

2024年6月11日

## PagerDuty Operations Console ベータ版の提供を開始

ネットワークオペレーションセンターの監視業務を  
ダッシュボードビューで一元化  
運用・開発チームとの連携を強化し、迅速なインシデント解決を実現



デジタルオペレーション管理のグローバルリーダーであるPagerDuty (NYSE:PD)は、ネットワークオペレーションセンター (NOC) と運用・開発チームのより効率的な連携を可能にする [AIOps](#) の新たな機能「PagerDuty Operations Console」のベータ版の提供を開始しました。

The screenshot shows the PagerDuty Operations Console interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for Incidents, Services, People, Automation, Analytics, Integrations, and Status. Below this is a search bar and a user profile icon. The main content area is titled "Operations Console" and has filters for "My incidents", "My teams", and "All". There are also filters for status (Open), creation date (Created Today), and assignee (Assigned Or [Responder] is 'Users Own Name'). The central part of the dashboard is a table listing incidents with columns for ID, Status, Title, Priority, Created, Assignee, and Service. The table contains 20 rows of incident data, each with a unique ID, a status (e.g., Triggered, Resolved, Acknowledged), a title, a priority level (e.g., P1, P2, P3, P4, P5), a creation timestamp, an assignee name, and a service name.

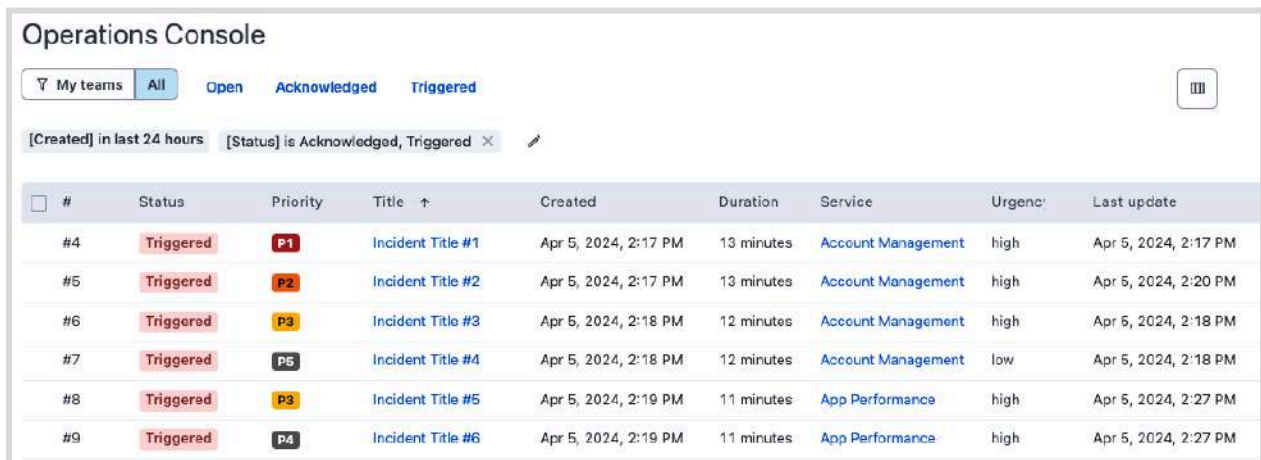
ID	Status	Title	Priority	Created	Assignee	Service
#123456	Triggered	P1 incident...	P1	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Triggered	P1 incident with configuration ssl cert is...	P1	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Resolved	Hung process : thrashing due to too many proce...	P2	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Acknowledged	90% latency <2m on u/(web)/data/home for custom...	---	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Triggered	Jobs monitoring identified an issue	P3	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Resolved	P1 incident with configuration ssl cert is...	P1	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Resolved	P1 incident with configuration ssl cert is...	P2	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Acknowledged	Expired data image not replaced 2/16	P5	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Triggered	P1 incident with configuration ssl cert is...	---	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Acknowledged	P1 incident with configuration ssl cert is...	P3	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Triggered	P1 incident with configuration ssl cert is...	---	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Resolved	P1 incident with configuration ssl cert is...	P1	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Triggered	P1 incident with configuration ssl cert is...	P1	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Acknowledged	P1 incident with configuration ssl cert is...	P5	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Triggered	P1 incident with configuration ssl cert is...	P4	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Resolved	P1 incident with configuration ssl cert is...	P2	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Acknowledged	P1 incident with configuration ssl cert is...	P3	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service
#123456	Triggered	P1 incident with configuration ssl cert is...	P1	Apr 29, 2023, 12:00 AM	Responder Name, Person Re...	Specific Service

