

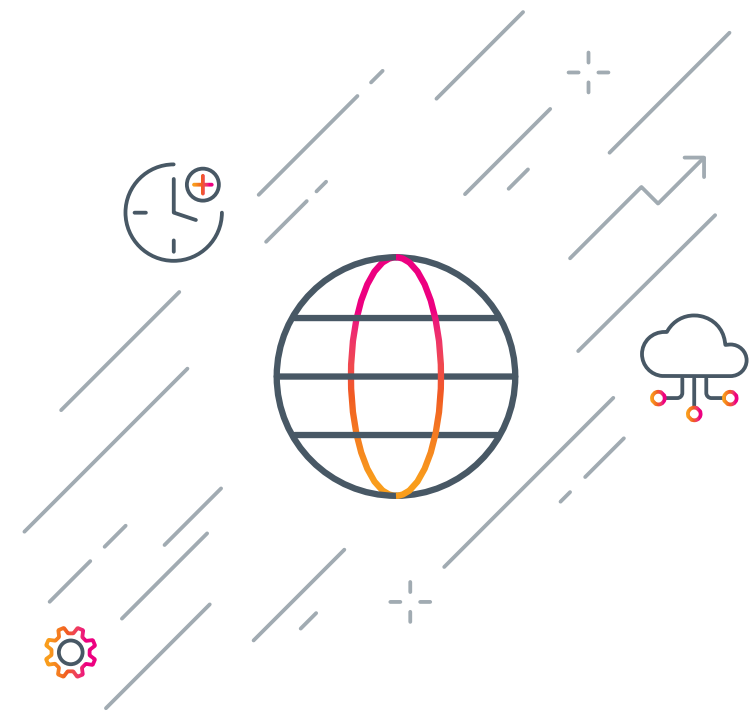


Guide de
**gestion
moderne des
services IT
avec l'AIOps**



Sommaire

La nouvelle norme numérique	3
Défis	4
Défis opérationnels	5
Conséquences organisationnelles	6
Splunk pour la gestion des services numériques	8
Exigences	9
Avantages	13
Les 7 étapes d'une gestion des services numériques réussie	14
6 applications pratiques des services numériques modernes	16
Santé	16
Télécommunications et médias	17
Fabrication et chaîne logistique	18
Services financiers	19
Vente au détail et e-commerce	20
Secteur public	21



Situation :

La nouvelle norme numérique

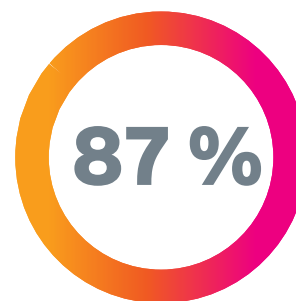
Les investissements dans les initiatives de transformation numérique ont grimpé en flèche depuis que le COVID-19 a bouleversé le monde. Les répercussions de la pandémie (confinements, télétravail, récession économique) ont intensifié les besoins en services numériques. Dans le commerce de détail, la restauration, le secteur public et l'hôtellerie, entreprises et organismes ont dû rapidement se tourner vers de nouveaux modèles commerciaux pour rester flexibles et efficaces tout en contrôlant leurs coûts. Peu d'entreprises ont traversé 2020 sans changements significatifs, mais celles qui s'épanouissent dans ces conditions sans précédent sont celles qui ont adopté un état d'esprit axé sur les services numériques.

Un service numérique est une fonction ou une capacité en ligne qui répond au besoin d'un client, d'un partenaire numérique, d'un citoyen ou d'un consommateur interne. Pour donner quelques exemples de services numériques courants, citons les inventaires centralisés, la gestion des comptes clients et le traitement des paiements. Aujourd'hui, ces services sont essentiels pour que les entreprises offrent efficacement les expériences souhaitées et attendues par leurs parties prenantes.

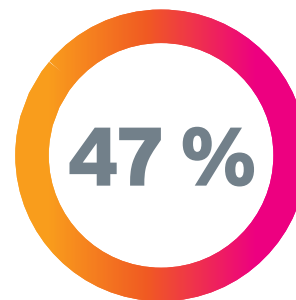
Les entreprises numérisent leurs services les plus stratégiques, que ce soit en échangeant avec leurs clients en ligne via l'e-commerce, en proposant des formations à distance, en fournissant des soins médicaux par le biais de services de télémédecine ou en exploitant une chaîne logistique complexe à l'aide de systèmes de planification des ressources de l'entreprise (ERP). Pour garantir l'efficacité de la prestation de ces services, les entreprises adoptent de nouvelles technologies telles que les services cloud, les microservices, les fonctions serverless et les plateformes technologiques basées sur l'IA et le machine learning (ML). Selon Deloitte, 87 % des décideurs informatiques du monde estiment que la pandémie va entraîner une accélération de la migration vers le cloud, anticipant une baisse des applicatifs locaux d'ici 2025.

Avec la fourniture de nouveaux services numériques via des applications locales, cloud ou hybrides, les responsables de ces services doivent assumer la charge d'un écosystème de plus en plus diversifié. Les environnements d'exploitation sont devenus plus complexes, et le fonctionnement des applications et des systèmes plus imprévisible, à un moment où le coût de la moindre interruption de service n'a jamais été aussi élevé.

47 % des grandes entreprises considèrent **que la complexité du cloud** représente le plus grand risque pour leur retour sur investissement.



des décideurs informatiques du monde estiment que la pandémie va entraîner une accélération de la migration vers le cloud.



des grandes entreprises considèrent que la complexité du cloud représente le plus grand risque pour leur retour sur investissement.

Défis

La demande croissante en services numériques accentue les attentes en matière de fiabilité et de performances. Ces services présentent de nouveaux défis et risques lorsque les équipes et les outils n'ont pas été pensés pour les gérer. Sur le plan opérationnel, les équipes sont confrontées à des processus et des données cloisonnés, en particulier lorsque de nouveaux services sont adoptés ou intégrés dans des environnements hors de leur champ de contrôle. Une mauvaise visibilité, associée à des outils de gestion inefficaces, ralentit les communications interfonctionnelles inefficaces et les temps de correction. D'un point de vue organisationnel, les interruptions de service et les dégradations de performance présentent des risques de manquement réglementaire, de perte de revenus, de mauvaise expérience client et de détérioration de la réputation de la marque.



Défis opérationnels

Des équipes cloisonnées et mal alignées

Les équipes responsables de la prestation de services s'intéressent généralement à des métriques différentes de celles des équipes IT ou des développeurs. Pour cette raison, les objectifs de l'entreprise, du développement et de l'IT sont souvent déconnectés les uns des autres, chaque équipe produisant ses propres rapports. Lorsque ces groupes cloisonnés doivent collaborer pour résoudre un problème, chaque représentant présente ses propres données et outils de supervision et doit croiser manuellement les données des différents silos. Cela nuit fortement à l'efficacité de la communication et de la collaboration entre les équipes.

