

## Press Release

PagerDuty株式会社

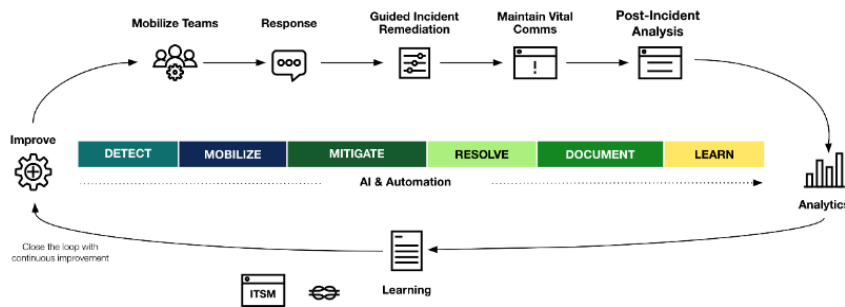
2024年4月16日

### PagerDuty、インシデント管理における事後検証の機能を強化 収益損失リスクを抑制し、局所的ソリューションから脱却

デジタルオペレーションマネジメントの世界的リーダーであるPagerDuty, Inc. (NYSE:PD)は、3月19日(米国時間)、インシデント管理における機能追加を発表しました。

今回の機能強化では、2023年11月に買収したJeliが提供する、業界トップクラスのポストモーテム機能を融合しました。今回の機能追加により、インシデント(システム障害)の事後分析を行うだけでなく、将来的に発生しうるであろうインシデントの予防措置を取ることが容易になります。これにより、エンドツーエンドでインシデント管理をしたいという、企業からの高いニーズに応えることが可能となりました。

#### PagerDuty Incident Management



インシデント発生前、発生中、発生後に何をすべきか、関係部署と調整しながらインシデントを管理することに大きな課題を感じている企業は少なくありません。技術チームは往々にして自社ツールとサードパーティのツールを組み合わせ、それをレガシーシステムに統合することで、インシデント管理を行っています。特に、インシデントが絶え間なく発生した場合には、振り返りや改善に費やす時間がほとんどなくなり、同様のインシデントを予防するための措置を取ることが難しく、同じようなインシデントが繰り返し発生する負のループに陥ります。

インシデント発生後にどのように対応したかをドキュメント化したり、将来、同様のインシデントが発生しないよう学習のために時間を費やさなければ、インシデントは完全には解消されず、チームの燃え尽き症候群につながります。また、収益を創出する機能の開発が遅延することにより、顧客の要求を満たせないことに繋がります。

企業は、インシデント管理へのアプローチを変革することが求められています。必要なのは、想定外の事態を予測し、それらを標準対応できるようにベストプラクティス確立し、プロセスに組み込み、レジリエンスに富んだシステム運用を確立することです。

PagerDuty Operations CloudはAIOps、自動化、Customer Service Operationsに加え、AIを活用したPagerDuty Copilotテクノロジーが統合された、フレキシブルかつ利便性の高いプラットフォームで、インシデントライフサイクルにおけるレジリエンスを強化し、インシデント解決を可能にします。

このプラットフォームは、ITチーム、DevOpsチーム、セキュリティチーム、そしてビジネスチームが、ミッションクリティカルで時間的制約があり、インパクトが大きいインシデントを迅速に解決できるよう設計されています。

PagerDuty Operations Cloudでインシデント管理を行うことで、不要なアラートを集約し、修正とリアージを自動化できるだけでなく、過去のインシデント、関連イベント、インシデント事後レビューをもとにしたAIによるインサイト作成が可能です。

