splunk> a CISCO company

ÉTUDE DE CAS

Specsavers divise son MTTR par 10 avec Splunk

Défis clés

En provoquant un cloisonnement des données, des retards dans la prise en charge des incidents et une multiplication des interruptions susceptibles d'affecter des services essentiels, la prolifération des outils était un problème majeur pour les opérations mondiales de Specsavers.

Résultats clés

Grâce à des capacités de détection améliorées et à des automatisations basées sur Splunk, Specsavers résout les problèmes de performance 10 fois plus vite, évite les interruptions et accélère l'ouverture de nouvelles boutiques et son expansion sur de nouveaux marchés.

Specsavers

Secteur d'activité : Retail

Produits : Splunk Enterprise Security, Splunk IT Service Intelligence, Splunk Observability Cloud

Solutions : Observabilité, Sécurité, Plateforme

Lorsque la vision et l'audition d'un patient sont en jeu, hors de question de subir des interruptions

Specsavers, le plus grand fournisseur de soins optiques et auditifs non coté au monde, est au service de 50 millions de clients en Europe, en Amérique du Nord, en Australie et en Nouvelle-Zélande. Ces dernières années, l'expérience client de l'entreprise s'est développée bien au-delà du seul cadre des rendez-vous en boutique. Des réservations en ligne aux dossiers médicaux numériques, en passant par la vente en ligne et les services omnicanaux, les clients s'attendent à vivre un parcours fluide, qu'ils prennent rendez-vous pour un examen ou commandent de nouvelles lentilles.

Mais en coulisses, les opérations de Specsavers étaient particulièrement complexes. De son expansion globale a émergé une infrastructure fracturée, dans laquelle plus de 20 outils de supervision disparates suivent différents aspects de l'entreprise. Le coût n'était pas le seul défaut de cette prolifération d'outils : elle entraînait également la formation de silos de données qui cloisonnaient les équipes de l'infrastructure, de la sécurité et des opérations, et les temps de réponse aux incidents s'en ressentaient. Pour toutes ces raisons, il fallait bien trop de temps pour détecter et corriger des problèmes de performance comme la latence. Il arrivait même qu'on ne les découvre qu'après des plaintes de clients, ce qui se traduisait par des pertes de revenus. Pour gérer 1,9 million de visites hebdomadaires sur le site de l'entreprise, Specsavers a choisi Splunk afin d'obtenir une visibilité en temps réel, de mettre en place des automatisations et d'acquérir une vue unifiée de l'ensemble de ses opérations mondiales.

Résultats

- **MTTR 10x plus rapide**
- **+ de 100 incidents critiques** et **+ de 500 incidents majeurs** évités en un mois
- **25 000 heures** économisées grâce à des initiatives d'automatisation

Dans un environnement complexe, la visibilité est une priorité

Specsavers a commencé à utiliser Splunk en 2018 avec un petit projet pilote de supervision du réseau des magasins. Peu de temps après, l'entreprise a déployé Splunk Enterprise Security (ES) et Splunk IT Service Intelligence (ITSI) auprès de ses équipes chargées de l'infrastructure, de la sécurité et des opérations.

Aujourd'hui, des alertes de sécurité aux logs des applications, toutes les données sont envoyées dans une même plateforme unifiée, conviviale et accessible dans le monde entier. Cette interface unique permet à Specsavers de répondre 10 fois plus rapidement aux problèmes. L'entreprise évite plus de 500 incidents P2 (majeurs) et 100 incidents P1 (critiques) par mois.

Les problèmes de performance qui étaient auparavant détectés au bout de plusieurs heures sont désormais détectés en temps réel, avant même qu'ils n'affectent les services en ligne ou en boutique, et ils sont résolus rapidement grâce à des automatisations. Andy Slater, Responsable de l'observabilité et de l'automatisation chez Specsavers, confie : « C'est quand les équipes des boutiques me disent qu'elles n'ont pas eu de problème informatique depuis longtemps que je suis le plus fier. Je lève le voile en répondant "Si, vous en avez eus. Mais vous ne vous en êtes pas aperçu parce que nous les avons corrigés avant que vous ne soyez affectées." »