Une visibilité fragmentée

Avec de tels silos, les équipes peinent à comprendre comment un service fonctionne du point de vue de l'utilisateur final. Cette visibilité fragmentée les empêche d'acquérir les connaissances requises pour prendre les mesures appropriées en cas d'anomalie.

Lorsqu'un client rencontre un problème avec un service numérique, les équipes techniques ne peuvent fournir que des informations sur le fonctionnement de leurs systèmes. Elles n'ont que peu ou pas de visibilité sur l'impact du service numérique à l'échelle de l'entreprise. Sans une visibilité suffisante de la pile complète, les responsables de services ne sont pas non plus en mesure de comprendre et de signaler cet impact à leurs supérieurs. Ce mode de travail inefficace entre directement en conflit avec les nouvelles priorités de l'entreprise, qui mettent aujourd'hui l'accent sur l'expérience de l'utilisateur final.



Lenteur des temps de correction

Les environnements complexes et les sources de connaissances distribuées entravent toute possibilité de réponse rapide et efficace aux incidents. Les intervenants finissent par consacrer un temps précieux à obtenir des informations essentielles pour localiser la source du problème au lieu de travailler activement à sa correction. Quand seuls quelques membres du personnel disposent de connaissances et d'un contrôle plus larges sur le système, ce problème ne fait que s'aggraver : la plupart des intervenants n'ont qu'une vision étroite du système qu'ils sont chargés de gérer. Les responsables de service sont moins informés encore : bien souvent, ils ne reçoivent que des notifications indiquant qu'un service est actif ou à l'arrêt. Quand toutes les équipes responsables ont une connaissance très inégale de l'état de santé d'un service numérique, les temps de correction sont inévitablement lents et il devient impossible d'atteindre les objectifs de niveau de service.

Conséquences organisationnelles

Mauvaise expérience du client et du citoyen

Les entreprises savent que le choix des consommateurs s'est élargi avec l'économie numérique, et qu'ils attendent un service fiable et constant. Les services numériques étant désormais à la base de chaque entreprise, satisfaire les clients impose qu'ils soient disponibles et opérationnels 24h/24, 7j/7. Dans un monde où la lenteur est à proscrire, les entreprises doivent avoir deux longueurs d'avance pour parer à toute éventualité et conserver la confiance des clients.

Les pandémies, les catastrophes naturelles et les crises de sécurité publique font peser de très lourdes pressions sur les organismes du secteur public. Pour fournir des services vitaux et protéger le public des menaces sanitaires locales et mondiales, les organismes du secteur public doivent être prêts à recueillir, interpréter et optimiser une grande variété de données. Les administrations nationales et locales doivent fournir ces services numériques stratégiques de manière fiable et sécurisée, sans quoi elles risquent de nuire durablement au bien-être des citoyens, à la sécurité et à la confiance du public.

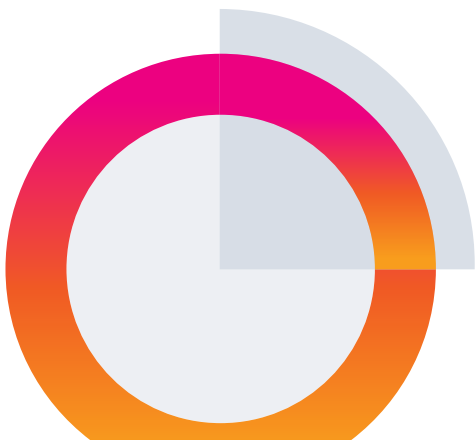
Dégradation de l'image de marque et de la réputation

Tout problème ayant un impact sur l'expérience client constitue un risque potentiel pour l'image de marque et la réputation d'une entreprise. Les clients se tournent rapidement vers les réseaux sociaux pour manifester leur mécontentement lorsqu'ils ont été déçus par leur expérience, ce qui attire souvent l'attention des médias.

Ces orages médiatiques et les témoignages négatifs peuvent faire perdre des clients et dégrader la réputation de l'entreprise à long terme. Tout problème peut avoir sur l'entreprise un impact exponentiel qui durera bien plus longtemps que l'incident lui-même.

Quelques exemples dans l'actualité :

- [À cause des robots et des scalpers, trouver des stocks de PS5 et de Xbox Series X est devenu un cauchemar](#)
- [YouTube inaccessible : Twitter se transforme en champ de memes après l'arrêt du site](#)
- [Une interruption de service dans le cloud AWS provoque des perturbations sur tout le web](#)



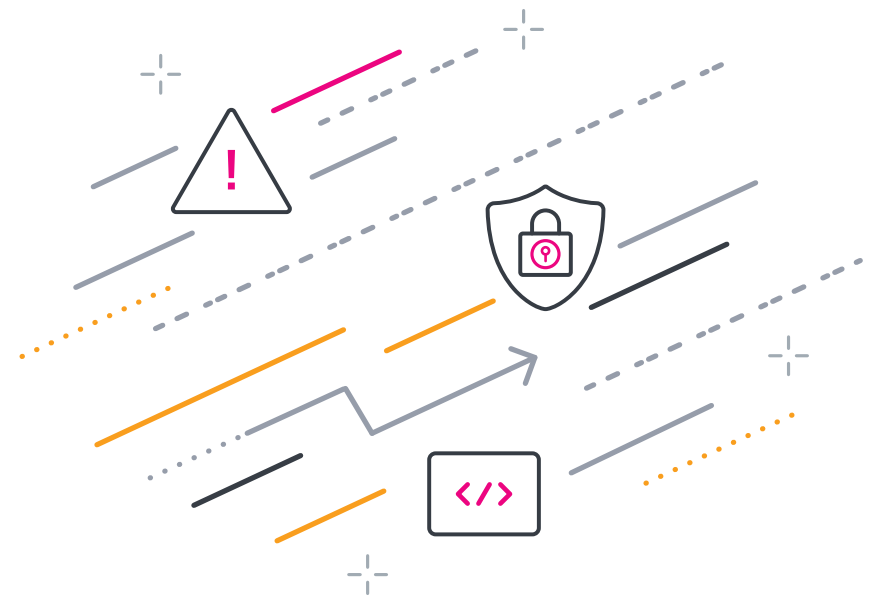
Risque pour les revenus

Pour les entreprises qui s'appuient sur les services numériques, tout temps d'arrêt ou ralentissement entraîne un risque en termes de revenus. Les secteurs les plus exposés dans ce domaine sont les services financiers, la vente au détail et la santé. Une étude de 2016 a révélé que le coût moyen des temps d'arrêt dans ces industries se situait entre 300 000 \$ et 5 000 000 \$ **par heure**.

