

お客さま体感品質モニタリング・スマート

## 8. アラートの運用



8-0. 本マニュアルの見方

8-1. 最初の設定

8-2. アラートを受信して、確認する

8-3. アラートの調整

パターン1 アラートが課題を検知できていない

パターン2 過剰に発生しているアラート

実際に調整する

## 8-0. 本マニュアルの見方

アラートについて、以下の疑問をよく伺います。  
「アラートからどうやって分析すればいいの？」 「どんな条件が適切なの？」

この疑問への回答は単純ではありません、なぜなら  
企業さま・従業員さまそれぞれで、快適ではない、と感じる品質基準は異なり、  
つまり、最適なアラート条件は、企業さまによって違うからです。

最適なアラート条件を設定するためには  
何度かPDCAサイクルを回す必要があります。

本マニュアルでは、まず、SaaS公式が公開している推奨値をもとにアラートを設定し  
アラートを確認、もしくは調整してPDCAを回す方法をご説明します。

※アラート設定の操作方法は説明を省略します。操作方法については、  
マニュアル「6. アラート通知チャネル」「7. アラートポリシー」をご参照ください。

## 8. アラートの運用

### 8-2. アラートを確認する

以降のページの見方を説明します。

8-1. 最初の設定 でアラート閾値の考え方と例を説明します。

別マニュアル 6. アラートチャネル、7. アラートポリシーを参考にしつつアラートを設定してみましょう。

8-2. アラートを確認する では、

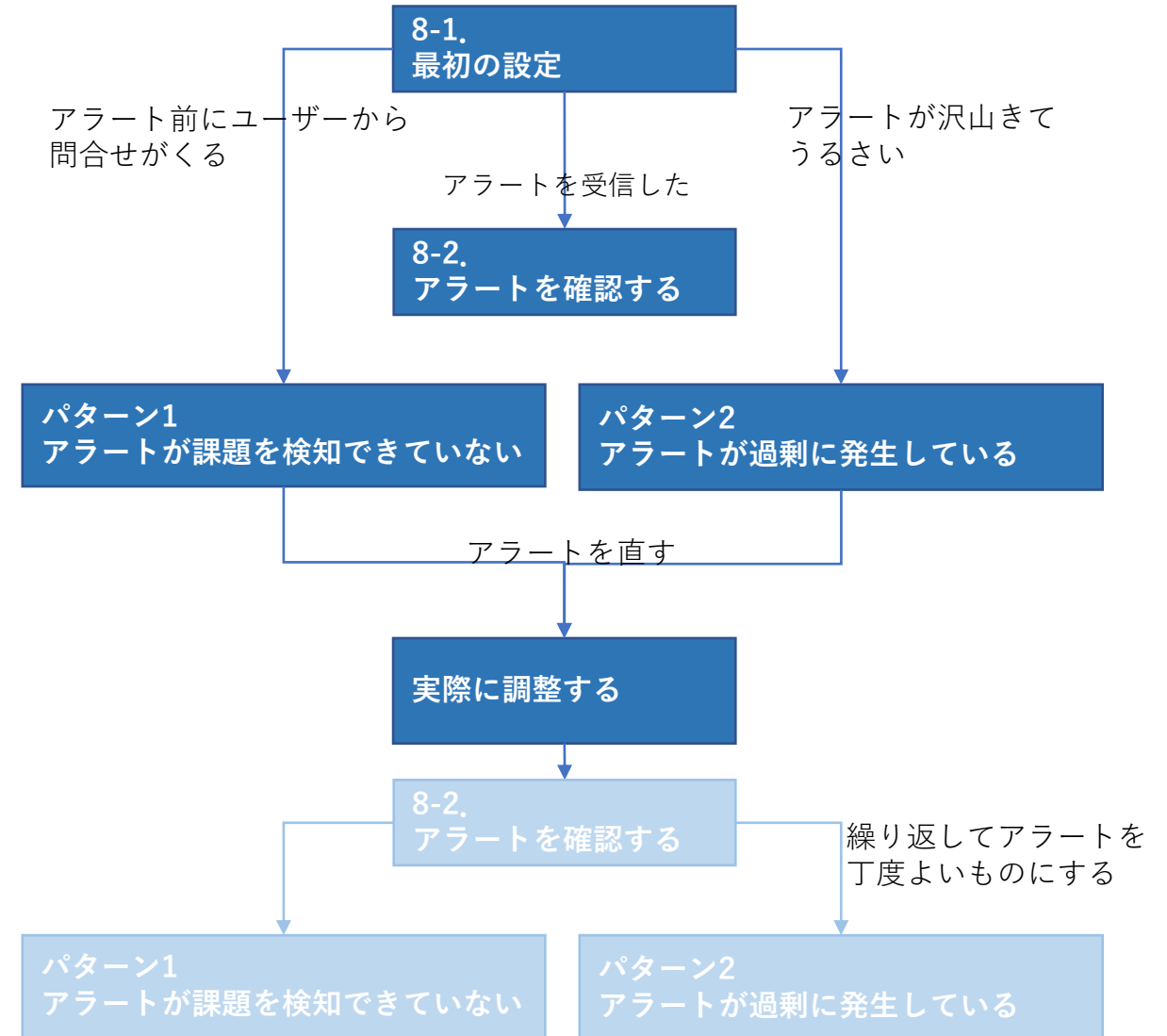
8-1 で設定したアラートを受け、分析を進める方法を説明します。

しばらく（目安1、2週間）運用しても、

- ・アラートを受信しない場合、または
- ・アラートを頻繁に受け取っている 場合、

8-3. アラートの調整のパターン1、2を参照して現状把握を行い実際に調整する、でアラート設定を変更します。

以上の流れを繰り返し、ユーザーからの問合せ手前に通知できる理想的なアラートを育てていきます。



## 8-1. 最初の設定

## 8. アラート閾値の育て方

### 8-1. 最初の設定

監視ターゲットとなるSaaSやWebサイトについて、  
推奨されている通信品質を確認し、それを閾値としたアラートを設定しましょう。

提供元の会社があるSaaSやクラウドは、  
SaaSのヘルプサイトや公式サイトで推奨値が公表されている事が大半です。  
Webサイトについては一般で言われているような通信品質を参考にしましょう。

推奨値が公表されていない、物理機器などの場合、  
対象機器をターゲットにしばらく監視を行い、  
平均的にはどれくらいの品質で通信ができているか、だいたいの値を把握し  
それを閾値として設定してみましょう。

設定しないことには今後のPDCAサイクルを始められません。

※推奨値を調べる検索ワードや具体的なサイトのURLといったお問合せは対応しかねます。  
※次々ページによくあるWeb会議システムの推奨値を記載しております。

※アラート設定の操作方法は説明を省略します。操作方法については、  
マニュアル「6. アラート通知チャネル」「7. アラートポリシー」をご参照ください。

5 発生条件

しきい値

メトリックのしきい値を入力してください。実測値がメトリックのしきい値と乖離した場合、アラートが発生します。

比較演算子 しきい値 0

✓ より大きい 30 必須

間隔

事象発生からアラートを発生させるまでの時間を設定してください

時間 分

時間単位を入力してください 30 必須

## 8. アラート閾値の育て方

### 8-1. 最初の設定

間隔は、しきい値を超える事象の継続時間を指します。

以下の考えで設定してみます。

SaaSやWebサイトが遅い/繋がらない状況が

- ・どれくらい続いたら、ユーザーが我慢できなくなるか？
- ・会社として、どれくらい続いたら困ってしまいそうか？

例えば、Web会議が30分以上重たいと、

さすがにユーザーが我慢ならずに問合せをしてくるんじゃないか。

1時間の打ち合わせの半分以上の時間がムダになり、ビジネスの損失につながる。

といった具合で間隔を決めます。

閾値と間隔はこれから調整して最適化していきますから、

ここであまり深く悩まず、適当そうな値で設定してみることがポイントです。

The screenshot shows a configuration screen for alert conditions. At the top, a blue circle with the number '5' is next to the title '発生条件' (Occurrence Condition). Below this, the section 'しきい値' (Threshold) is shown with a description: 'メトリックのしきい値を入力してください。実測値がメトリックのしきい値と乖離した場合、アラートが発生します。' (Please enter the threshold value for the metric. If the actual measured value deviates from the metric's threshold value, an alert will occur). Under '比較演算子' (Comparison Operator), 'より大きい' (Greater than) is selected with a green checkmark. The 'しきい値 0' (Threshold 0) field contains the value '30' and is marked as '必須' (Required). Below this, the '間隔' (Interval) section has a description: '事象発生からアラートを発生させるまでの時間を設定してください' (Please set the time from event occurrence to alert generation). The '時間' (Time) field is set to '30' minutes, with a label '時間' and a unit '分' (minutes). The input field is labeled '時間単位を入力してください' (Please enter the time unit). This entire interval section is highlighted with a red rectangular border and is also marked as '必須' (Required).