Cette approche a impulsé un changement dans la culture de Specsavers. Selon M. Slater, Splunk fournit la charge utile nécessaire au volet automatisation de l'approche AIOps de l'entreprise, et lui permet d'économiser chaque mois 25 000 heures d'efforts manuels à l'échelle de l'organisation. « Splunk facilite la vie de toutes les équipes », affirme-t-il. Au lieu d'éteindre des incendies dans l'urgence, elles ont le temps d'automatiser les tâches manuelles répétitives. Elles se consacrent aujourd'hui à des initiatives à forte valeur ajoutée comme la conception de solutions, la réflexion créative, la gouvernance et l'assurance, tout en changeant la vie de nos clients grâce à de meilleurs soins optiques et auditifs.

> Splunk facilite la vie de toutes les équipes.
>
> **Andy Slater,** Responsable de l'observabilité et de l'automatisation, Specsavers

Automatiser et adopter des normes mondiales à grande échelle

Basée sur Azure, la plateforme de gestion des patients de Specsavers est un pilier essentiel de ses opérations. C'est elle qui suit les données sensibles des patients : informations de rendez-vous, ordonnances et achats. Specsavers a donc choisi Splunk Observability Cloud pour l'instrumentation de tous les aspects de son système. Aujourd'hui, l'entreprise bénéficie d'une visibilité complète avec métriques, logs et traces.

M. Slater explique : « C'est notre plateforme centrale, et elle a accompagné notre expansion en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Canada. Nos efforts pour adopter des normes mondiales avec Splunk Observability Cloud ont beaucoup facilité ce développement. » Cette approche automatisée, normalisée et structurée leur permet d'être opérationnel dès le premier jour. Quel que soit le continent, Specsavers envoie les métriques et les logs à Splunk pour donner accès à des données historiques et en temps réel dès l'ouverture de la boutique. Cette immédiateté permet à l'entreprise d'accélérer son expansion et d'étendre ses opérations techniques sans difficulté.

Grâce à ces nouvelles capacités d'observabilité et d'automatisation, Specsavers a également réduit le délai d'ouverture d'une nouvelle boutique. M. Slater précise : « La dernière étape avant l'ouverture consiste à vérifier que tous les systèmes informatiques fonctionnent correctement, et cela prenait deux ou trois jours auparavant. Aujourd'hui, avec l'aide de Splunk, il ne faut que 24 heures. »

Dès que Specsavers commence à collecter les données de sa nouvelle boutique, elles sont immédiatement mises à profit. M. Slater poursuit : « Les données de Splunk sont transmises au service retail de l'entreprise et éclairent des décisions stratégiques. Splunk nous donne à voir les tendances qui se dégagent des données de notre site et de nos boutiques, et établit des liens entre nos campagnes publicitaires et l'augmentation du trafic web, par exemple. Ces informations sont extrêmement précieuses pour nos équipes marketing, produits et retail qui cherchent sans cesse de nouvelles façons de mieux servir nos clients. »

Une vision plus nette de l'avenir

Pour Specsavers, les résultats sont clairs : les erreurs et les dégradations de performance déclenchent des workflows automatisés qui les résolvent sans intervention humaine. Les développeurs progressent plus vite, les services sont disponibles et les collègues en boutique peuvent se consacrer entièrement à aider leurs clients à trouver la paire de lunettes idéale, sans avoir à dépanner des problèmes informatiques.

Pour pérenniser son infrastructure, Specsavers procède actuellement à une refonte de son système de gestion des patients sur la base d'une architecture en microservices, et compte faire de Splunk son pilier central pour obtenir des informations en temps réel et assurer l'automatisation et l'évolutivité de l'environnement. L'entreprise poursuit également l'expansion de son approche axée sur le numérique. M. Slater déclare : « Nos opérations en boutique sont très performantes. Mais cette tendance est destinée à évoluer, de même que la façon dont le public consomme nos services. »

Pour éviter les interruptions comme pour mettre en place de nouveaux services numériques, Specsavers voit dans Splunk un partenaire stratégique pour apporter des soins de pointe à des millions de personnes.

Téléchargez Splunk gratuitement ou commencez dès maintenant avec l'essai gratuit de la version cloud. Que ce soit dans le cloud ou sur des serveurs locaux, pour de grandes ou petites équipes, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.

25_CMP_cust_Specsavers_v2