

Compassion International manie les données pour protéger et prendre soin des enfants touchés par la pauvreté

Défis clefs

Pour protéger et servir près de 2 millions d'enfants dans le monde, Compassion International avait besoin d'une solution pour garantir la disponibilité de ses systèmes, sécuriser ses données et sélectionner ses parrains plus rapidement et efficacement.

Résultats clefs

Avec la plateforme Splunk®, Compassion International transforme ses données brutes en informations exploitables qui protègent les donateurs, font reculer l'exploitation, mesurent l'impact des financements et libèrent davantage d'enfants de la pauvreté et du trafic.



Secteur : Non lucratif

Solutions/Scénarios d'utilisation : Opérations IT, Sécurité, Analyse commerciale

Chaque année, Compassion International contribue à libérer plus de 2 millions d'enfants de la pauvreté dans le monde.

Adoptant une approche holistique du développement de l'enfant, cette mission chrétienne travaille avec un vaste réseau de parrains et plus de 8 000 partenaires religieux internationaux pour apporter des soins physiques, sociaux, économiques et spirituels aux enfants vivant dans l'extrême pauvreté. Pour restaurer des vies à une si grande échelle, l'équipe de Compassion International s'appuie sur les informations de Splunk pour garantir la transparence des opérations à chaque étape, qu'il s'agisse de filtrer les parrains pour protéger les enfants, de suivre les cadeaux pour assurer leur livraison ou de sécuriser les données financières pour maintenir la confiance des parrains.

Une plateforme pour répondre aux besoins IT, métier et de sécurité

Prendre soin de plus de 2 millions d'enfants répartis à travers le monde est une entreprise monumentale. Pour assurer aussi bien la protection des enfants que des parrains, l'équipe de Compassion International doit gérer et sécuriser toutes les données, qu'elles concernent les finances, les parrains et les enfants, mais aussi l'état de santé des systèmes et les connexions au réseau dans le monde entier. Jonathan Wagner, Spécialiste senior de la supervision chez Compassion, déclare : « Les données sont essentielles à notre mission. C'est pourquoi nous intégrons les données des applications, des processus, des serveurs et des bases de données (environ un million et demi d'événements par jour) dans Splunk. »

Compassion a commencé à utiliser la technologie Splunk pour les cas d'utilisation traditionnels de l'IT et de la sécurité, comme la gestion des logs et le SIEM. Le groupe de supervision et d'alerte, par exemple, s'appuie toujours sur Splunk pour maintenir une disponibilité de 99,999 %, un exploit qui a valu à l'équipe l'élogieux surnom de « Protect the Nines ». Grâce à la supervision sophistiquée de Splunk, l'équipe réduit les différentes alertes à un problème spécifique pour identifier et trier de manière proactive le problème avant qu'il ne devienne une défaillance, aidant ainsi Compassion à offrir des ressources aux enfants et aux parrains sans interruption.

Au fil du temps, d'autres équipes, de la direction au marketing en passant par la gestion des risques et la levée des fonds, ont commencé à exploiter la puissance de la plateforme Splunk. M. Wagner, qui a contribué à développer environ 120 tableaux de bord pour diverses unités commerciales, affirme : « Tout le monde, à tous les niveaux, se rend compte que Splunk n'est pas seulement un outil IT, c'est un outil métier qui éclaire les décisions stratégiques. « Une fois que les données sont dans Splunk, nous pouvons voir la situation dans son ensemble, corrélérer les informations et comprendre si nous sommes face à des problèmes plus importants. De plus en plus d'équipes viennent me voir et me demandent : "Est-ce qu'on pourrait faire ça avec Splunk ?" Et bien sûr, la réponse est toujours oui. »

Résultats chiffrés

> 2 millions
d'enfants aidés
chaque année

< 5 min
pour sélectionner les
parrains avec Splunk,
contre un délai d'une
semaine auparavant

~120
tableaux de bord
Splunk fournissent
aux équipes métier les
données dont elles ont
besoin pour prendre les
bonnes décisions

L'équipe de développement de l'interface de programmation d'applications (API), par exemple, a utilisé Splunk pour passer de 100 alertes par semaine à seulement deux, ce qui permet de consacrer davantage de temps aux initiatives prioritaires. M. Wagner déclare : « Maintenant, avec Splunk, nous avons automatisé une grande part de ces problèmes "normaux" afin de nous concentrer sur la création de solutions innovantes et originales pour aider des enfants dans le besoin. »

PATCH : Protéger tous les enfants

L'une de ces solutions innovantes est l'initiative PATCH (Protect All the Children), qui protège les enfants des personnes dont les motivations sont potentiellement malveillantes. Née de discussions commerciales avec l'équipe de gestion des produits de Compassion et d'un partenariat avec Splunk for Good, PATCH utilise le machine learning et le traitement des données de Splunk pour filtrer les parrains, signalant automatiquement toute personne affiliée à une base de données de prédateurs sexuels.

