



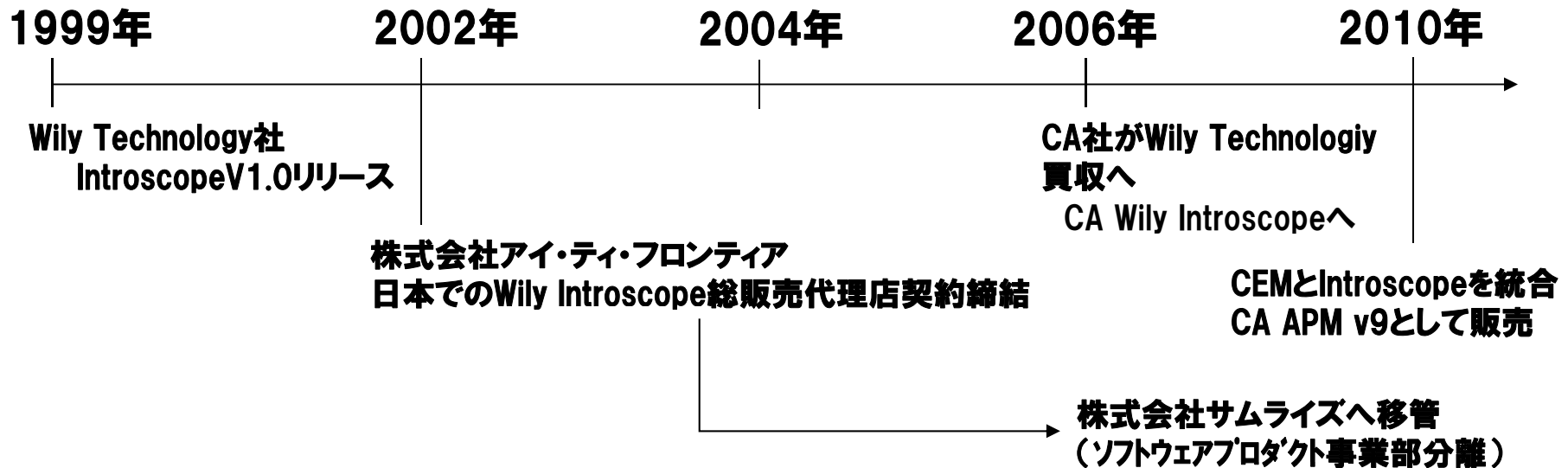
ColdFusion Day 2012

「 CA APMによるパフォーマンスの可視化 」

～Javaや.NETなどWebアプリケーション性能問題でお困りでは有りませんか？～

株式会社サムライズ

サムライズとCA APM



<CA APM 導入実績>

◆ インターネットサイトご利用 ◆

ゴルフダイジェスト・オンライン様、通販事業者様、空運事業者様、金融事業者様、不動産事業者様

◆ イン트라ネットサイトご利用 ◆

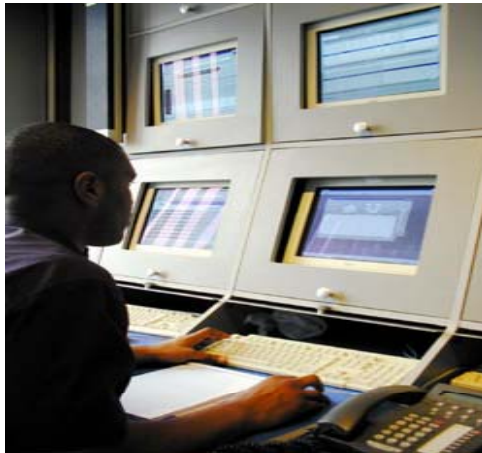
鉄鋼事業者様、化学工業事業者様、建設事業社様、電力事業者様、広告代理事業様

20社以上のお客様へ500ライセンスを超える導入実績があります。

※APM:Application Performance Management (アプリケーション性能管理) の事

これまでのシステム性能監視

エンタープライズ監視ソリューションで
問題なし



ところが



エンドユーザーが体験するのは

AVITEK Medical Records 患者情報

Patient Info: Couples, Fred | DOB: 03/26/1965 [プロフィール](#) [ログアウト](#)

ホーム

訪問

日付	訪問理由	医師
07/05/1989	Twisted knee while playing soccer.	Dr. Doug Ito
05/30/1993	Sneezing, coughing, stuffy head.	Dr. Doug Ito
06/18/1999	Complains about chest pain.	Dr. Doug Ito

処方箋



ログイン処理や検索結果表示に時間が掛かる

- OK ネットワーク
- OK サーバー
- OK ルータ & スイッチ

ユーザは特定の画面が遅いとクレームを申告する!

システム側でのリソースには問題ないが、原因が特定出来ない!

パフォーマンス問題発生時の典型的アプローチ

■とにかく全員集合

- 解散したシステムのエース級の人員を召集
- 他のシステムに取り組んでいるエース級の人員を投入



■ログの確認

- OS、アプリケーションサーバ、DB、ネットワーク機器、etc
- ログでは調査に限界が



■ソースコードレベルの調整

- メソッドレベルにログ出力コードを付加
 - ✓ 修正工数と修正人員
 - ✓ 実行オーバヘッド増大



■時間だけが経過

- 本番でまた再発！！！！

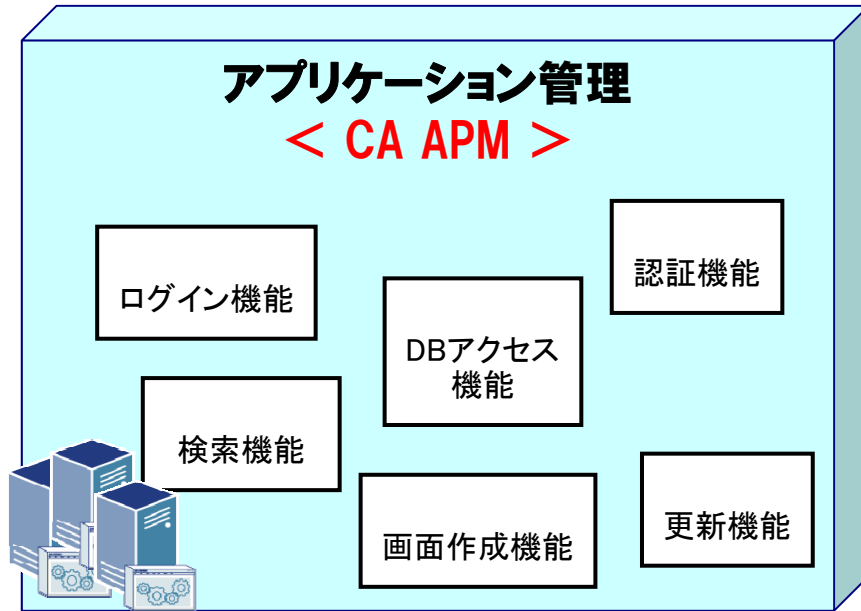


■再現まち

- すでにテスト中の次期システムがステージングを占有
 - ✓ 環境構築、テスト環境の利用スケジュール調整に翻弄される
- なかなか再現しない、あるいはまったく再現しない



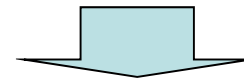
CA APMならば



《課題》

パフォーマンス問題で原因となるのは、
アプリケーション管理レベル

見えない情報は管理できない!!