8. アラート閾値の育て方

(参考) よく使われるWeb会議システムの推奨値例

サイト・SaaS	URL	推奨値						発生期間
		コネクティビティ	レイテンシー	ジッター	ロス	HTTP可溶性	Wifi信号強度	
Teams	https://world.tr.teams.microsoft.com	—	—	30 ms以上	10%以上	—	—	30分  ※公式が発表している値ではなく、あくまで目安
	world.tr.teams.microsoft.com	—	—	30 ms以上	10%以上	—	—	
Zoom	zoomty70mmr.ty.zoom.us	—	150ms 以下	40ms 以下	2% 以下	—	—	
	zoomty70mmr.ty.zoom.us	—	150ms 以下	40ms 以下	2% 以下	—	—	
	https://zoom.us	—	150ms 以下	40ms 以下	2% 以下	—	—	
	170.114.52.2	—	150ms 以下	40ms 以下	2% 以下	—	—	

## 8-2. アラートを確認する



## 8. アラートの運用

### 8-2. アラートを確認する

アラートを受け取ったとき

課題の原因となっているボトルネックを探ります。

①届いたアラートメールの「アラートページ」をクリックします

 **NTT** | Service Experience Insights

現在発生中および解除済のアラートについて、[アラートページ](#)でご確認いただけます。

このメールは自動生成されたものです、返信は受付できません。  
アラート配信の設定は [通知チャネル](#) から変更することができます。

8. アラートの運用

8-2. アラートを確認する

②発生中（赤いランプが点灯している）アラートの  
エージェント、ターゲット、メトリック、開始時刻を  
メモします。

メモ	
エージェント	開始時刻
ターゲット	メトリック