Les déploiements numériques actuels sont vastes et complexes, et les services commerciaux reposent sur des environnements extrêmement dynamiques. Sans la bonne stratégie et la bonne technologie, les défis opérationnels ont un impact négatif sur les résultats commerciaux. Les équipes doivent garantir une disponibilité des services à 100 % afin de protéger la réputation de la marque. Les entreprises doivent éliminer les silos et les manques de visibilité entre les équipes pour offrir une approche holistique des services afin de protéger l'expérience des utilisateurs finaux et leurs revenus.

Dans l'actualité : les interruptions de service qui ont eu un impact sur les revenus de l'entreprise

- Une coupure de l'App Store coûte à Apple 25 000 000 \$ de ventes
- Delta : une défaillance informatique de 5 heures nous a coûté 150 000 000 \$
- Le blackout catastrophique de Facebook pourrait coûter 90 000 000 \$ en pertes de revenus
- Dans les supermarchés Target, la défaillance des caisses le jour de la fête des pères a coûté 50 000 000 \$ au détaillant d'après les analystes.



Solution :

Splunk pour la gestion des services numériques

Pour fournir efficacement un service numérique en continu, éliminer les silos et unifier la visibilité, les entreprises ont besoin d'adopter une approche proactive et globale de leur technologie et de leurs processus. Les décideurs doivent également aligner les équipes sur les mêmes indicateurs clés de performance (KPI) axés sur le client afin que toutes les parties prenantes travaillent à partir d'une source de données cohérente. Ainsi, elles comprendront mieux l'impact de leur travail sur l'entreprise.

Comment y parvenir ?

Les responsables de services peuvent être plus avancés dans la poursuite de leurs objectifs qu'ils ne le pensent ou, du moins, être déjà en possession des outils adéquats pour les atteindre. Splunk est largement utilisé dans le monde entier (91 % des entreprises du Fortune 100 sont clientes de Splunk), mais trop souvent, les propriétaires de services ignorent que c'est bien plus qu'un outil de gestion des logs réservé aux équipes IT. Splunk peut aider les entreprises à optimiser la prestation de leurs services numériques et à améliorer l'expérience client.

Les services IT sont de plus en plus tenus de démontrer leur valeur aux dirigeants d'entreprise : dans ce contexte, la capacité de Splunk à aligner les équipes techniques sur les objectifs de l'entreprise apparaît plus pertinente que jamais.

La plateforme de données intégrée de Splunk, le machine learning et les tableaux de bord basés sur les KPI offrent les capacités nécessaires pour garantir les performances des services, éviter les interruptions de service coûteuses, accélérer les temps de correction et offrir une visibilité de bout en bout aux équipes techniques et métier.

Trop souvent,

les propriétaires de services ignorent que Splunk est bien plus qu'un outil de gestion des logs réservé aux équipes IT. Splunk peut aider les entreprises à optimiser la prestation de leurs services numériques et à améliorer l'expérience client.



Exigences

Stratégie et plateforme de données corrélées

Les environnements actuels produisent des données provenant de sources de plus en plus diverses : applicatifs en conteneurs, microservices et API de fournisseurs SaaS uniques. Les applications elles-mêmes sont désormais très distribuées, chaque transaction produisant sa propre « ventilation numérique », ce qui complique davantage la collecte et l'analyse des données entrantes. Les entreprises modernes ont besoin d'une stratégie de données intégrée et corrélée.

Splunk met en corrélation les données vitales, en incluant les métriques, les traces et les logs

- **Les métriques** sont des instantanés numériques réguliers des performances d'un système. Elles sont utiles pour la détection et les alertes en temps réel, en particulier dans les environnements à grande échelle. Elles servent de base à l'analyse prédictive.
- **Les traces** indiquent l'endroit où un problème se produit. Elles fournissent le contexte essentiel de l'erreur, jusqu'à la ligne de code où s'est produit l'échec. Le traçage appuie le dépannage des dépendances de service pour localiser plus rapidement les erreurs.
- **Les logs** fournissent le contexte permettant de comprendre l'origine d'un problème, accélérant ainsi l'analyse des causes profondes qui permettra aux équipes d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent.

Une stratégie de données intégrée rejette les solutions de supervision ponctuelles qui créent des silos et fragmente la visibilité. Elle repose sur la capacité d'acquérir et de corréliser des données de n'importe quelle source, dans n'importe quel format. Parce que les équipes n'ont pas à se soucier de l'origine des données ni de leur format, elles peuvent prendre en charge les services numériques, quel que soit leur environnement, et ainsi appuyer l'organisation dans son état actuel comme son évolution future.

La mise en œuvre d'une stratégie intégrée réussie nécessite une plateforme de données intégrée capable d'acquérir tout type de données, de n'importe quelle source, sur site, dans le cloud ou dans des environnements hybrides. Selon [un rapport](#) de Nucleus Research, 85 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles maintenaient des environnements hybrides composés d'éléments de cloud privé et public et de ressources locales.

La plateforme de Splunk dispose d'un vaste écosystème d'intégration, offrant notamment des solutions prêtes à l'emploi et personnalisées pour l'acquisition de toutes vos données. En mettant en corrélation les données de métriques, de log et de trace dans un même système, Splunk offre une visibilité complète sur toute la pile, ainsi que le contexte et les détails nécessaires pour comprendre pleinement le comportement des environnements complexes et leurs conditions de défaillance inconnues.

De nombreuses solutions sont incapables de gérer les données à grande échelle, et utilisent des sommes agrégées pour alimenter leurs algorithmes et la détection des anomalies. La plateforme de données intégrée de Splunk met en corrélation toutes les données avec une fidélité totale, plutôt qu'un sous-ensemble échantillonné, de sorte qu'aucune anomalie ne passe inaperçue.

Machine learning et technologie basée sur l'IA

L'agrégation et la mise en corrélation de toutes les données sont essentielles au maintien de la disponibilité des services, mais uniquement si vous disposez des outils nécessaires pour les exploiter. Le machine learning donne ces moyens aux équipes en extrayant des informations d'un vaste ensemble de données, non seulement pour identifier les tendances historiques, mais également pour prédire les comportements futurs. L'intelligence artificielle, basée sur le machine learning, est la base d'alertes et d'analyses intelligentes à vocation prédictive. Beaucoup de solutions promettent la puissance du machine learning et de l'IA, mais elles sont rarement à la hauteur.