《改善点》

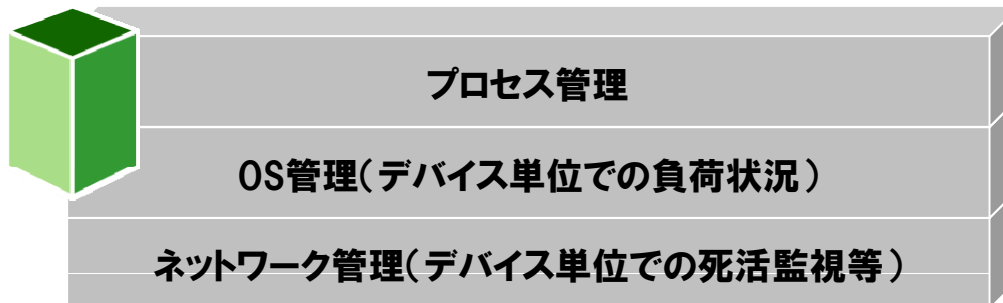
アプリケーションやサービス品質を可視化する！

<開発フェーズ>

▼アプリケーションが、思ったとおり動作しているか

<運用フェーズ>

▼問題を如何に迅速に切り分け出来るか



実状管理できているのは、このレベル

情報量も多く、原因特定に時間を要す



CA eHealth ca

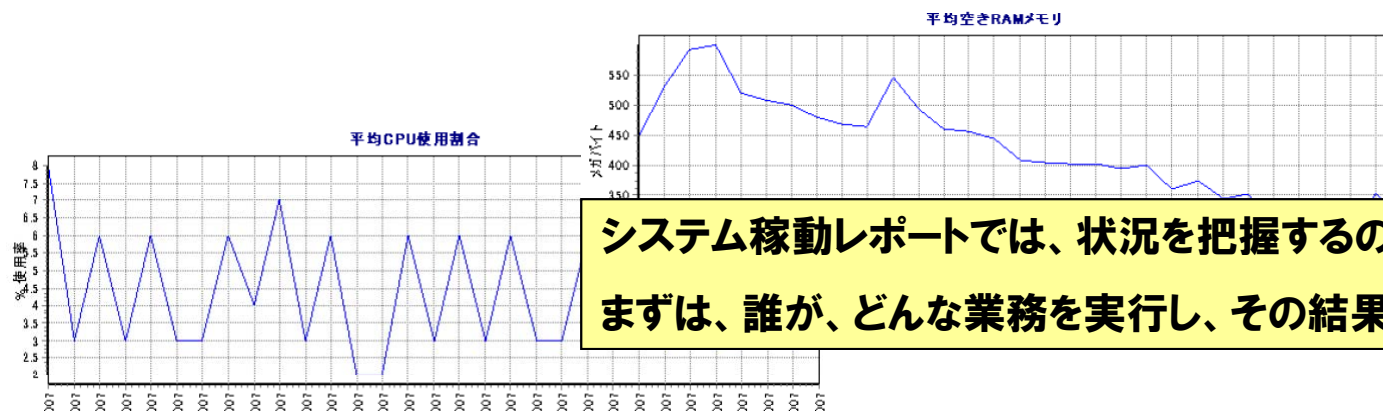
CA APM導入メリット

<開発・テストフェーズ>

- ◆ アプリケーションの稼働状況を詳細に**可視化**できる
- ◆ 様々な切り口でリアルタイムにパフォーマンスを把握できる
- ◆ ボトルネック検出までの時間を**大幅に短縮**できる

<実運用フェーズ>

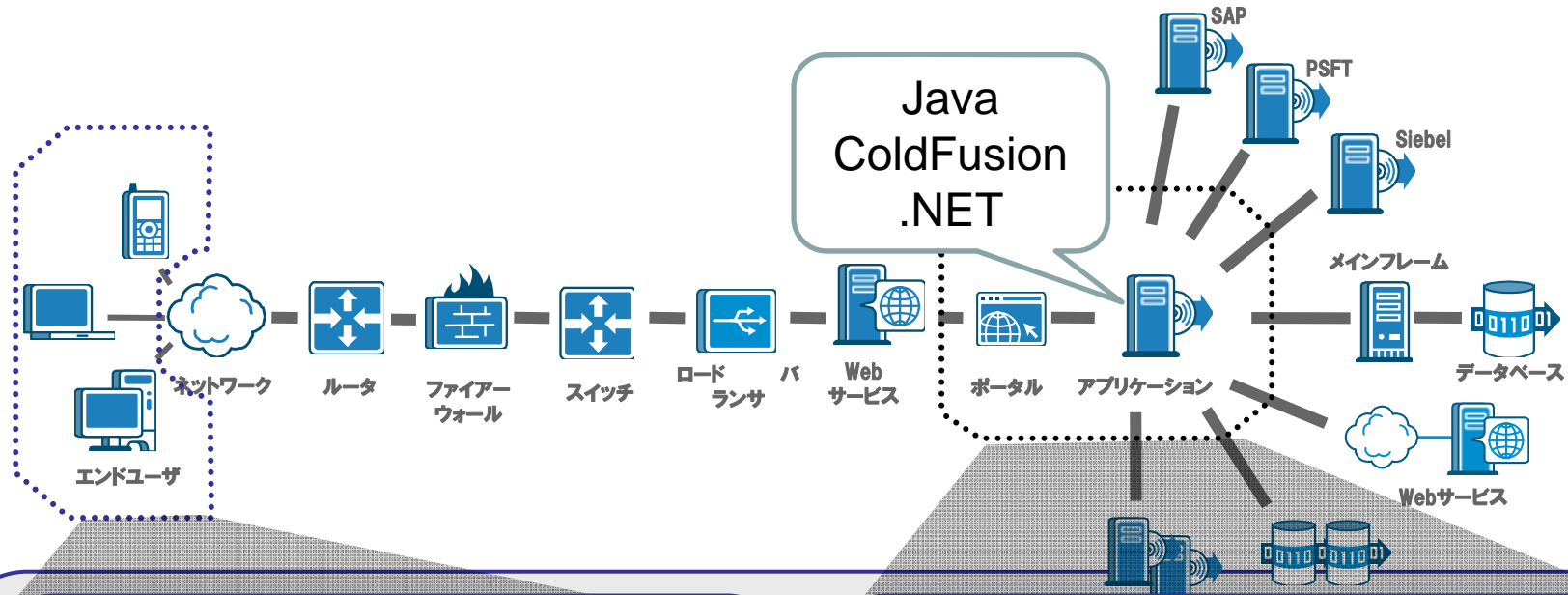
- ◆ 提供するURLなどのサービス/業務単位での**ユーザ品質を把握**できる
- ◆ 計測結果より、業務に即した応答時間などの**サービスレベルを把握**できる
- ◆ ビジネスインパクトに応じ、発生**インシデントに優先度**を付ける事ができる



システム稼働レポートでは、状況を把握するのが難しい
まずは、誰が、どんな業務を実行し、その結果(品質)を知る事が大事

CA APMの製品構成

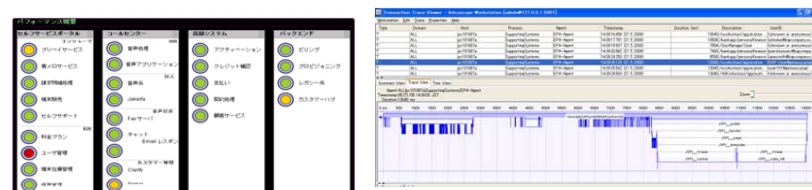
アプリケーション・パフォーマンス可視化のための統合ソリューション



CA CEM
“オーバヘッド”ゼロ”のサービス監視
 SLA監視とビジネスへの影響を把握するために、
 お客様の実体験を理解

ビジネス サービス	成功率 ステータス	成功率 計測値	成功率 SLA	平均 時間 ステータス	平均 時間 計測値
Trading	●	99.464%	95.000%	●	2.734s to 4.511s
Call Center	●	99.814%	95.000%	●	2.729s to 2.881s
Portfolio	●	99.951%	95.000%	●	1.097s to 17.753s

CA Introscope
特許技術によるアプリ内部監視
 迅速な問題切り分けと分析のために、アプリケーション
 内部とバックエンドシステムを低オーバーヘッドで可視化



もし、アプリケーションに障害が発生したとき、どの様に調査しますか？
CA APMを導入すれば、この様に調査を開始する事が出来ます。

疑似体験

アプリケーション概要

■アプリケーション

- 医療機関におけるオンラインメディカルケアアプリケーション
- 今回は患者自身による医療ポータルへのログイン部分のサービス監視にフォーカス

AVITEK Medical Records
WebLogic Server サンプルアプリケーション 英語 日本語

患者
新しい患者の登録。
ログイン - ご自分のカルテを調べたり、来院や処方履歴を見ることができます。

管理者
ログイン - 患者の登録リクエストを見たり、管理できます。また、受信したカルテをアップロードすることができます。

医師
ログイン - 患者の検索、来院記録の追加、薬の処方ができます。

AVITEK Medical Records 患者情報

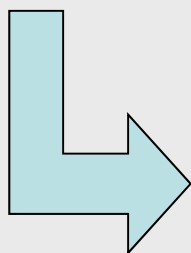
Patient Info: Couples, Fred | DOB: 03/26/1965 [プロフィール](#) [ログアウト](#)

ホーム

訪問

日付	訪問理由	医師
07/05/1989	Twisted knee while playing soccer.	Dr. Doug Ito
05/30/1993	Sneezing, coughing, stuffy head.	Dr. Doug Ito
06/18/1999	Complains about chest pain.	Dr. Doug Ito

処方箋

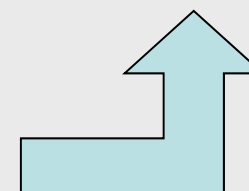


AVITEK Medical Records 患者ログイン

ユーザ名 fred@pga.com

パスワード

[ログイン](#) [キャンセル](#)