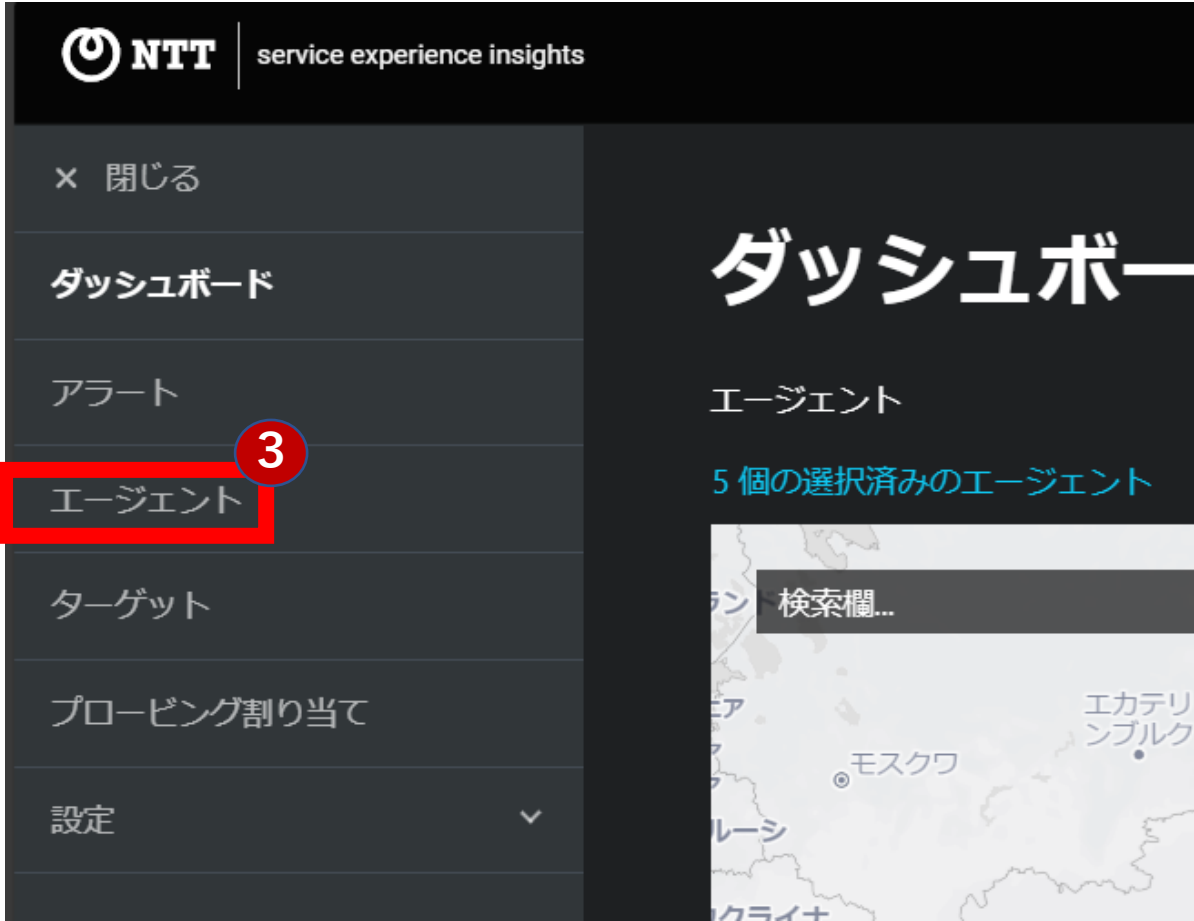


8. アラートの運用

8-2. アラートを確認する

③ダッシュボードにログインし、  
左側メニューのエージェントをクリックします

メモ	
エージェント	開始時刻
ターゲット	メトリック



8. アラートの運用

8-2. アラートを確認する

④メモをしたエージェント名をクリックします

メモ	
エージェント	開始時刻
ターゲット	メトリック



8. アラートの運用

8-2. アラートを確認する

⑤時間範囲をクリックします

メモ	
エージェント	開始時刻
ターゲット	メトリック

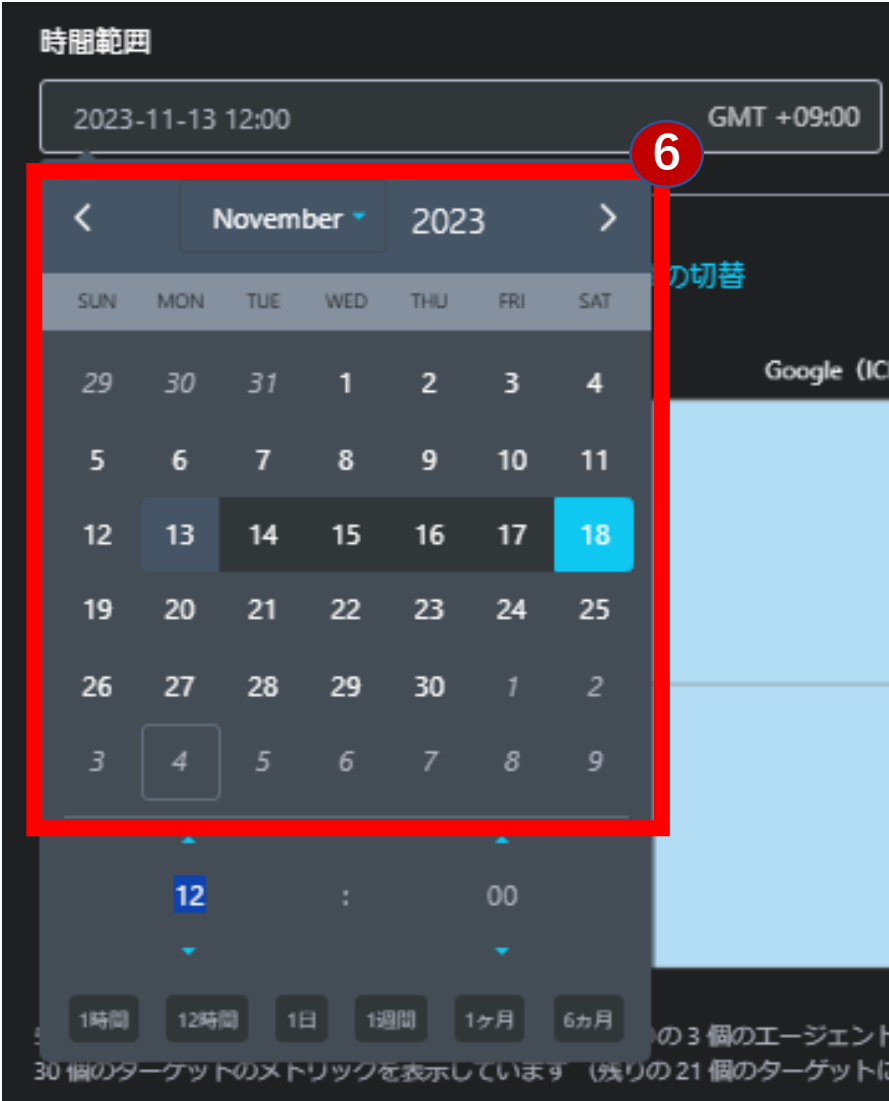


8. アラートの運用

8-2. アラートを確認する

⑥ メモした事象発生時刻の、前後3日程度を選択します  
カレンダーをドラッグすることで範囲指定できます。

メモ	
エージェント	開始時刻
ターゲット	メトリック

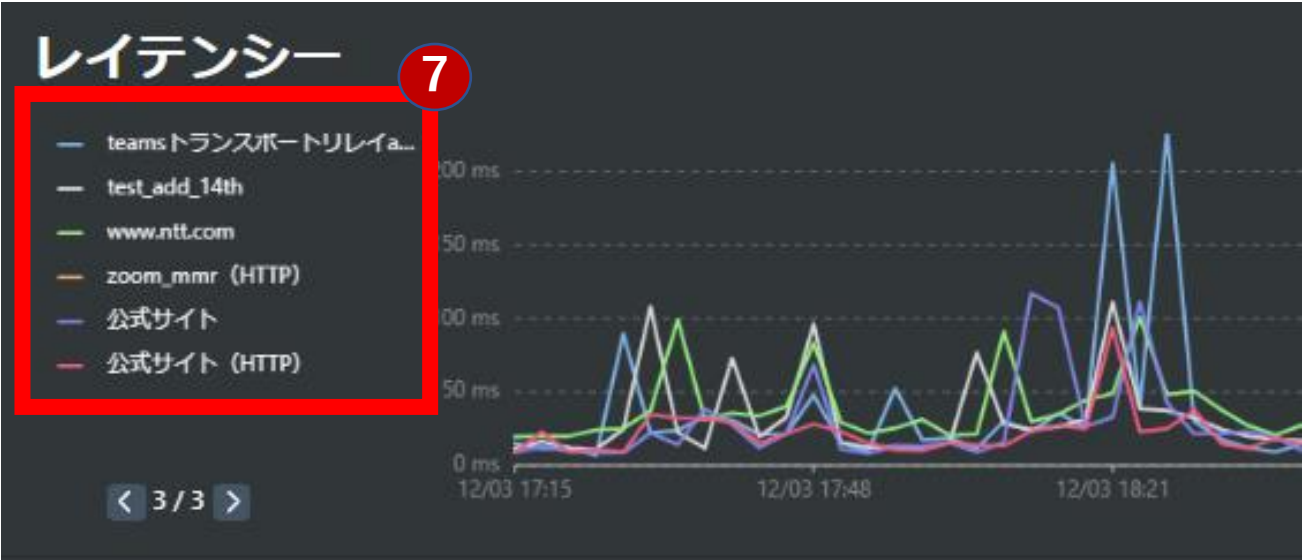


8. アラートの運用

8-2. アラートを確認する

⑦どのメトリックの物でも良いので、  
棒グラフで横のターゲット名のなかから  
メモしたターゲットの名前をクリックします

メモ	
エージェント	開始時刻
ターゲット	メトリック

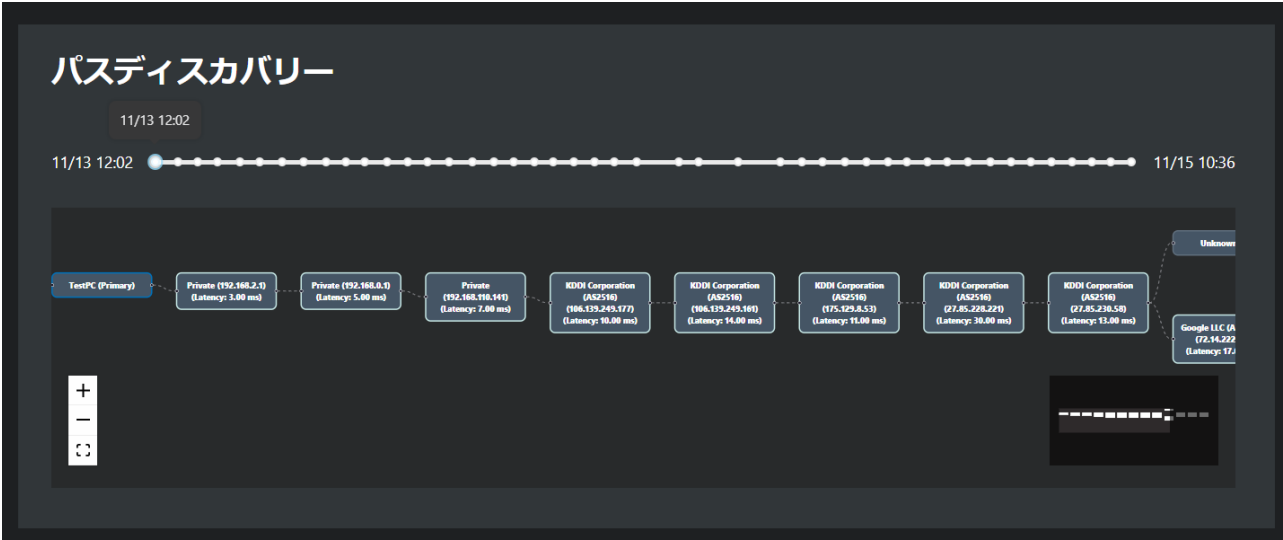


8. アラートの運用

8-2. アラートを確認する

⑧画面を下部へスクロールし、パスディスカバリーを確認します

メモ	
エージェント	開始時刻
ターゲット	メトリック



※パスディスカバリーが表示されていない場合、  
プロービング設定でパスディスカバリーが設定されていない可能性があります  
「5. プロービング割り当て\_お客さま体感品質モニタリング・スマート」を参考に  
パスディスカバリーを有効にしてください。