Splunk offre les fonctionnalités d'analyse avancées suivantes :

- **le principe de seuil adaptatif** définit et met à jour en permanence les seuils de normalité des services en fonction du comportement observé afin réduire les alertes inutiles et d'empêcher l'analyse de perdre en pertinence ;
- **la détection des anomalies** suit le comportement d'un seul ou plusieurs KPI simultanément pour repérer les indicateurs de tendance précoces et minimiser l'impact sur les performances ;
- **la corrélation intelligente des alertes** regroupe automatiquement les événements et établit la priorité des incidents en fonction de l'impact exercé sur les KPI ;
- **l'analyse prédictive** utilise des modèles comportementaux historiques pour signaler une anomalie/aberration future afin que les équipes puissent résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils n'atteignent réellement le client ou l'utilisateur final ;
- **la réponse intelligente aux incidents** fournit des suggestions d'actions à ceux qui sont les mieux placés pour répondre.



Tableaux de bord et visualisations axés sur les KPI

Les tableaux de bord basés sur les KPI sont des vues qui alignent les données sur des métriques métier telles que la réalisation des paiements, les revenus d'une boutique en ligne ou les performances des accords de niveau de service (SLA), plutôt que de présenter des performances techniques comme l'utilisation du processeur ou le temps de fonctionnement du réseau. Avec des tableaux de bord qui présentent des données relatives à des objectifs communs à toute l'entreprise, Splunk permet aux équipes de superviser les performances réelles de l'activité, et pas seulement les métriques et les systèmes séparément.

Avec les tableaux de bord de Splunk, vous pourrez :

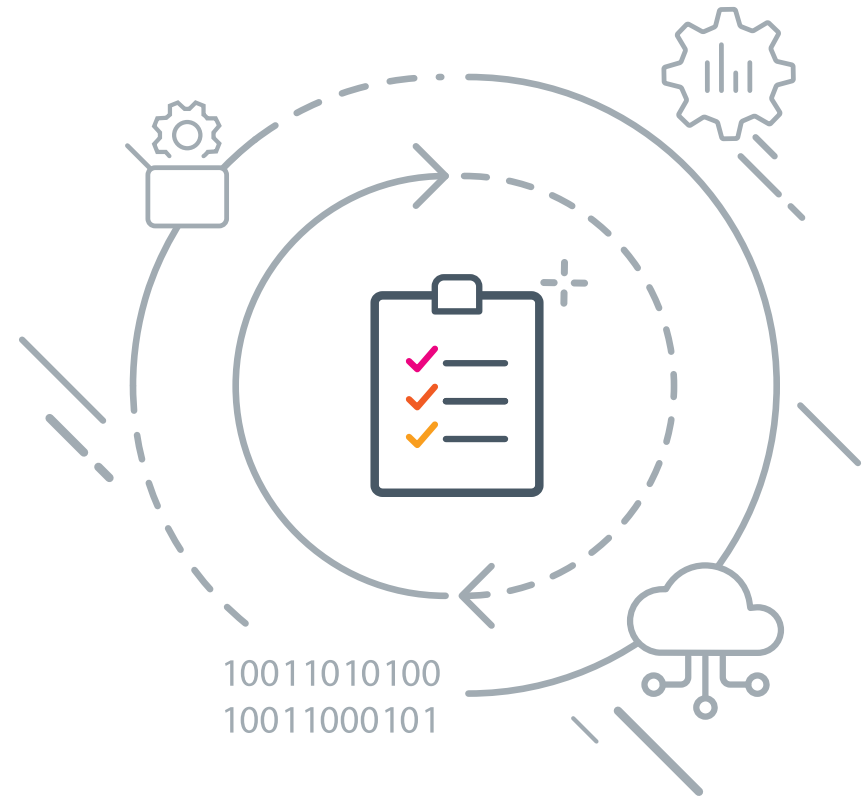
- **capturer** les aspects de service et les workflows de bout en bout avec des visualisations présentant les KPI de l'entreprise ainsi que l'infrastructure connexe. Les équipes ont ainsi les moyens de comprendre leur impact et celui des performances techniques sur les objectifs de l'entreprise ;
- **personnaliser** des tableaux de bord pour les équipes métiers et techniques, sans avoir besoin d'un analyste pour les créer et les gérer. Splunk offre la flexibilité de créer des vues pour les responsables d'activité et les équipes techniques tout en s'appuyant sur le même jeu de données, de sorte que tout le monde travaille à partir de la même source ;
- **extraire** des informations exploitables à partir des données. Les tableaux de bord doivent soutenir les processus de prise de décision, et pas seulement la supervision. Grâce au machine learning et à la corrélation des données, Splunk renforce la confiance et permet aux équipes de hiérarchiser et d'identifier les problèmes de manière efficace.



Des outils intelligents et intégrés de réponse aux incidents

Splunk fournit aux équipes une solution en boucle fermée pour la gestion des incidents, ce qui rationalise les réponses et réduit les frictions entre les équipes. Vous pouvez :

- **superviser** l'état de santé des services stratégiques et analyser l'infrastructure sous-jacente en temps réel, le tout à partir d'un tableau de bord unique ;
- **hiérarchiser** et trier les incidents en fonction de la gravité de l'impact sur le service grâce à des vues intégrées de gestion des événements et des incidents. Créer un ticket, exécuter un script ou alerter une équipe à partir de la même vue ;
- **avertir** les équipes d'intervention en leur proposant un routage intelligent et en suggérant des intervenants à l'aide de la solution de communication intelligente de Splunk ;
- **mettre en œuvre** l'orchestration et la correction automatique avec plus de 70 playbooks et applications d'automatisation pour les opérations IT.



Avantages



Grâce à la corrélation des big data, au machine learning et à l'IA, aux tableaux de bord basés sur les KPI et aux outils intelligents de réponse aux incidents, les clients de Splunk bénéficient à la fois d'avantages opérationnels et métiers.

Visibilité de bout en bout, alignement des équipes et des résultats

Comprendre les performances réelles de l'entreprise, de l'infrastructure au point de vue de l'utilisateur final. Aligner les objectifs, les processus et les indicateurs sur l'expérience client et éliminer les obstacles à la communication avec les différentes équipes en se référant aux mêmes données intégrées. En alignant les équipes IT, de développement et de sécurité sur les objectifs de l'entreprise grâce au partage d'informations communes, les équipes passent immédiatement au statut de partenaire, au-delà du rôle utilitaire.