通常、5秒以内に患者情報を表示すべきところ、数倍程度要している？



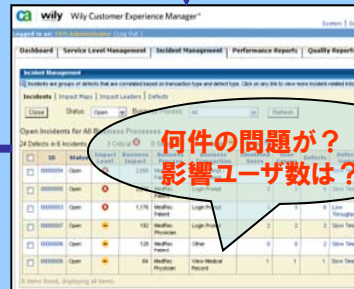
運用オペレーションの画面例

サービス運用監視

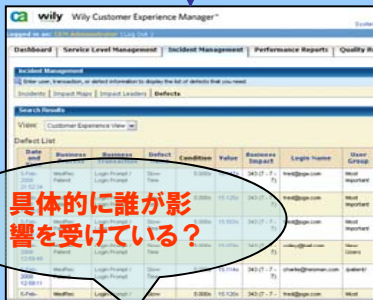


- ・サービス稼動状態
- ・サービス故障のユーザ影響度

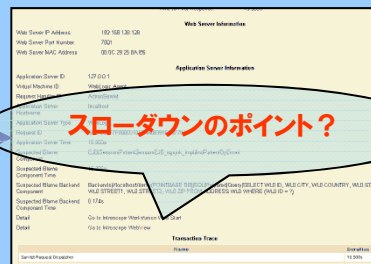
① サービス応答の
スローダウン検知



② スローダウン事象の状況確認



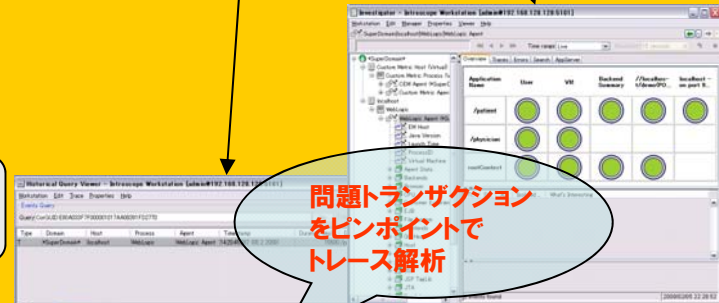
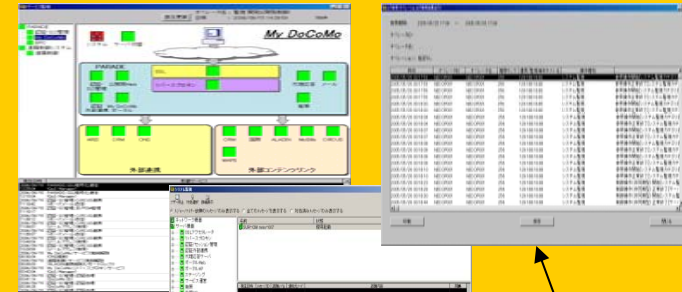
③ スローダウンの欠陥一覧



④ スローダウン個別欠陥の確認と当該トランザクションのピンポイント通知

具体的なトラブルトランザクションの識別情報をメール等で通知

システム運用監視



⑤ 根本原因解析と問題解決

- ・システム稼動状態
- ・サービス故障の解析・特定
- ・サービス・システム故障の復旧

① サービス応答のスローダウン検知

患者ログイン
サービス応答が
スローダウン

Console - Introscope Workstation [admin@192.168.128.128:5101]

Workstation Dashboard Properties Viewer Favorites Help

Dashboard: New Dashboard

Time range: Live Resolution: 15 seconds

AVITEK Medical Records

AVITEK Medical Records サービス監視

患者ログイン 患者情報表示 医師ログイン

異常時に、信号機をダブルクリックしてください。

Copyright (c) 2007 CA. All Rights Reserved. 2008/02/05 22:00:41



②スローダウン事象の状況確認

wily Customer Experience Manager™

ヘルプ バージョン情報

システム | セキュリティ | 設定 | 管理 | ツール | CEM

ログイン ユーザー名: cemadmin (ログアウト)

インシデント管理

インシデント管理 | インシデント管理 | パフォーマンスレポート | 品質レポート | 分析グラフ | マイレポート

インパクトレベル(サービス影響レベル)閾値に基づき生成された事象

スローダウンした患者ログインサービスの影響ユーザ数やサービス影響レベルを確認

容易な設定にて、サービス視点の状況確認が可能

ID	ステータス	インパクトレベル	ビジネス影響	ビジネスサービス	ビジネストランザクション	高インパクト IP サブネット	特定されたユーザ	ユーザグループ	障害	障害名	初回発生	最終発生	継続時間 (hh:mm)
1009	オープン	●	11,392	Trading	Place Order	不明 (100%)	32	5	176	低速	2010/12/10 11:27	2010/12/10 18:10	06:43
1005	オープン	●	6,128	Call Center	Login	不明 (100%)	77	5	94	低速	2010/12/10 11:28	2010/12/10 18:10	06:44
1006	オープン	▲	4,656	Trading	Login	不明 (100%)	54	5	72	Incomplete Transaction	2010/12/10 11:28	2010/12/10 18:05	06:37
1004	オープン	▲	4,400	Call Center	View Statement / Order Entry	不明 (100%)	38	5	67	コンテンツエラー	2010/12/10 11:45	2010/12/10 18:05	06:19
1003	オープン	▲	3,472	Call Center	Opportunities / Opportunities	不明 (100%)	33	5	52	サーバ応答エラー	2010/12/10 11:29	2010/12/10 18:04	06:36
1001	オープン	◆	2,320	Portfolio	New Service Req / New Service Req	不明 (100%)	27	5	5	Missing Component	2010/12/10 11:47	2010/12/10 18:00	06:13
1007	オープン	◆	1,632	Trading			33	5	4	クライアント要求エラー	2010/12/10 11:28	2010/12/10 18:10	06:41
1002	オープン	◆	1,344	Portfolio			17	5	4	低スループット	2010/12/10 11:56	2010/12/10 18:08	06:12
1008	オープン	◆	1,216	Trading			17	5	4	Unauthorized / Forbidden	2010/12/10 11:30	2010/12/10 17:45	06:15

9件の項目が見つかりました。全ての項目を表示します。

Impact Level (インパクトレベル)

=業務・ビジネスとして見たサービス影響レベル。

Defect (ディフェクト)

=欠陥。具体的なトラブル(“遅い”など)を示します。

Incident (インシデント)

=事象。複数Defect(欠陥)とサービス影響レベルの組み合わせ閾値を越えた際に生成されるトラブルチケット。



③スローダウンの欠陥一覧

サービス運用監視

ログイン ユーザ名: cemadmin (ログアウト)

インシデント管理

監視は同期

サービスレベル管理 | インシデント管理 | パフォーマンスレポート | 品質レポート | 分析グラフ | マイルレポート

インシデント管理

ユーザ、トランザクション、または障害情報を入力して、必要な障害リストを表示します。

インシデント | 主要インパクト要因 | 障害 | トランザクション追跡セッション

具体的に誰が影響を受けていて、それぞれ応答時間がどうなっているのか？

検索結果

表示: Customer Experienceビュー

障害リスト

日付と時刻	ビジネス サービス	ビジネス トランザクション	障害名	条件	結果	ビジネス インパクト	ログイン名	ユーザ グループ	クライアント IP アドレス	Web サーバ IP アドレス	Web サーバ MAC アドレス
2010/12/16 13:09:44 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	10.422s	64 (4 - 4 - 4)	blumfield	Corporate	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:01
2010/12/16 13:07:14 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	9.437s	64 (4 - 4 - 4)	kemi	N/SE	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:03
2010/12/16 13:05:52 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	9.987s	64 (4 - 4 - 4)	mcquinness	Corporate	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:03
2010/12/16 13:03:42 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	8.736s	64 (4 - 4 - 4)	mjackson	Corporate	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:01
2010/12/16 12:53:28 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	10.482s	64 (4 - 4 - 4)	pmeyer	London	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:01
2010/12/16 12:53:02 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	8.850s	64 (4 - 4 - 4)	bmccarthy	Dublin	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:03
2010/12/16 12:50:41 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	8.642s	64 (4 - 4 - 4)	umarmot	Corporate	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:01
2010/12/16 12:46:38 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	10.109s	64 (4 - 4 - 4)	cmcknight	Dublin	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:03
2010/12/16 12:45:13 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	11.177s	64 (4 - 4 - 4)	mendoh	Dublin	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:01
2010/12/16 12:44:00 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	9.655s	64 (4 - 4 - 4)	marispe	Corporate	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:03
2010/12/16 12:43:36 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	9.688s	64 (4 - 4 - 4)	falba	Dublin	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:02
2010/12/16 12:41:05 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	11.053s	64 (4 - 4 - 4)	jjohnson	London	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:03
2010/12/16 12:39:58 JST	Trading	Place Order	低速	8.000s	9.362s	64 (4 - 4 - 4)	cbundy	Corporate	192.168.20.234	192.168.4.92	3C:02:FE:5C:01:03



