トラブル対応のための分析手順　　（ポイント）

- 障害内容と範囲の状況把握のためのヒアリング調査
- システム的なエラーの把握
  （エラー・メッセージ調査、出力トレース・ファイル調査）
- トラブル原因詳細調査（詳細情報の取得操作の実施）

障害内容と範囲の状況把握のためのヒアリング調査内容

- トラブルの影響範囲（業務への影響の有無、影響の深刻度）
- 回復済みかどうか
- 障害の回避策の有無
- 発生状況の把握
  - 誰が起こしたか
  - 何が起こったのか
  - 何をすると（発生条件と実施した作業経過の把握）起こるのか
  - どの環境で起こったのか
  - いつ起こったのか
  - なぜ起こったのか（原因）

システム的なエラーの把握

- アラート・ログの調査
- 出力トレース・ファイル（バックグラウンド・タスクの異常終了時出力ファイル）
- リスナー・ログ

トラブル原因詳細調査（詳細情報の取得操作の実施）

- AWR（Auto Workload Repository）レポートの採取
- ASH（Active Session History）グラフ表示とレポートの採取
- SQL トレースの実施
- SQL リアルタイム監視の実施
- SQL チューニング・アドバイザの実行（調査作業）とその調査結果（SQL プロファイル）の適用
- パフォーマンス・トラブル（性能障害）に対する原因項目と、そのチェックする内容