Des temps de correction réduits et une meilleure hiérarchisation

En appliquant des fonctions d'analyse et d'automatisation avancées à la réponse et à la gestion, les équipes peuvent se concentrer sur des initiatives plus stratégiques et optimiser les processus métier inter-équipes pour donner la priorité à l'utilisateur final. Ces workflows efficaces peuvent contribuer à renforcer des ressources limitées en personnel et à accélérer les temps de correction. La solution guidée par ML de Splunk promeut des approches standardisées et démocratisées, pour que toutes les équipes puissent résoudre un problème de manière efficace et collaborative.

Éviter les temps d'arrêt avant qu'ils n'impactent les revenus

Grâce à la consolidation des données et des outils, et à l'emploi de l'analyse prédictive et de la détection des anomalies, les équipes sont averties qu'elles doivent résoudre un problème avant qu'il n'affecte le client, ce qui préserve les revenus et l'expérience de l'utilisateur final.

Les 7 étapes d'une gestion des services numériques réussie

Comment les équipes modernisent-elles leur approche de la gestion des services numériques ? Quelles sont les étapes essentielles pour commencer ce voyage ? Voici les sept étapes qu'une équipe doit envisager pour gérer les services numériques avec succès.

1. Comprenez la stratégie de cloud de votre entreprise

Quels services critiques sont en train de migrer vers le cloud ou d'adopter une stratégie numérique ? Certaines initiatives ont accéléré l'adoption du cloud (télésanté, supervision du télétravail, etc.) avec le passage aux services numériques. En comprenant la stratégie de cloud de l'entreprise et les initiatives de numérisation des services, votre équipe peut identifier quelles fonctions de l'entreprise entreprennent de tels efforts et quelles parties prenantes sont prêtes à mettre en œuvre une approche moderne et centrée sur le client de la gestion des services.

2. Identifiez les services qui ont la plus grande valeur stratégique pour l'entreprise

Analysez les principaux incidents en contact avec les clients pour trouver des indices sur les points faibles potentiels et les services affectés. Y a-t-il des services que la direction de l'entreprise suit de façon constante ? Identifiez les parties prenantes critiques dans les opérations, le développement, la sécurité et les fonctions commerciales qui sont responsables en cas d'interruptions de service et d'incidents de service de niveau P1. Identifiez ensuite les membres de la direction qui sont à l'origine d'initiatives de stratégie de transformation et les raisons qui motivent ce changement.

Cela s'applique aussi bien aux responsables de services qu'aux équipes techniques. De nouvelles pressions sur le marché, la réduction des coûts et l'atténuation des risques sont de puissants moteurs commerciaux de la transformation. Du point de vue technique, la modernisation de l'infrastructure existante ou de nouvelles demandes en expertise technique et en main-d'œuvre, peuvent motiver ces initiatives.

3. Identifiez les KPI d'une couche de votre entreprise

Les équipes des opérations IT peuvent commencer à superviser les KPI d'un certain type d'infrastructure (par exemple, les performances des bases de données). Les équipes de prestation de services et d'assurance peuvent commencer par superviser les tendances et les volumes d'activité de l'entreprise.

4. Collaborez avec les parties prenantes de multiples équipes

Collaborez avec les responsables des services dans les équipes des opérations IT ou de développement pour établir des objectifs communs. Plus que jamais, les DSI et les équipes IT cherchent à **démontrer la valeur commerciale de l'IT**. En raison des modes de livraison des logiciels et de la part croissante des applications dans la génération de revenus, les équipes de développeurs assument une responsabilité croissante dans la protection des performances de l'entreprise.

Réunissez les parties prenantes métiers et techniques pour définir d'abord les KPI partagés, puis rassemblez les métriques appropriées pour soutenir ces KPI. Ensuite, créez un dépôt de données unifié à partir de différents systèmes pour collecter des métriques et les mettre à disposition de plusieurs utilisateurs. Allez plus loin que les modèles de rapport de base pour inclure des définitions de KPI et faire correspondre les métriques technologiques aux KPI qu'elles soutiennent.

5. Capturez l'architecture métier et les KPI sur un service

À l'aide des informations recueillies auprès des parties prenantes à l'étape précédente, documentez les KPI commerciaux et techniques liés à un seul service. Ensuite, capturez l'ensemble de l'architecture des services métiers et associez ses composants aux métriques métier et techniques connexes (autrement dit, le workflow métier de bout en bout et l'infrastructure prise en charge). Enfin, créez des tableaux de bord offrant une visualisation des KPI métier et techniques pour permettre l'analyse des causes profondes d'une dégradation de service.

6. Établissez des informations prédictives pour un service

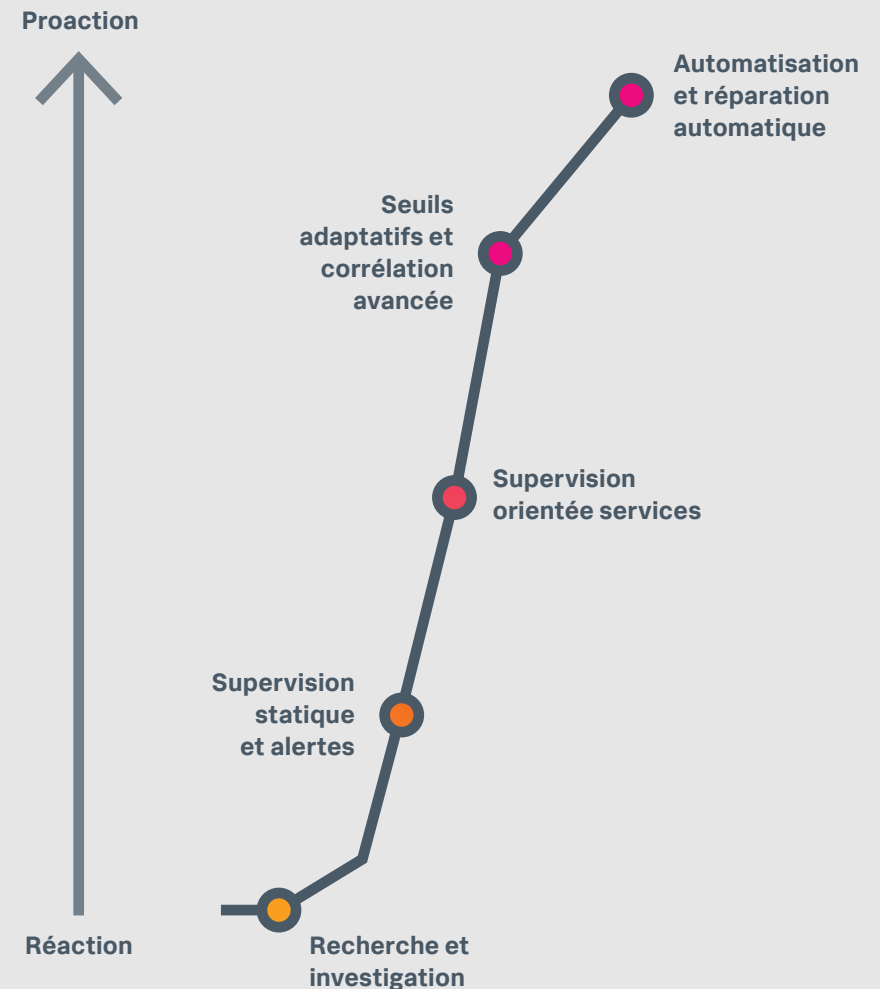
Une fois que vous pouvez visualiser et superviser un service de bout en bout, l'étape suivante consiste à configurer et à entraîner des algorithmes pour générer des données prédictives pour un service. Commencez par mettre différents algorithmes avancés à l'essai sur un service. N'implémentez pas d'alerte ou de réponse tant que l'algorithme n'a pas été validé. Ensuite, entraînez les algorithmes de machine learning sur l'état de santé des KPI. Ceux-ci varient selon le secteur, mais on peut citer comme exemples les performances des paiements mobiles, les services aux citoyens et le traitement des sinistres.