④スローダウンした個別の欠陥確認と 当該欠陥トランザクションのピンポイント通知

具体的な応答性能
と発生日時

当該サービストランザクション
のサイズ、スループット

影響顧客の情報

障害情報		トランザクション情報		ユーザ情報	
障害名:	低速	ビジネス トランザクション:	Place Order	ユーザ:	Blumfield, Rose
障害状態:	8.000s	トランザクション:		ユーザ グループ:	Corporate
障害値:	10.422s	コンポーネント:		クライアント IP アドレス:	192.168.20.234
発生時間:	2010/12/16 15:36:06 JST	サイズ:	4.9KB		
ビジネス インパクト:	64	時間:	10.422s		
		スループット:	0.5KB/s		
		初回応答までの時間:	0.073s		
Web サーバ情報					
Web サーバ IP アドレス:	192.168.4.92				
Web サーバ ポート番号:	443				
Web サーバ MAC アドレス:	3C:02:FE:5C:01:01				
アプリケーションサーバ情報					
要求 ID:	5AE168FEC0A80103005B7EBBDE6AFFFD				
アプリケーションサーバ ID:	192.168.4.45				
仮想マシン ID:	ForwardInc_01				
要求ハンドラ ID:	ActionServlet				
アプリケーションサーバ ホスト名:	192.168.4.45				
アプリケーションサーバ タイプ:	App Servers				
アプリケーションサーバ時間:	7.500s				
BRTA 時間:	0.000s				
障害の原因と考えられる Blame コンポーネント:	EJB[Session[TradeSessionEJB_n7enxc_Impl]searchbyUserID				
障害の原因と考えられる Blame コンポーネント時間:	5.410s				
障害の原因と考えられる Blame バックエンド コンポーネント:	WebServices[Client[http://CustomerInfo.customer.wily.com/findCustomerByLast NameWild				
障害の原因と考えられる Blame バックエンド コンポーネント時間:	6.123s				
詳細:	Introscope Workstation Web Start に移動				
詳細:	Introscope WebView に移動				

システム運用監視チ
ームへの通知情報

顧客情報は通知されない

⑤ 根本原因解析と問題解決

システム運用監視

5AE168FEC0A80103005B7EBBDE6AFFFD

履歴クエリビュー - Introscope Workstation [Admin@localhost:5001]

Workstation 編集 (E) 追跡 (T) プロパティ (P) ヘルプ (H)

イベントクエリ
クエリ: CoreGUID:5AE168FEC0A80103005B7EBBDE6AFFFD

タイプ	ドメイン	ホスト	プロセス	イベント	タイムスタンプ	継続時間 (ミ)	説明
T	Super...	Host-113	App Servers	forward...	2007070...

サマリビュー 追跡ビュー ツリービュー シーケンスビュー

トランザクション数: 0

(ミリ秒)

Customer Experience|Business Processes|TradeService|Business Transactions|Place Order

Frontends|Apps|TradeService|URLs|Default

Servlets|ActionServlet

EJB|Session|TradeSessionEJB_n7enxc_Impl

EJB|Session|TradeSessionEJB_n7enxc_Impl|searchCustomers

EJB|Session|TradeSessionEJB_n7enxc_Impl|searchCustomersByLastNameWild

WebServices|Client|http://CustomerInfo.customer.fowardinc.ca

WebServices|Client|http://CustomerInfo.customer.fowardinc.ca|findCustomerByLastNameWild

コンポーネントの詳細

識別

タイプ: Customer Experience

名前: Place Order

パス: Customer Experience|Business Processes|TradeService|Business Transactions|Place Order

パフォーマンス

継続時間: 6790 ミリ秒

タイムスタンプ (相対): 0 ミリ秒

合計トランザクション時間の 100%

プロパティ

1件のイベントが見つかりました

2010/12/16 16:31:58 JST

サービス運用監視からのエスケレーションにて、問題トランザクションのトレース情報をピンポイントで提示し、アプリケーションサーバ上のプログラムロジックの根本原因箇所を究明

バックエンド サイリ

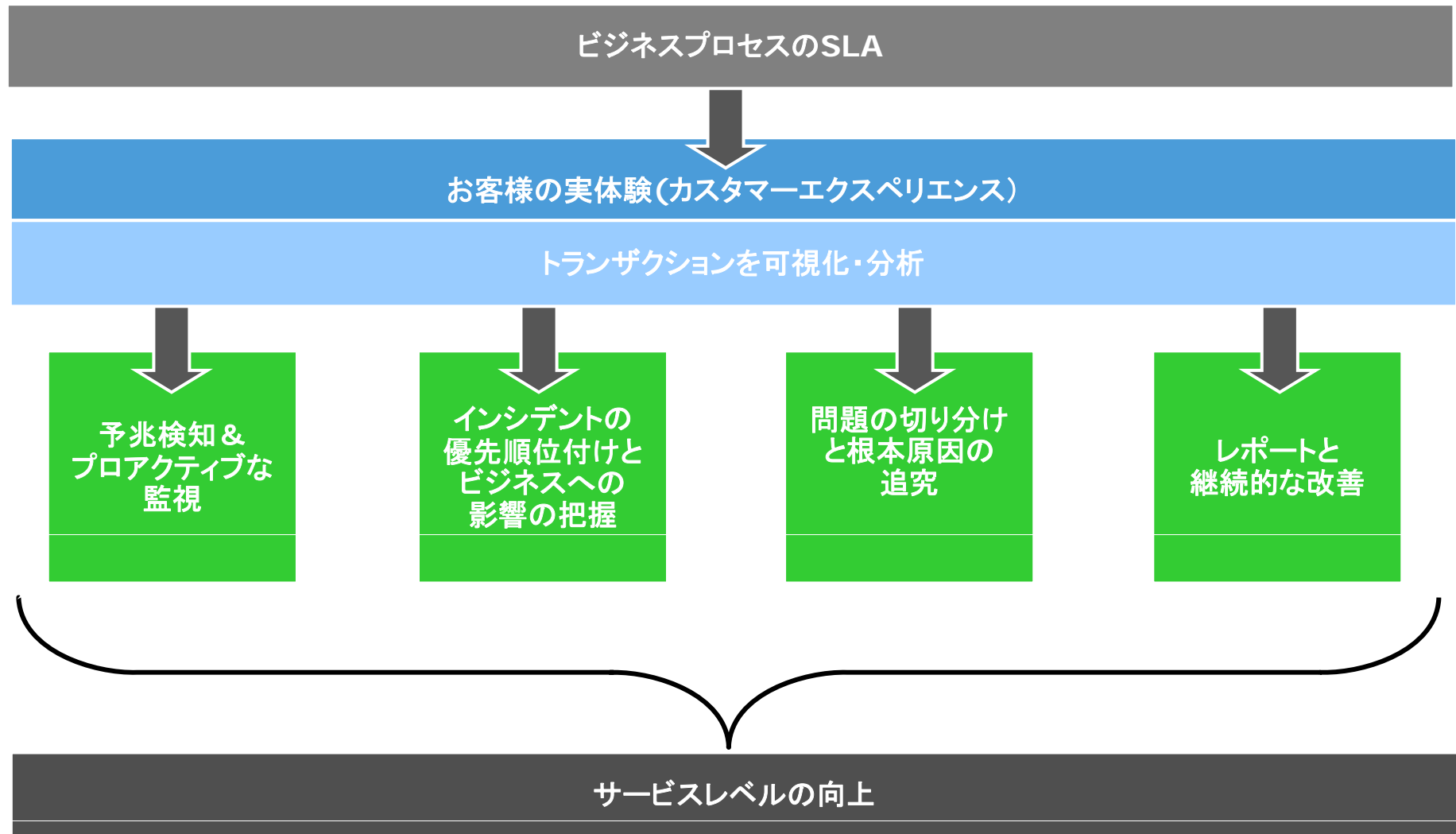
場所	注目点
	The average response time (ms) in TradeService's User tier is unusual.The curr...
	The number of stalls in TradeService's User tier is unusual.The current value is 1...
	The number of errors in TradeService's WS-FWD tier is unusual.The current valu...
	The average response time (ms) in TradeService's WS-FWD tier is unusual.The ...
	The number of stalled components in TradeService's WS-FWD tier is unusual.Th...

