New Relic

[New Relic Solutions] SaaSビジネスを加速する New Relic活用法

Senior Solutions Consultant, Tsuyoshi Shimizu
New Relic K.K.

Safe Harbor

This presentation and the information herein (including any information that may be incorporated by reference) is provided for informational purposes only and should not be construed as an offer, commitment, promise or obligation on behalf of New Relic, Inc. ("New Relic") to sell securities or deliver any product, material, code, functionality, or other feature. Any information provided hereby is proprietary to New Relic and may not be replicated or disclosed without New Relic's express written permission.

Such information may contain forward-looking statements within the meaning of federal securities laws. Any statement that is not a historical fact or refers to expectations, projections, future plans, objectives, estimates, goals, or other characterizations of future events is a forward-looking statement. These forward-looking statements can often be identified as such because the context of the statement will include words such as "believes," "anticipates," "expects" or words of similar import.

Actual results may differ materially from those expressed in these forward-looking statements, which speak only as of the date hereof, and are subject to change at any time without notice. Existing and prospective investors, customers and other third parties transacting business with New Relic are cautioned not to place undue reliance on this forward-looking information. The achievement or success of the matters covered by such forward-looking statements are based on New Relic's current assumptions, expectations, and beliefs and are subject to substantial risks, uncertainties, assumptions, and changes in circumstances that may cause the actual results, performance, or achievements to differ materially from those expressed or implied in any forward-looking statement. Further information on factors that could affect such forward-looking statements is included in the filings New Relic makes with the SEC from time to time. Copies of these documents may be obtained by visiting New Relic's Investor Relations website at ir.newrelic.com or the SEC's website at www.sec.gov.

New Relic assumes no obligation and does not intend to update these forward-looking statements, except as required by law. New Relic makes no warranties, expressed or implied, in this presentation or otherwise, with respect to the information provided.

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

Profile

Senior Solutions Consultant
Tsuyoshi Shimizu
New Relic in Japan

Hateruma Island at Okinawa

Confidential ©2008-16 New Relic, Inc. All rights reserved.

本セッションの対象者とゴール

対象者：

SaaSについて学びたいエンジニア

ゴール：

1. SaaSの基本を理解
2. New RelicのSaaS活用を理解

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

本日の流れ

1. セッション
    - New Relicとは
    - SaaSのおさらい
    - SaaSで活用するNew Relic
    - まとめ
2. Q&A
3. アンケート

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

New Relicとは

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

オブザーバビリティ（Observability：可観測性）とは？

監視
　何かが間違ってるときに通知

オブザーバビリティ
　根本原因まで特定可能

監視　→　オブザーバビリティ
対症療法　→　根本治療

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

New Relicが提供するObservability Platform構成図

Front-end

New Relic BROWSER

New Relic MOBILE

New Relic SYNTHETICS

Back-end

New Relic APM

70+ frameworks

Java, Microsoft .NET, python, node.js, php, GO, Ruby

Public Cloud

aws, Azure, Google Cloud

OS/On-premise

Amazon Linux, redhat, Windows Server

New Relic INFRASTRUCTURE

New Relic Logs

システムデータの取得

NRDB

顧客視点データの取得

分析用データ集計

Management

New Relic ONE ダッシュボード

New Relic ONE チャートビルダー（NRQL）

```
SELECT apdex(duration
 FROM PageView facet
```

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

SaaSのおさらい

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

SaaS とは

SaaS : Software as a Service

“SaaS（読みはサース または サーズ。**S**oftware **a**s **a S**erviceの略語）は、必要な機能を必要な分だけサービスとして利用できるようにしたソフトウェア（主にアプリケーションソフトウェア）もしくはその提供形態のこと。一般にはインターネット経由で必要な機能を利用する仕組みで、シングルシステム・マルチテナント方式になっているものを指す。”（参照：Wikipedia）

ここでは、

「BtoB向けのビジネスアプリケーションをインターネット経由で利用できる マルチテナントシステム」

と定義。

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

SaaSビジネスの流れ

受注

アカウント払い出し

利用定着

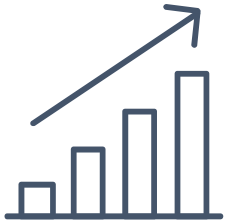
©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

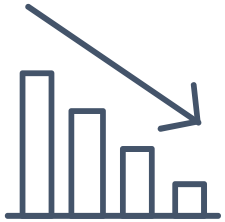
SaaSの売上・インフラ・運用の関係

New Relic

コスト

売上





インフラ

運用

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

パッケージソフトウェアのSaaS化における課題

開発

- サービス開発のノウハウがない！？
- 迅速にリリースどうしたらいい？
- etc

運用

- 運用したことがない！？
- 運用改善どうしたらいい！？
- SLA決めたいって話だけど！？
- etc

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

SLAとは?