参考: Operations Console ダッシュボード

PagerDuty Operations Cloud上でベータ版(EA: 早期アクセス)として提供されるOperations Consoleは、ITシステム運用における課題であるNOCのモダナイズを推進します。これにより、企業は迅速にインシデントを解決し、インシデントがビジネスに与える影響を最小限に抑えることが可能となります。なお、PagerDuty Operations ConsoleはAIOpsのオプションとして、2024年第3四半期(7-9月)にGA(一般提供)を予定しています。

## NOCのモダナイゼーションとダウンタイムの減少

限られたリソースで、顧客のために厳しい基準を満たし、ダウンタイムを最小限に抑える責務をもつNOCでは、24時間365日、いつ発生するか分からないアラートやインシデントに対応するために積極的に監視しています。NOCにおける担当者の多くは、様々なツールから通知される、異なるデータセットをコンテキスト化し、適切な対応チームと連携しながらインシデントの迅速な修復を進めていますが、膨大なデータと認知負荷の増大、他部門のチームとの連携に大きな課題を抱えています。このような状況を打開するには、NOCのモダナイズが必要となります。



The screenshot shows the 'Operations Console' interface. At the top, there are tabs for 'My teams', 'All', 'Open', 'Acknowledged', and 'Triggered'. Below the tabs, there are filters: '[Created] in last 24 hours' and '[Status] is Acknowledged, Triggered'. The main content is a table of incidents with the following columns: #, Status, Priority, Title, Created, Duration, Service, Urgency, and Last update. The table contains six rows of incident data.

#	Status	Priority	Title	Created	Duration	Service	Urgency	Last update
#4	Triggered	P1	Incident Title #1	Apr 5, 2024, 2:17 PM	13 minutes	Account Management	high	Apr 5, 2024, 2:17 PM
#5	Triggered	P2	Incident Title #2	Apr 5, 2024, 2:17 PM	13 minutes	Account Management	high	Apr 5, 2024, 2:20 PM
#6	Triggered	P3	Incident Title #3	Apr 5, 2024, 2:18 PM	12 minutes	Account Management	high	Apr 5, 2024, 2:18 PM
#7	Triggered	P5	Incident Title #4	Apr 5, 2024, 2:18 PM	12 minutes	Account Management	low	Apr 5, 2024, 2:18 PM
#8	Triggered	P3	Incident Title #5	Apr 5, 2024, 2:19 PM	11 minutes	App Performance	high	Apr 5, 2024, 2:27 PM
#9	Triggered	P4	Incident Title #6	Apr 5, 2024, 2:19 PM	11 minutes	App Performance	high	Apr 5, 2024, 2:27 PM

参考: ライブビューリスト

PagerDuty Operations Consoleを使用することで、NOCチームはリアルタイムでリフレッシュされるダッシュボードに、インシデント情報を一元化します。さらに、Operations Consoleが提供するライブビューリストと柔軟なフィルタ機能を利用することで、インシデントの影響範囲、重要なインサイト、自動診断の実行機能、推奨されるアクション、次に発生する可能性の高いインシデントの予測、修復のための貴重なコンテキストなど、インシデント修復に必要な情報を即座に発見できるようになります。

The screenshot shows the 'Operations Console' interface. At the top, there are tabs for 'My teams', 'All', 'Open', 'Acknowledged', and 'Triggered'. Below this, a filter panel is visible with dropdowns for '[Created]' (set to 'Last 24 hours') and '[Status]' (set to 'Is any of' with 'Acknowledged, Triggered' selected). A '+ Add' button is also present. A table of incidents is displayed below the filters, with columns for Priority, Title, Created, Duration, Service, Urgency, and Last update. A dropdown menu is open on the left side of the table, listing filter categories: Urgency, Priority, Teams, Service, Assignee, and Responder.