John Edom, Responsable IT de la supervision et de l'automatisation chez Compassion, explique : « Avant Splunk, nous avions un tableau des "acteurs malveillants" que nous nous efforcions de gérer manuellement, mais ce n'était simplement pas gérable à grande échelle. » Au cours de leur preuve de concept initial, l'équipe de M. Edom a découvert qu'en utilisant Splunk, ils pouvaient identifier bien davantage de ces acteurs malveillants, en beaucoup moins de temps.

Une fois mise en œuvre, PATCH a donné des résultats immédiats. J. M. Pearson, Investigateur principal pour la sécurité domestique et globale chez Compassion International, affirme : « Dès le premier jour d'utilisation de Splunk, nous avons découvert plus de 70 comptes liés à des délinquants sexuels. » Si le processus de filtrage précédent était passé de 30 jours à environ une semaine après l'inscription du parrain, la plateforme Splunk effectue ce traitement en cinq minutes et même, dans certains cas, en quelques secondes.

En plus de filtrer les parrains, PATCH filtre également les lettres entre les parrains et les enfants, signale les communications hors canal via les réseaux sociaux (qui peuvent présenter un risque de sécurité) et avertit en cas de langage potentiellement séducteur (qui indique une exploitation intentionnelle). Au fil du temps, l'équipe PATCH et M. Pearson ont entraîné la plateforme Splunk à hiérarchiser les correspondances à haut risque, telles que les lettres envoyées depuis des prisons et des adresses de motel connues, ce qui lui permet d'optimiser l'usage de son temps en tant qu'investigateur unique pour PATCH.

Un réseau de donateurs fondé sur la confiance

Bâtir, et maintenir, la confiance entre les parrains et les donateurs est primordial pour le succès de Compassion. L'association utilise la plateforme Splunk pour sécuriser les processus financiers critiques, de la supervision des transactions impliquant des contrôles physiques et la protection des systèmes de cartes de crédit, à l'utilisation de la technologie PATCH pour protéger les parrains des tentatives d'escroquerie.

Compassion utilise également Splunk pour s'assurer que les financements de cadeaux, pour un anniversaire ou une occasion spéciale par exemple, parviennent à leur destinataire. La plateforme Splunk suit un ensemble complexe de systèmes pour créer 10 rapports qui clarifient le processus de don et signalent toute anomalie. M. Edom explique : « S'il y a une anomalie, nous pouvons assurer un suivi proactif pour nous assurer que le cadeau du parrain arrive bien à l'enfant. Cela nous aide à être plus transparents avec nos parrains et à garantir que l'enfant bénéficie de ces fonds. »

Compassion est au service des enfants depuis 68 ans, mais l'organisme est loin d'avoir terminé sa quête pour libérer plus d'enfants de la pauvreté. M. Edom affirme : « Dans la période difficile que nous traversons actuellement, nous devons être en mesure d'atteindre et de servir toujours plus d'enfants. En nous permettant de prendre des décisions reposant sur des données, la plateforme Splunk prend un rôle plus stratégique encore dans notre mission de servir et de protéger les enfants qui en ont le plus besoin. »



Tout le monde, à tous les niveaux, se rend compte que Splunk n'est pas seulement un outil IT, c'est un outil métier qui éclaire les décisions stratégiques. [...] De plus en plus d'équipes viennent me voir et me demandent : « Est-ce qu'on pourrait faire ça avec Splunk ? » Et bien sûr, la réponse est toujours oui. »

— Jonathan Wagner,
Spécialiste senior de la supervision,
Compassion International

Téléchargez [Splunk gratuitement](#) ou commencez dès maintenant [un essai gratuit de Splunk Cloud](#). Environnement physique ou cloud, petite équipe ou grand service, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.



En savoir plus : www.splunk.com/asksales

www.splunk.com