SaaS

SLA

Service
Level
Agreement

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

SLA のメリット　”SaaS 向けSLAガイドライン” 経済産業省 2008

New Relic

利用者メリット（例）

- サービスレベルに対する保証の確保
- サービスレベルが達成されない場合の補償対応の明確化
- 継続的管理によるサービスレベルの維持・向上
- SaaS 提供者選定における判断基準の明確化

SaaS 提供者メリット（例）

- サービスに対する信頼性の確保
- サービス提供における責任範囲の明確化
- 利用者との関係維持・強化・優れたサービスレベルの提示による競争優位性の確保

http://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/11094748/www.meti.go.jp/committee/materials/downloadfiles/g80207c05j.pdf

SLAの設定は難しい

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

SaaS ジャーニー

“SaaSの成熟度は3つのフェーズに分かれる”

1. SaaS オンボード

システム視点
- クラウドの活用
- 運用部隊構築とMTTR短縮
- インフラコストの最適化

指標
- ➔ 障害解決時間の短縮
- ➔ 運用コスト削減

2. SaaS 最適化

サービス視点
- Applicationの品質改善
- クラウド環境のモダン化
  - サーバレス
  - コンテナ活用
  - マイクロサービス化

指標
- ➔ Application/Infraのモダン化
- ➔ Application開発効率向上
- ➔ 運用コストの最適化
- ➔ エンジニアの活性化

3. SaaS 活性化

カスタマー視点
- ユーザー利用方法の分析
- ユーザー体験の向上
- SLAの明確化
- 改善サイクルの高速化
  - DevOps/Agile開発
- BizとTechの相関分析

指標
- ➔ 顧客満足度向上とチャーンの低減
- ➔ 顧客視点でのプロアクティブなサービス改善
- ➔ データに基づくロードマップ策定
- ➔ ビジネスとテクニカルの協働

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

SaaSに活用するNew Relic

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

SaaS ジャーニー

“SaaSの成熟度は3つのフェーズに分かれる”

1. SaaS オンボード

システム視点
- クラウドの活用
- 運用部隊構築とMTTR短縮
- インフラコストの最適化

指標
- ➔ 障害解決時間の短縮
- ➔ 運用コスト削減

2. SaaS 最適化

サービス視点
- Applicationの品質改善
- クラウド環境のモダン化
  - サーバレス
  - コンテナ活用
  - マイクロサービス化

指標
- ➔ Application/Infraのモダン化
- ➔ Application開発効率向上
- ➔ 運用コストの最適化
- ➔ エンジニアの活性化

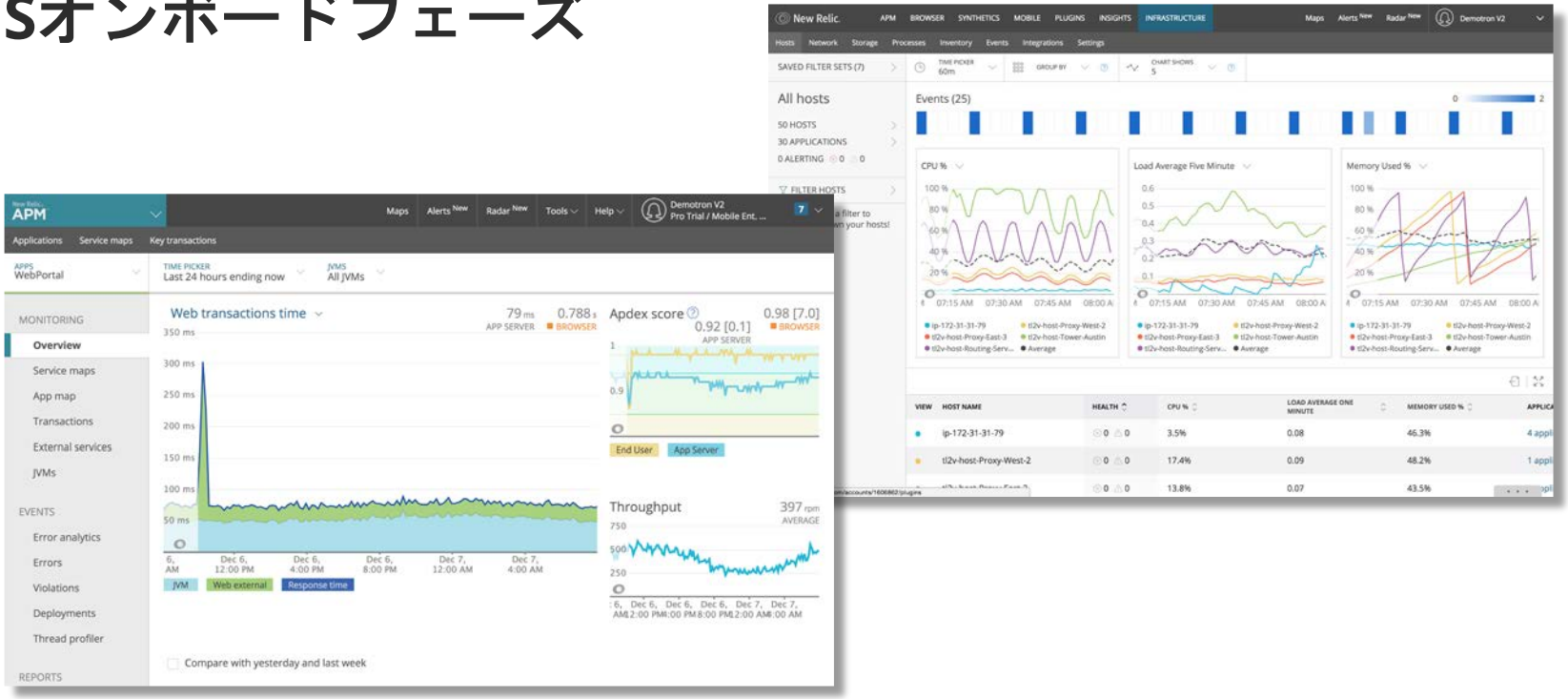
3. SaaS 活性化

カスタマー視点
- ユーザー利用方法の分析
- ユーザー体験の向上
- SLAの明確化
- 改善サイクルの高速化
  - DevOps/Agile開発
- BizとTechの相関分析