2010/12/16 16:35:32 JST



アプリケーション
パフォーマンス
マネージメント
とは

APMに不可欠な要素とは？



ビジネスプロセスSLA

ビジネスプロセスのSLA

Business Process SLA Report				
Business Process	Success Rate Status	Success Rate Observed	Success Rate SLA	Average Time Status
Trading	■	98.881%	95.000%	■
Siebel Call Center	■	99.614%	95.000%	■
Portfolio	■	99.897%	95.000%	■
Quotes & Research	■	100.000%	95.000%	■
Employee Stock Plans	■	100.000%	95.000%	■
Mortgages & Home Equity	■	100.000%	95.000%	■
Mutual Funds	■	100.000%	95.000%	■
Accounting - AR Processing	■	100.000%	95.000%	■

- ビジネスプロセス毎のSLAを設定し、違反がないかを評価
- アプリケーションパフォーマンスのビジネスへの影響を把握
- IT用語ではなくビジネス用語で、コミュニケーション

お客様の体験 (カスタマーエクスペリエンス) と
ビジネスインパクトを正しく評価

お客様の実体験

ビジネスプロセスのSLA

お客様の実体験 (カスタマーエクスペリエンス)

インシデント管理

影響を受けたユーザでは、この障害状態によって影響を受けたユーザを表示します。

概要 | トラブル シューティング | 影響を受けたユーザ グループ | 影響を受けたユーザ

影響を受けたユーザ リスト (インシデント) 7

ユーザ	ログイン名	インパクト レベル	ユーザ グループ
Thorson, Jane	jthorson	Critical	Online
Blumfield, Rose	rblumfield	Critical	CallCenter
Green, Silas	sgreen	High	Online
Jellico, Mikeal	mjellico	High	Online
Mcilroy, Dermot	dmcilroy	High	Online
Tuomo, Jesper	jtuomo	High	Online
Alba, Fiona	falba	Medium (Default)	Dublin

インシデント管理

影響を受けたユーザ グループではこのインシデントにより影響を受けたグループ、および

概要 | トラブル シューティング | 影響を受けたユーザ グループ | 影響を受けたユーザ

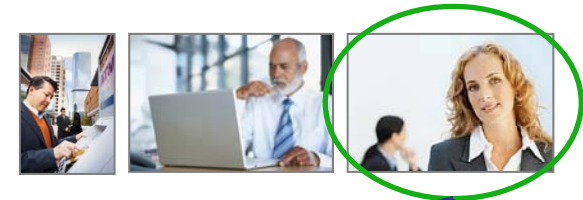
影響を受けたユーザ グループ リスト (インシデント) 7

ユーザ 凡例: 見つからないユーザ 複数ユーザ 電子商取引

ユーザ グループ	インパクト レベル	特定されたユーザ
CallCenter	Medium (Default)	29
Dublin	Medium (Default)	21
London	Medium (Default)	28
NYSE	Medium (Default)	7
Online	High	6

- **いつでも常にトランザクションを監視**
 - 本番・商用環境を24時間365日
 - “ゼロ”または、“極小”オーバーヘッド
 - エンドツーエンド
- **お客様体験を理解**
 - エンドユーザへの応答時間を監視
 - ログインや優先度でユーザを識別
 - ビジネストランザクションをインフラ・コンポーネント・レベルにマッピング

リアルなユーザ体験状況のモニター エンドユーザ体験をビジネスインパクトに換算



インシデント管理
影響を受けたユーザでは、この障害状態によって影響を受けたユーザを表示します。

概要 | [トラブルシューティング](#) | [影響を受けたユーザグループ](#) | [影響を受けたユーザ](#)
影響を受けたユーザ リスト (インシデント) 7

ユーザ	ログイン名	インパクトレベル	ユーザグループ
Thorson, Jane	jthorson	Critical	Online
Blumfield, Rose	rblumfield	Critical	CallCenter
Green, Silas	sgreen	High	Online
Jellico, Mikeal	mjellico	High	Online
McIlroy, Dermot	dmcilroy	High	Online
Tuomo, Jesper	jtuomo	High	Online
Alba, Fiona	falba	Medium (Default)	Dublin

インシデント管理
影響を受けたユーザグループではこのインシデントにより影響を受けたグループ、および影響を受けたユーザグループ リスト (インシデント) 7

ユーザ凡例: 見つからないユーザ 複数ユーザ 電子商取引

ユーザグループ	インパクトレベル	特定されたユーザ
CallCenter	Medium (Default)	29
Dublin	Medium (Default)	21
London	Medium (Default)	28
NYSE	Medium (Default)	7
Online	High	6

… そして、誰が影響を受けているかユーザ名のレベルで識別。

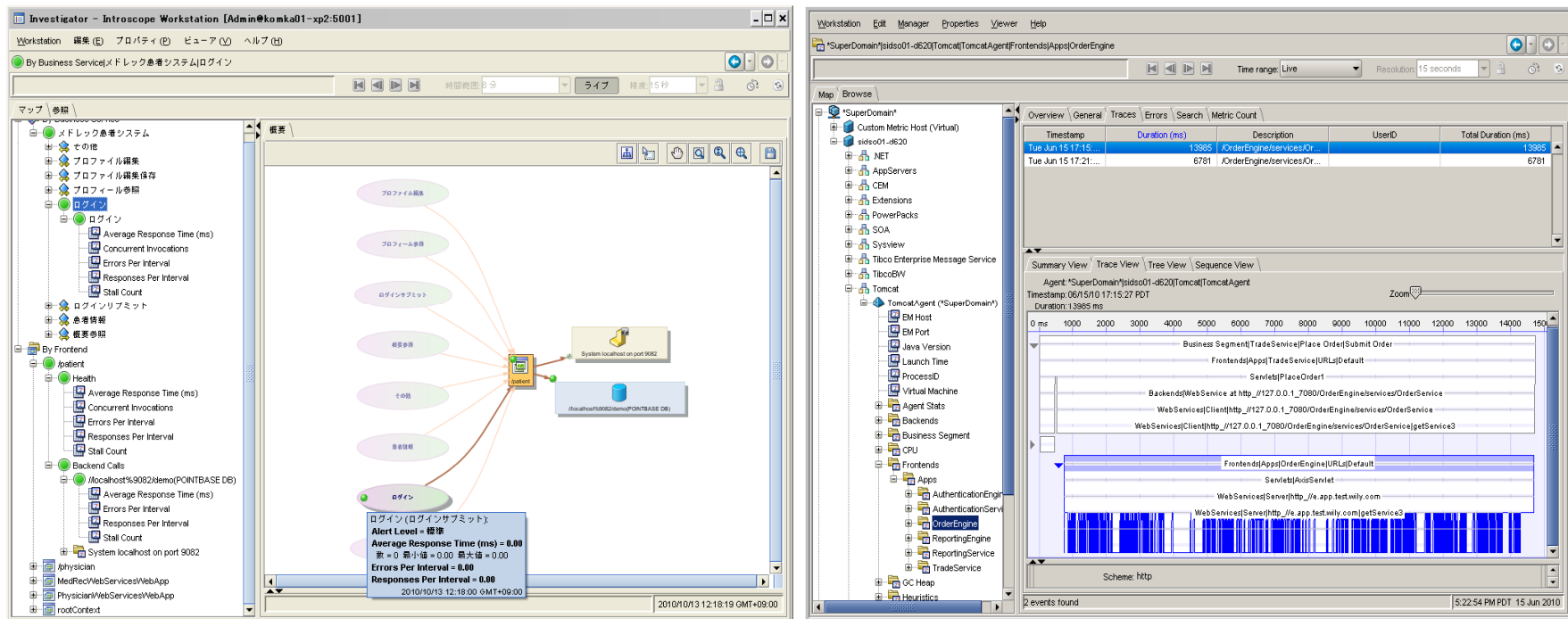
切り分けチームは、どの問題が最もビジネスインパクトが大きく、最初にどこにリソースをフォーカスすればよいかを即座に把握

トランザクションを可視化 / 分析

ビジネスプロセスのSLA

お客様の実体験(カスタマーエクスペリエンス)

トランザクションを可視化 / 分析



予兆検知&プロアクティブな監視

ビジネスプロセスのSLA



お客様の実体験(カスタマーエクスペリエンス)

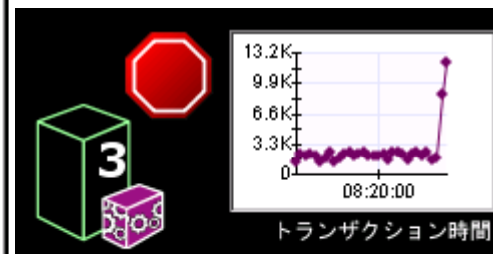
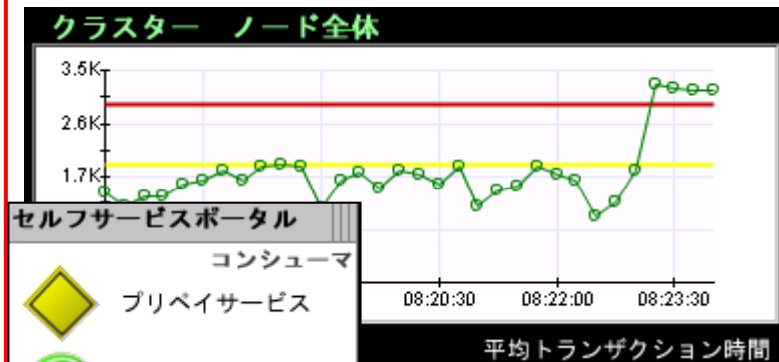
トランザクションを可視化 / 分析



