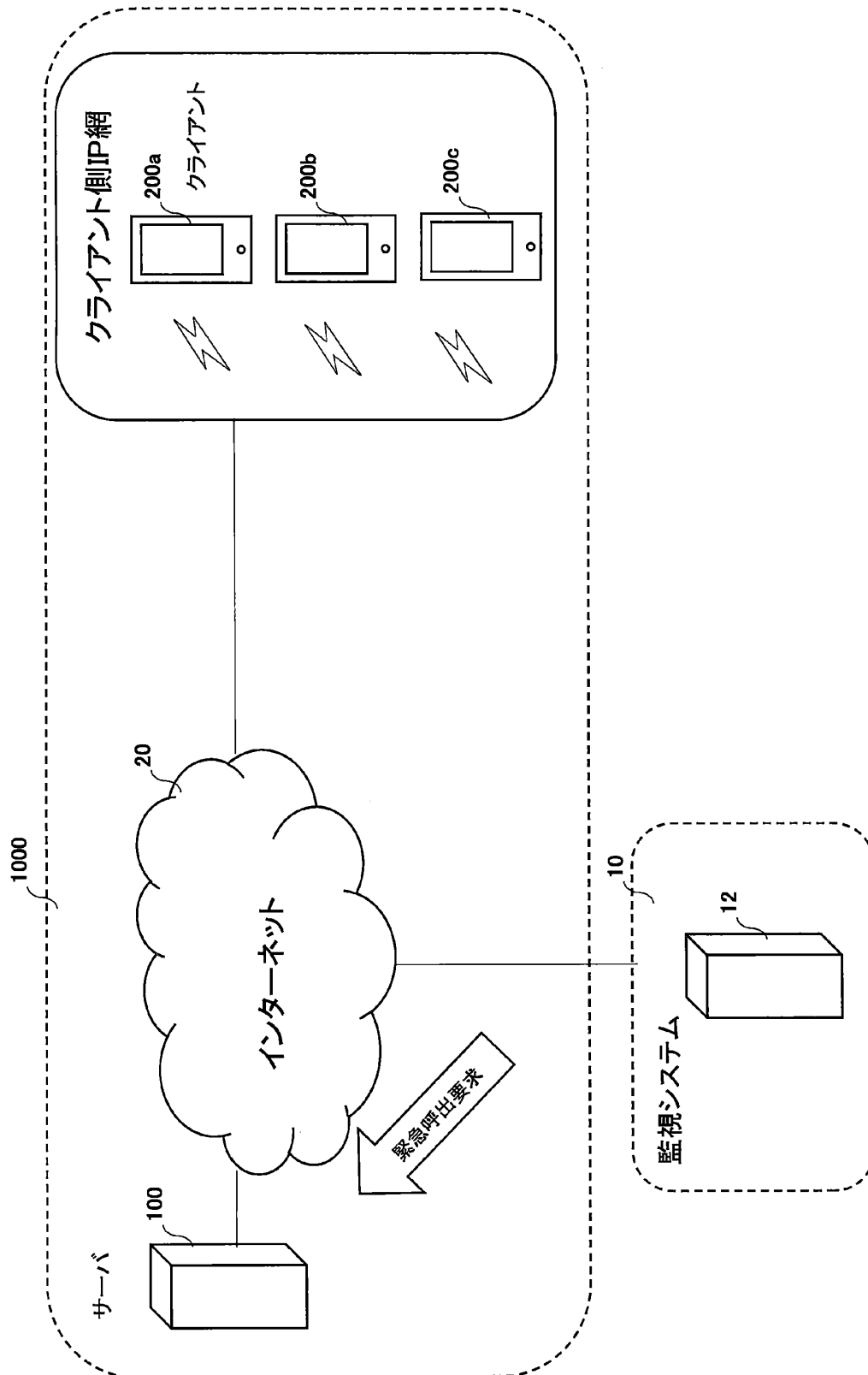
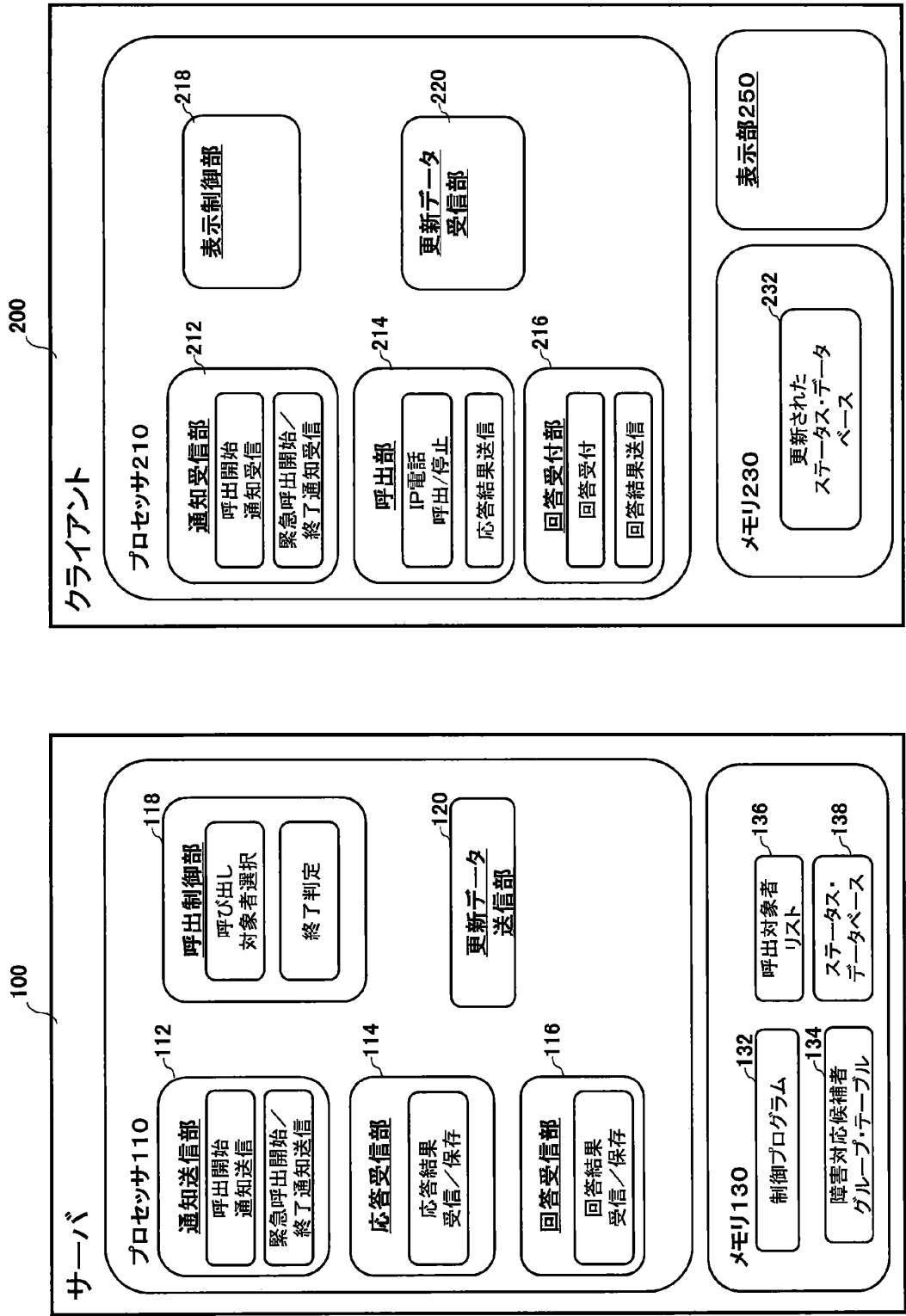