7. Créez un centre d'excellence pour les données

Élargissez la stratégie de supervision et le cadre holistique à davantage d'équipes, et faites connaître les avantages de la mise en corrélation de multiples données en un même endroit. À mesure que davantage d'équipes adopteront cette stratégie de supervision holistique, l'adhésion sera plus facile à obtenir. Une manière de faire connaître cette valeur consiste à montrer à une équipe ses données dans la nouvelle approche proposée. Proposez de lui créer un tableau de bord à l'aide de votre framework et de votre plateforme. Si un problème survient, vous pourrez utiliser vos informations pour expliquer ce qui s'est mal passé dans ses systèmes.

Enfin, implémentez l'automatisation et l'orchestration dans les processus pour prévoir davantage d'interruptions de service et réduire les temps de correction. Incluez des mécanismes de responsabilisation qui utilisent les données et les analyses pour encourager des workflows efficaces et des processus plus automatisés.

Modèle de maturité des capacités



6 applications pratiques des services numériques modernes

Santé

Les établissements de santé investissent dans les services de télémédecine numérique afin de fournir des soins aux patients et d'améliorer la collaboration entre les centres de soins distribués. La disponibilité et la performance d'un service peuvent parfois faire la différence entre la vie et la mort.

Scénario d'utilisation : Traitement des demandes de remboursement, soins de qualité aux patients

Molina Healthcare est une organisation de santé membre du Fortune 500 qui rend service à 4,2 millions de personnes dans tout les États-Unis. Quand sa croissance phénoménale et l'accélération de son activité ont entraîné une dette technique et limité les budgets, l'équipe de services d'entreprise a adopté l'analyse des big data et la supervision axée sur les KPI pour comprendre comment mieux servir ses membres.

Défis clefs

Avec 100 000 sources de données, 190 milliards d'événements et 40 000 types de sources, Molina Healthcare avait besoin de garantir la disponibilité de ses services stratégiques, notamment son moteur de traitement des remboursements et son centre d'appels. Molina disposait d'outils de supervision coûteux et disparates, et n'avait aucune visibilité en temps réel sur ses services et ses systèmes.

Résultats clefs

Molina Healthcare a migré vers une plateforme de données machine avec IA et machine learning intégrés pour acquérir, corrélérer et afficher toutes ses données. L'équipe a également mis en œuvre une stratégie de supervision moderne à l'aide de tableaux de bord basés sur les KPI pour échanger avec les utilisateurs métiers et leurs clients, et comprendre ce qui était important à ce moment-là. Elle a donné la priorité aux services essentiels et aux processus métiers clés de l'entreprise afin de fournir une représentation visuelle des flux d'argent et donc démontrer la valeur commerciale de la démarche.

En améliorant la stabilité de ses systèmes et services, Molina Healthcare a réduit de 80 % le nombre d'interruptions de service, d'incidents et de temps d'arrêt. Grâce à une visibilité à 360 degrés sur l'ensemble de l'entreprise, l'équipe peut désormais aborder les décideurs et avoir une conversation contextualisée sans avoir à traduire les termes techniques en termes commerciaux.

« Splunk nous permet de communiquer avec nos utilisateurs métiers [et] avec nos clients en mettant en corrélation les données de leurs systèmes respectifs avec les données opérationnelles que nous avons. »

— AVP Opérations, Molina Healthcare

Télécommunications et médias

Le COVID-19 et la 5G ont accéléré l'adoption de nouveaux modèles commerciaux dans le domaine des télécommunications (telco) pour répondre aux besoins de la « nouvelle norme » comme le travail à distance, et protéger les revenus existants comme les investissements futurs. Pour prendre en charge la prochaine vague de services 5G, les opérateurs télécoms transforment leurs workflows linéaires en une architecture intégrée orientée services, rassemblant les équipes technologiques et commerciales afin d'accélérer l'innovation et d'éliminer les processus manuels.

Scénario d'utilisation : Services haut débit et mobiles, satisfaction client

Belong est une société de télécommunications numériques basée à Melbourne qui propose des services haut débit et mobiles dans toute l'Australie. En tant que marque détenue par Telstra, Belong a eu l'opportunité unique de piloter différents modèles d'affaires et d'expérimenter des services de télécommunications innovants pour créer une expérience client transparente. Grâce à Splunk, l'entreprise a pu recueillir des informations qui ont permis d'améliorer l'ensemble de l'activité, notamment en réduisant de 75 % le nombre d'erreurs affectant les clients, un résultat remarquable.

Défis clefs

Belong tenait à améliorer la fidélisation des clients, mais n'avait pas la visibilité sur les données en temps réel qui permettrait de résoudre et de hiérarchiser les problèmes dans l'ensemble de l'entreprise. Avec le déploiement de son réseau 5G, l'entreprise devait également superviser plus étroitement l'état de santé de ses relais cellulaires afin d'identifier les moins fiables et prévenir les interruptions.

En raison de son succès, l'entreprise a toutefois rapidement dépassé les capacités de son système existant. Avant le déploiement de la plateforme Splunk, il manquait à Belong toute la visibilité nécessaire pour extraire de la business intelligence de ses données. L'entreprise dépendait d'un système dont les fonctionnalités de recherche étaient inadaptées, ne délivrait que des informations limitées et n'était que rarement utilisé par

le personnel. L'absence d'analyses en temps réel était source de problèmes dans l'environnement produit de Belong et, dans l'incapacité de répondre rapidement aux problèmes des clients, la société a ressenti le besoin de faire mieux pour offrir l'expérience client souhaitée.

