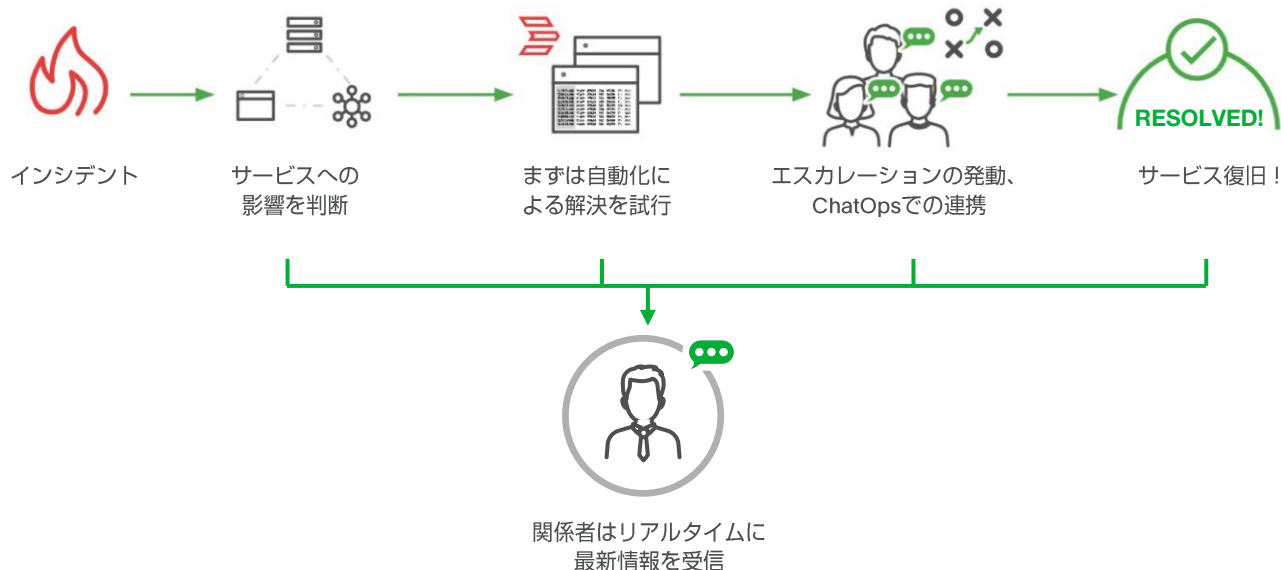


デジタルサービスが常時オンである状態を確保し、チームがリアルタイムにインシデントに対応し、収益と顧客関係を守れるようにサポートしましょう。PagerDuty Incident Responseは、オンコール担当者への通知から修復、インシデント後の検証まで、インシデント対応プロセスをエンドツーエンドで管理します。ビジネス対応機能を通じて、該当ビジネスに関わっているすべての関係者にリアルタイムに情報を伝えることができるため、全社的に連携して問題に対応し、顧客への影響を防ぐことができます。さらにPagerDutyは、チームではなく、サービスをインシデント対応の中心に据えることで、サービスのオーナーシップを促進し、デジタルオペレーションのパフォーマンスを向上させます。

## 自動インシデント対応



## PagerDuty Incident Responseを選ぶ理由

### 対応への適任者を動員

単独の担当者が行うトリアージから、部門を横断した適任者の動員まで、どのようなデバイスからでも瞬時に行うことができます。オンコールスケジュールとエスカレーションポリシーに基づき、今までになく簡単にチーム内におけるサービス責任の所在を明確にできるようになりました。

### 部門横断的なオーケストレーション

ステータスダッシュボードと拡張可能な関係者への通知を通じて、すべてのビジネス関係者にリアルタイムに最新情報を提供します。お客様に影響が及ぶ前に、全社で協力して問題に対処できるようにします。

### 初動対応の自動化

PagerDuty Rundeck Actionsが、対応者の労力、エスカレーション、対応時間を削減します。Rundeckを利用すれば、対応者がインシデントに気づくよりも先に、診断と修復のステップが自動化されます。