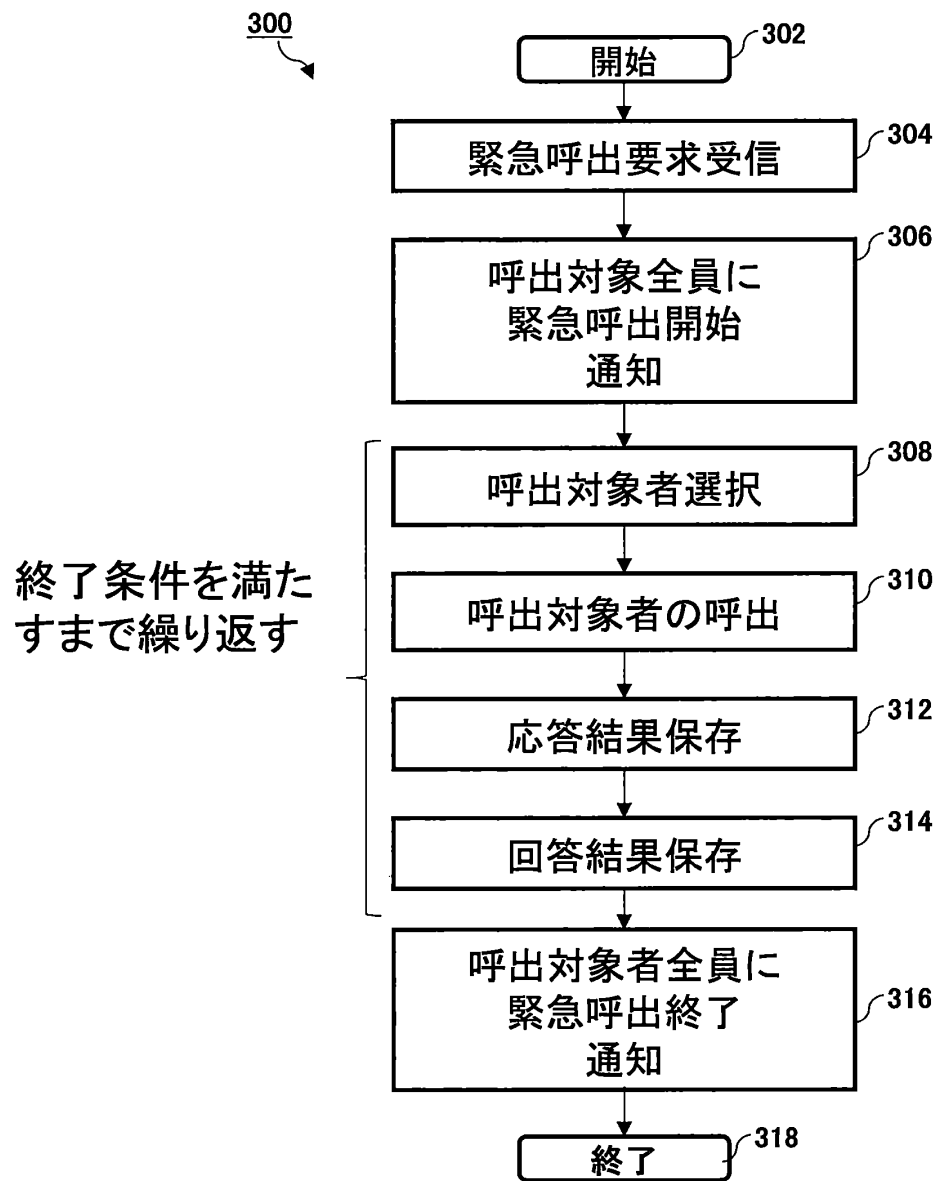
[図1]



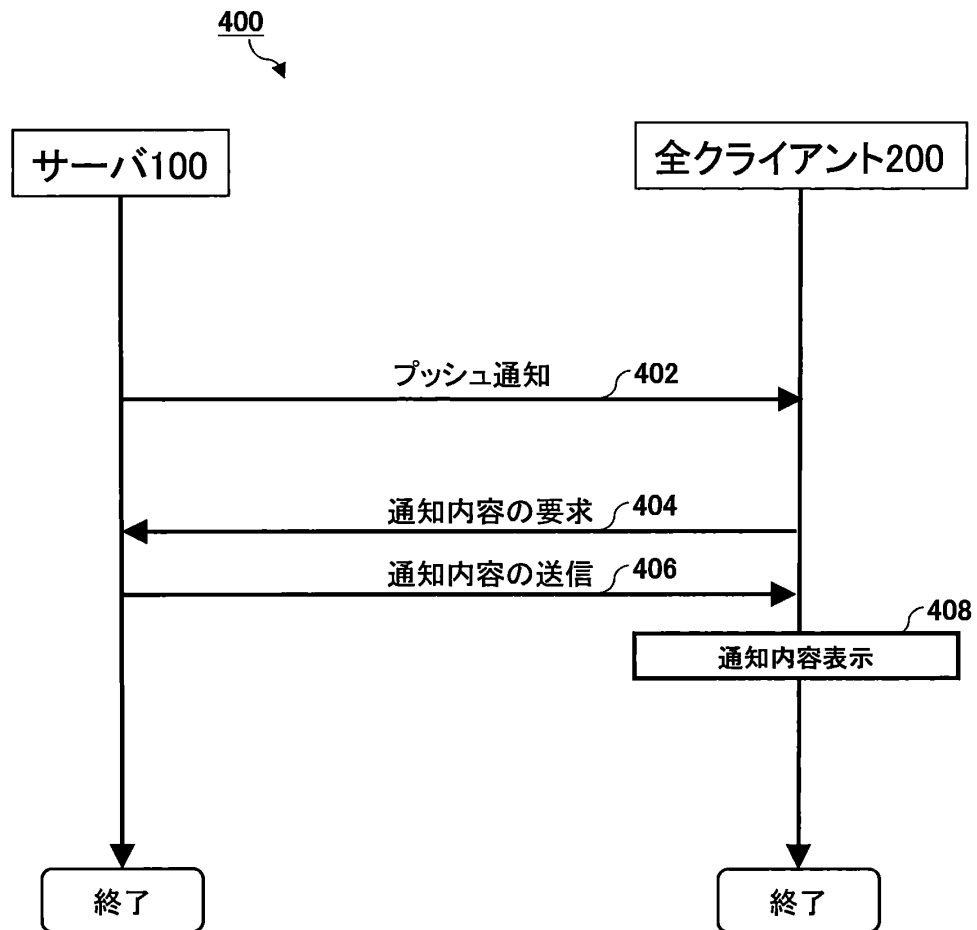
[図2]