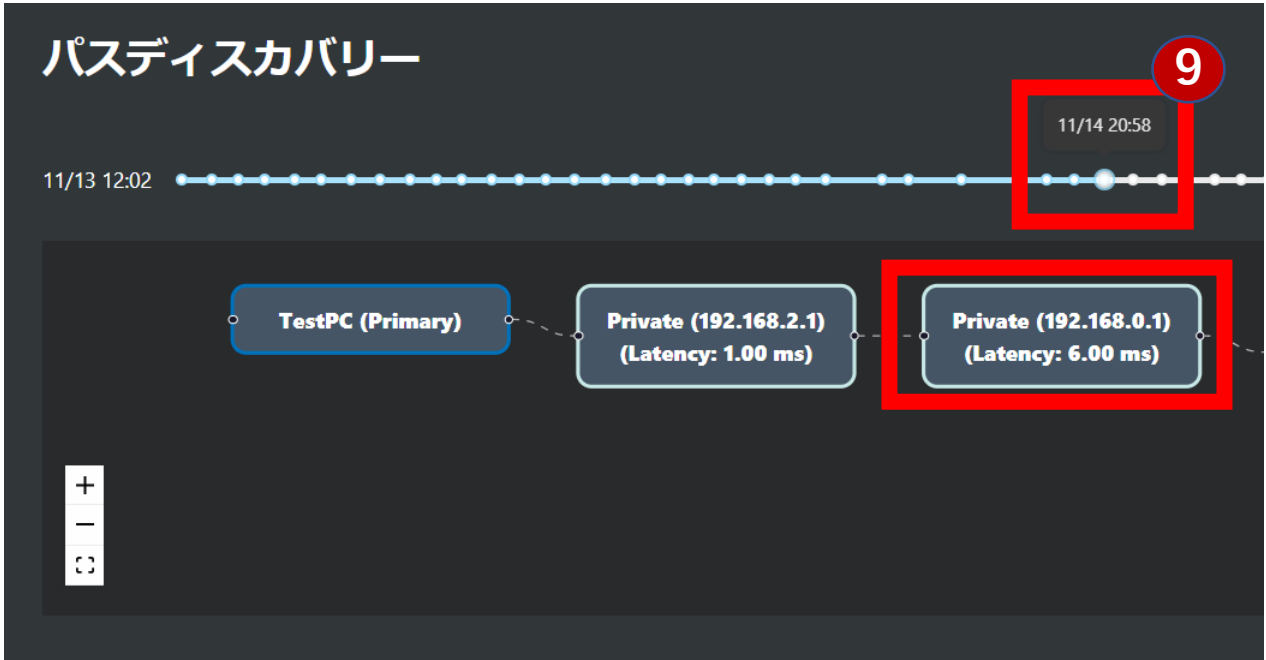


8. アラートの運用

8-2. アラートを確認する

- ⑨バーに表示されている○を操作して、  
メモした開始時刻の付近に表示を合わせます。
- 最もレイテンシーの値が高いホップを見つけます。  
**このホップの周辺がボトルネックになっていると推測されます。**  
必要に応じて、改善策をご検討ください。
- (例：対象機器のパフォーマンス/ログ確認、通信経路変化の有無)

メモ	
エージェント	開始時刻
ターゲット	メトリック



※パスディスカバリーは標準1時間、設定により最短5分間隔で取得します。  
※事象発生時間およびパスディスカバリー間隔の設定によっては、アラートが発生した時間ぴったりの経路を見ることができません。  
※各Hopのレイテンシーは、エージェントとHopが直接通信したときの数値を示しています。  
※Comによるより詳細な調査をお求めの方は、別サービス[お客様体感品質モニタリング](#)をご利用ください

### 8-3. アラートの調整

## 8. アラート閾値の育て方

### 8-3. アラートの調整

8-1. 最初の設定で設定したアラートでは、適切な運用ができないと思われる場合、調整をかけて最適なアラートに育てていきます。

適切な運用ができないアラートとは、多くの場合は以下のような状況にあることを指します。

ご自身の状況に近いパターンのスライドを参照して、適切でないアラートの状況を確認・メモしてください。

- ・パターン1 アラートが課題を検知できていない（例：アラート前に、ユーザーからのクレームを受けている）  
→p10~20を参照
- ・パターン2 アラート条件が厳格で通知が多い（例：頻繁にアラートが発生するが、ユーザーからのクレームはない）  
→p21~31を参照

メモができれば、**実際に調整する**を参考に調整をかけます。

パターン1 アラートが課題を検知できていない

## 8. アラート閾値の育て方

### パターン1 アラートが課題を検知できていない

一般的にアラートとは、  
ユーザーの不満が高まる前に、情シス部門が課題に気づくために設定されるものです。

即ち、ユーザーからクレームが来るが、まったくアラートが通知されない状況は  
理想的なアラートが設定できていない状況です。

上記のような場合、  
一般的には以下の2つの原因でアラートが不適切と考えられます。

- ・アラートの閾値が緩すぎる
- ・アラートの間隔（検知する事象の継続時間）が長すぎる

次ページからの手順でアラートを調整しましょう。

8. アラート閾値の育て方

パターン1 アラートが課題を検知できていない

①ユーザーから、遅延などの課題について、以下3点をヒアリングします

- ・ターゲット（どのシステム、Webサイトを利用するとき）
- ・拠点（〇〇支社、在宅…）
- ・課題が起きはじめた時間（〇月×日 ▲時～）

ヒアリングした3項目をメモしておきます。

メモ	
拠点	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント名	

8. アラート閾値の育て方

パターン1 アラートが課題を検知できていない

②ダッシュボードにログインし、  
左側メニューのエージェントをクリックします

メモ	
拠点	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント名	



8. アラート閾値の育て方

パターン1 アラートが課題を検知できていない

③ユーザーからヒアリングした拠点を監視している  
エージェント名をメモします。

この後、拠点名は不要なのでメモから消して構いません。

メモした中のいずれかのエージェント名をクリックし、  
ページを開きます。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	





8. アラート閾値の育て方

パターン1 アラートが課題を検知できていない

④画面上部の時間範囲をクリックします。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	

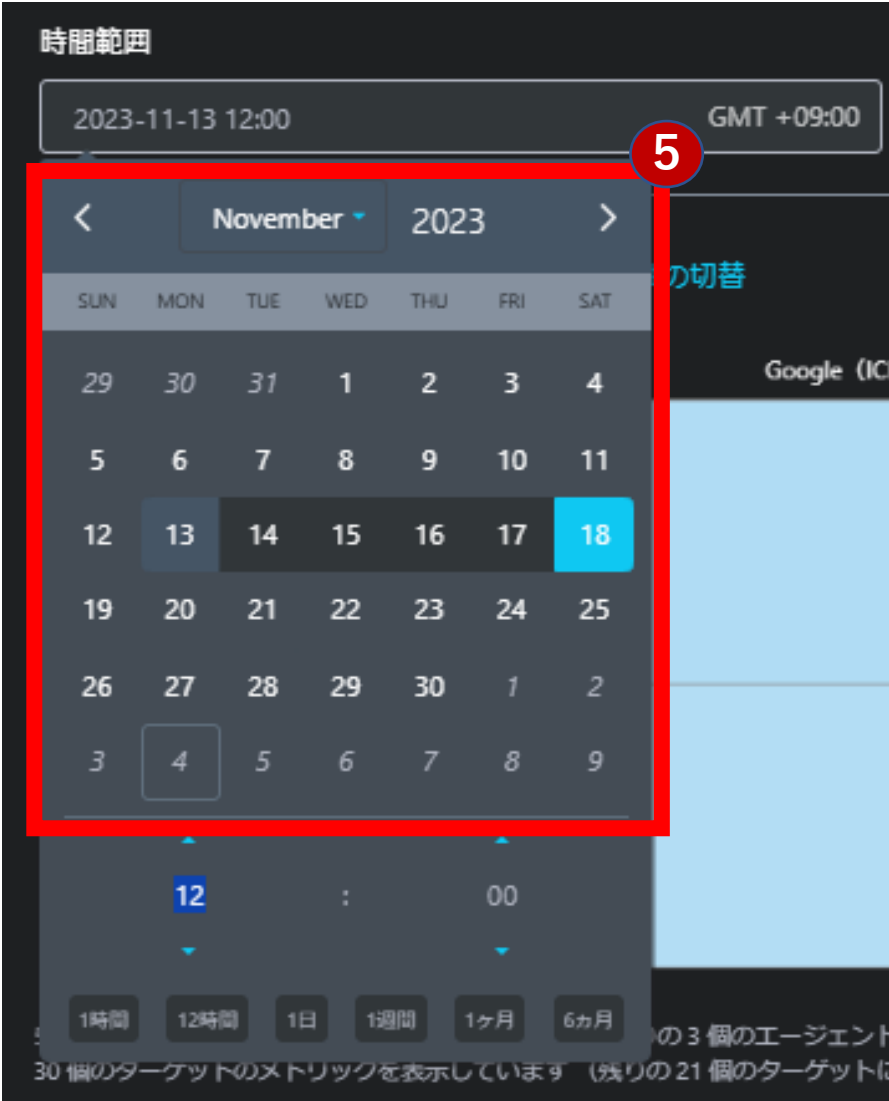


8. アラート閾値の育て方

パターン1 アラートが課題を検知できていない

⑤カレンダーが開きます、ドラッグ&ドロップで範囲指定ができます。  
ユーザーにヒアリングした、  
課題がおきはじめた時間の、前後2日程度を含めた範囲を選択します。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	