指標
- ➔ 顧客満足度向上とチャーンの低減
- ➔ 顧客視点でのプロアクティブなサービス改善
- ➔ データに基づくロードマップ策定
- ➔ ビジネスとテクニカルの協働

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

1. SaaSオンボードフェーズ



運用部隊の立ち上げと効率化、MTTRの短縮

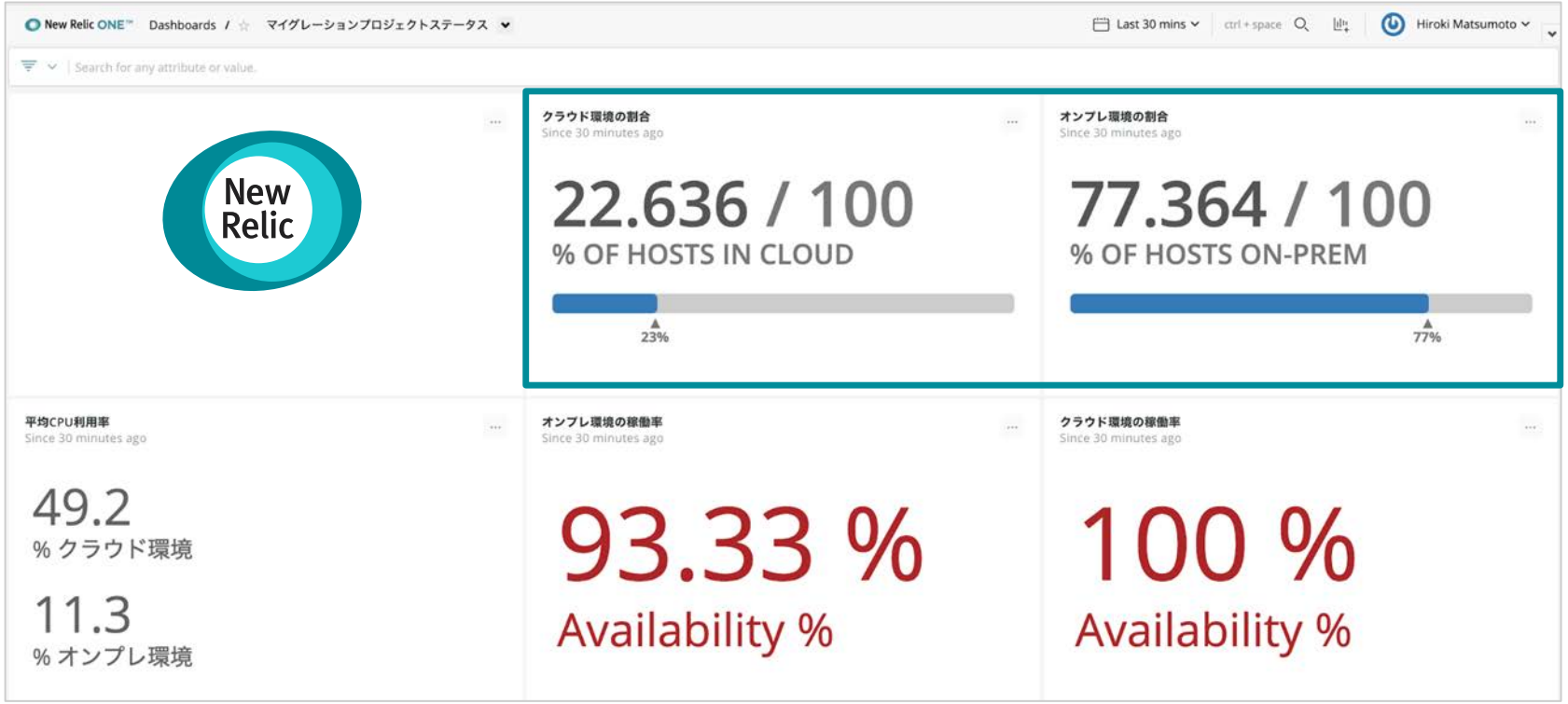
New Relic APM™

New Relic INFRASTRUCTURE™

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

New Relic.