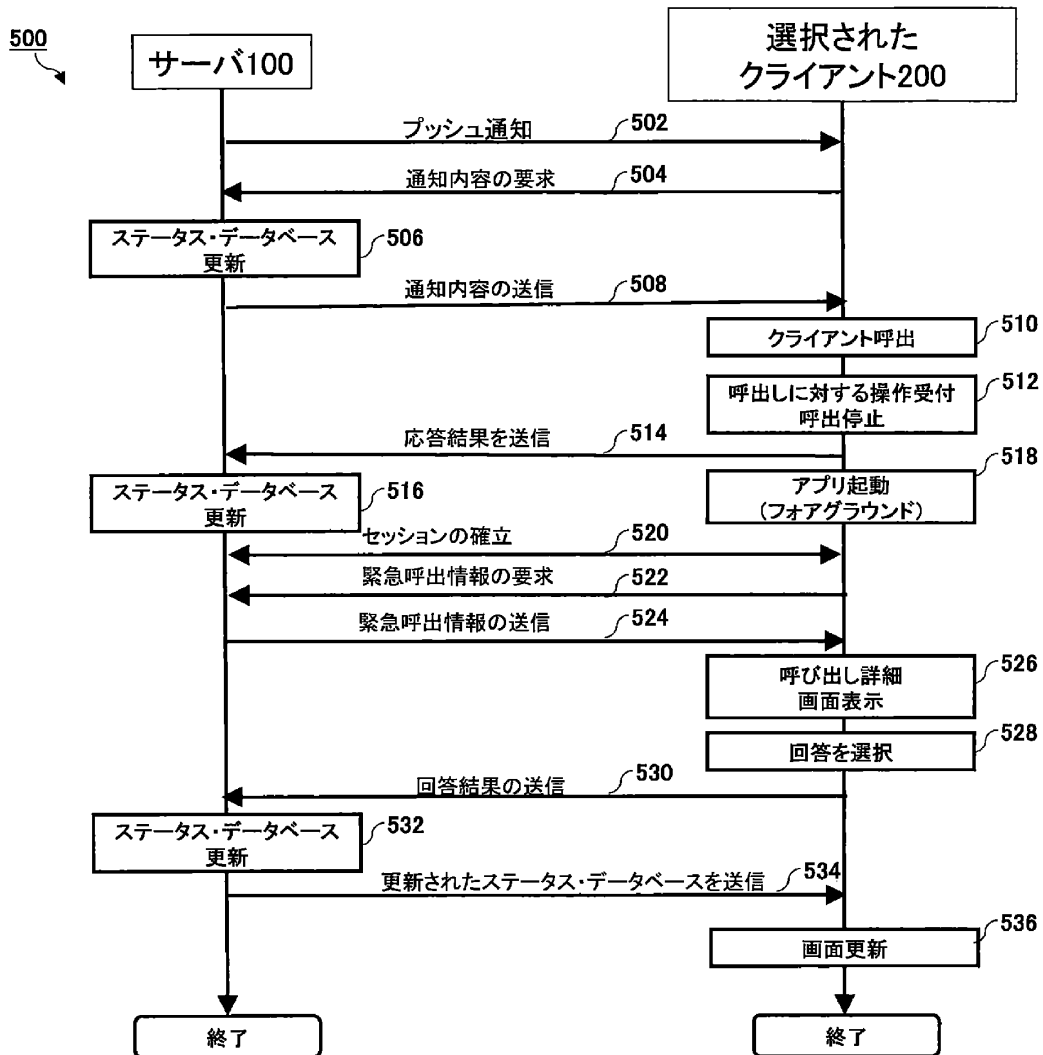
[図3]



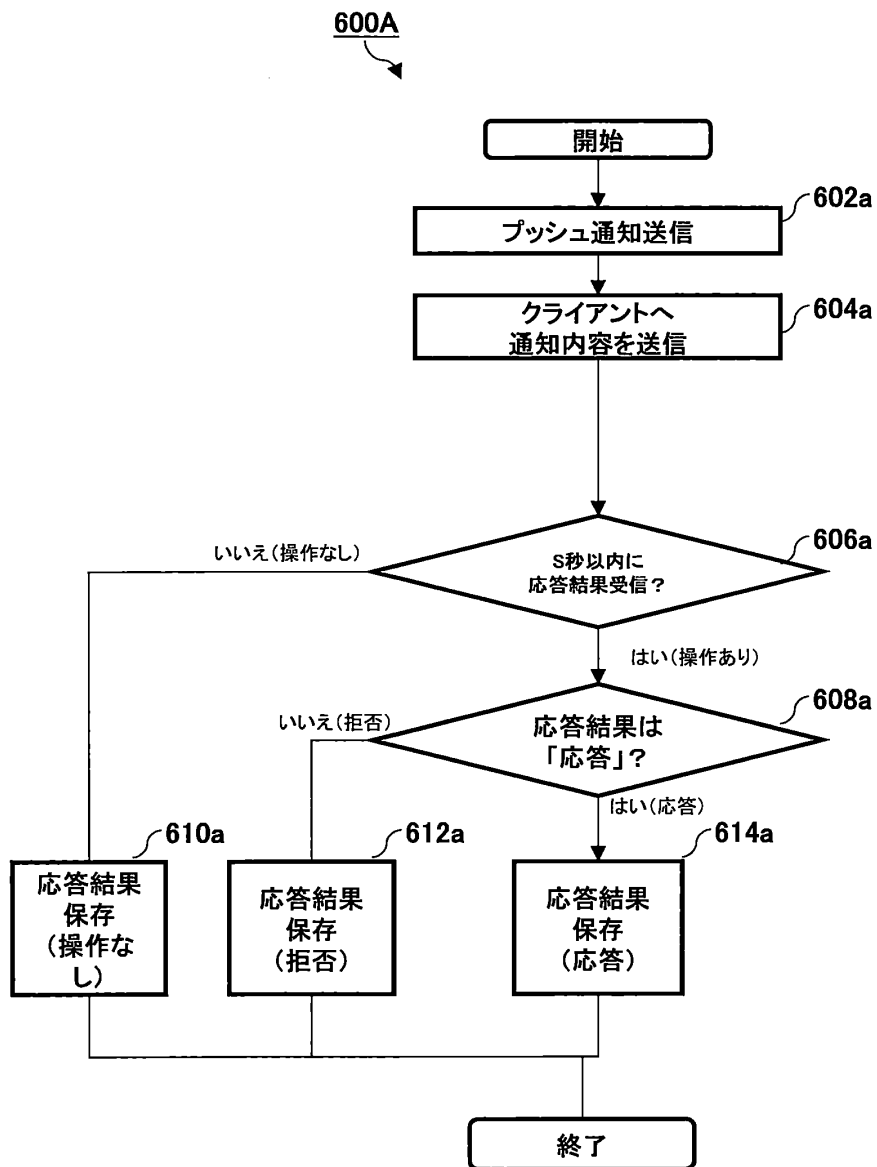
[図4]



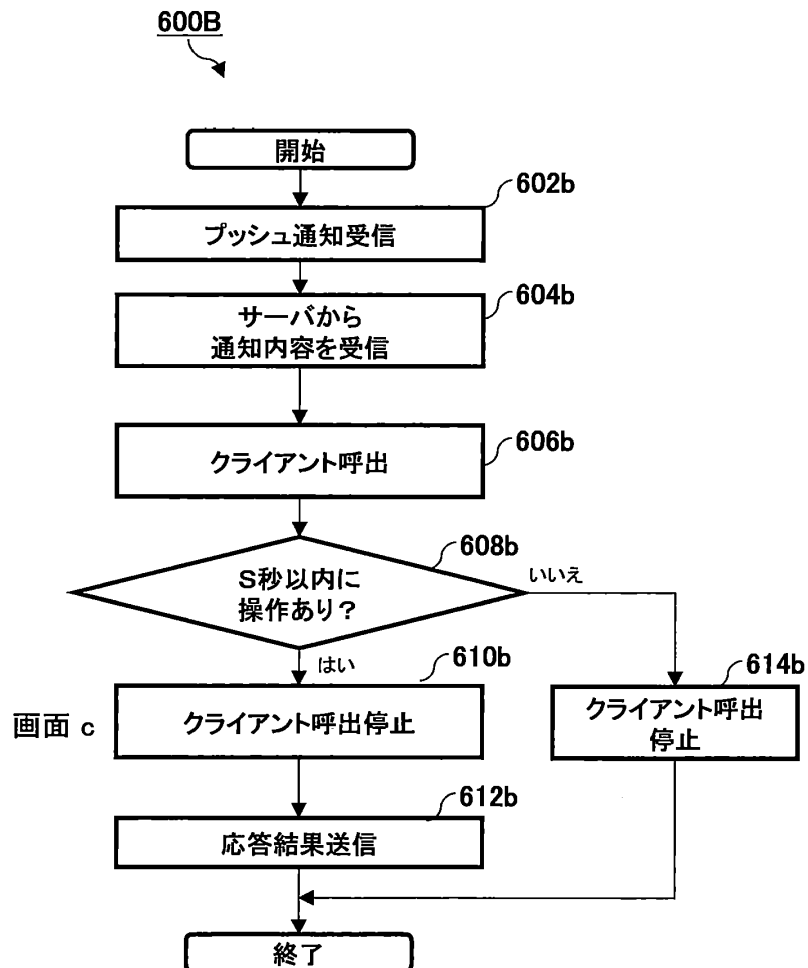
[図5]