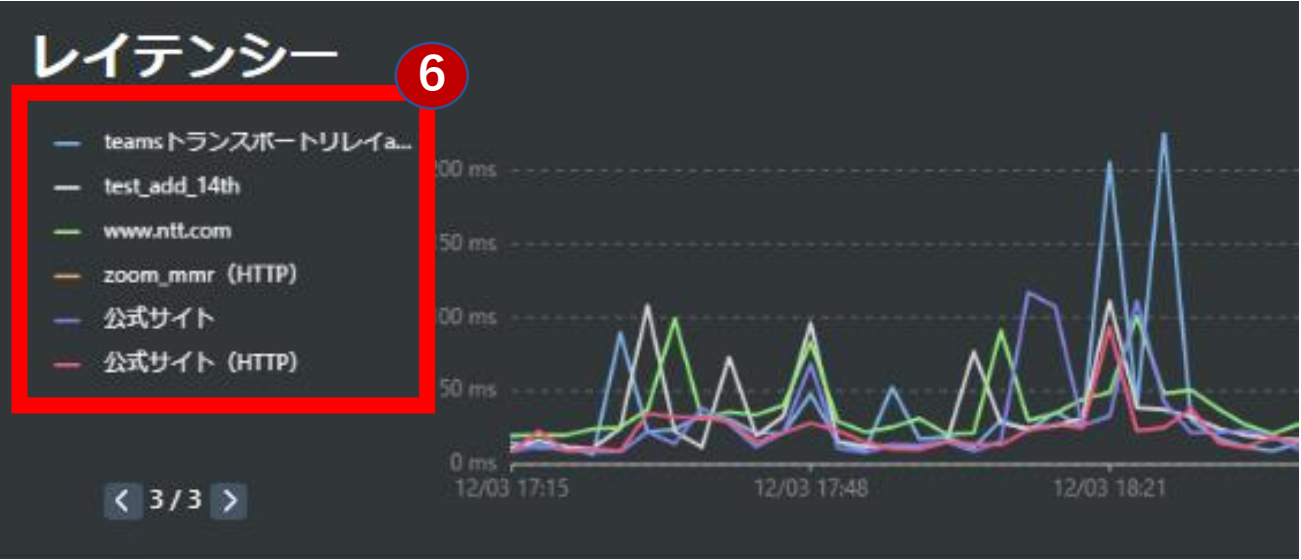
8. アラート閾値の育て方

パターン1 アラートが課題を検知できていない

⑥折れ線グラフの左側にプロービング名が表示されています。

ユーザーにヒアリングしたターゲットをクリックします。

今回の例では「Teams\_transport\_relay」をクリックします。



メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	

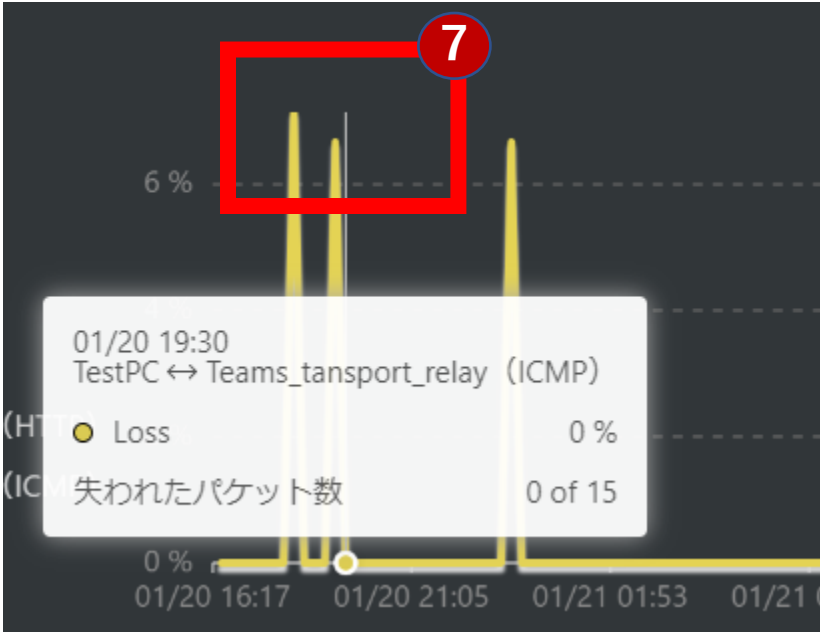
8. アラート閾値の育て方

パターン1 アラートが課題を検知できていない

⑦一例として、折れ線グラフが顕著に値が振れているところを探します。

顕著に振れているグラフのメトリック、振れている部分の  
だいたいの値を閾値として、期間を間隔としてメモします。

例えば右図の場合は、ロス、>7%、  
グラフが振れている期間は1/20 19:10~19:30で20分です。



※折れ線グラフにマウスマウスカーソルを合わせると、  
グラフの詳細な値を見ることが出来ます。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	

## 8. アラート閾値の育て方

### (参考) ボトルネック調査

アラートから話は逸れますが、

ついでに、ボトルネックも分析しておきましょう。

画面を下部へスクロールし、パスディスカバリーを確認します



※パスディスカバリーが表示されていない場合、  
プロービング設定においてパスディスカバリーが設定されていない可能性があります  
「5. プロービング割り当て\_お客さま体感品質モニタリング・スマート」を参考に  
パスディスカバリーを有効にしてください。

