

# 次世代APMにより、 重要なビジネストランザクションの最適化を実現

dynaTrace

ケーススタディ – ライフサイクル – IntraLinks

## 企業

IntraLinks

#### 業種

SaaSソリューション (ドキュメント交換およびコラボレーション)

所在地 世界各地

# 課題

重要なビジネストランザクションの最適化

# アプリケーション環境

Java WebLogic / Oracle / LoadRunner

#### 要件

アプリケーションパフォーマンス管理シス テムを導入し、以下の効果を実現

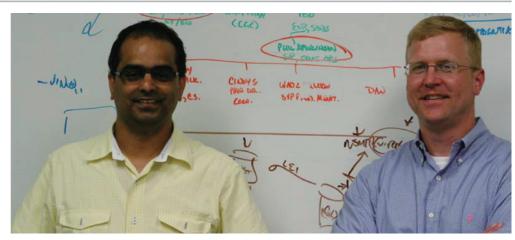
- → Javaをベースとした複雑な環境において、24時間365日、コードレベルの可視化を実現し、問題の根本原因を迅速に特定しシステムダウンを回避
- → 詳細レベルでの可視化を少ないオー バーヘッドで実現
- → トランザクションタイプやエンドユー ザー毎に、ビジネストランザクション を管理
- → ライフサイクル全体を継続的に最適 化し、パフォーマンスをプロアクティ ブに管理

### ソリューション

dynaTrace の次世代 APM をライフサイク ル全体に導入することにより、以下の成果 を達成

- → トランザクション毎のパフォーマンス を継続的にモニタリングすることにより、顧客体感をさらに向上
- → トランザクションタイプ毎およびユー ザー毎に、重要なビジネストランザク ションを最適化
- → パフォーマンスをプロアクティブに管理し、散発的な問題がもたらす顧客体感の低下を回避
- → 問題解決にかかる時間を短縮することにより、ITの生産性を向上

「他のソリューションでは、大量の データを収集し、5~15分もの間 隔でそれを集約していましたが、こ の方法は当社の要件を満たしません。 dynaTrace はリクエスト毎に、詳細レ ベルで可視化を実現してくれます」



# INTRALINKS

IntraLinksは、コンテンツを管理し、ビジネス上クリティカルな情報を交換し、企業内外でコラボレーションするための、セキュアなSaaSソリューションを提供するグローバルな大手プロバイダです。金融、医薬品、バイオテクノロジ、消費財、エネルギー、工業、法律、

保険、不動産、テクノロジ、政府機関といったような業界において、100万人以上のユーザーが、クラウドをベースとしたIntraLinksのソリューションを利用しています。Fortune 1000 にランキングされている企業のうち、800 社がIntraLinksの顧客企業です。

課題:IntraLinksは、情報交換ソリューションの大手プロバイダです。IntraLinksのプラットフォームは、金融、医療、法律といった業界の企業が使用しています。一般的に、これらの業界では、大量の文書を扱っており、大半は非常に機密性の高いものです。IntraLinksのクラウドベースプラットフォームは、セキュアなだけでなく、アップロードされた文書にすぐにアクセスできる必要があります。これは、数百万ドル規模におよぶビジネストランザクションを扱う上では、必要不可欠な条件です。

IntraLinksは、このプラットフォームを使用する100万人以上のプロフェッショナルをサポートしてきました。IntraLinksのプラットフォームは、JavaやWebLogicをベースとしていますが、日々のピーク時に合わせて柔軟に拡張できるものでなければなりません。「Java層をカバーする新しいパフォーマンス監視ソリューションを探していました」とIntraLinksのパフォーマンスエンジニアリング担当取締役であるCharlie Weiblen氏は述べています。「パフォーマンスをより正確に把握するために、パフォーマンス

管理の取り組みを改良したいと思っていました。様々な製品を精査した結果、最終的にdynaTraceを選択しました。お客様のビジネストランザクションが当社のプラットフォームを通過するときの状態を可視化できるソリューションは、dynaTraceだけだったのです。」