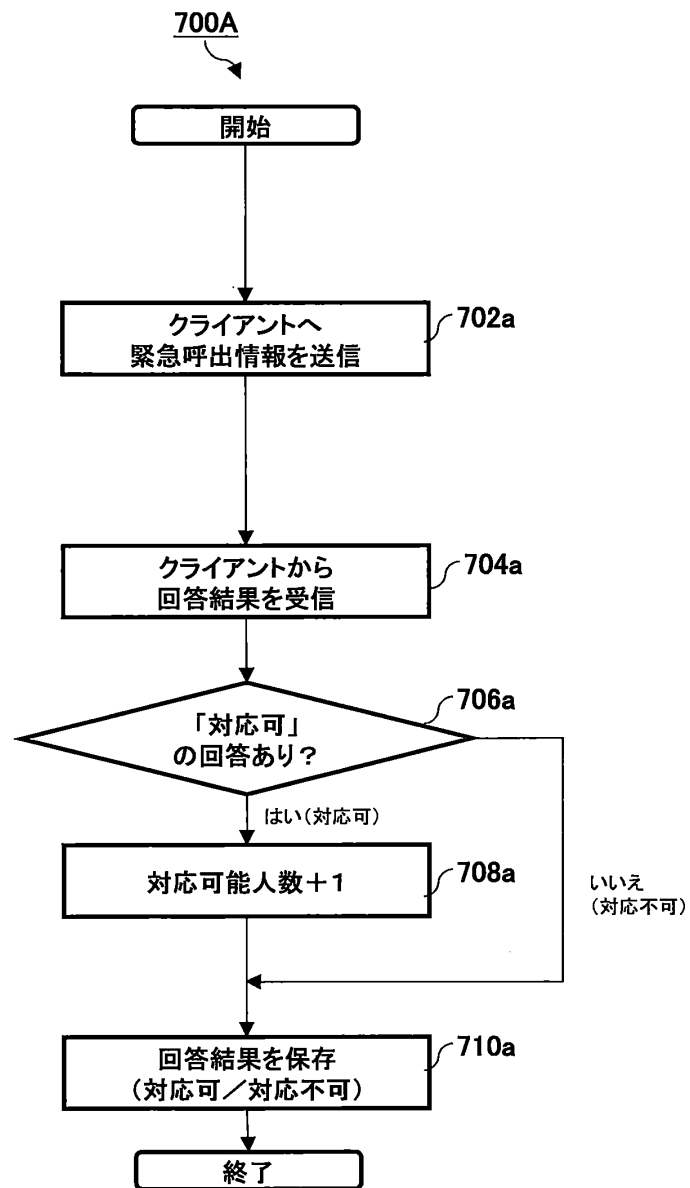
[図6A]



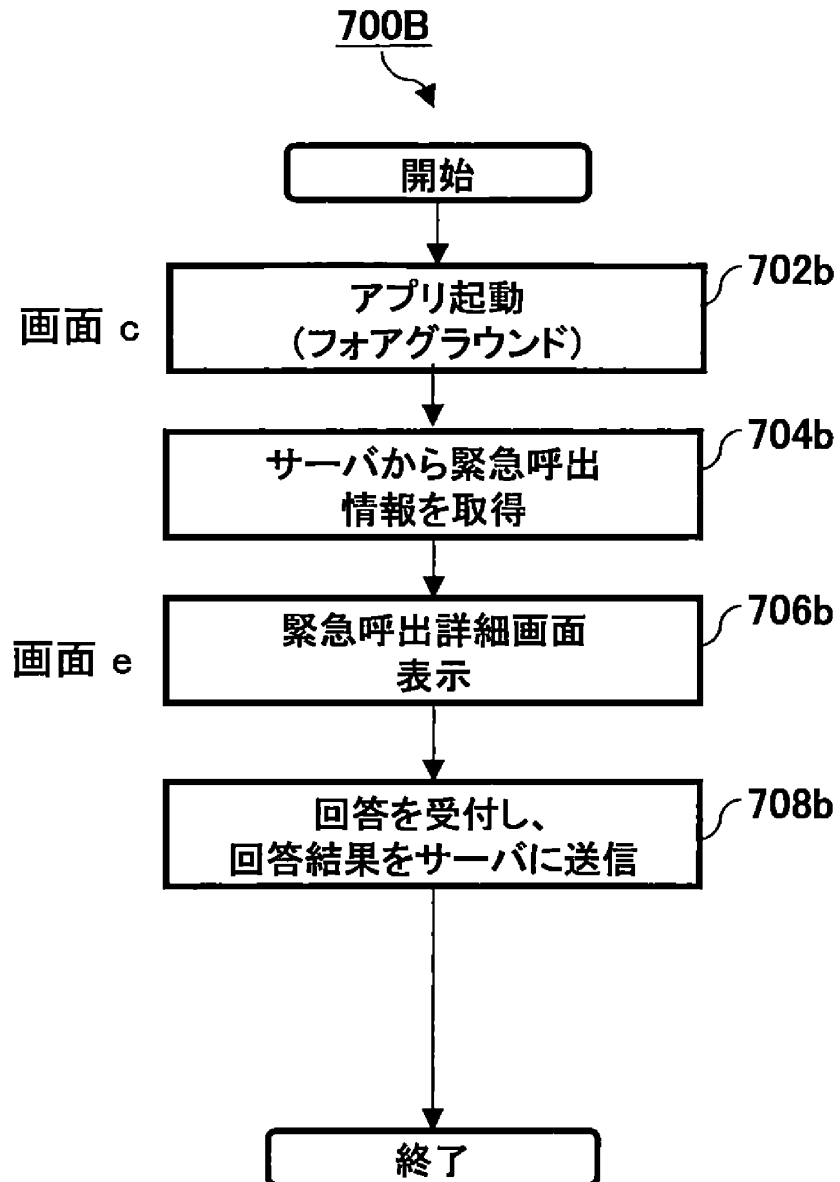
[図6B]