1. SaaSオンボードフェーズ



New Relic ONE™

システム環境のクラウド移行 (オンプレミス to クラウド)

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

1. SaaSオンボードフェーズ

New Relic ONE™ Cloud Optimize

Last 30 mins | ctrl + space | Kota Saito

1 Accounts
26 Instances

YEARLY NON-OPTIMIZED $248.83 OPTIMIZED $86.40 POTENTIAL SAVINGS $162.43

Group By: Applications 9 | Sort By: Non Optimized Value | Optimize By: 34 | No Snapshots | Set Cloud Regions | Configuration

Mobile API

	MONTHLY	YEARLY
Non-Optimized	$16.56	$198.72
Optimized	$7.20	$86.40
Saving	$9.36	$112.32

1 of 1 Instances to Optimize | 56.52% Cost Saving

Show Optimization Candidates

uncategorized

	MONTHLY	YEARLY
Non-Optimized	$4.18	$50.11
Optimized	$0.00	$0.00
Saving	$4.18	$50.11

1 of 9 Instances to Optimize | 100.00% Cost Saving

Show Optimization Candidates

Billing Service, Fulfillment Service, Plan Service, Shipping Service

	MONTHLY	YEARLY
Non-Optimized	$0.00	$0.00
Optimized	$0.00	$0.00
Saving	$0.00	$0.00

0 of 1 Instances to Optimize | 0% Cost Saving

Show Optimization Candidates

Fulfillment Service, Login Service, WebPortal

	MONTHLY	YEARLY
Non-Optimized	$0.00	$0.00
Optimized	$0.00	$0.00
Saving	$0.00	$0.00

0 of 1 Instances to Optimize | 0% Cost Saving

Show Optimization Candidates

Billing Service, Fulfillment Service, Inventory Service, Login Service, Plan Service, WebPortal

	MONTHLY	YEARLY
Non-Optimized	$0.00	$0.00
Optimized	$0.00	$0.00
Saving	$0.00	$0.00

0 of 1 Instances to Optimize | 0% Cost Saving

Show Optimization Candidates

Billing Service, Fulfillment Service, Inventory Service, Plan Service, Shipping Service

	MONTHLY	YEARLY
Non-Optimized	$0.00	$0.00
Optimized	$0.00	$0.00
Saving	$0.00	$0.00

0 of 3 Instances to Optimize | 0% Cost Saving

Show Optimization Candidates

Promo Service

	MONTHLY	YEARLY
Non-Optimized	$0.00	$0.00
Optimized	$0.00	$0.00
Saving	$0.00	$0.00

0 of 2 Instances to Optimize | 0% Cost Saving

Show Optimization Candidates

Login Service, WebPortal

	MONTHLY	YEARLY
Non-Optimized	$0.00	$0.00
Optimized	$0.00	$0.00
Saving	$0.00	$0.00

0 of 6 Instances to Optimize | 0% Cost Saving

Show Optimization Candidates

インフラコストの最適化 (クラウドコスト)

New Relic ONE™

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

1. SaaSオンボードフェーズ

New Relic | APM | BROWSER | SYNTHETICS | MOBILE | PLUGINS | INSIGHTS | INFRASTRUCTURE

Monitors | SLA report | Private locations | Monitor downtime | Secure credentials | Location status | Your Synthetics Tria

SCRIPTED BROWSER
Verify checkout flow i...

MONITOR
- Overview
- Results
- Resources
- Failures

REPORTS
- SLA

Daily SLA report | Weekly SLA report | Monthly SLA report

Download this report as .csv

	February 17, 2020	February 16, 2020	February 15, 2020	February 14, 2020	February 13, 2020	February 12, 2020	February 11, 2020
Duration	24 s	24.3 s	24.6 s	24.1 s	24.1 s	24 s	24.1 s
Uptime	98.798%	98.403%	97.222%	96.881%	98.264%	98.751%	97.781%
Apdex	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Service Levelの取得

New Relic SYNTHETICS™

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

SaaS ジャーニー

“SaaSの成熟度は3つのフェーズに分かれる”