	Priority	Title	Created	Duration	Service	Urgency	Last update
#7	P1	Incident Title #1	Apr 5, 2024, 2:17 PM	12 minutes	Account Management	high	Apr 5, 2024, 2:17 PM
#8	P2	Incident Title #2	Apr 5, 2024, 2:17 PM	11 minutes	Account Management	high	Apr 5, 2024, 2:20 PM
#9	P3	Incident Title #3	Apr 5, 2024, 2:18 PM	11 minutes	Account Management	high	Apr 5, 2024, 2:18 PM
#7	P5	Incident Title #4	Apr 5, 2024, 2:18 PM	10 minutes	Account Management	low	Apr 5, 2024, 2:18 PM
#8	P3	Incident Title #5	Apr 5, 2024, 2:19 PM	10 minutes	App Performance	high	Apr 5, 2024, 2:27 PM
#9	P4	Incident Title #6	Apr 5, 2024, 2:19 PM	10 minutes	App Performance	high	Apr 5, 2024, 2:27 PM

参考:フィルタ機能

## MTTA(平均確認時間)やMTTR(平均修復時間)の短縮

NOCチームは個々のインシデント範囲をより深く理解できるようになるだけでなく、NOC、運用・開発チーム、SREsなどの各チームが共通のツールで情報をシェアすることが可能となり、部門横断的にインシデント対応を実現させることでMTTA(平均確認時間)やMTTR(平均修復時間)の短縮に大きく貢献します。

PagerDutyの最高製品開発責任者(CPDO)であるジェフリー・ハウスマンは、次のように述べています。「競争力を維持するためには、企業は迅速にイノベーションを起こし、顧客が期待するAlways-On(オールウェイズオン)で即時性の高いデジタル体験を提供しなければなりません。チームやツールの垣根を越えて大量のノイズが飛び交い、インシデント規模が拡大する中、チームが旧式のシステムや手作業のプロセスで対応を行っている場合、迅速に行動することは困難です。システム運用の最も複雑で部門横断的なプロセスに対処するための高度なAIと自動化機能を提供することで、システムダウンタイムの削減と、カスタマーエクスペリエンスの向上を支援していきます」

## PagerDuty Operations Cloudのその他の機能について



PagerDuty Operations Cloudは、インシデント管理、AIOps、自動化、カスタマーサービスオペレーション、AI機能の技術基盤であるPagerDuty Copilotを統合した、柔軟で拡張性のあるプラットフォームです。Operations Cloudを採用することで、企業は運用障害のリスクやコストを軽減し、イノベーションの速度を高めることで収益を拡大できます。

以下は、最近発表されたOperations Cloudの新機能と今後のリリース予定です。

### 生成AIを活用し生産性向上と運用コスト削減を実現

- [PagerDuty Copilot](#) ベータ版 (EA: 早期アクセス) - PagerDuty Operations Cloudに組み込まれた生成AIアシスタントとして、ミッションクリティカルなインシデント対応作業を、より迅速かつ効果的に管理することでIT運用チームを支援します。PagerDuty Copilotは、自動診断の結果を解釈し、対応担当者に役立つインシデントコンテキストを提供します。さらに、ステータスアップデートを自動で作成し、ボタンをクリックするだけでインシデント後のレビュー用レポート(ポストモーテムレポート)のドラフト生成を行うため、チームは時間を要する反復作業を排除し、優先度の高い業務に集中できるようになります。PagerDuty Copilotによるポストモーテムレポートの作成は、通常数時間かかる作業を数秒に短縮できます。

さらに、PagerDuty Copilotは簡単なプロンプトでインシデントの概要を提供し、インシデントのサマリービューを作成します。インシデントの対応者は、PagerDutyの生成AIを活用して、インシデントの詳細、Slackのメモ、顧客への影響を瞬時に把握することができます。PagerDuty Copilotにより、対応者は分散したデータポイントや重要な詳細を収集する時間が不要になり、貴重な時間を節約できます。