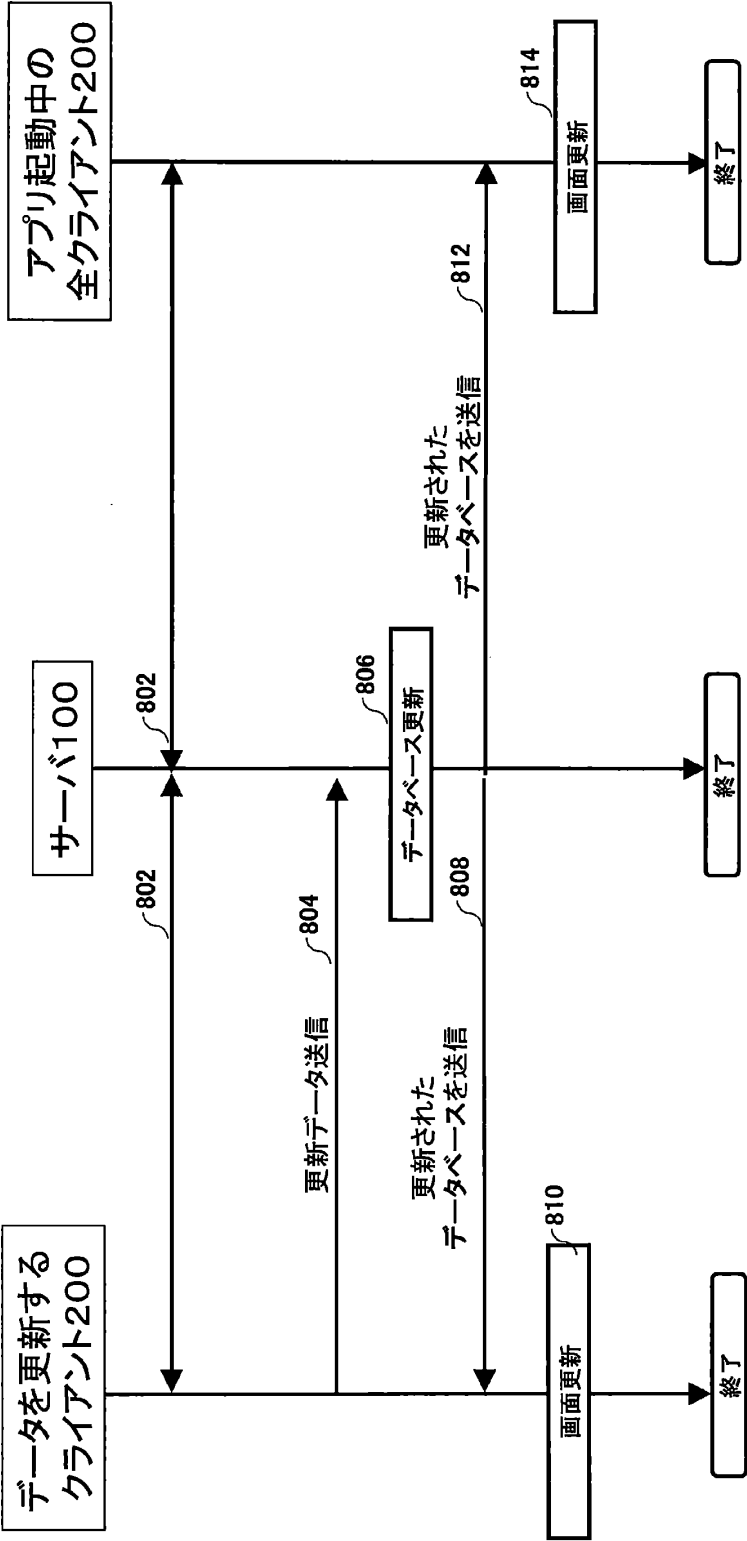
[図7A]



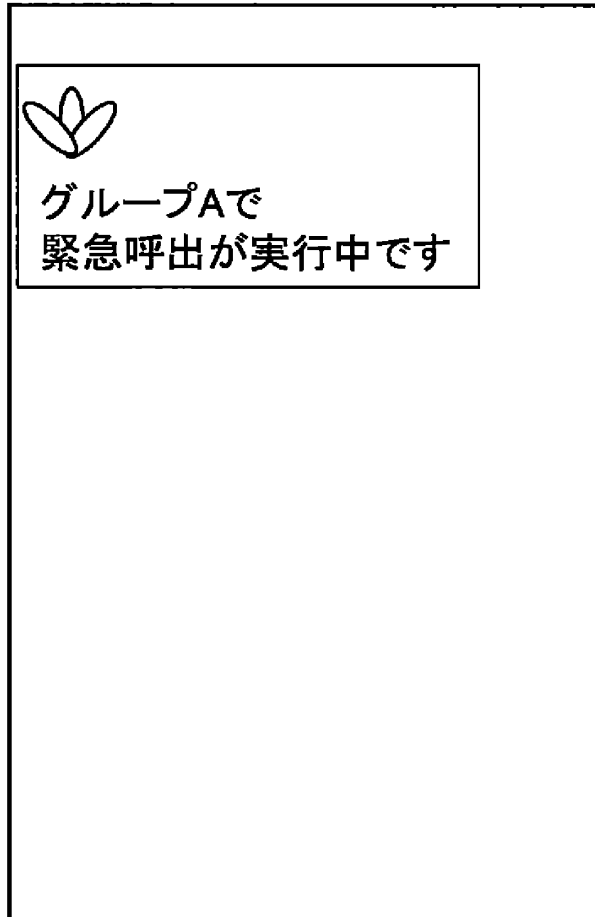
[図7B]



[図8]



[図10A]

a 緊急呼出開始通知

[図10B]