1. SaaS オンボード

システム視点
- クラウドの活用
- 運用部隊構築とMTTR短縮
- インフラコストの最適化

指標
- ➔ 障害解決時間の短縮
- ➔ 運用コスト削減

2. SaaS 最適化

サービス視点
- Applicationの品質改善
- クラウド環境のモダン化
  - サーバレス
  - コンテナ活用
  - マイクロサービス化

指標
- ➔ Application/Infraのモダン化
- ➔ Application開発効率向上
- ➔ 運用コストの最適化
- ➔ エンジニアの活性化

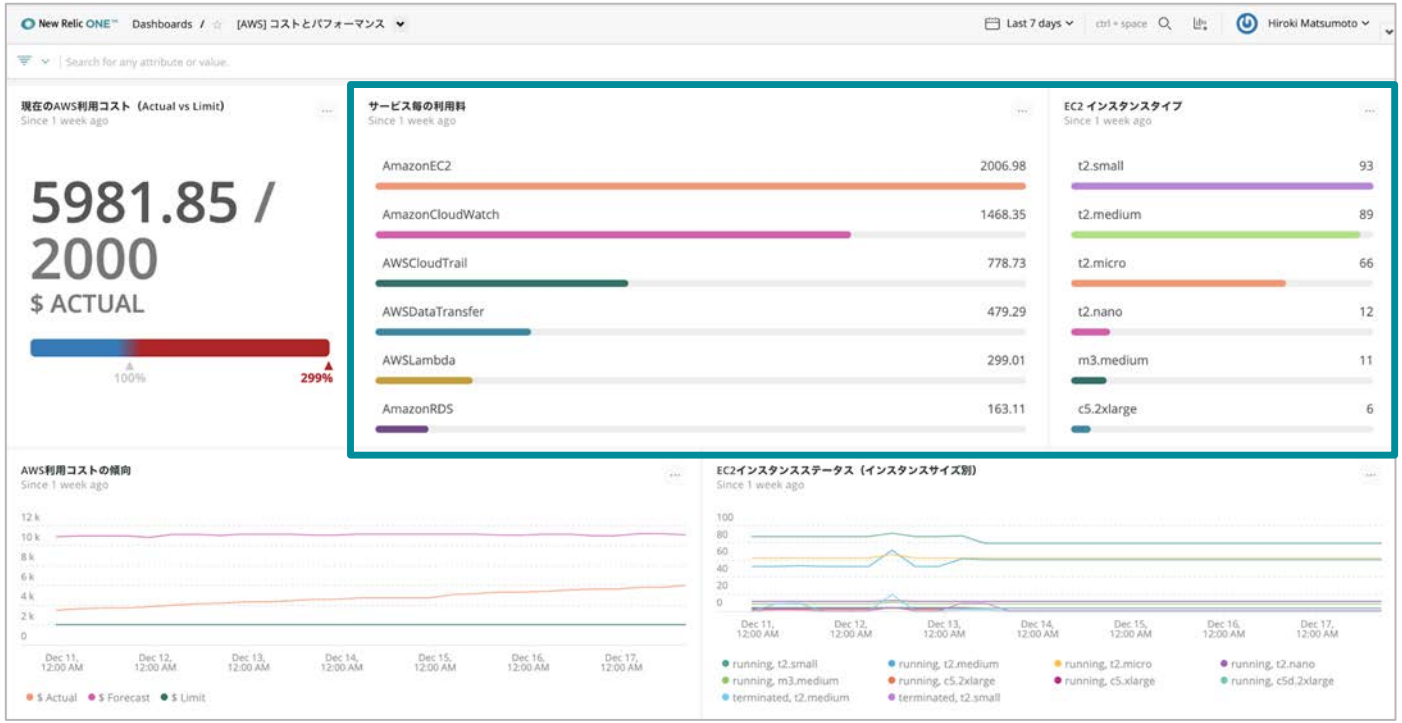
3. SaaS 活性化

カスタマー視点
- ユーザー利用方法の分析
- ユーザー体験の向上
- SLAの明確化
- 改善サイクルの高速化
  - DevOps/Agile開発
- BizとTechの相関分析

指標
- ➔ 顧客満足度向上とチャーンの低減
- ➔ 顧客視点でのプロアクティブなサービス改善
- ➔ データに基づくロードマップ策定
- ➔ ビジネスとテクニカルの協働