予兆検知 &
プロアクティブな
監視

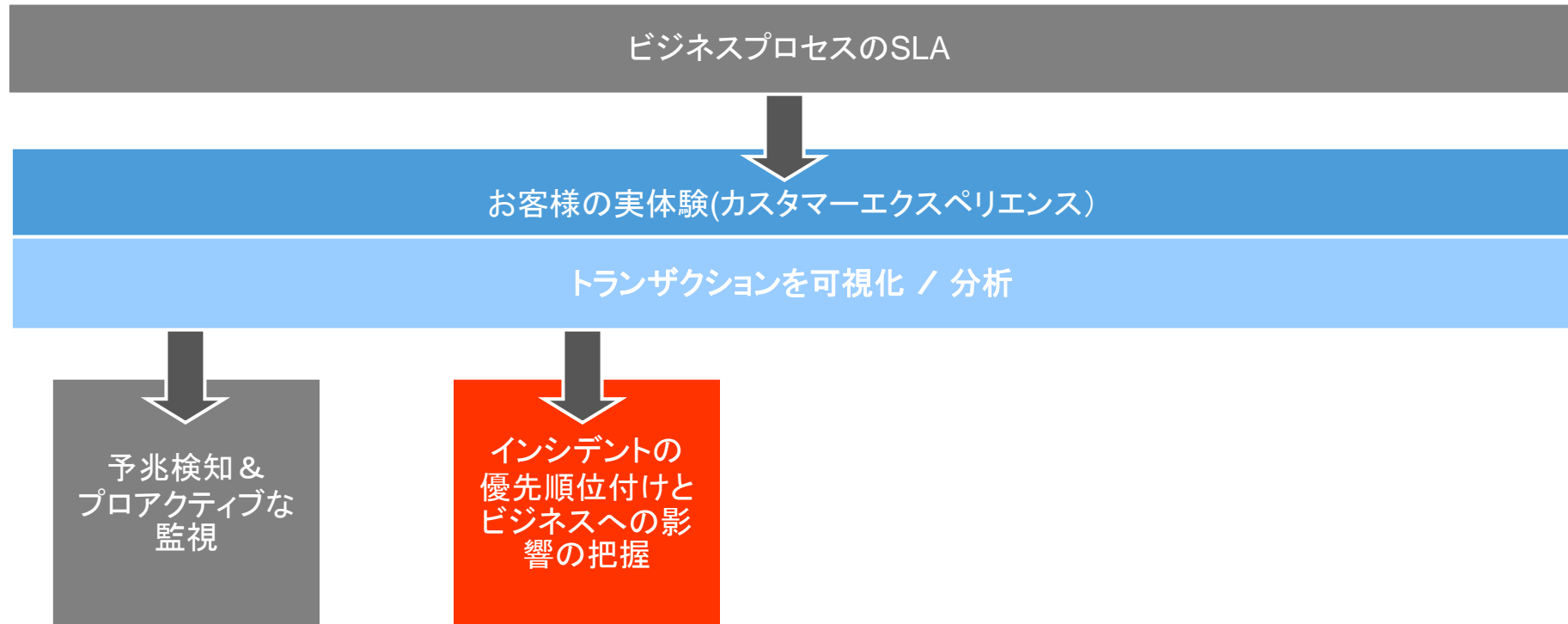
予兆&プロアクティブな監視

予兆検知 &
プロアクティブな
監視



- アプリケーションレベルのパフォーマンス問題を迅速に検知
- 時系列データとベースライン設定により、予兆を検知
 - お客様が問合せする前に問題を認識し、対策を講じることができる
- 通知
 - SLA違反
 - リソース不足
 - パフォーマンスの変化
 - トランザクションの失敗
- CA ServiceDesk などに自動通知

インシデントの優先順位付けとビジネスへの影響の把握



インシデントの優先順位付けとビジネスへの影響の把握

インシデントの
優先順位付けと
ビジネスへの影響
の把握

- 失敗・欠陥トランザクションにビジネス価値・インパクトをマップ
- ビジネスへのインパクトによってインシデントを優先順位付け
 - ユーザの重要度
 - トランザクションの重要度
 - 欠陥の重大度
- ビジネスインパクトの高い問題から優先対応

wily Customer Experience Manager™

ヘルプ バージョン情報
システム | セキュリティ | 設定 | 管理 | ツール | CE

ログイン ユーザー名: cemadmin (ログアウト)

インシデント管理 監視は同期されています

サービス レベル管理 | インシデント管理 | パフォーマンス レポート | 品質レポート | 分析グラフ | マイレポート

インシデント管理
インシデントは、トランザクション タイプおよび 障害タイプに基づいて関連付けられた障害のグループです。インシデント関連の詳細情報を表示するには、いずれかのリンクをクリックしてください。 展開...

インシデント | 主要インパクト要因 | 障害 | トランザクションの追跡セッション

ステータス: ページリフレッシュ 時間(分)

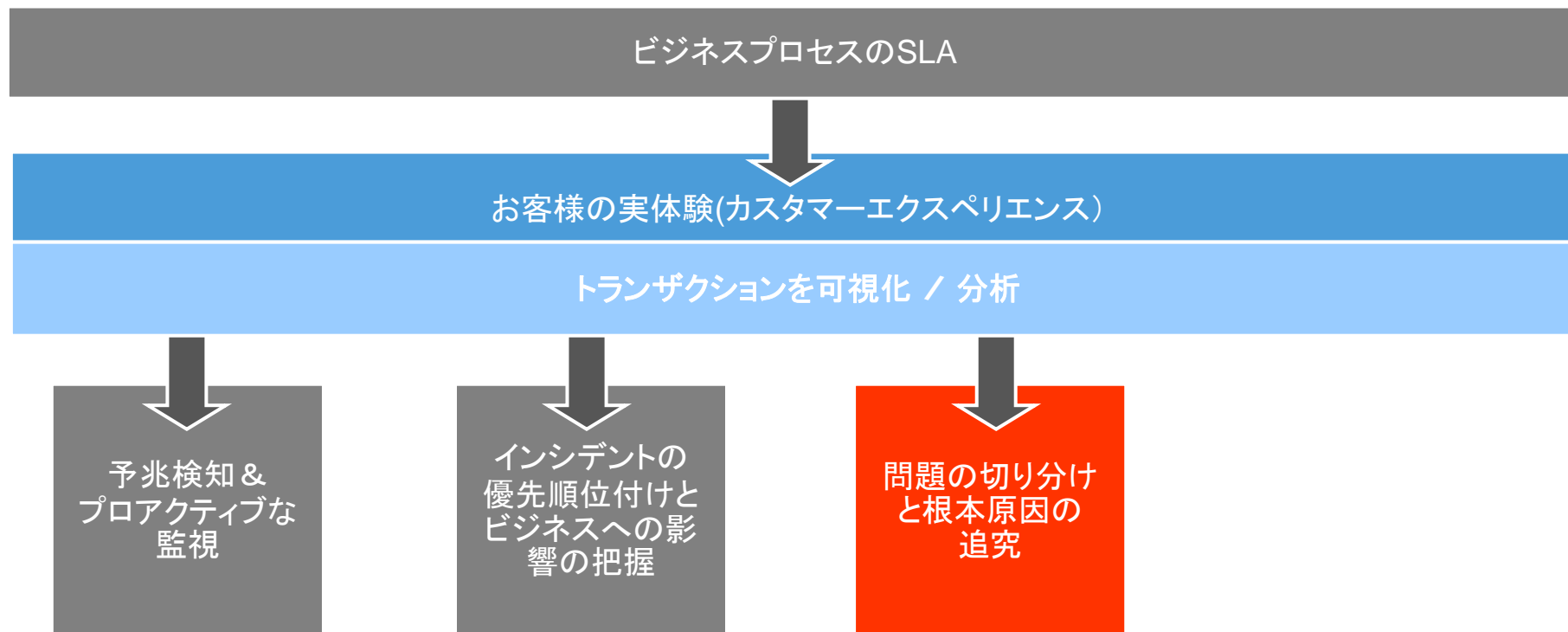
オープン インシデント 以下の 場合: すべて ビジネス アプリケーション, すべて ビジネス サービス, すべて ビジネス トランザクション および すべて ユーザ グループ