### 自動化を標準化するための大幅な機能強化

- [PagerDuty Automation](#) は、チーム、システム、環境にまたがる重要な作業を連携させ、自動化することで、業務の標準化により効率を改善し、顧客体験を向上できるよう支援します。

[PagerDuty Workflow Automation](#)は、開発者と非開発者の両方が、承認の収集、意思決定、更新の提供などの人間的なステップを含む、複雑で手動による運用プロセスを完全に自動化し、プロセスの一部として[PagerDuty Runbook Automation](#)のランブックを活用することができます。その結果、チームはヒューマンエラーに関連するリスクを減らし、業務効率を劇的に改善することができます。

- [PagerDuty Runbook Automation](#)の新機能により、組織は自動化ジョブを大規模に構築、デプロイ、実行、管理が可能になると同時に、ビジネス全体の自動化を標準化できます。[プロジェクトベースのランナー管理](#) ベータ版 (EA: 早期アクセス) は、各チームが特定の技術要件と依存関係の中で効率的に作業できるようにしながら、自動化を採用することができます。

エンドツーエンドのワークフローを組み込みリスクを軽減

- [PagerDuty Incident Management](#) - PagerDutyの業界をリードするインシデント管理製品と、[Jeliの革新的なインシデント発生後のレビュー機能](#)を統合した、エンタープライズグレードのソリューションです。PagerDutyは、Slackから直接、ガイド付きの改善と自動化されたワークフローでプロセスを標準化し、すべてのインシデントを学習と改善の機会に変えることができます。ダイナミックナラティブビルダーは、Slackから直接インシデント後のレビューにコンテンツをドラッグすることができます。インシデントの分析は、チームがプロセスを調整し、問題を繰り返さないようにするために、何が起こったのか、なぜ起こったのかのパターンを特定するために非常に重要です。これにより、組織はインシデントを管理するためのプロアクティブなアプローチを確立し、長期的により回復力のあるIT運用が実現できるようになります。

各機能の正式リリーススケジュール

- GA(一般提供)済み
  - PagerDuty Workflow Automation
  - PagerDuty Enterprise Incident Management
- 現在ベータ版(EA・早期アクセス)を提供中。2024年第3四半期(7-9月)にGA(一般提供)を予定
  - PagerDuty Operations Console
  - PagerDuty Runbook Automationのプロジェクトベースのランナー管理
  - PagerDuty Copilot

[PagerDuty on Tour 開催決定のご案内\(8月6日、東京ミッドタウンホール&カンファレンス\)](#)

今年で2回目となるPagerDuty on Tourでは、ITシステム運用における、さまざまな業界での革新的な洞察とベストプラクティスをご紹介します。昨年に続き、実際にPagerDutyを活用されている企業ユーザーの方々にご登壇いただき、テクノロジーリーダーに必要な効率的なIT運用、システム障害時における迅速な回復力構築、ビジネス拡大の成長を実現するためのヒントをご紹介します。

【セッション概要】

(詳細は随時更新される[こちら](#)をご覧ください。)

1. 基調講演: PagerDuty CEO ジェニファー・テハダ

2. AIと自動化が実現するオペレーショナル・エクセレンス: PagerDuty Chief Product Development Officer ジェフ・ハウスマン
3. お客様事例①: 株式会社MIXI 清水 勲 様
4. お客様事例②: イオンスマートテクノロジー株式会社 齋藤 光 様、林 如弥 様

### 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ストラクチャです。

### PagerDuty社について

PagerDuty, Inc. (NYSE:PD)は、デジタルオペレーション管理のグローバルリーダーとして、PagerDuty Operations Cloudを通して大規模なIT運用業務の効率化を支援しています。PagerDuty Operations Cloudは、インシデント管理、AIOps、自動化、カスタマーサービスオペレーション、AI機能の技術基盤であるPagerDuty Copilotを統合した、柔軟で拡張性のあるプラットフォームです。Operations Cloudを採用することで、企業は運用障害のリスクやコストを軽減し、イノベーションの速度を高めることで収益を拡大できます。Fortune500の半数以上、フォーチュン100の70%近くがPagerDutyを現代の企業に不可欠なインフラストラクチャーとして利用しています。日本における顧客事例は[こちら](#)をご覧ください。

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