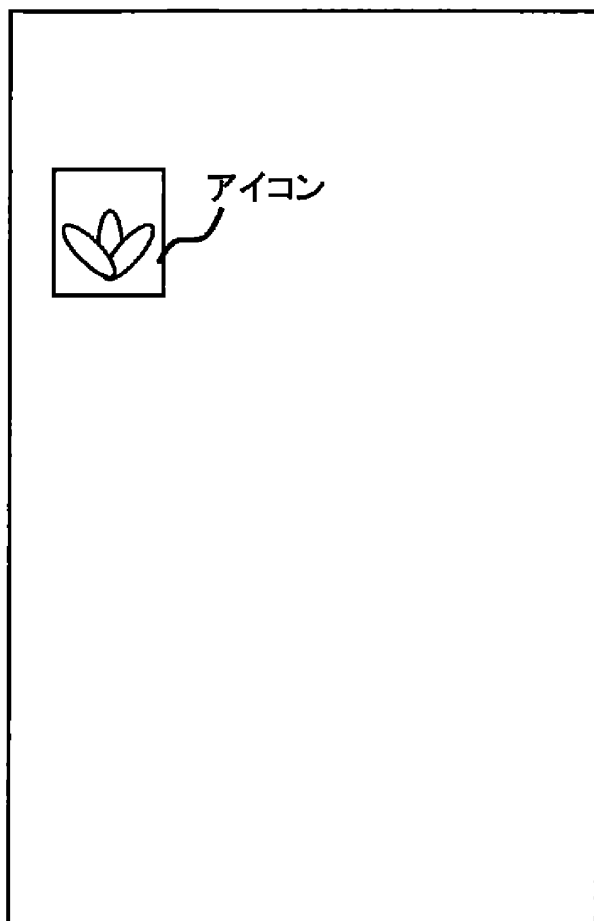
b IP電話呼出

グループA

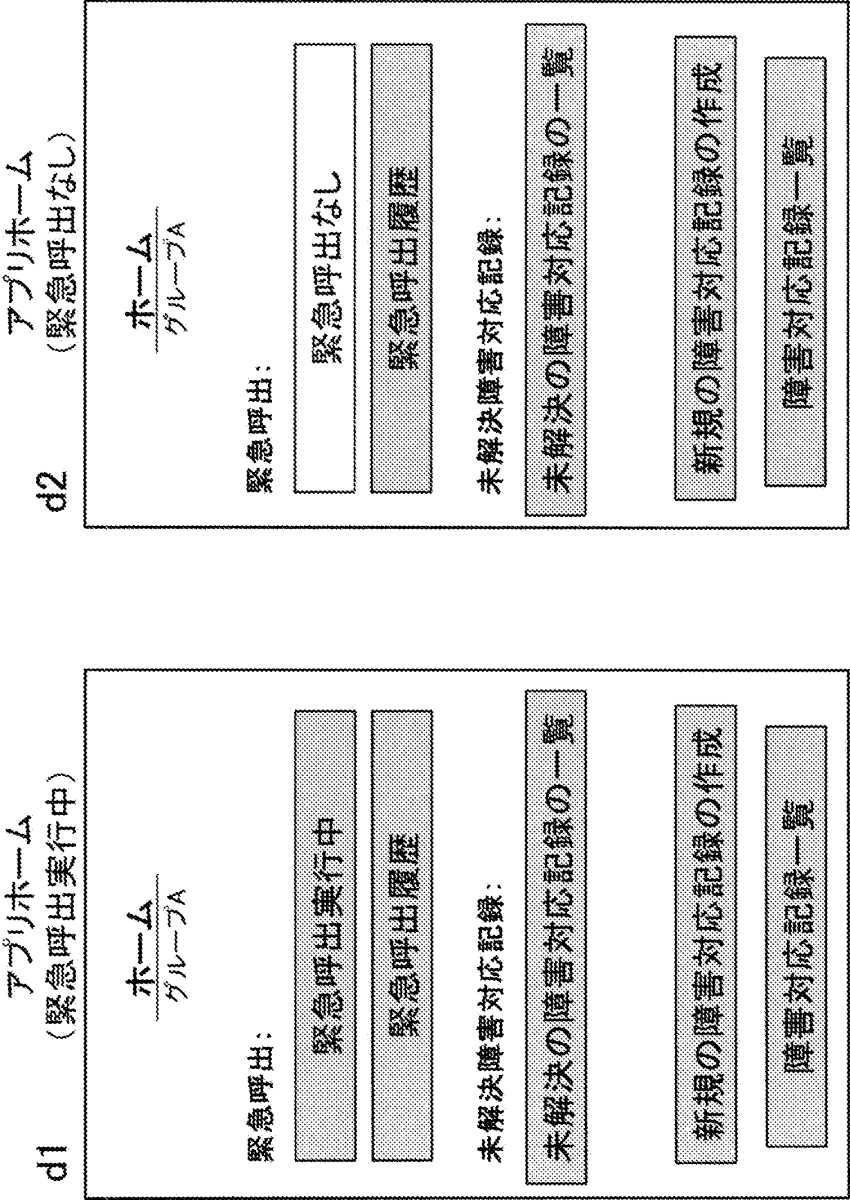
☐	☒
拒否	応答

[図10C]

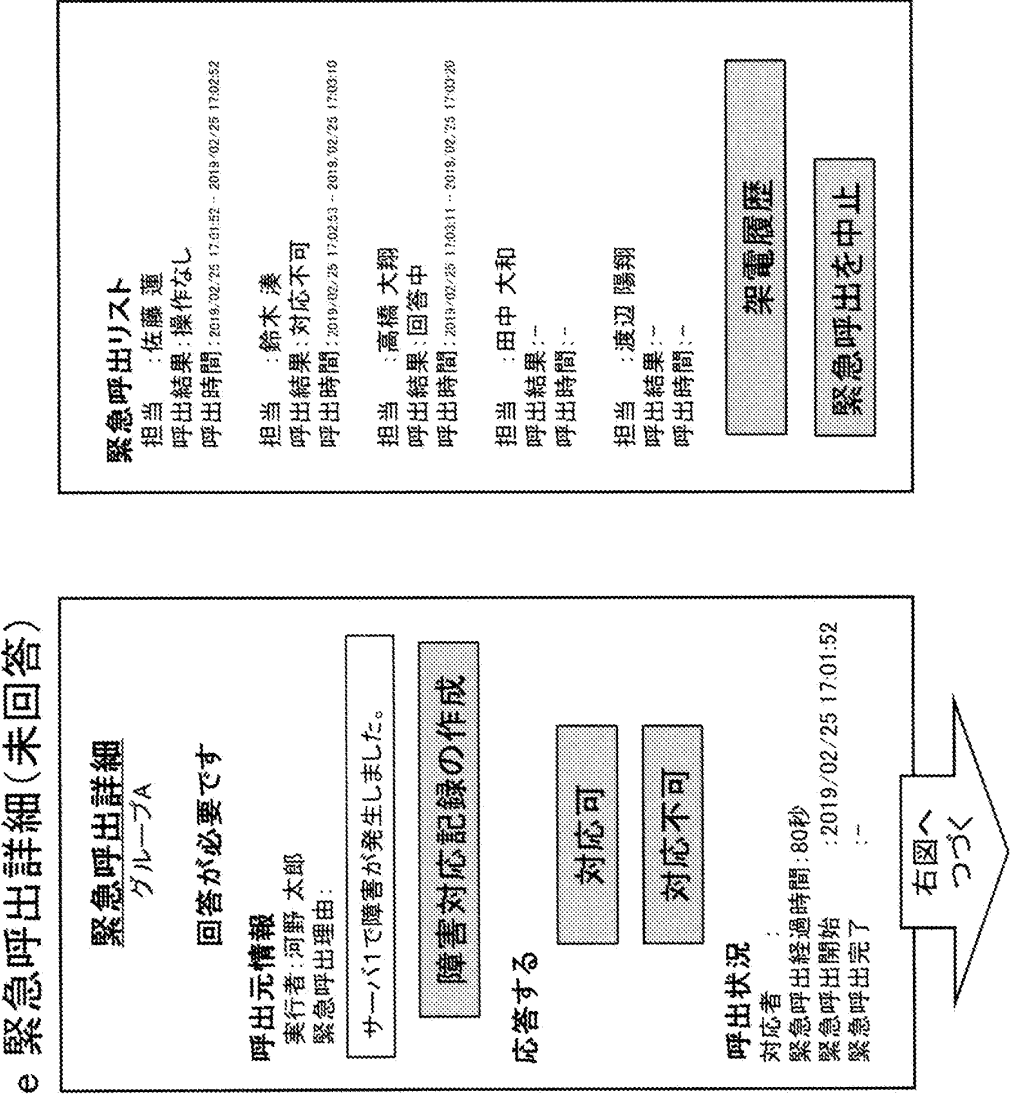
c 端末ホーム画面



[図10D]