Résultats clefs

Belong s'est servi de la visibilité en temps réel offerte par Splunk et de son large éventail de couverture pour améliorer la satisfaction des clients, les résultats de l'entreprise et les opérations IT. À l'aide de rapports, de tableaux de bord et d'alertes basés sur les KPI, l'équipe a pu identifier et localiser les problèmes plus rapidement dans ses systèmes, ce qui lui a permis de développer des études de cas ciblant les problématiques prioritaires. En donnant de nouveaux moyens à ses équipes à travers la plateforme fiable et flexible de Splunk, Belong a accéléré et simplifié le développement produit tout en permettant à l'équipe de détecter, superviser et résoudre les problèmes bien plus rapidement. La capacité de Splunk à illustrer clairement les données à l'aide de tableaux de bord et de visualisations a permis à l'équipe d'exploiter des données de log complexes et de mettre au point un outil d'analyse des performances sur le mode des feux tricolores, afin de rationaliser les interactions avec les clients.

En réduisant de 75 % les erreurs en relation avec les clients et de 50 % le temps moyen de rétablissement (MTTR), Belong a créé une meilleure expérience pour ses clients et ses employés.

« Nous avons pu donner à nos équipes de développement produits un accès aux données de notre entreprise par le biais de visualisations en temps réel. (...) Cela contribue à une culture centrée sur le client, qui fait partie intégrante d'une démarche de transformation durable et de performance commerciale. »

— Directrice du numérique, Belong



Fabrication et chaîne logistique

Les comportements et les attentes des clients évoluent de façon spectaculaire, ce qui remet en question la configuration établie de la chaîne logistique et des opérations des entreprises industrielles. Les chaînes logistiques font face à un nombre croissant de perturbations majeures, notamment à cause des pratiques d'inventaire juste à temps (JIT), qui ne sont pas aussi fiables en cas de pandémie mondiale. Pour réussir sur ce marché, les entreprises doivent transformer les processus traditionnels de la chaîne logistique en écosystèmes connectés de bout en bout et axés sur l'analyse.

Les entreprises modernes ont déjà une longueur d'avance. Dans une [enquête menée par PwC](#) auprès de cadres et de décideurs de la chaîne logistique, 63 % des entreprises visionnaires ont déclaré avoir déjà mis en œuvre une plateforme d'analyse avancée et d'IA, et 24 % de plus ont indiqué faire l'essai de ce type de logiciel pour transformer leurs processus de fabrication dans une optique de flexibilité et de transparence.

Scénario d'utilisation : Optimisation des processus, analyse des données de fabrication

De l'électroménager aux outils de jardin, jusqu'aux pièces de machinerie et aux systèmes de chauffage, Bosch joue un rôle important dans la vie quotidienne. Si Bosch est une marque bien connue pour un large éventail de produits, sa division Manufacturing Solutions de 2 000 employés, répartis sur neuf sites, fournit de l'équipement, des technologies et des services d'usine à des entreprises du secteur de l'industrie.

Défis clefs

Les données étaient déjà accessibles à l'équipe Bosch, mais elle ne pouvait pas en extraire des informations utiles ni transformer les données en action pour améliorer des processus critiques comme la fabrication des capteurs lambda Bosch. Inventés par Bosch, ces capteurs sont des éléments essentiels des systèmes d'échappement des voitures, car ils garantissent que le mélange de carburant présente le bon taux d'oxygène pour une combustion efficace et respectueuse de l'environnement.

La fabrication des capteurs lambda avancés de Bosch nécessitait jusqu'à trois semaines, et de nombreux formats de données différents devaient être corrélés à la main à l'aide de requêtes SQL complexes et de feuilles de calcul volumineuses.

Résultats clefs

Pour déterminer comment optimiser le processus de fabrication de ces capteurs lambda, Bosch s'est tourné vers la plateforme Splunk. Avant cela, il fallait que les clients de Bosch effectuent de longues recherches dans Microsoft Excel pour trouver des informations sur les performances de l'équipement industriel. Aujourd'hui, tous les clients peuvent produire ces rapports, et les requêtes sont bien plus rapides : Splunk a réduit le délai moyen de 15 minutes à 20 secondes seulement.

Cet accès rapide aux données permet à l'équipe d'identifier les machines ou les porte-pièces qui génèrent le pourcentage le plus élevé de pièces défectueuses et les réparer sans délai. Il a également libéré du temps pour l'équipe. Elle n'a plus à passer une journée à exécuter des macros Excel, et peut désormais effectuer des analyses plus complexes et produire des recommandations sur l'amélioration des processus métier.

Avec Splunk, Bosch fabrique ses produits avec efficacité en faisant passer le délai d'analyse principal de 15 minutes à entre 20 et 90 secondes, et en permettant à tout le personnel (pas uniquement les technologues) d'effectuer leurs propres requêtes.

« Grâce à Splunk, nous obtenons des informations détaillées sur nos processus. Grâce à cette transparence, l'équipe utilise les données pour prendre toutes ses décisions d'amélioration. »

— Directeur Produits et innovation Industrie 4.0,
Bosch Manufacturing Solutions



Services financiers

Comme les banques et autres institutions financières comptent moins sur leurs succursales de ville et offrent des services d'épargne, de prêt et de paiement entièrement en ligne, la disponibilité et les performances de ces services financiers numériques sont plus essentielles que jamais.

Scénario d'utilisation : Volume et transactions client, expérience client

Avec une présence internationale dans plus de 30 pays et territoires, TransUnion aide les entreprises à contrôler leurs risques tout en aidant les consommateurs à gérer leurs crédits, leurs informations personnelles et leur identité. En coulisses, l'entreprise assure la fiabilité des transactions des consommateurs en veillant constamment à la stabilité de ses systèmes informatiques.

Défis clefs

Pour rationaliser les opérations et améliorer l'expérience client, TransUnion devait renforcer le suivi des anomalies tout en visualisant et en combinant les données machine provenant de plusieurs applications. Le service de supervision de l'entreprise a cherché des moyens d'améliorer le suivi des performances pour le trafic client externe et les transactions de volume client. En découvrant Splunk, l'équipe était enthousiaste à l'idée d'utiliser le machine learning pour établir une base de référence de l'activité client et superviser les performances des applications.

