

Lenovo offre une expérience d'e-commerce fluide avec Splunk Observability

Défis clefs

La gestion d'un site d'e-commerce implique bien souvent des pics d'utilisation de données et du trafic web inattendus : les performances, la stabilité et la flexibilité sont donc essentielles, surtout pendant la migration vers le cloud.

Résultats clefs

Avec Splunk Observability Cloud, Lenovo a réduit de moitié le temps de dépannage par rapport à Dynatrace, diminué son coût total de possession et maintenu une disponibilité de 100 % malgré une augmentation de 300 % du trafic web.

Lenovo

Secteur : Technologie

Solutions : DevOps, Plateforme, Infrastructure Monitoring, Application Performance Monitoring

L'adaptabilité et la flexibilité sont essentielles pour la gestion d'une entreprise d'e-commerce internationale.

Multinationale technologique de 50 milliards de dollars américains fournissant des appareils intelligents aux consommateurs et aux entreprises sur 180 marchés à travers le monde, Lenovo vend sa gamme complète de produits à la fois en magasin et en ligne. La société exploite une plateforme d'e-commerce mondiale à succès qui offre une expérience d'achat transparente tout en conservant une visibilité complète sur chaque processus, afin de garder une longueur d'avance sur les menaces potentielles pouvant affecter les transactions quotidiennes.

Après avoir utilisé la plateforme de supervision Dynatrace pendant quelques années, Lenovo a décidé de passer à une solution plus flexible et adaptable permettant de personnaliser l'observabilité sur toutes les opérations pour mieux répondre aux préférences changeantes des consommateurs dans un paysage d'e-commerce fortement dynamique.

Dans la mesure où Lenovo utilisait déjà la [plateforme Data-to-Everything de Splunk pour améliorer ses opérations et la sécurité IT](#) depuis des années, il semblait naturel de se tourner également vers Splunk pour l'observabilité. L'équipe Lenovo a déployé Splunk Infrastructure Monitoring et Splunk Application Performance Monitoring (APM) pour remplacer sa plateforme existante, et les puissantes capacités de supervision et d'observabilité du cloud de Splunk ont contribué à accélérer l'initiative de migration vers le cloud de Lenovo.

La visibilité en temps réel accélère le dépannage et la productivité des développeurs

Avec Splunk Observability Cloud, l'équipe Lenovo utilise des données haute-fidélité et des analyses prédictives pour superviser les performances de l'infrastructure à l'échelle du cloud. « Ce que nous apprécions particulièrement avec Splunk, ce sont les avantages considérables que nous tirons de ses tableaux de bord d'analyse centralisés et personnalisables qui rassemblent et analysent les transactions en temps réel ; ils nous permettent de répondre aux clients sans délai tout en repérant les erreurs et les problèmes de latence en un coup d'œil », déclare Ben Leong, Directeur des opérations pour la plateforme en ligne et d'e-commerce chez Lenovo.

Grâce à cela, le temps moyen nécessaire pour récupérer après une défaillance du système est passé de 30 minutes avec Dynatrace à environ 5 minutes avec Splunk. Un dépannage plus rapide se traduit par une productivité accrue pour les développeurs et une perte de revenus moindre pour l'organisation.

Résultats chiffrés

~ **5 min**

de MTTR avec Splunk, contre un délai de 30 minutes avec Dynatrace

100 %

de disponibilité malgré une augmentation de 300 % du trafic web

Haute

ment évolutif pour répondre à la croissance du trafic

M. Leong ajoute : « L'interface utilisateur, rapide et légère, est aussi extrêmement pratique. Les données techniques sont plus faciles à comprendre lorsqu'elles sont présentées sous une forme graphique, comme la carte des services de Splunk. Nos développeurs adorent la topologie illustrée qui affiche clairement la relation entre les différents services créés pour une application donnée, car ils peuvent désormais mieux collaborer avec les autres équipes de développement qui créent des services pour la même application. Outre ces puissantes visualisations, un autre avantage est l'intégration transparente avec Microsoft Teams à des fins d'alerte. »

Les cartes thermiques de l'ensemble de l'infrastructure de Lenovo, les rapports d'état sous forme de feux de circulation et la fonction de supervision avancée des hôtes, qui permet à l'équipe de saisir en temps réel l'état de chaque serveur sont des éléments tout aussi impressionnants.

Assurer une disponibilité continue pendant une augmentation massive du trafic

Aucune transaction abandonnée, aucun problème de performances, aucun retard et une visibilité en temps réel sur chaque transaction : tel était l'objectif que Lenovo souhaitait atteindre avec Splunk Observability Cloud. Et Splunk a tenu ses promesses, y compris lors de la journée la plus intense de l'année pour le shopping en ligne, le Black Friday.



Splunk est un excellent investissement pour nous, car il améliore remarquablement notre efficacité opérationnelle et permet une meilleure collaboration des équipes. Grâce à cet excellent outil, notre équipe d'exploitation résout les problèmes bien plus rapidement que jamais. »

Ben Leong, Directeur des opérations, plateforme en ligne et e-commerce, Lenovo

Pour le Black Friday 2020, Lenovo a proposé une offre exceptionnelle sur les produits informatiques et distribué des jeux vidéo en quantité limitée à titre d'incitation. Certes, Lenovo s'attendait à une augmentation soudaine des ventes et du trafic web, mais la hausse s'est avérée être 300 % plus élevée qu'à la même période en 2019. Grâce à Splunk Observability Cloud, la boutique en ligne de Lenovo a maintenu une disponibilité de 100 %, sans aucune interruption ni crise, et elle a offert une expérience d'achat sans faille malgré l'augmentation massive du trafic sur son site Internet et de son application mobile. Pendant ces périodes de pointe, l'équipe d'assistance Splunk s'est également mobilisée pour offrir à Lenovo une tranquillité d'esprit totale.

Une plateforme d'analyse évolutive qui alimente une croissance durable

Les consommateurs d'aujourd'hui s'attendent à ce que les interactions numériques fonctionnent à tout moment. Grâce à la visibilité sur l'intégralité de la pile acquise via Splunk Observability Cloud, Lenovo travaille sur l'ensemble de son paysage de données pour comprendre rapidement comment son infrastructure se comporte sur différents services, et utilise des analyses prédictives reposant sur le machine learning pour résoudre les problèmes bien avant qu'ils n'entravent l'expérience de l'utilisateur final.

Face à l'augmentation régulière du trafic web annuel, Lenovo dispose désormais d'une solution qui continue de répondre à ses besoins en constante évolution. Splunk Observability Cloud élargit l'échelle des analyses tout en générant des informations exploitables aussi bien en temps réel que prédictives, permettant à Lenovo de saisir de nouvelles opportunités commerciales et de dépasser les attentes en perpétuelle évolution des clients.



La carte des services de Splunk APM vous aide à comprendre vos microservices en un coup d'œil

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.