

Predictive Diagnostic Cloud

アプリケーションの応答性、スループット、安定性、可用性を継続的に改善

Pega データシート

アプリケーション監視システムは、パフォーマンスデータを追跡する一元管理のためのツールを提供しますが、管理者が、データ分析を行い、アプリケーションの応答性、スループット、安定性、可用性に影響を与える問題に優先順位をつける必要があります。プロセスのデジタル化が進むにつれ、モニタリング対象となるデータが増加し、チームの負担が増大します。データ量が膨大な場合、全体的な価値に基づいて修正の優先順位をつけることは、ほぼ不可能といえます。

データの分析、アクションプランの作成、変更の実行をチームが行う場合、アプリケーション全体のパフォーマンスが低下してしまいます。そのため、チームには継続的かつ迅速な実行を可能にする、インテリジェントなツールが必要です。

Predictive Diagnostic Cloudは、インテリジェントなエージェントとして、Pegaアプリケーションの健全性に関する予測、優先順位付け、管理者への通知を行います。AI(人工知能)の活用により、業務チームには優先順位付けされたアクションプランのリストが示され、パフォーマンスと安定性の確保につながります。これらのインサイトは、3つの主要なダッシュボードで示されます。

- **システムサマリー**
アプリケーションの健全性がビジネスに及ぼすインパクトを識別します。
- **改善プラン**
アプリケーションの健全性の問題の対応および改善につながる効果の高い分野を識別します。
- **イベントビューアー**
詳細なライブストリームと高度なフィルタリングオプションを提示します。これは上級ユーザーを対象としています。

課題

顧客エンゲージメントとデジタルプロセス自動化アプリケーションの数と種類が増えたことで、改善プランの優先順位付けが複雑化しています。従来のAPM(アプリケーションパフォーマンス監視)ツールでは、デジタル体験、アプリケーション、およびAIに関するデータが提供されるものの、チームの予防的なアクションや先回りの対応、リアクティブな事後対応を可能にするインサイトは提供されません。

ソリューション

Predictive Diagnostic Cloudは、Pegaアプリケーション向けのSaaS(Software as a Service)健全性診断ツールとしてご利用いただけます。AIを活用してパターン、レポート、アクションを適用し、プリベンティブ(予防的)、プロアクティブ(事前的)、リアクティブ(事後的)なアクションに優先順位を付け、Pegaアプリケーションの全体的な健全性とパフォーマンスを向上させます。

Predictive Diagnostic Cloud ダッシュボード

Predictive Diagnostic Cloudでは、独自のナレッジベースを使用して Pegaアプリケーションレイヤーを監視します。Pegaが、アプリケーションによって生成されたアラート、システムの健全性、およびガードレール違反を収集し、リアルタイムでデータストリームを相互に関連付け、分析します。トレンドダッシュボードの作成、システムの健全性スコアの集計、アプリケーションの健全性の進捗やパフォーマンス低下のメール通知をすべてプロアクティブに行います。

管理者とチームに重要なインサイトを提供する3つの主要なダッシュボードは、以下のとおりです。

システムサマリー

以下のようなシステムの主要なパフォーマンスインタラクション統計をすばやく確認できます。

- パフォーマンス指標(**Performance metrics**): ユーザーがサービスの使用やブラウザーの操作に費やした時間を表示します。
- トップアイテム(**Top items**): 過去7日間の基本的なパフォーマンスデータとともに、応答時間に関連する最も問題のあるアクションアイテムの基本データを表示します。

改善プラン

以下のような主要なパフォーマンス統計を使用して、システムパフォーマンスを向上できる領域を特定します。

- アプリケーションロジック(**Application logic**): アプリケーションにビジネスロジックを組み込む設定に関連する問題。
- コネクタ(**Connectors**): アプリケーションで使用されているコネクタに関連する問題。
- データベース(**Database**): データベースの設定で発生する問題。
- 意思決定(**Decisioning**): 意思決定戦略マネージャー(DSM)に関する問題。
- 例外(**Exceptions**): コードのエラーに関連する問題。
- Pega Platform™**のチューニング(**Pega Platform™ tuning**): Pega Platformの設定に関連する問題。

イベントビューアー

上級ユーザー向けのイベントビューアーでは、ログデータを使用してアラートを分析し、アクションを実行します。イベントビューアーでは、ユーザー分析をサポートする以下のフィルターを使用できます。

- インターバル(**Interval**): データの期間を表します。
- タイプ(**Type**): 問題のタイプ、例外またはアラートを表します。
- ラベル(**Label**): アラートのタイトルまたは例外メッセージを表します。
- オペレーター(**Operator**): ユーザーアカウントを選択すると、各個人に固有の問題が表示されます。
- アプリケーション(**Application**): 表示するアプリケーションを選択します。
- リクエスター(**Requestor**): セッションを選択して、アラートや例外を検索します。
- ノード(**Node**): アラートや例外が発生したシステムを選択します。

| Case | Assigned | Affected | Impact | Occurrences | Trend | Last seen |
|------------------------|-------------------------|----------|---------|-------------|-------|-----------|
| Slow report generation | Application Development | 1 | 11h 10m | 11,000 | ↑ | Yesterday |
| Slow report generation | Trage | 1 | 11h 10m | 11,000 | ↑ | Yesterday |
| Slow connect time | Trage | 1 | 11h 10m | 11,000 | ↑ | Yesterday |
| Slow connect time | Trage | 1 | 11h 10m | 11,000 | ↑ | Yesterday |
| Slow report generation | Application Development | 1 | 11h 10m | 11,000 | ↑ | Yesterday |

| Case | Assigned | Affected | Impact | Occurrences | Trend | Last seen |
|--------------------------------------|----------|----------|--------|-------------|-------|-----------|
| Slow load of Rule-Declare Conditions | Trage | 1 | 1h | 100 | ↑ | Yesterday |
| Rule available on web | Trage | 1 | 1h | 100 | ↑ | Yesterday |