

ユーザー目線のヘルスチェックとトラブルシューティングを実現 SysTrack

私たちの身体と同様に、情報システムのヘルスチェックを常に行うことが安定運用の成功の秘訣です。またトラブルの早期解決は、ユーザー目線のアプローチが必要不可欠です。そのためにSysTrackではユーザーエクスペリエンスを阻害する13種類の項目を常時監視して、管理者が問題の発生状況を一目でわかるようにします。また、システムやアプリケーションのリソース消費状況など1000種類以上のデータを最短15秒単位で記録しているため、より短時間で問題の原因に迫ることが可能です。

ユーザー目線のヘルスチェックでユーザーエクスペリエンスを数値化

Step 1

ユーザーエクスペリエンススコア

ユーザーエクスペリエンスのサマリー

30日数 | Aug 26, 2019 - Sep 25, 2019

カテゴリ	ユーザー数の割合	変更	ユーザーエクスペリエンススコア
Overall Experience		減少	85.0
Excellent	7.97	減少	
Good	61.6	減少	
Fair	6.16	減少	
Poor	24.27	増加	

13種類の項目で常時診断を実施

CPU、メモリ、ディスク、障害など変更可能な閾値を満たすと問題を把握

85点 (1日の15%が問題を抱えている時間)

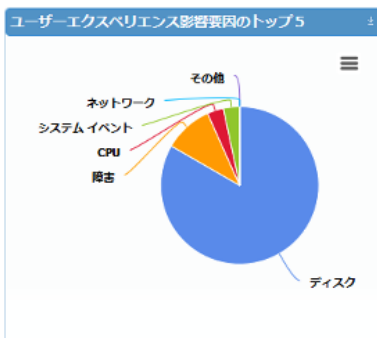


ユーザーがデスクトップを使用した時間
100時間

Step 2

問題の要因(弱点)を特定

13種類の項目で診断を実施



Step 3

問題のあるアプリ、ユーザーやコンピュータを特定

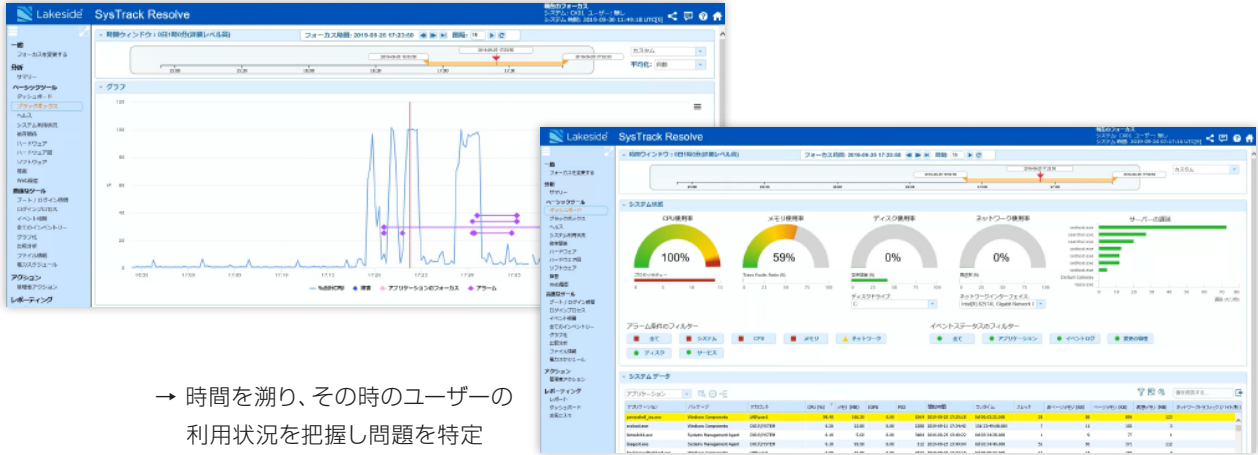
アプリケーション	CPU平均 (%)	メモリ平均 (MB)	IOPS平均 (iops)
dismhost.exe	17% (2,930)	104.1	1,225.7 (817%)
onedrivesetup.exe	13% (2,173)	37	998.4 (666%)
cleanmgr.exe	6% (1,173)	15.9	119.1 (79%)
ccd.exe	5% (1,219)	11.2	1.8 (1%)
mpsigstb.exe	4% (657)	7.2	52.9 (35%)
worker.exe	3% (540)	28.9	92 (61%)
windows10upgraderapp.exe	3% (534)	44	1,396.7 (931%)
wuauclt.exe	2% (289)	19.6	34.8 (23%)
collectguestlogs.exe	2% (388)	34.6	20 (13%)
msiexec.exe	1% (259)	19.1	117.4 (78%)

○ SysTrack のトラブルシューティング

SysTrackのトラブルシューティングは、「ヘルプデスク」および「ヘルスチェック」という現代のトラブルシューティングに必要な2つのパターンにおける問題解決を瞬時に行うことが可能です。

ヘルプデスク型

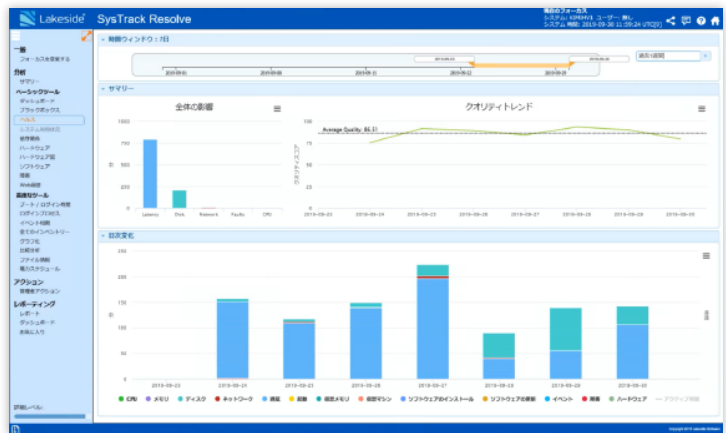
ユーザーにいつどのような問題が発生したかをヒアリング



ヘルスチェック型

ユーザーが抱えている不満を可視化して問題を特定

→ ヘルススコアおよび全システムのヘルス状況からリソースの問題を特定



SysTrack セルフヒーリング

(自己修復：管理者が自ら問題を自己診断しトラブルを未然に対応する)

AIOpsのセンサーとアクションを紐づけ、既知の問題に対して自動的に指定した処理を実行できるようになりました。ヘルプデスク担当者が手動で実行することも可能で慎重な対応が必要なアクションに対しても柔軟な運用オプションを提供します。



Lakeside

レイクサイド ソフトウェア株式会社
〒100-6208 東京都千代田区丸の内 1-11-1
パシフィックセンチュリープレイス丸の内 8F
Tel: 03-6860-8300

<http://www.lakesidesoftware.com/jp>

記載事項は、予告なく変更される場合があります。

© 2020 Lakeside Software, Inc. All Rights Reserved.

内容の一部または全部を Lakeside Software 株式会社の許可なく使用・複製することはできません。Lakeside Software ロゴは、日本およびその他の国における Lakeside Software Inc. の登録商標です。その他のブランドまたは製品は、それぞれを保有する各社の商標または登録商標です。

2020年3月現在
SysTrack_TS/2020/1000