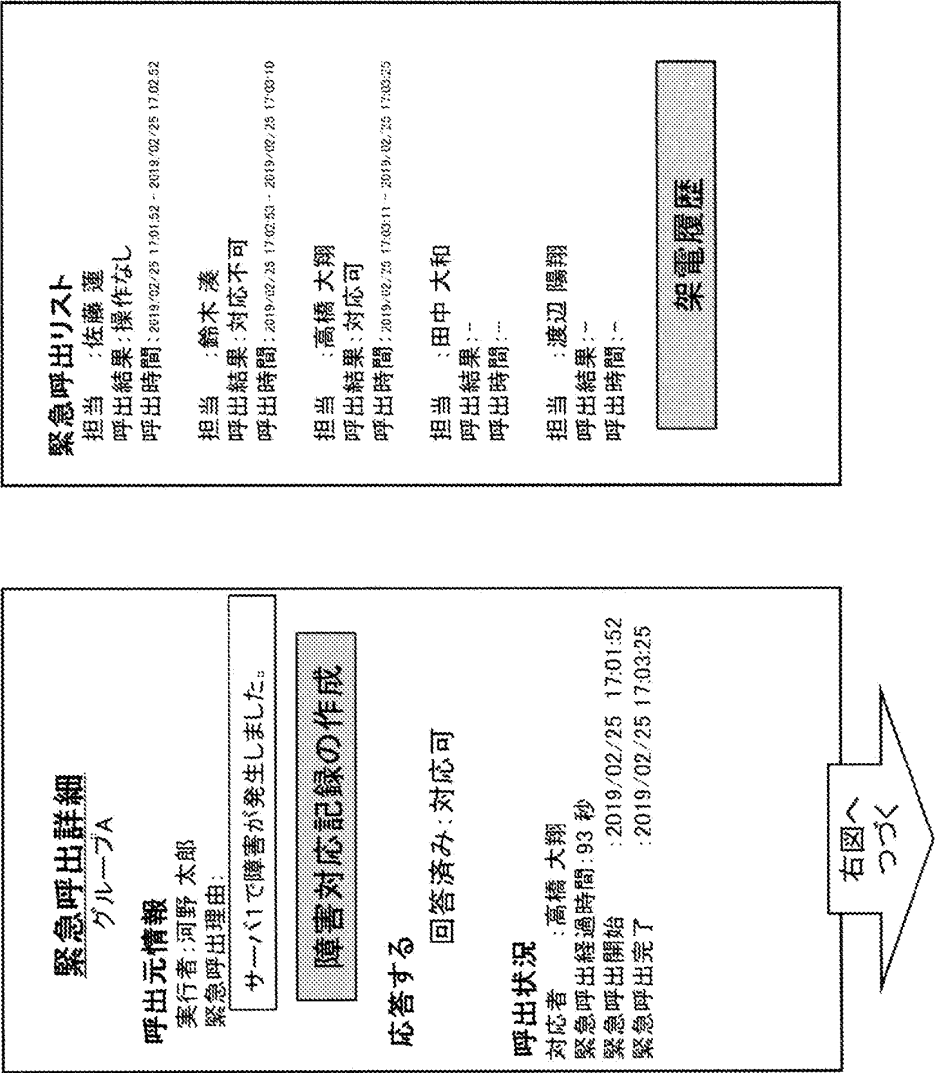


[図10E]



[図10F]

f 緊急呼出詳細（回答済み・緊急呼出完了後）



[図10G]

緊急呼出詳細（回答済み・緊急呼出継続中）

緊急呼出詳細

グループA

呼出元情報

実行者: 河野 太郎

緊急呼出理由:

サーバー1で障害が発生しました。

障害対応記録の作成

応答する

回答済み: 対応不可

対応可

対応不可

呼出状況

対応者: 高橋 大翔

緊急呼出経過時間: 80秒

緊急呼出開始: 2019/02/25 17:01:52

緊急呼出完了: --

緊急呼出リスト

担当: 佐藤 蓮

呼出結果: 操作なし

呼出時間: 2019/02/25 17:01:52 - 2019/02/25 17:02:52

担当: 鈴木 凌

呼出結果: 対応不可

呼出時間: 2019/02/25 17:02:53 - 2019/02/25 17:03:10

担当: 高橋 大翔

呼出結果: 回答中

呼出時間: 2019/02/25 17:03:11 - 2019/02/25 17:03:29

担当: 田中 大和

呼出結果: --

呼出時間: --

担当: 渡辺 陽翔

呼出結果: --

呼出時間: --

架電履歴

緊急呼出を中止

右図へ
つづく

[図10H]

h 架電履歴

<u>架電履歴</u> グループA	
担当	: 高橋 大翔
呼出結果	: 対応可
呼出時間	: 2019/02/25 17:03:11 ~ 2019/02/25 17:03:25
担当	: 鈴木 湊
呼出結果	: 対応不可
呼出時間	: 2019/02/25 17:02:53 ~ 2019/02/25 17:03:10
担当	: 佐藤 蓮
呼出結果	: 操作なし
呼出時間	: 2019/02/25 17:01:52 ~ 2019/02/25 17:02:52
	: : :

[図10I]

I 緊急呼出履歴

<u>緊急呼出履歴</u> グループA
緊急呼出ID: #XXXXXXXXXXXXXXXXXX 緊急呼出結果: 成功 緊急呼出理由: サーバ1で障害が発生しました。 2019/02/25 17:01:52 - 2019/02/25 17:03:25
緊急呼出ID: #XXXXXXXXXXXXXXXXXX 緊急呼出結果: 成功 緊急呼出理由: サーバ2で障害が発生しました。 2019/02/02 00:25:14 - 2019/02/02 00:35:01
緊急呼出ID: #XXXXXXXXXXXXXXXXXX 緊急呼出結果: 成功 緊急呼出理由: 回線断を検知しました。 2018/12/31 04:21:39 - 2018/12/31 04:55:20
⋮

[図10J]

新規障害対応記録の作成

新規障害対応記録の作成
グループA

タイトル:

詳細:

障害対応記録の作成

[図10K]

K 障害対応記録の詳細(未解決)

障害対応記録の詳細

タイトル:サーバー1障害

詳細:

サーバー1でハードウェア故障が発生

作成日時 :2019/02/25 17:05:15

ステータス:未解決

対応者 :高橋 大翔

障害対応記録の編集

障害対応記録のクローズ

対応履歴:

河野 太郎が緊急呼出を実行しました

2019/02/25 17:01:52

高橋 大翔が「対応可」を回答しました。

緊急呼出終了

2019/02/25 17:03:25

右図へ
つづく

高橋 大翔が障害対応記録を作成しました。

2019/02/25 17:05:15

高橋 大翔 2019/02/25 17:07:00

サーバー1にログインできません。

鈴木 湊 2019/02/25 17:07:15

サーバー1の電源が入っているか確認してください。

高橋 大翔 2019/02/25 17:07:00

サーバー1の電源が落ちています。

渡辺 陽翔 2019/02/25 17:08:01

保守窓口に連絡して修理を依頼してください。

高橋 大翔 2019/02/25 17:21:05

修理を依頼しました。

右図へ
つづく

高橋 大翔 2019/02/25 18:50:32

修理が完了して復旧しました。

コメントを追加:

送信

[図10L]

1 障害対応記録の詳細(解決済)

障害対応記録の詳細

タイトル: サーバ1障害

詳細:

サーバ1でハードウェア故障が発生しました。

保守窓口に関連して修理しました。

作成日時 : 2019/02/25 17:05:15

ステータス: 解決済

対応者 : 高橋 大翔

障害対応記録の編集

対応履歴:

河野 太郎が緊急呼出を実行しました。

2019/02/25 17:01:52

高橋 大翔が「対応可」を回答しました。

緊急呼出終了

2019/02/25 17:03:25

右図へ
つづく

高橋 大翔が障害対応記録を作成しました。

2019/02/25 17:05:15

高橋 大翔 2019/02/25 17:07:00

サーバ1にログインできません。

鈴木 湊 2019/02/25 17:07:15

サーバ1の電源が入っているか確認してください。

高橋 大翔 2019/02/25 17:07:00

サーバ1の電源が落ちています。

渡辺 陽翔 2019/02/25 17:08:01

保守窓口に関連して修理を依頼してください。

高橋 大翔 2019/02/25 17:21:05

修理を依頼しました。

右図へ
つづく

高橋 大翔 2019/02/25 18:50:32

修理が完了して復旧しました。

高橋 大翔が障害対応記録をクローズしました。

2019/02/25 19:00:00

コメントを追加:

送信

[図10M]

m 障害対応記録の詳細(編集)

障害対応記録の詳細 グループA	
タイトル:	
サーバ1障害	
詳細:	
サーバ1でハードウェア故障が発生しました。 保守窓口に連絡して修理しました。	
更新	
作成日時 : 2019/02/25 17:05:15	
ステータス: 未解決	
対応者 : 高橋 大翔	

[図10N]

n 未解決の障害対応記録の一覧

未解決の障害対応記録の一覧	
グループA	
タイトル	: サーバ1障害
障害対応記録ID	: #XXXXXXXXXXXXXXXXXX
2019/02/25 17:05:15	