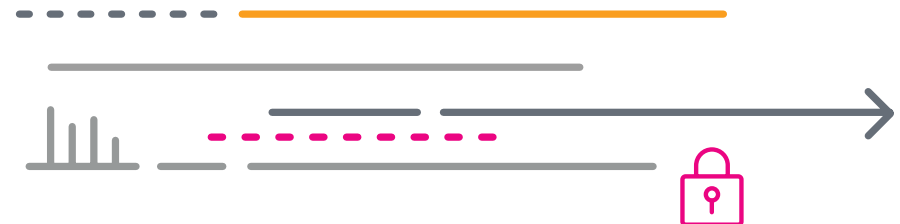
Résultats clefs

TransUnion enregistre des variations cycliques du trafic sur son site : les volumes de transactions sont plus élevés à certains moments de la journée et de la semaine. En faisant appel à l'automatisation et à des algorithmes de machine learning, l'entreprise bénéficie désormais d'un nouveau moyen de superviser ces cycles et les transactions. Grâce à Splunk, TransUnion dispose désormais d'une visibilité totale sur son flux de transactions de bout en bout, ce qui lui permet d'émettre des alertes en cas d'anomalie et de sécuriser ses clients.

« Il est essentiel de comprendre les tendances des volumes de clients pour bien gérer ses activités. Lorsque le trafic sort d'une plage définie, une alerte est immédiatement générée. Splunk nous permet d'investiguer très tôt ces phénomènes pour assurer une expérience client parfaitement fluide. »

— Responsable en chef du développement Splunk, TransUnion

011010



Vente au détail et e-commerce

À l'heure où les consommateurs demandent davantage d'options de paiement et de livraison sans contact, et réduisent les visites en magasin, les détaillants investissent dans des services numériques innovants et un modèle omnicanal pour fidéliser la clientèle. Ils privilégient les nouveaux investissements technologiques et transforment leur modèle commercial en décomposant les fonctions spécifiques aux canaux de distribution et en alignant l'organisation sur le consommateur plutôt que sur l'infrastructure.

Scénario d'utilisation : Traitement des commandes, expérience client

L'une des raisons qui a fait de Domino's le numéro 1 mondial de la pizza réside dans son engagement à simplifier chaque étape du processus de commande grâce à des options numériques pratiques, rapides et faciles. Pour ce faire, Domino's propose désormais plus de 15 canaux de commande numériques différents (téléviseurs intelligents, appareils Amazon Echo et Google Home, applications pour téléphones mobiles, Slack, réseaux sociaux et montres intelligentes) qui génèrent collectivement 65 % des ventes aux États-Unis. Pour maintenir l'orientation client à grande échelle, Domino's utilise Splunk pour garantir une expérience utilisateur exceptionnelle.

Défis clefs

Domino's a vu la valeur de la transformation numérique bien avant ses concurrents et s'est fixé, il y a environ dix ans, l'objectif de se repositionner en tant que « société d'e-commerce vendant aussi des pizzas ». Le principal défi était de changer d'optique pour se concentrer sur les canaux numériques et les technologies émergentes, sans toutefois renoncer à la touche personnelle de l'entreprise.

Résultats clefs

L'approche « data-first » de Domino's lui permet de comprendre parfaitement les opérations informatiques et de sécurité en coulisses, les opérations commerciales, ainsi que toutes les transactions client en temps réel : commandes, services, site web et applications, la visibilité est totale. L'entreprise a les moyens d'identifier de manière proactive les menaces de sécurité externes, de les atténuer plus rapidement, d'assurer l'intégrité du système interne et de protéger les données des clients.

« Splunk nous aide dans chaque transaction en temps réel. Nous comprenons tout le déroulement de nos commandes, services, sites web et applications. En rassemblant toutes les données, nous pouvons améliorer les processus à l'international comme à l'échelle nationale. »

— Architecte en intelligence opérationnelle, Domino's

Secteur public

Contraints de proposer des expériences de service de la même qualité que le secteur privé tout en réduisant les coûts, les organismes du secteur public avaient déjà entamé la numérisation des services citoyens jusque-là assurés en personne. Ensuite, la pandémie de COVID-19 a fermé les bureaux des administrations, et c'est une main-d'œuvre en télétravail qui a dû s'adapter à l'impératif d'accès numérique aux services.

Scénario d'utilisation : Services aux citoyens

Tous les dix ans, le Bureau du recensement des États-Unis entreprend de fournir un décompte complet et précis de la population et des foyers de tout le pays. Il faut donc compter chaque personne une fois, et au bon endroit, pour fournir au gouvernement fédéral des données permettant de mieux comprendre et servir le peuple américain.

Défis clefs

De 1950 à 2010, les taux de réponse au recensement ont diminué régulièrement, révélant une population avec de nouvelles attentes, préférences et méthodes de communication. Le Bureau du recensement savait qu'il devait rattraper son retard. En 2020, le Bureau du recensement américain s'est lancé dans une nouvelle entreprise : le tout premier recensement décennal numérique. Pour naviguer dans ce nouveau territoire numérique, le Bureau du recensement a choisi Splunk afin d'appliquer une approche axée sur les données au recensement des États-Unis.

Résultats clefs

La numérisation du Bureau du recensement américain a rendu l'organisation plus agile, plus rapide et plus sûre. Ses 52 systèmes sont chiffrés.

La supervision automatisée permet au Bureau du recensement de détecter et de corriger les vulnérabilités avant qu'elles ne compromettent des informations vitales. Les visualisations en fenêtre unique de Splunk facilitent plus que jamais la détection et la prévention des fraudes. Vitesse, simplicité, sécurité, visibilité. Pourquoi ces critères ont-ils autant d'importance ? Parce que les données recueillies par le Bureau du recensement américain sont la source qui motive les décisions concernant le financement des organismes fédéraux, d'état et locaux. Elles déterminent la représentation au Congrès. Elles conditionnent la cartographie des circonscriptions législatives, ainsi que la façon dont les communautés sont servies et impliquées.

Le recensement numérique de 2020, basé sur Splunk, permet aux citoyens d'interagir avec leur gouvernement d'une manière nouvelle et intuitive, et il aura un impact sur les services que ces citoyens recevront dans la décennie à venir.

« En facilitant l'accès aux données du Bureau et leur analyse, Splunk permet aux équipes de toute l'organisation d'exploiter ces informations pour prendre des décisions plus éclairées et délivrer de meilleurs résultats. »

— Chef adjoint de la division Adressage et services de base de données et de middleware, Bureau du recensement des États-Unis





Vous voulez en savoir plus ?

Visitez notre site web pour en savoir plus sur Splunk pour la gestion des services numériques.

[En savoir plus](#)

Splunk, Splunk>, Data-to-Everything, D2E et Turn Data Into Doing sont des marques commerciales de Splunk Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Tous les autres noms de marque, noms de produits et marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © 2021 Splunk Inc. Tous droits réservés.

21-18748-Splunk-A Guide to Modern IT Service Management With AIOps-EB-115

splunk>[®]
turn data into doing™