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

2. SaaSの最適化フェーズ

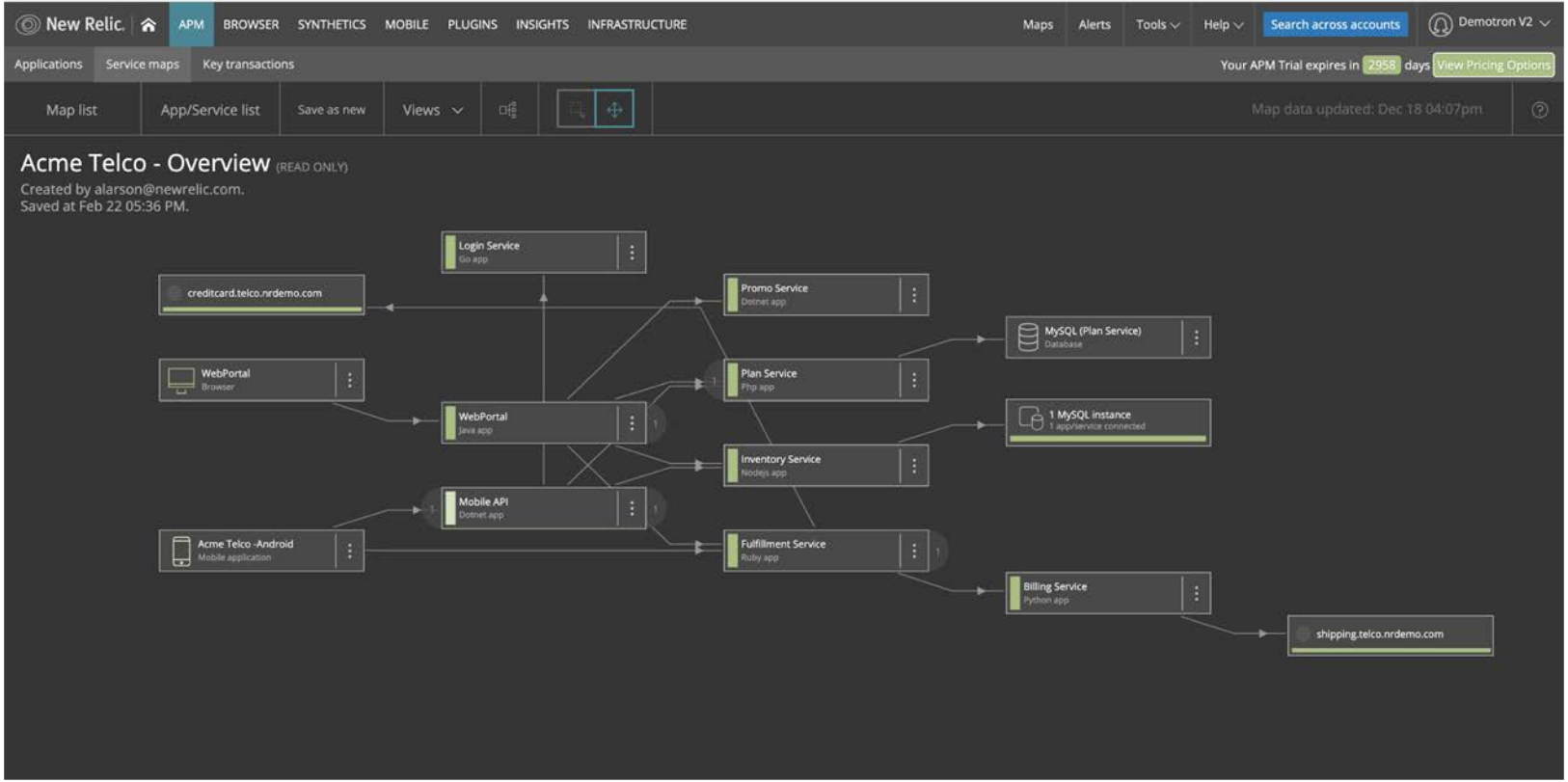


New Relic ONE™

クラウド環境のモダン化 (サーバレス化の進捗)

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

2. SaaSの最適化フェーズ

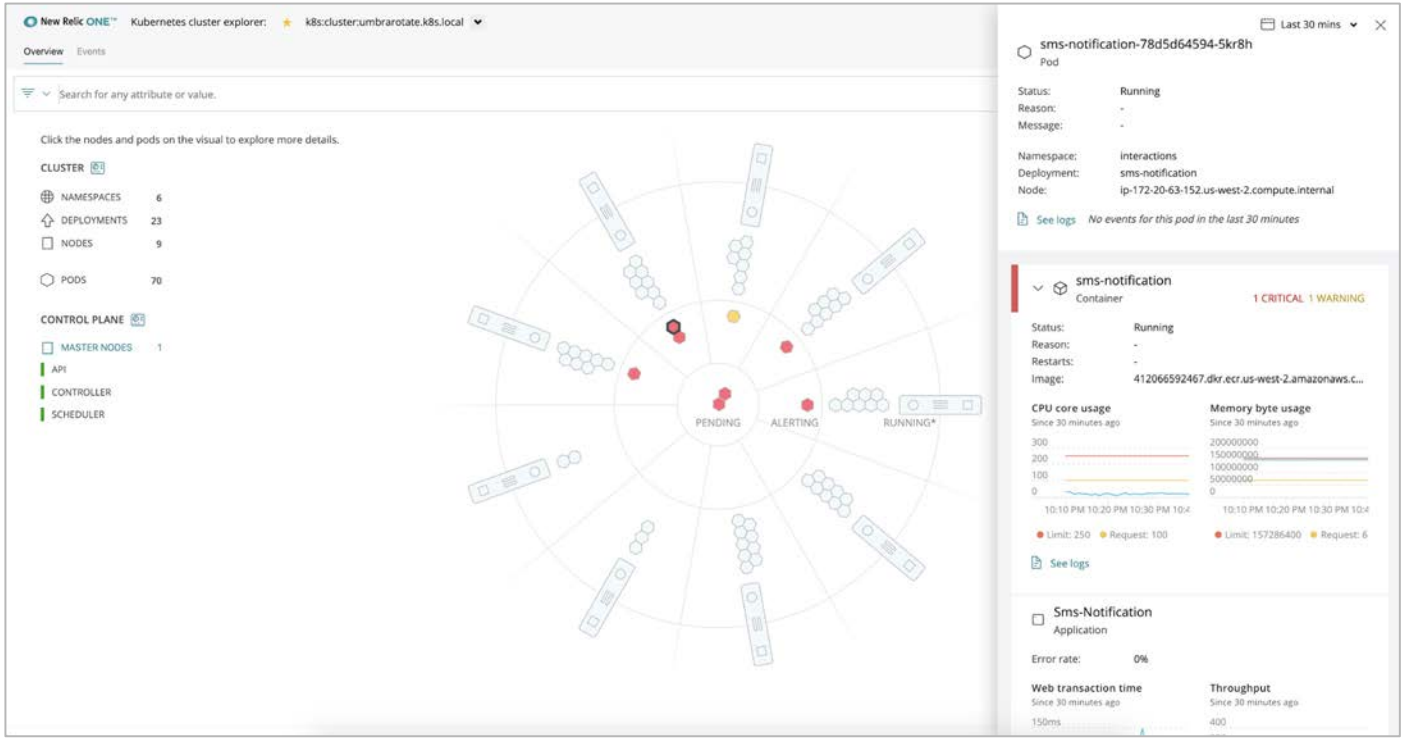


New Relic APM™

Applicationの品質改善 (システム全体の把握と問題箇所の明確化)

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved
New Relic.