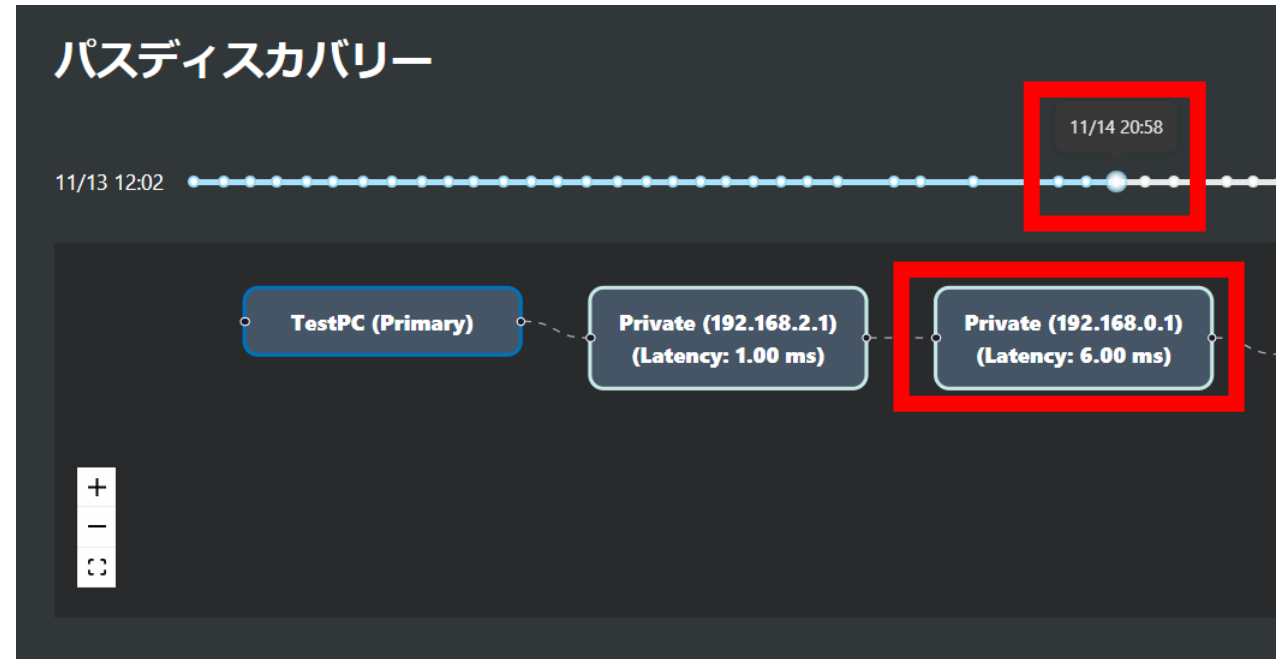
## 8. アラート閾値の育て方

### (参考) ボトルネック調査

バーに表示されている○を操作し、  
ユーザーにヒアリングした日時の近辺で  
最もレイテンシーの値が高いホップを見つけます。

このホップの周辺がボトルネックになっていると推測されます。  
必要に応じて、改善策をご検討ください。

(例：対象機器のパフォーマンス/ログ確認、通信経路変化の有無)



※パスディスカバリーは標準1時間、設定により最短5分間隔で取得します。

※事象発生時間およびパスディスカバリー間隔の設定によっては、アラートが発生した時間ぴったりの経路を見ることができません。

※各Hopのレイテンシーは、エージェントとHopが直接通信したときの数値を示しています。

※Comによるより詳細な調査をお求めの方は、別サービス[お客様体感品質モニタリング](#)をご利用ください

8. アラート閾値の育て方

パターン1 アラートが課題を検知できていない

⑧アラートページに移動し、アラートポリシー一覧を確認します。

メモしたターゲット、エージェント、メトリックを監視しているアラートポリシー名をメモします。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	



パターン2 アラートが過剰である



## 8. アラート閾値の育て方

### パターン2 アラートが過剰である

アラートが必要以上に通知されると、担当者の稼働を逆にひっ迫することになります。アラートが頻繁に発信されるが、ユーザーからはクレームが一切来ていない状況は、過剰なアラート設定をしていると考えられます。

上記のような場合、

一般的には以下の2つの原因でアラートが不適切と考えられます。

- ・アラートの閾値が厳しすぎる
- ・間隔（検知する事象の継続時間）が短すぎる

次ページからの手順でアラートを調整しましょう。

8. アラート閾値の育て方

パターン2 アラートが過剰である

①受信したアラートメールに記載されている  
アラートページをクリックします。

このとき、アラートポリシーの名前、  
メールを受け取った時間＝課題が起き始めた時間を  
メモしておきます。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	

Service Experience Insights アラート: Test アラートポリシー

EA

EdgeLQ Alert Notification <noreply@monitoring.edgelq.com>  
宛先 ● Haruka Umasugi (馬杉遥) ; ○ uma199845@icloud.com

返信

全員に返信

このメッセージの表示に問題がある場合は、ここをクリックして Web ブラウザーで表示してください。

画像をダウンロードするには、ここをクリックします。プライバシー保護を促進するため、メッセージ内の画像は自動的にダウンロードされません。

noreply@monitoring.edgelq.com

からのメールを受け取る頻度は高くありません。[このことが重要である理由](#)

こちらは [Smart\\_Demo](#) プロジェクトのアラート通知です。

レイテンシー アラート

日時(UTC)	アラート状態	アラートポリシー	アラートID
<a href="#">2024-01-19T06:05:00Z</a>	発生中	<a href="#">Test</a>	2024-01-19T06:05:00Z-swwebc