障害数は 825 (7 インシデント)中。 1 クリティカル ● 3 深刻 ▲ 3 中程度 ◆ 0 低 ▼

☐	ID	ステータス	インパクト レベル	ビジネス インパクト	ビジネス サービス	ビジネス トランザクション	高インパクト IP サブネ ット	特定され た ユーザ	ユーザ グループ	障害	障害名	初回発生	最終発生	継続時間 (hh:mm)
☐	7	オープン	●	20,480	メドレック患者シス テム	予約処理	不明 (100%)		1	1	320 低速	2010/10/13 6:13	2010/10/13 11:38	05:25
☐	6	オープン	▲	6,912	メドレック患者シス テム	患者情報	不明 (100%)		2	0	108 低速	2010/10/13 5:10	2010/10/13 11:38	06:28
☐	2	オープン	▲	5,952	メドレック患者シス テム	概要参照	不明 (100%)		2	2	93 低速	2010/10/13 5:10	2010/10/13 11:38	06:28
☐	5	オープン	▲	5,120	メドレック患者シス テム	プロフィール参照	不明 (100%)		2	0	80 低速	2010/10/13 5:10	2010/10/13 11:38	06:28
☐	1	オープン	◆	4,992	メドレック患者シス テム	プロフィール編集	不明 (100%)		2	2	78 低速	2010/10/13 5:10	2010/10/13 11:38	06:28
☐	4	オープン	◆	4,672	メドレック患者シス テム	プロフィール編集保存 / Save Profile Edits	不明 (100%)		2	2	73 コンテンツ エラ ー	2010/10/13 5:10	2010/10/13 11:38	06:28
☐	3	オープン	◆	4,672	メドレック患者シス テム	プロフィール編集保存	不明 (100%)		2	2	73 低速	2010/10/13 5:10	2010/10/13 11:38	06:28

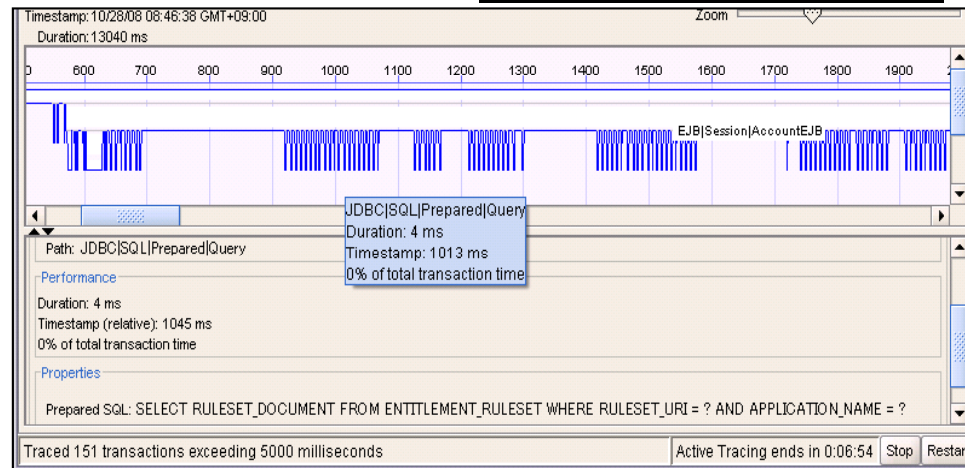
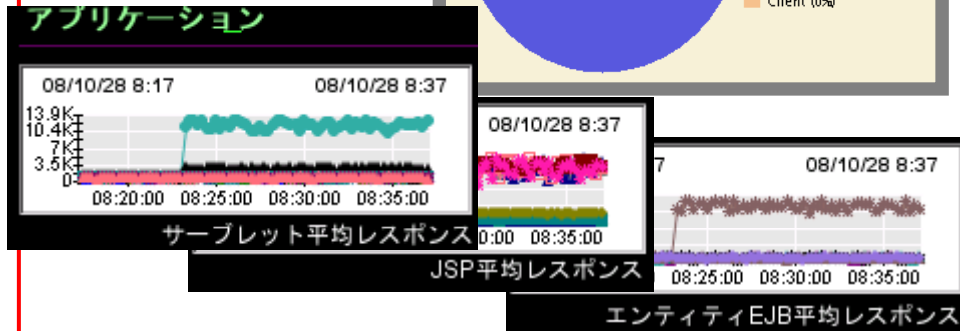
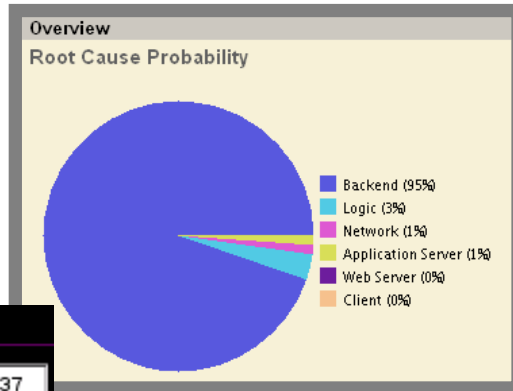
7 件の 項目 が見つかりました。全ての 項目 を表示します。