### 重大インシデントから学習

事後検証を行い、過去のインシデントから学びを得ます。PagerDutyが作成する主な活動のタイムラインに基づき、継続的に学習し、プロセスを改善する文化を醸成できます。

18,000社以上の企業がPagerDutyを信頼しています。

# 600以上のテクノロジーを統合

CI/CD

モニタリングと  
オブザーバビリティ

IT Ops

クラウド

ITSM

カスタマー  
サービス

通信



## 特長

### サービスディレクトリとインテリジェンス

サイロ化されたツールからアラートを受け取るのではなく、PagerDutyがサービスとコンポーネントの責任を一致させることで、状況や責任の所在を明確にします。サービスプロファイルから各サービスに関する有用な情報にアクセスできます。インシデント対応中は、動的なService Graphでサービスの健全性を一目で把握できるほか、インシデントの影響範囲を評価し、原因の可能性を突き止めることが可能です。

### 先進的なChatOpsと会議システムの統合

インシデントの詳細ページから直接、音声／ビデオ会議ブリッジを立ち上げることができます。あらかじめ組み込まれた統合機能を利用して、SlackやMicrosoft Teamsなど、一般的なChatOpsツールと連携することができます。

### ITSMの統合

ITSM (ITサービス管理) やチケットソリューション (JIRA, ServiceNow, BMC Helixなど) を統合すれば、数秒以内に自動的に責任の所在が明確になり、リアルタイムの対応が促されます。双方のプラットフォームがシームレスに同期されるため、ITSMシステムにすべての対応履歴を完全に記録することができます。

### 対応の調整と自動化

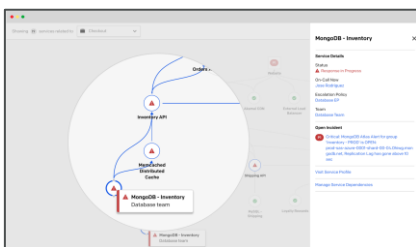
影響の度合いに関わらず、適切な対応を設計します。PagerDuty Rundeck Actionsを利用し、自動修復の展開から、対応者の動員、会議ブリッジの立ち上げ、関係者への連絡、最新情報の送信までを、ワンクリックで実行することが可能です。

### 事後検証

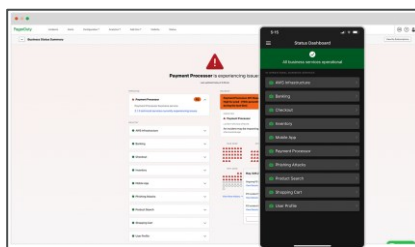
インシデント発生後の学習プロセスを標準化し、将来的なインシデントの解決と予防をサポートします。ポイント&クリックにより、たった数分でタイムラインを作成することができるため、根本原因の追究や最も重要な追加対応の判断により多くの時間を割けるようになります。

「PagerDuty Incident Responseを導入し、平均修復時間 (MTTR) を86%削減することができました。」

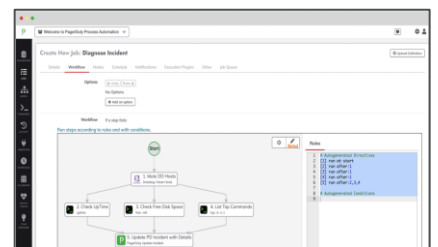
Sky Betting and Gaming社  
サービスオペレーション責任者、  
Rachel Watson氏



Service Graphでは、インシデントに対応しながら、アップストリームおよびダウンストリームの依存性を発見可能



ビジネスインパクトに関する情報がリアルタイムに反映されるステータスダッシュボードを通じて、関係者に最新情報を提供可能



対応者やイベントトリガーを安全な自動化プロセスに接続

詳しくは、[pagerduty.co.jp](https://pagerduty.co.jp) をご覧ください。