

Dropbox モバイル チームは BugSnag で 99.9% のユーザー可用性を目指す



課題

Dropbox のモバイル チームは、2021 年末までに 99.9% のユーザー可用性を達成し、チームのセッション安定性スコアに一致させるという目標を設定しました。

結果

BugSnag を使用することで、モバイル エンジニアはリリースの安定性を監視し、エラーに迅速に対処してユーザーの安定性スコアを向上するために必要な安定性管理機能を利用できるようになりました。



業界
ファイル ホスティング
サービス



アプリとプラットフォーム
Android、iOS、Web



従業員数
2,500 人以上



所在地
サンフランシスコ

Dropbox は製品の健全性と開発者の生産性を重視

2008 年 9 月の最初の製品リリース以来、Dropbox はユーザーがコンテンツを保存、アクセス、コラボレーションできるモダンなワークスペースを提供することに注力してきました。今日、Dropbox のグローバルなコラボレーション サービスは、Web、デスクトップ、Android および iOS モバイル アプリケーションからアクセス可能なクラウド ストレージ、ドキュメント コラボレーション、ファイル同期を中心に、ビジネスおよび個人向けの幅広いサービスを提供しています。

Dropbox のモバイル スタッフ エンジニアである Angella Derington 氏は次のように述べています。

「製品の健全性は、Dropbox が最も重視していることの 1 つです。すべてのモバイル アプリで 99.9% のユーザー可用性を達成することが、私たちの目標の 1 つです。そのためには、クラッシュの原因をトラブルシューティングし、各リリースで何が起きているのかを特定するため、すべてのエンジニアが利用できるツールが必要です。」

独自ツールから Crashlytics、そして BugSnag へ

数年前、Dropbox は独自のクラッシュ レポート システムを構築しましたが、時間の経過とともに人員とリソースが減少し、アプリケーションの健全性を監視するのに必要な機能を提供しないシステムになってしまいました。

クライアント アプリケーションの動作監視ツールを所有していたオブザーバビリティ チームは、より速く進化し、Dropbox がサードパーティ プロバイダーの専門知識の恩恵を受けられる新しいエラー監視ソリューションを採用する必要性を認識しました。そして、組織全体で導入できるソリューションを見つけるため、外部のクラッシュ レポート ソリューションの評価を開始しました。

導入するツールが決定するまでの暫定措置として、モバイル チームは無料のソリューションを試してみることにしました。「Crashlytics に移行して約 1 年が経過し、独自のソリューションよりは改善されましたが、特にパンくずやクエリ ツールなど、多くの機能が不足していました」と Derington 氏は述べています。



「BugSnag は機能豊富で、しかも簡単のため、モバイル エンジニアを説得するのは容易でした。」*

Dropbox が安定性監視ソリューションとして BugSnag を採用した際、Derington 氏のチームは社内で最初を使用することになりました。そのときのことを Derington 氏は次のように振り返っています。

「BugSnag は機能豊富で、しかも簡単のため、モバイル エンジニアを説得するのは容易でした。移行は非常にスムーズで、6 週間程しかかからなかったと思います。すでにクラッシュ レポート ライブラリを抽象化していたので、BugSnag を導入するのはとても簡単でした。」

BugSnag は、パンくず、自動グループ化、カスタムフィルター処理により、エラー調査や実験中に完全な可視性を提供

今日、Dropbox モバイル チームは、BugSnag によりリリースごとの安定性を監視し、すばやく、正確に、容易にエラーの優先順位を付けて修正を行うことができます。パンくずは、クラッシュが発生した原因をデバッグし、顧客からの苦情を解決するためのベスト プラクティスとして、チームが頼りにしている BugSnag の重要な機能の 1 つです。

「BugSnag に移行し、特にパンくず機能を利用できるようになったことで、エンジニアはクラッシュを見て、どう修正すればいいかわかるようになりました。」*

「BugSnag は、クラッシュのトラブルシューティングにかかる時間や、再現性についての不確実性や不安を取り除きます。コードのどこから調査を開始すべきかをピンポイントで示す情報があることは、エンジニアにとって画期的なことです。」と Derington 氏は述べています。

パンくずに加えて、モバイル チームはカスタム イベントのインデックス化の恩恵も受けています。これは毎週のベータ リリースで特に役立ちます。Derington 氏は次のようにコメントしています。