2. SaaSの最適化フェーズ



コンテナの活用 (Kubernetes環境の可視化)

New Relic ONE™

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

SaaS ジャーニー

“SaaSの成熟度は3つのフェーズに分かれる”

1. SaaS オンボード

システム視点
- クラウドの活用
- 運用部隊構築とMTTR短縮
- インフラコストの最適化

指標
- ➔ 障害解決時間の短縮
- ➔ 運用コスト削減

2. SaaS 最適化

サービス視点
- Applicationの品質改善
- クラウド環境のモダン化
  - サーバレス
  - コンテナ活用
  - マイクロサービス化

指標
- ➔ Application/Infraのモダン化
- ➔ Application開発効率向上
- ➔ 運用コストの最適化
- ➔ エンジニアの活性化

3. SaaS 活性化

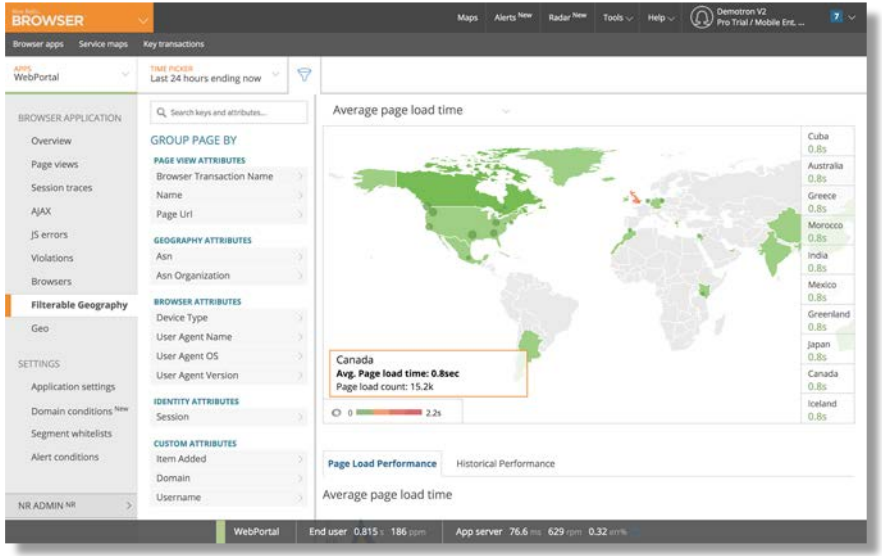
カスタマー視点
- ユーザー利用方法の分析
- ユーザー体験の向上
- SLAの明確化
- 改善サイクルの高速化
  - DevOps/Agile開発
- BizとTechの相関分析

指標
- ➔ 顧客満足度向上とチャーンの低減
- ➔ 顧客視点でのプロアクティブなサービス改善
- ➔ データに基づくロードマップ策定
- ➔ ビジネスとテクニカルの協働

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

3. SaaSの活性化フェーズ

アクセス場所



利用機種

Other	545 launches
LG Device	132 launches
HTC Device	127 launches
Pixel XL	114 launches
Pixel	111 launches
Nexus 6P	45 launches
Nexus 5X	20 launches
Phone	303 launches
Tablet	19 launches

利用キャリア

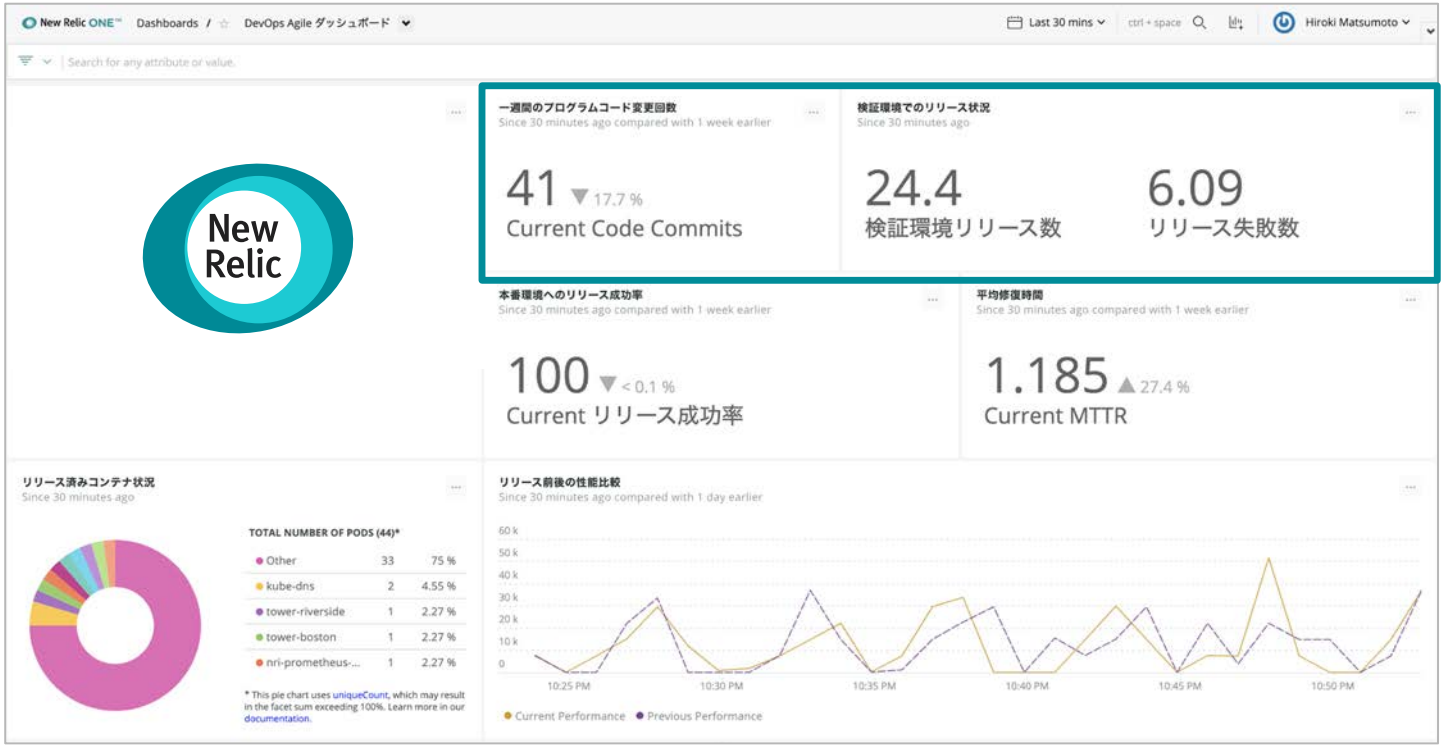
T-Mobile	8.25 rpm
wifi	5.82 rpm
AT&T	4.82 rpm