ソリューション:「dynaTraceで最初に気に入った点は、設定の容易さでした」とWeiblen氏は述べています。「設定は非常に簡単で、導入から1時間以内に、プラットフォーム上でdynaTraceを立ち上げて稼働させることができました。次



IntraLinksへの導入事例ビデオを<u>視聴</u>(英語のみ)

に気に入ったのは、リクエスト毎に可視化できる点です。他のソリューションでは、大量のデータを収集し、 $5\sim15$ 分もの間隔でそれを集約していましたが、この方法は当社の要件を満たしません。 dynaTrace はリクエスト毎に、詳細レベルで可視化を実現してくれます。」

**少ないオーバーヘッド:**「dynaTrace を本番環境に導入することに不安はありませんでした。実際、問題は何も起こりませんでした。」とWeiblen氏は述べています。「オーバーヘッドが非常に少ないdynaTraceにより、競合優位性を得ることができました。最も重要なのは、お客様のパフォーマンス体感を最適化できたことです。dynaTraceは設定が簡単で、問題の特定を容易に行えます。つまり、稼働中のアプリケーションのパフォーマンスに影響を与えずに、プラットフォームを可視化することができたのです。」

「dynaTrace を本番環境に導入するこ とに不安はありませんでした。実際、 問題は何も起こりませんでした。オー バーヘッドが非常に少ない dynaTrace により、競合優位性を得ることがで きました。最も重要なのは、お客様 のパフォーマンス体感を最適化でき たことです。」

「dynaTrace では、問題箇所を簡単に 特定し検索結果を分析することがで きます。また、自社で作成したアプ リケーションが要した時間と外部べ ンダーのソフトウェアに要した時間を 確認することも可能です。自社アプリ ケーションだけでなく、ベンダーアプ リケーションのパフォーマンスも把握 できるのは、非常に有効な機能です。」

「優れた顧客体感を常に提供し続ける ということは、重要な目標の1つです。 dynaTrace の導入により、お客様が クレームを出さないまでも、顧客体 感にわずかながらも影響をおよぼす ような、小さな問題でも特定できる ようになりました。」

「パフォーマンス問題が発生した場 合、dynaTrace の PurePath データを 調べることで、該当のリクエストを 見つけることができます。 ビジネスト ランザクションに関連した情報に基 づいて、それが特定のデータ交換を 行っている企業 Y のユーザーX であ り、アプリケーションのどの機能を使 おうとしているか、ということがわか ります。問題を特定するだけでなく、 ユーザーが何をしているのか、その ユーザーは誰であるかを特定できる ことは、非常に有用です。ビジネスへ の影響を理解しながら、背後にある 問題を迅速に改修するには、この情 報を利用する以外に方法がありませ  $\boldsymbol{h}_{o} J$ 

「dynaTrace を本番環境に導入し、各 トランザクションの詳細情報をキャ プチャすることにより、問題を再現 させたり、ログファイルを手動で詳 細にチェックする必要がなくなりま した。そのため、パフォーマンス問 題を解決するために必要な時間が 短縮され、生産性が向上しました。 dynaTrace の導入により、システムで 何が起こっているかを詳細に把握で きるようになりました。」

顧客体感をトランザクションレベルで可視化: 本番環境におけるパフォーマンスを詳細レベルで可視 化することにより、Weiblen氏とチームメンバーは、顧客体感に影響を与える可能性のある問題をすべ て迅速に確認することができました。「dynaTraceを利用することによって、問題の確認と改修が可能 になりました。」

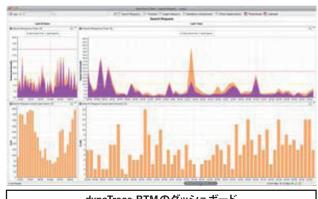
SaaSビジネスを成功させる上では、顧客体感の可視化は重要な課題です。「優れた顧客体感を常に 提供し続けるということは、重要な目標の1つです。」Weiblen氏は続けます。「dynaTraceの導入により、 お客様がクレームを出さないまでも、顧客体感にわずかながらも影響をおよぼすような、小さな問題 でも特定できるようになりました。」

dynaTraceによる詳細レベルの可視化により、IntraLinks はプロアクティブにパフォーマンスを管理し、 散発的に発生する問題が引き起こすユーザー体感の低下を回避できるようになりました。

