社様
- 不動産系リフォーム会社様

- ◇ インターネット回線の慢性的な速度低下の調査
- ◇ 負荷テストのモニタリング
- ◇ 顧客への遠隔運用保守
- ◇ 社内ネットワーク改善提案
- ◇ 施工支援（産業用設備のデバッグ含む）

Sonarmanはシステム運用の透明性を高めます

- 通信データの高度な解析により、問題解決につながる可視化を実現します
- エビデンスをもとに、高精度のトラブルシューティングを提供し、障害の再発防止に取り組みます
- 論理的で明確なプロセスにより、ステークホルダーのコミュニケーションを改善します

グローバル時代のワンストップソリューションへ



デベルアップジャパン
DevelUp Japan