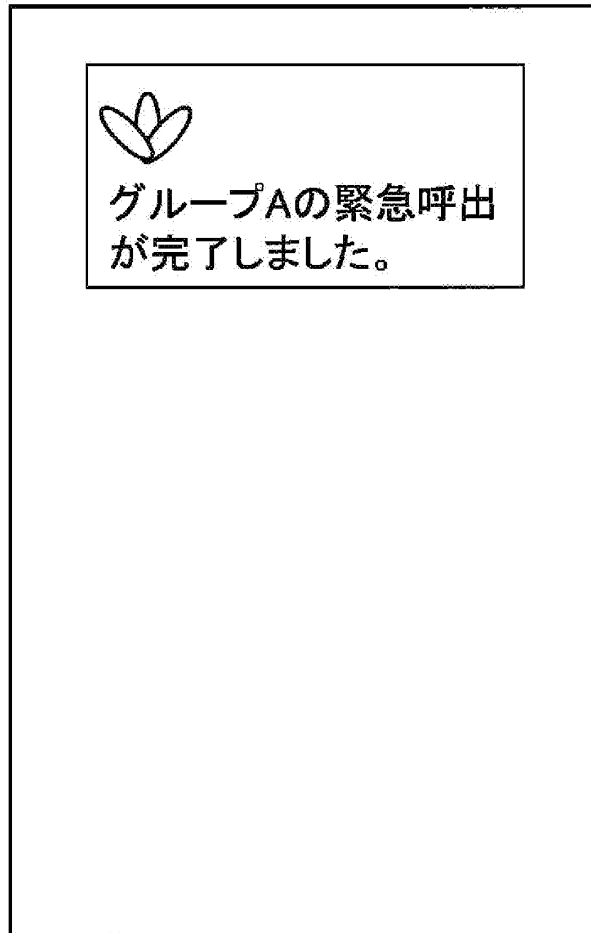
[図100]

○ 障害対応記録の一覧

障害対応記録の一覧	
グループA	
タイトル	: サーバ1障害
障害対応記録ID	: #XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ステータス	: 未解決
2019/02/25 17:05:15	
タイトル	: サーバ2障害
障害対応記録ID	: #XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ステータス	: 解決済
2019/02/02 00:40:39	
タイトル	: 回線障害
障害対応記録ID	: #XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ステータス	: 解決済
2018/12/31 04:59:20	
⋮	

[図10P]

p 緊急呼出終了通知

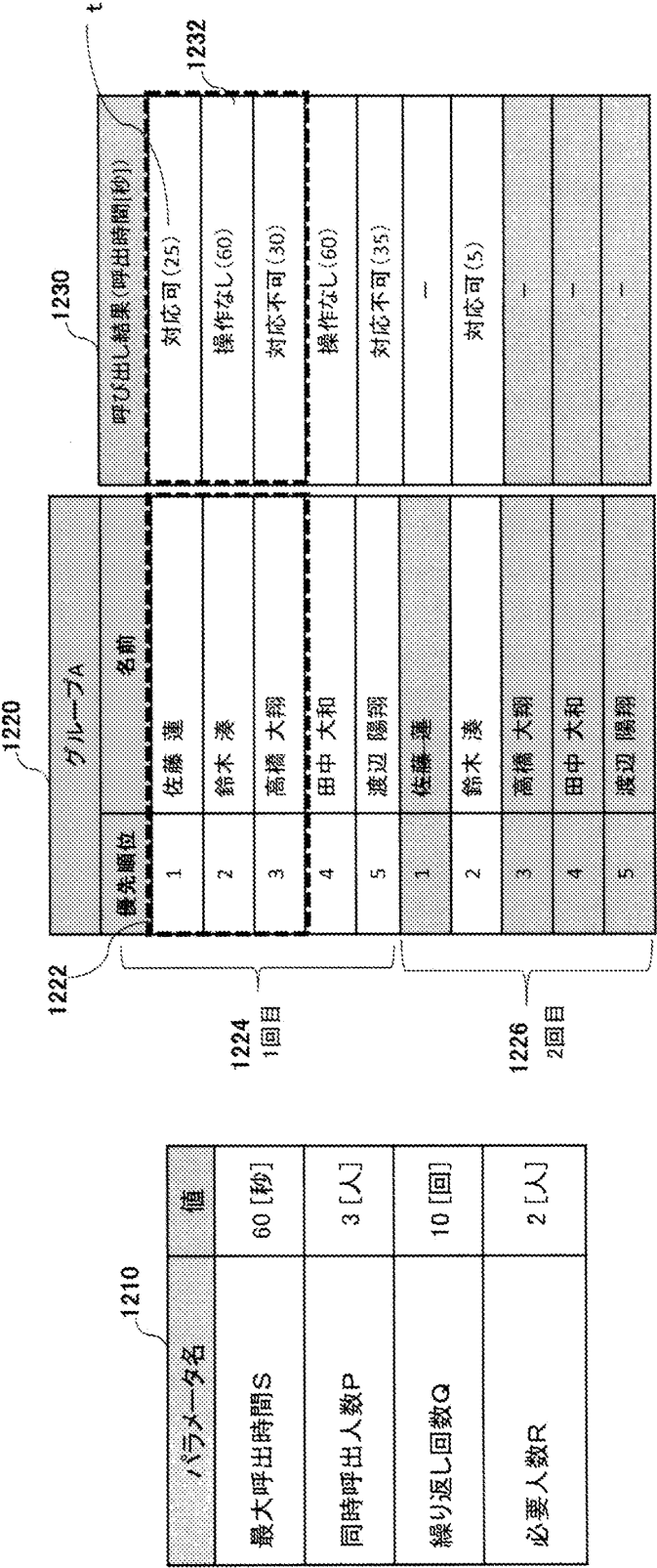


[図11]

136

グループA	
優先順位	氏 名
1	佐藤 蓮
2	鈴木 湊
3	高橋 大翔
4	田中 大和
5	渡辺 陽翔

[図12]



[図13A]

134

障害対応候補者グループテーブル							
障害対応 候補者 グループID	障害対応 候補者 グループ名	グループの説明	最小必要人数R	最大 呼出時間S	同時 呼出人数P	繰り返し 回数Q	障害対応 候補者
0000A	グループA	システムA担当者	2	60	3	10	0000A.json
0000B	グループB	システムB担当者	1	120	1	99	0000B.json

0000A.json

{
 "user_ids": [
 00001,
 00003,
 00006,
 00008,
 00004,
]
}

||

[図13B]

138A

138

緊急呼出テーブル							ets	cte
緊急呼出ID	障害対応候補者グループID	緊急呼出実行者のユーザID	障害対応記録ID	緊急呼出ステータス	緊急呼出開始時刻	緊急呼出終了時刻	緊急呼出理由	...
10001	0000A	00005	30002	失敗	2019-01-18 04:21:32	2019-01-18 04:25:32		...
10002	0000A	00009	30001	成功	2019-02-25 17:01:52	2019-02-25 17:03:25	サーバ1で障害が発生しました。	...
10003	0000B	00007	...					...
								...

138B

架電テーブル							cts	cte
架電ID	緊急呼出ID	ユーザID	架電 ステータス	回答結果	呼出開始時刻	呼出終了時刻		
20001	10002	00001	操作なし	-	2019-02-25 17:01:52	2019-02-25 17:02:52		
20002	10002	00003	拒否	対応不可	2019-02-25 17:02:53	2019-02-25 17:03:10		
20003	10002	00006	応答	対応可	2019-02-25 17:03:11	2019-02-25 17:03:25		
20004	10003	00007	回答中	-	...	...		
				-				