PagerDuty Operations Cloudを利用することで、現代の企業が直面している、次のような重大な問題を解決できます。

- 収益減少および信用リスクの抑制: インシデントワークフローに新たに加わった高度なアクションにより、重要なステークホルダーと顧客にタイムリーにステータスアップデートを行い、SLA遵守を推進し、信頼性を高める。最新機能であるJeliのインシデント事後レビューを使うことで、問題やインシデントの再発防止策についての分析を容易にし、インシデント管理へのよりプロアクティブなアプローチを促進する。
- プロセスの合理化と問題解決の迅速化: 自動化されたワークフローを活用し、インシデントのライフサイクル全体でプロアクティブな連絡と対応のオーケストレーションをシームレスに調整し、解決を迅速化する。
- 統合・シンプル化・コスト削減: SlackやMicrosoft Teamsを使用した対応調整、インシデント事後分析、エンタープライズレベルの構成と柔軟性を備えた統合プラットフォームのステータスページにより実現。インシデントのライフサイクル全体に対応する単一ソリューションに統合することで、顧客はさまざまなツールを使用することで発生する不要なオーバーヘッドを回避できる。

Zendeskのレジリエンス部門エンジニアリングシニアディレクターErin McKeown氏は、次のように述べています。「Jeliと統合したPagerDutyインシデント管理を採用したことで、インシデント管理へのアプローチは一変しました。インシデントに包括的に向き合うことで、ポジティブな結果にフォーカスできるようになりました。インシデント分析に費やす時間は80%削減され、レトロスペクティブ（振り返り）への参加率とエンゲージメント率は25%向上しました。また、インシデントタスクに関連した燃え尽き症候群の発生は減少しました」

Sageableのグローバル最高技術責任者兼創業者であるAndi Mann氏は、次のように述べています。「これまで、エンタープライズ企業のIT部門に与えられた選択肢は限られており、複数の局所的製品を使用してサービス障害に対応せざるを得ない状況でした。そのため問題が複雑化し、時間を浪費していました。Jeli独自の機能がPagerDutyのインシデント管理サービスに統合されることで、ついにIT担当者たちは別の優れた選択肢を獲得したのです。つまり、エンドツーエンドのインシデント管理において局所的製品から、早期検知、インシデント後レビュー、そして閉ループフィードバックまで対応する、『オールインワン』プラットフォームに移行することで、一時的なインシデント管理だけにとどまらない継続的な改善が実現するのです」

PagerDutyの最高製品開発責任者Jeff Hausmanは、次のように述べています。「大規模なインシデント対応においてCIOが望むことは、原因となる要因を特定し、素早くインシデントを解決し、そこでの学習を制度化して再発を防ぐことです。PagerDutyインシデント管理なら、主なインシデントプロセスを自動化することで運用効率とレジリエンスが向上し、企業のオペレーショナルエクセレンスを実現に導きます」

## PagerDuty Operations Cloudについて

PagerDuty Operations Cloudは、現代の企業におけるミッションクリティカルでタイムクリティカル

なオペレーション業務のためのプラットフォームです。AIと自動化の力により、破壊的なイベントを検知・診断し、適切なチームメンバーを動員して対応し、デジタル業務全体のインフラとワークフローを合理化します。Operations Cloudは、デジタルオペレーションを変革し、現代のデジタルビジネスとして競争し、勝利するために不可欠なインフラです。

### **PagerDutyについて**

PagerDuty, Inc. (NYSE:PD)は、DX時代におけるインシデント対応分野において業界をリードする企業です。PagerDutyはすべての業界におけるオペレーショナル・レジリエンスの構築を支援します。常時ネットに接続された世界で、どんな時も顧客により良いデジタルエクスペリエンスを提供するサポートを行うPagerDutyに、あらゆる規模の企業が信頼を寄せています。リアルタイムで問題と機会を発見し、適切な人材を集めて速やかに問題を解決し再発を防ぐために、様々なチームが PagerDutyを活用しています。主なクライアントは、Cisco、Cox Automotive、DoorDash、Electronic Arts、Genentech、Shopify、Zoomなどです。

PagerDutyの日本語ウェブ、SNSはこちらをご覧ください。

<https://www.pagerduty.co.jp/>

<https://www.pagerduty.co.jp/careers/>

<https://www.facebook.com/pagerduty.japan/>

<https://www.linkedin.com/company/pagerduty-japan/>

[https://x.com/PagerDuty\\_Japan](https://x.com/PagerDuty_Japan)

### **【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】**

PagerDuty PR事務局(プラップジャパン)

担当: 原口、瀬下

PagerDuty@prap.co.jp