ビジネストランザクションの管理: IntraLinks にとって非常に重要なのは、ビジネストランザクションを できるだけ効率的に管理することです。「当社はdynaTraceのビジネストランザクション管理 (BTM) 機能を様々な形で利用しています。まず、リクエストが発生した際に、同時にそれらを分類するため に利用しています。M&Aから臨床試験にいたるまで、幅広いカテゴリの文書やファイルを大量に扱っ ているため、アップロードやダウンロードのプロセスは、当社のサービス上、極めて重要です」と Weiblen氏は述べています。「また、当社のサービスは、検索に関する様々な機能を提供していますが、 お客様が文書を簡単に見つけることができるように、様々な方式を採用しており、当社のソリューショ ンの中でも非常に重要な部分となっています。このように、異なる領域でとに、dynaTraceでビジネス トランザクションに関する設定を行い、正確にモニタリングしパフォーマンスの最適化を実現していま す。」

dynaTrace BTM がもたらす詳細レベルでの可視化により、IntraLinks はアプリケーション内の問題だけ でなく、プラットフォームに統合されている外部インフラに起因する問題も特定できるようになりまし た。「検索エンジンの動作については、あまりコントロールすることができません。というのも、検索 エンジンは外部ベンダーによって提供されているからです。」Weiblen氏は説明します。「検索に関する

パフォーマンス問題が発生した場 合、自社のアプリケーションの問題 なのか、サードパーティのソフトウェ アの問題なのかを特定する必要が あります。dynaTraceでは、問題箇 所を簡単に特定し検索結果を分析 することができます。また、自社で 作成したアプリケーションが要した 時間と外部ベンダーのソフトウェア に要した時間を確認することも可 能です。自社アプリケーションだけ でなく、ベンダーアプリケーション のパフォーマンスも把握できるの は、非常に有効な機能です。」



dynaTrace BTMのダッシュボード

同様に、ユーザーのパフォーマンス体感を詳細レベルで可視化し、稼働中のシステムの動作を把握す ることが重要です。dynaTrace BTM はこれを可能にします。「当社のもう一つの BTM 利用方法は、リ クエスト毎の関連情報の活用です」Weiblen氏は続けます。「パフォーマンス問題が発生した場合、 dynaTraceのPurePathデータを調べることで、該当のリクエストを見つけることができます。ビジネス トランザクションに関連した情報に基づいて、どの企業のどのユーザーが特定のデータ交換を行い、 アプリケーションのどの機能を使おうとしているか、ということがわかります。問題を特定するだけで なく、ユーザーが何をしているのか、そのユーザーは誰であるかを特定できることは、非常に有用です。 ビジネスへの影響を理解しながら、背後にある問題を迅速に改修するには、この情報を利用する以 外に方法がありません。」「PurePath」とは、特許を取得したdynaTraceのテクノロジで、全てのトラン ザクションを全ての階層で監視し、詳細なデータ取得を可能にします。

ライフサイクルアプローチにより生産性を向上: dynaTrace に基づいたライフサイクルアプローチによ り、IT部門の生産性が大幅に向上しました。「dynaTrace を利用することにより、開発部門が問題解 決に費やしていた時間を大幅に短縮することができました。」Weiblen氏は続けます。「現在では、す べての問題に24時間以内に対処することができます。」

dynaTraceシステムを本番環境に導入し、ライフサイクル全体に展開することにより、生産性はさらに 向上しました。「dynaTraceを本番環境に導入し、各トランザクションの詳細情報をキャプチャすること により、問題を再現させたり、ログファイルを手動で詳細にチェックする必要がなくなりました。その ため、パフォーマンス問題を解決するために必要な時間が短縮され、生産性が向上しました。dynaTrace の導入により、システムで何が起こっているかを詳細に把握できるようになりました。」