優先順位の決定と根本原因の追究



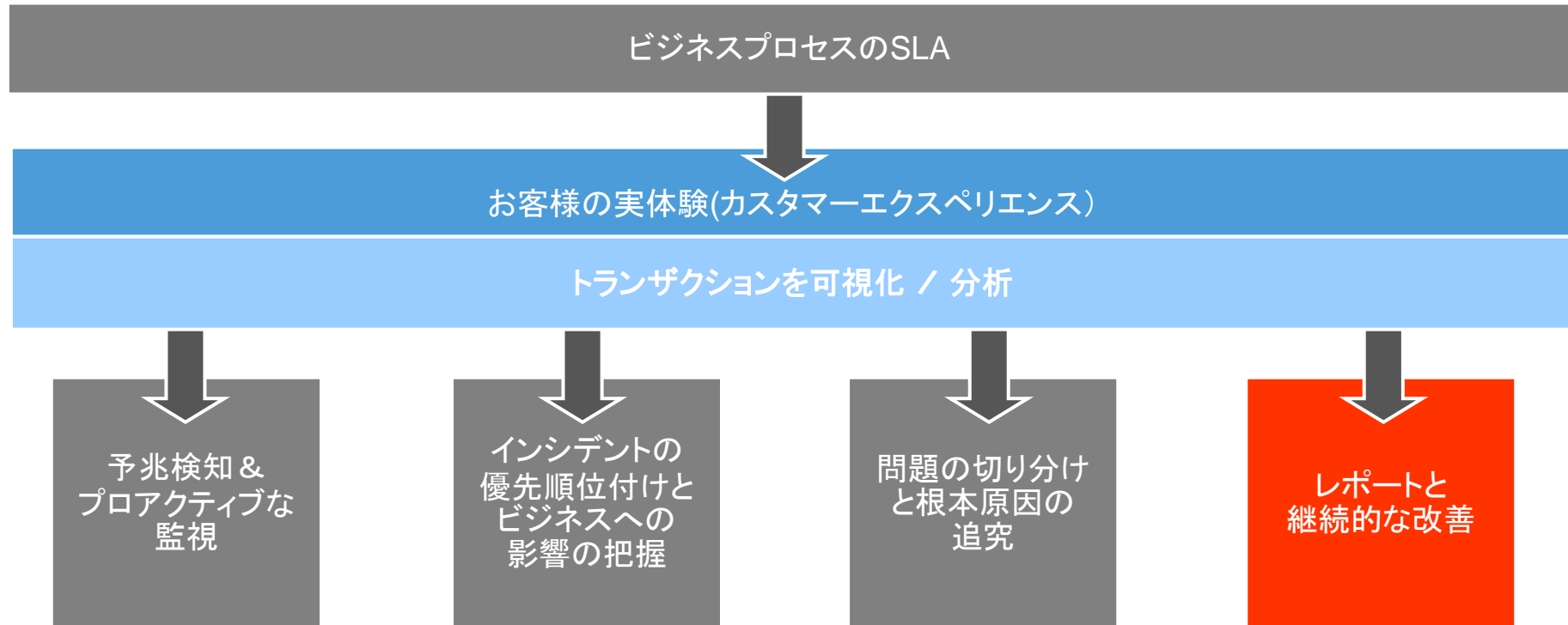
問題の切り分けと根本原因の追究

優先順位の決定
と根本原因の
追究



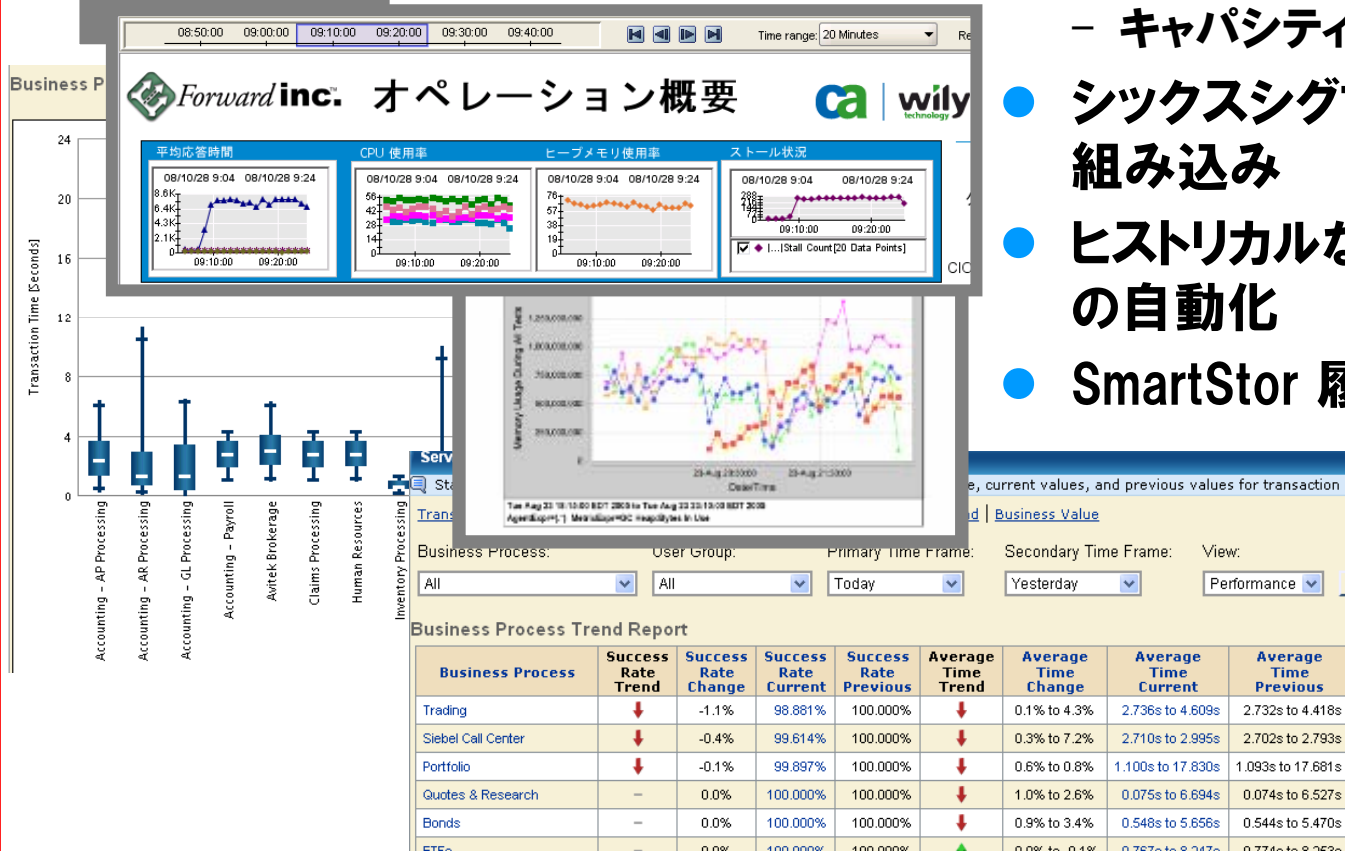
- 経験が浅くても迅速に問題切り分け
 - 根本原因の推定所在場所を即座に提示
 - 事実に基づいた詳細情報の提示で、責任のなすり合いを撲滅
- 分析と根本原因の追究
 - トランザクション全体に渡るコールフローをトレース
 - 問題と思われるアプリケーションコンポーネントやメソッド、バックエンドコールを特定
- インシデントの検出 & 根本原因の特定の統合
 - 根本原因箇所の推測から、問題の核心の追及まで、定量データの正確な提示により迅速に対応可能に

レポートと継続的な改善



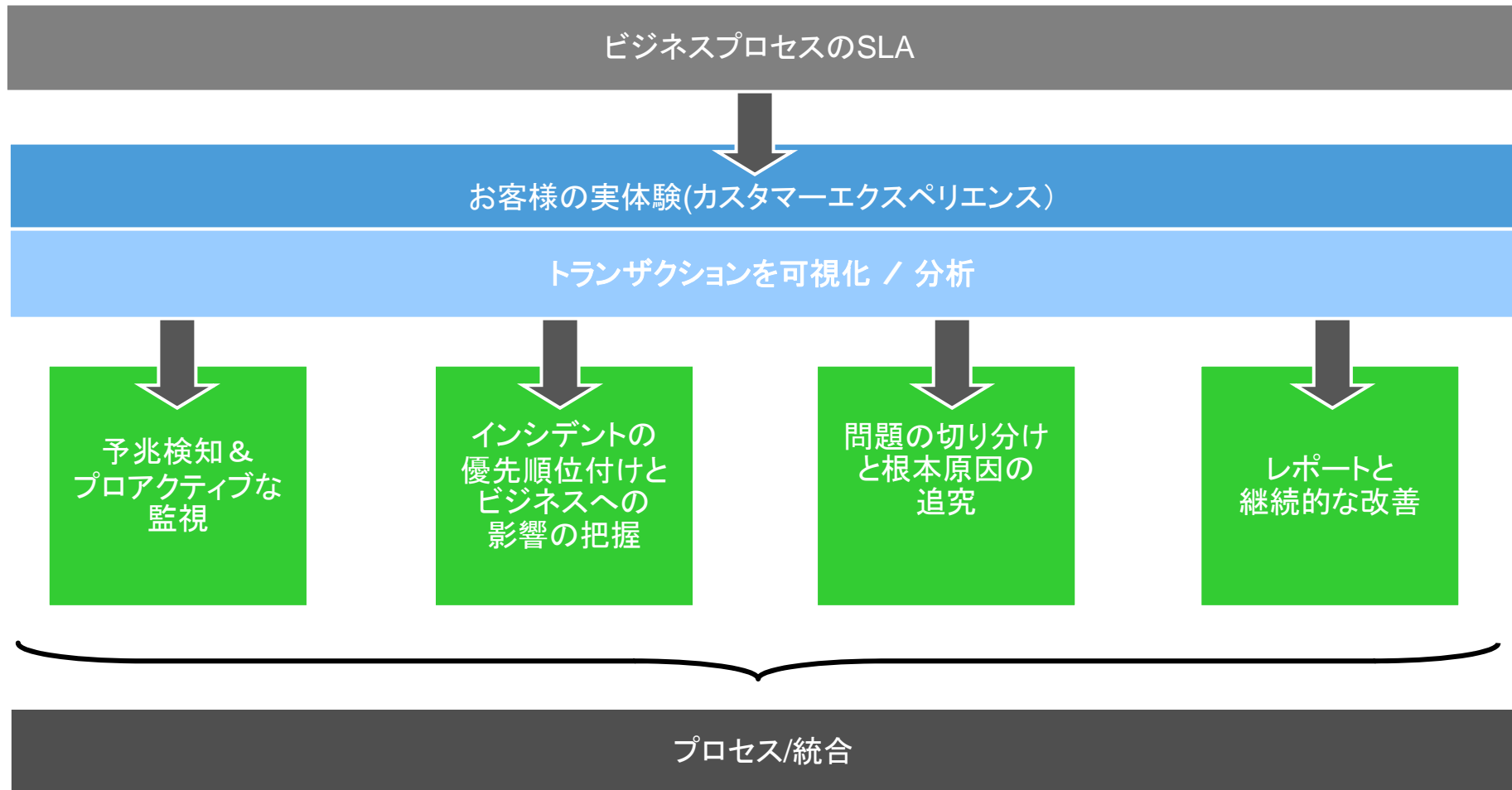
レポートと継続的な改善

レポートと継続的な改善



- テンプレート化されたレポート
 - アプリケーションのSLA状況
 - パフォーマンスの傾向分析
 - キャパシティプランニング
- シックスシグマとITILメソドロジーの組み込み
- ヒストリカルなレポートとベースラインの自動化
- SmartStor 履歴データベース

APMに不可欠な役割



サムライズがご提供するサポート&サービス

《導入前》

◆ 現状モニタリングサービス

- お客様環境の現状を1週間程度計測致します

《導入時》

◆ 導入支援サービス

- ソフトウェアの各種設定をオンサイトにてお手伝い致します。

◆ プロダクトトレーニングサービス

- 認定トレーナーによるハンズオントレーニングを実施致します。

◆ ルールブック作成支援サービス

- 運用時の設定追加、変更などのプロダクトの運用ルールの取り決めを支援致します。

《導入後》

◆ プロダクトサポートサービス

- ソフトウェアQA対応サービス

◆ コンサルティングサービス

- 運用まで含んだカスタマイズサービス

私たちSAMURAIZは、
次世代エンタープライズWebの基盤となる
「技術・製品・サービス」を
国内・海外から紹介し、市場の創造、販売、ソリューションの
ご提案までをトータルに提供するために
生まれた企業です。



SAMURAIZ

Real Solutions for Enterprise Web

株式会社 サムライズ
事業開発ユニット

〒104-0053

東京都中央区晴海3-2-22 晴海パークビル

TEL:03-5548-8822 FAX:03-5548-8818

E-mail: introscope_info@samuraiz.co.jp



SAMURAIZ

Real Solutions for Enterprise Web