現在発生中および解除済のアラートについては、[アラートページ](#)でご確認いただけます。

このメールは自動生成されたものです、返信は受付できません。

アラート配信の設定は [通知チャネル](#) から変更 することができます。

8. アラート閾値の育て方

パターン2 アラートが過剰である

②アラートの一覧が開きますから、  
ターゲット列に表示されているターゲット名をメモします。

先ほどメモしたアラートポリシー名をクリックします。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	

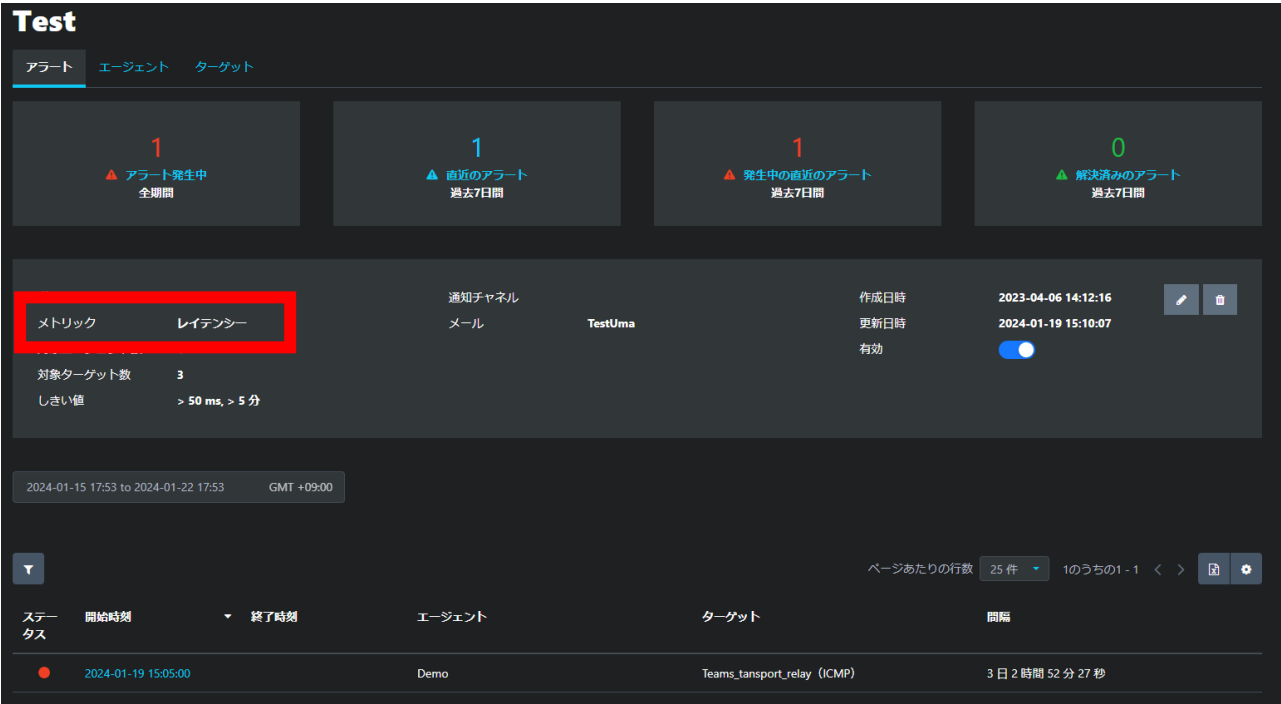


8. アラート閾値の育て方

パターン2 アラートが過剰である

③アラートが検知されたメトリックをメモします。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	

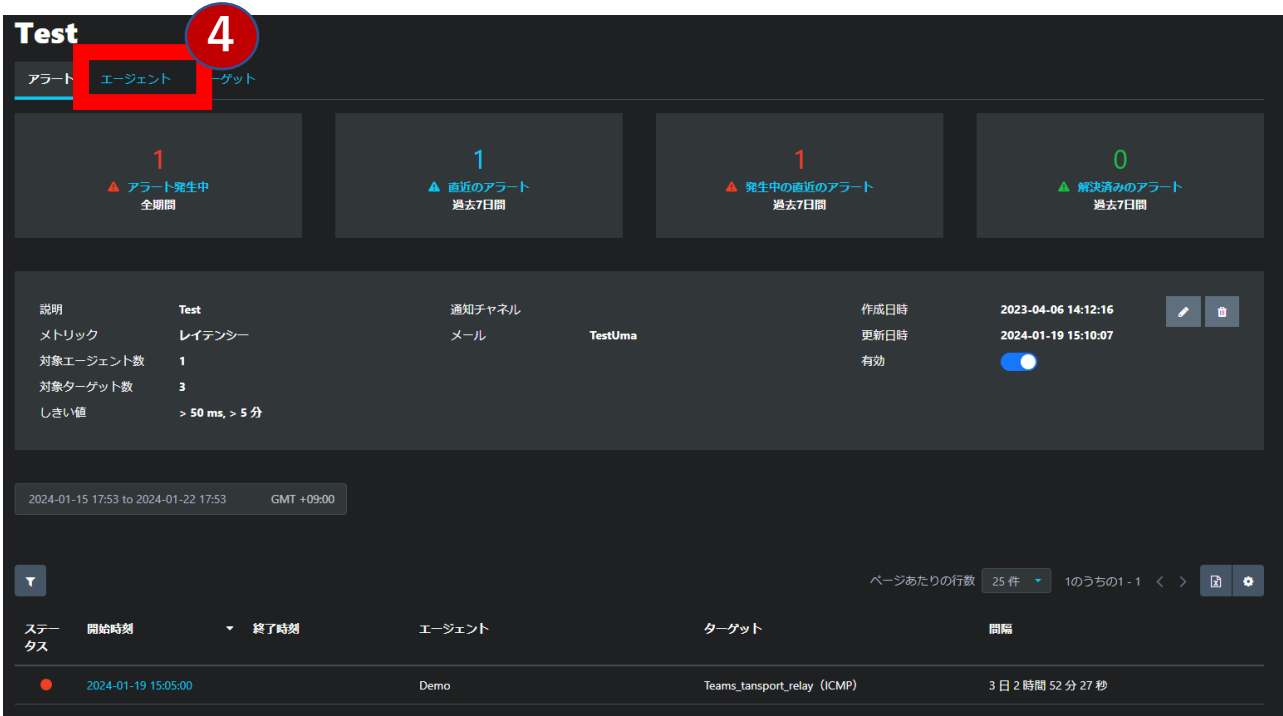


8. アラート閾値の育て方

パターン2 アラートが過剰である

④エージェントタブをクリックします。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	



8. アラート閾値の育て方

パターン2 アラートが過剰である

⑤エージェント一覧が表示されるので、  
表示されたすべてのエージェント名をメモします。

いずれかのエージェント名をクリックします。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	



8. アラート閾値の育て方

パターン1 アラートが課題を検知できていない

⑥画面上部の時間範囲をクリックします。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	

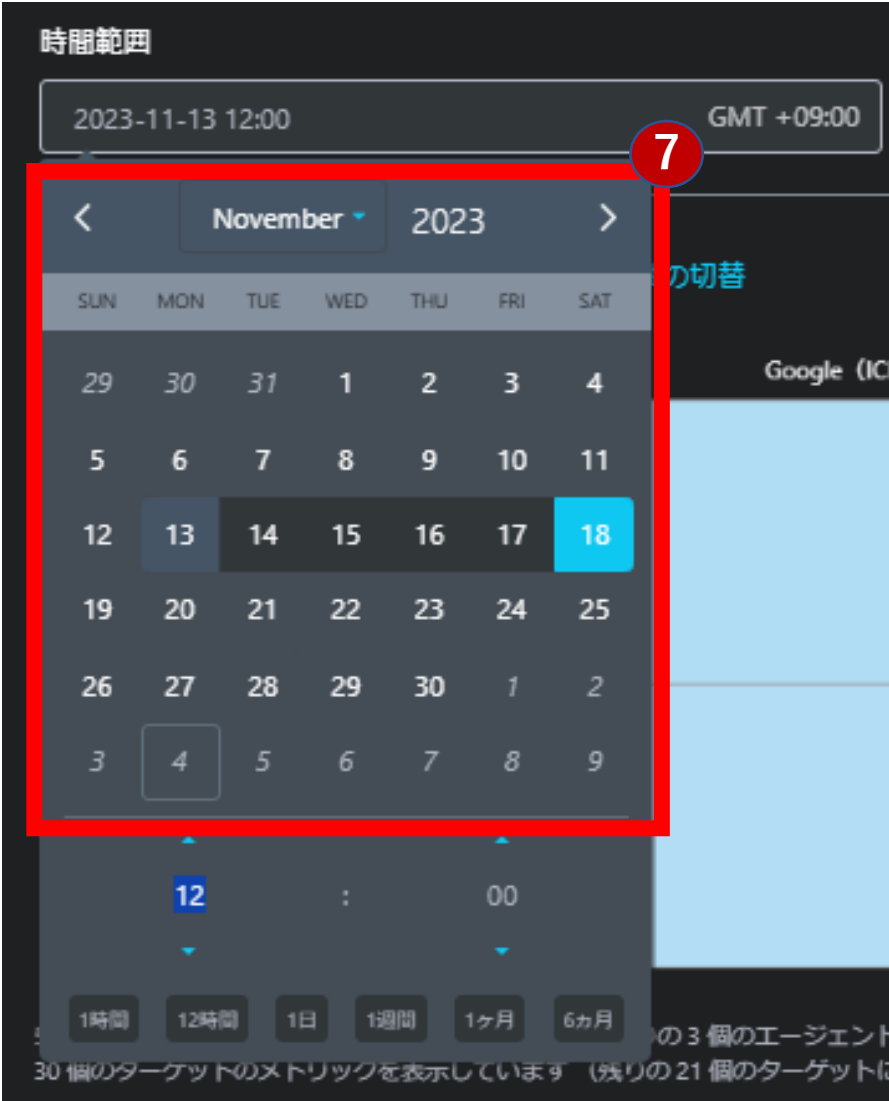


8. アラート閾値の育て方

パターン2 アラートが過剰である

⑦カレンダーが開きます、ドラッグ&ドロップで範囲指定ができます。  
ユーザーにヒアリングした、  
課題がおきはじめた時間の、前後2日程度を含めた範囲を選択します。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット	メトリック
閾値	間隔
エージェント	プロービング