New Relic® BROWSER™

リアルユーザー環境の把握

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

3. SaaSの活性化フェーズ



New Relic ONE™

DevOps/Agileによる機能改善の高速化と顧客満足度の向上

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

3. SaaSの活性化フェーズ

New Relic ONE™ Dashboards / Mobile ECサイト購買分析

Default ctrl + space Demo User

Search for any attribute or value.

サイト訪問者 / 週
Since 1 week ago compared with ...

103 k ▼4 %
Current Users

総売上額 / 週
Since 1 week ago

20.3M / 41.2M
円

49%

ユーザ満足度 (フロントエンド, バックエンド)
Since 1 day ago

1
0.8
0.6
0.4
0.2
0

Dec 17, 12:00 AM
Dec 17, 06:00 AM
Dec 17, 12:00 PM
Dec 17, 06:00 PM

● フロントエンド ● バックエンド

購入までのページ遷移率
Since 1 week ago

100%	Home 56346 Sessions
80.2%	Phone List 45162 Sessions
53.7%	Shopping Cart 30275 Sessions
18.7%	Payment 10509 Sessions

購入までのページ遷移率 (レスポンス<=1s)
Since 1 week ago

100%	Home 18481 Sessions
80.2%	Phone List 14818 Sessions
50.9%	Shopping Cart 9413 Sessions
18.3%	Payment 3375 Sessions

購入までのページ遷移率 (レスポンス>1s)
Since 1 week ago

100%	Home 38010 Sessions
49.2%	Phone List 18699 Sessions
7.79%	Shopping Cart 2960 Sessions
1.77%	Payment 673 Sessions

New Relic ONE™

ビジネスとデジタルの相関分析 (ビジネスダッシュボード)

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

SaaS ジャーニー

“SaaSの成熟度は3つのフェーズに分かれる”

1. SaaS オンボード

システム視点
- クラウドの活用
- 運用部隊構築とMTTR短縮
- インフラコストの最適化

指標
- ➔ 障害解決時間の短縮
- ➔ 運用コスト削減

2. SaaS 最適化

サービス視点
- Applicationの品質改善
- クラウド環境のモダン化
  - サーバレス
  - コンテナ活用
  - マイクロサービス化

指標
- ➔ Application/Infraのモダン化
- ➔ Application開発効率向上
- ➔ 運用コストの最適化
- ➔ エンジニアの活性化

3. SaaS 活性化

カスタマー視点
- ユーザー利用方法の分析
- ユーザー体験の向上
- SLAの明確化
- 改善サイクルの高速化
  - DevOps/Agile開発
- BizとTechの相関分析

指標
- ➔ 顧客満足度向上とチャーンの低減
- ➔ 顧客視点でのプロアクティブなサービス改善
- ➔ データに基づくロードマップ策定
- ➔ ビジネスとテクニカルの協働

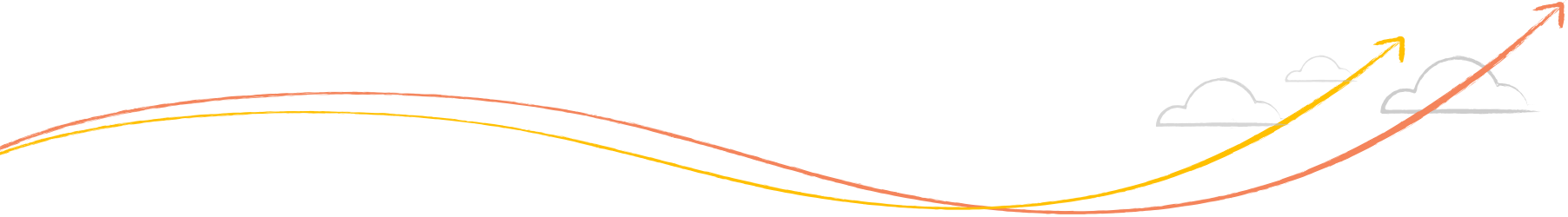
©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved

まとめ

SaaS化における
大きな課題は
インフラ・運用コスト！
New Relicを使って
軽減しましょう！

©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved New Relic.

Thank you



©2008–20 New Relic, Inc. All rights reserved