「これまでソリューション内でカスタム イベントのインデックス作成を経験したことも、見たこともありませんでした。私たちは多くの A/B テストと機能ゲートを実施していますが、インデックスを作成することでクエリやブックマークを作成できるのは非常に便利です。」

これまで、クラッシュのクラスへの影響を特定することは困難でした。「BugSnag を使用することで、影響を特定し、クラッシュのクラスを他の方法よりも迅速に修正できるようになりました」と Derington 氏は説明しています。

すぐに使える ANR 検出機能とワークフロー統合により正確で実用的なデバッグを実現し、ブックマークとカスタム アラートによりチームの集中力を維持

チームはクエリのブックマークも利用しています。「BugSnag は同様のクラッシュを識別するのに非常に優れていますが、場合によっては例外が連鎖することがあります。例外メッセージに特化したブックマークを設定することで、それらのエラーをすべて見つけることができるようになり、とても助かっています。」

Android チームは、BugSnag の ANR (アプリケーション応答なし) エラーを処理する機能を特に高く評価しています。Derington 氏は次のように述べています。

「ANR がツールに含まれているのが気に入っています。以前のチームでは、ANR をツールで監視していなかったため、顧客から苦情が来るまで ANR のことを忘れていました。BugSnag は、Google Play から実際に取り込まれる初めてのクラッシュ レポート ツールです。」

Dropbox は、BugSnag を Jira、Slack、PagerDuty と統合して、チケットを自動化し、ターゲットを絞ってカスタマイズしたアラートを受け取っています。「過去には、このような断片化により誰も注意を払わなくなるほど多くのアラートが提供されたため、アラート機能を無効にしていた。クラッシュ レポート ツールからアラートの対象を具体的に設定できる機能は非常に便利です」と Derington 氏は述べています。

高品質なアプリを提供することに情熱を注ぐ Dropbox は、BugSnag の利用を拡大して時間の節約による ROI で新機能を構築

Dropbox のモバイル チームは、アプリケーションの健全性を保つためにパンくずを使用しており、このベスト プラクティスは他の部署にも広がっています。Derington 氏は次のように説明しています。

「Passwords のような新しい Dropbox アプリでは、パンくずを構築し、コード ベースで例外を処理するほうが容易です。当初から進化を遂げたオリジナルの Dropbox アプリには、現在約 50 万行のコードがあり、老朽化も進んでいるため、Passwords のようなエンド ツー エンドのアプリになるまでにはもう少し時間がかかるでしょう。」

現在、このデスクトップ クライアント アプリケーションを担当しているチームは、大規模なコード ベース全体にパンくず リストを追加する作業に取り組んでいます。この重要なステップにより、ロギングとの一貫性が生まれ、他のエンジニアリング チームがモバイル チームと同様に BugSnag の恩恵を最大限に受けられるようになります。

「高品質のアプリケーションを提供することに私は情熱を持って取り組んでいます。エンジニアはクラッシュの修正よりも、新しいコードを構築することが好きです。BugSnag は、クラッシュの修正にかかる時間を最小限に抑えることができる魔法のようなツールです。」

* — モバイル スタッフ エンジニア Angella Derington 氏

SMART BEAR | SmartBear について

SmartBear は、お客様にとって決して変わることはない最重要事項である「品質」を重視しています。高品質なソフトウェアを提供し続けることは容易ではありません。SmartBear のツールは、DevOps プロセスを合理化し、お客様が現在 (そして将来) 使用する製品とシームレスに連携できるように構築されています。TestComplete、Swagger、ReadyAPI、Cucumber、Zephyr、BugSnag をはじめとした、テスト自動化、API ライフサイクル、コラボレーション、パフォーマンス テスト、テスト管理、アプリの安定性とエラー監視に役立つさまざまなツールを提供しています。どのツールも簡単に評価、購入、および統合することができます。SmartBear 製品は、Adobe、JetBlue、FedEx、Microsoft をはじめとする世界の主要イノベーターを含む 24,000 以上の組織で、1,600 万人の開発者、テスター、運用エンジニアに利用されています。どのような目標であっても、SmartBear はそれを実現できるようにお手伝いします。詳しくは、smartbear.com、[LinkedIn](#)、[X \(旧 Twitter\)](#)、または [Facebook](#) をご覧ください。

SmartBear 製品の詳細に関するお問い合わせ先 (販売代理店) : _____



〒108-0073 東京都港区三田 3-9-9 森伝ビル 6F
Tel: 03-5440-7875 Fax: 03-5440-7876 E-mail: xlsoftkk@xlsoft.com