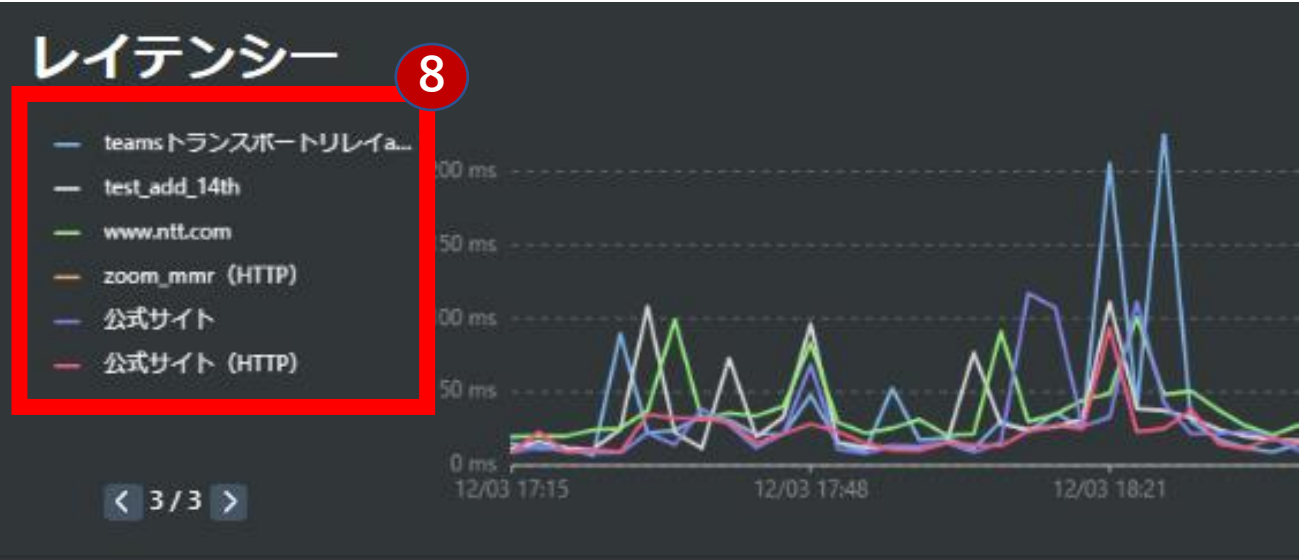


8. アラート閾値の育て方

パターン2 アラートが過剰である

⑧折れ線グラフの左側にプロービング名が表示されています。

メモしていたターゲットをクリックします。  
今回の例では「Teams\_transport\_relay」をクリックします。



メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット名	メトリック
閾値	間隔
エージェント名	

8. アラート閾値の育て方

パターン2 アラートが過剰である

⑨メモしたメトリックのグラフにおいて、  
グラフが、メモした閾値を超える回数・時間に着目します。

- 一例として、アラートを受信しているが、
- ・短時間しか閾値を超えていないなら、  
今のポリシーの間隔を伸ばした方が良い（図1）
  - ・閾値を超えている回数が多いなら、閾値を上げて良い（図2）
- というように判断します。

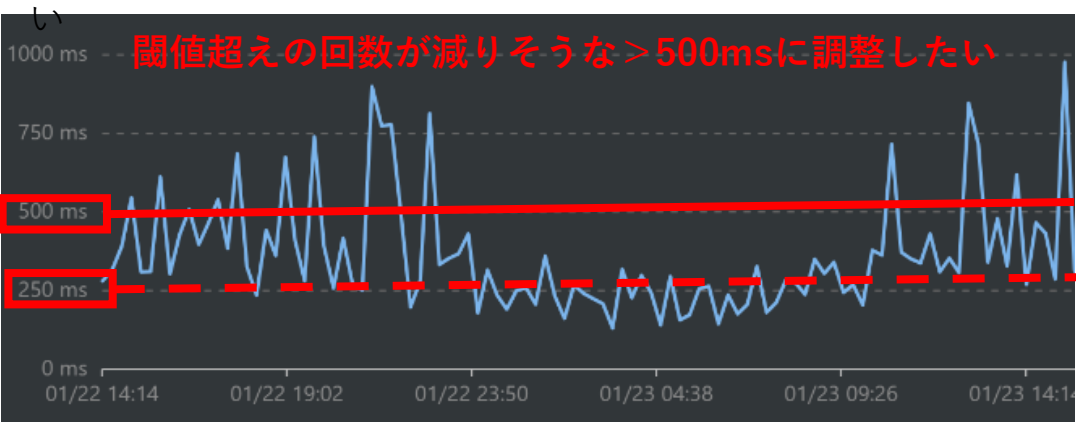
調整すべき閾値と時間のあたりをつけメモをします。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット名	メトリック
閾値	間隔
エージェント名	

（図1）短時間しか閾値を超えて



（図2）閾値を超える回数が多い



実際に調整する

8. アラート閾値の育て方

実際に調整する


パターン1、2、どちらの場合を見てきても、  
右表と同じ内容のメモが取れているはずです。

メモしてきた値を使ってアラートの調整を実施しましょう。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット名	メトリック
閾値	間隔
エージェント名	

8. アラート閾値の育て方

実際に調整する

- ①アラートポリシー一覧を見ます。
- メモしたターゲット、エージェント、プロービングを監視しているアラートのアイコンをクリックします

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット名	メトリック
閾値	間隔
エージェント名	



8. アラート閾値の育て方

実際に調整する

②  編集 をクリックします

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット名	メトリック
閾値	間隔
エージェント名	

作成日時	更新日時	アクション
2023-05-12 11:42:23	2023-05-12 16:47:39	...
2023-04-27 17:50:18	2023-05-12 16:47:38	<div><div> 編集</div><div> 削除</div></div>
2023-10-31 10:03:12	2023-10-31 10:03:54	...

8. アラート閾値の育て方

実際に調整する

③アラートの閾値を見直します。  
ここまででメモした値に閾値を変えるだけです。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット名	メトリック
閾値	間隔
エージェント名	

5発生条件

しきい値

メトリックのしきい値を入力してください。実測値がメトリックのしきい値と乖離<sup>3</sup>の場合、アラートが発生します。

比較演算子

しきい値 0

演算子を選択してください

アラートが発生するためのメトリック名を入力してください

必須

間隔

事象発生からアラートを発生させるまでの時間を設定してください

時間

分

時間単位を入力してください

分単位を入力してください

必須

8. アラート閾値の育て方

実際に調整する

- ④時間間隔を見直します。
- ここまででメモした値に閾値を変えるだけです。

メモ	
アラートポリシー	課題が起きはじめた時間
ターゲット名	メトリック
閾値	間隔
エージェント名	

5発生条件

しきい値

メトリックのしきい値を入力してください。実測値がメトリックのしきい値と乖離した場合、アラートが発生します。

比較演算子

しきい値 0

演算子を選択してください

アラートが発生するためのメトリック

必須

間隔

事象発生からアラートを発生させるまでの時間を設定してください

時間

分

時間単位を入力してください

分単位を入力してください

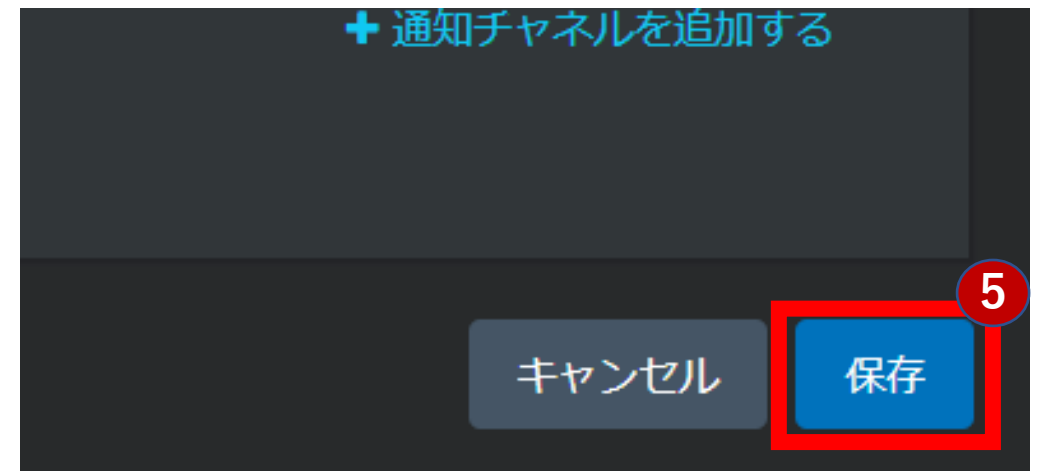
4



## 8. アラート閾値の育て方

### 実際に調整する

⑤保存をクリックすれば、アラートの調整が完了です。



## 8. アラート閾値の育て方

### 実際に調整する

⑥新しいアラート設定をしばらく運用してみます。

アラートが適切ではないと感じた際は、再び8ページに立ち返って自身が下記いずれのパターンに陥っているのかを確認し、それぞれのパターンでの対応を実施してください。

- ・ **パターン1** アラートが課題を検知できていない  
(例：アラート前に、ユーザーからのクレームを受けている)
- ・ **パターン2** アラートが過剰である  
(例：頻繁にアラートが発生するが、ユーザーからのクレームはない)