

Zillow obtient une visibilité en temps réel à l'échelle de l'entreprise sur les opérations du site

Défis clefs

Avec ses données cloisonnées et un éventail de solutions disparates, Zillow avait besoin d'une plateforme capable de standardiser son infrastructure, de grandir au rythme de ses activités et d'apporter une visibilité opérationnelle totale.

Résultats clefs

Avec Splunk, Zillow a étendu l'accès aux données dans l'ensemble de l'entreprise, créant ainsi une vue unifiée des analyses et de la santé des systèmes pour ses équipes IT, DevOps, produit, sécurité et service client.



Secteur : Services en ligne

Solutions : IT, plateforme

Zillow a contribué à changer la donne de l'immobilier pour les consommateurs et les entreprises.

Le groupe Zillow (NASDAQ : Z et ZG) comprend les plus grandes marques de l'immobilier et du logement sur le web et sur mobile, y compris Zillow® et Trulia® ainsi que les marques Mortech® et Retsly® pour les professionnels de l'immobilier, de la location et des prêts hypothécaires. Pour obtenir une visibilité opérationnelle totale sur son infrastructure fortement distribuée, Zillow avait besoin d'informations sur un volume considérable de données d'événements de log.

Plus de 300 personnes obtiennent un meilleur accès aux données

Zillow Group met des informations immobilières basées sur les données à la disposition des particuliers. Traditionnellement, l'équipe des opérations « construire plutôt qu'acheter » s'appuyait sur des utilisateurs open source ou développés en interne pour ses activités de supervision des services, de l'IT et de contrôle qualité. Mais ces solutions n'étaient pas capables de prendre en charge le volume de données de log générées par des outils et des applications web disparates. La supervision était rudimentaire, sans aucun système d'alerte.

Selon Seth Thomas, Directeur des opérations du site chez Zillow, « il n'y avait pas de format standard pour les fichiers de log et aucune incitation à normaliser les choses. Il était extrêmement difficile d'accéder à ces informations car les données étaient étroitement contrôlées. Si la production avait une question sur un site ou un service, il fallait du temps pour trouver la personne en mesure d'accéder aux logs et plus de temps encore pour interroger les données. Les systèmes étaient tellement décousus et peu fiables que nous ne savions pas si les requêtes fonctionneraient correctement. »

Zillow savait qu'il fallait standardiser la gestion de ses logs et de son infrastructure de données à l'aide d'une solution capable de grandir au rythme de ses activités et d'apporter une visibilité opérationnelle totale. M. Thomas explique : « Nous voulions exposer les données que nous générions sans avoir à passer par de multiples goulots d'étranglement. Le logiciel Splunk® nous donne la possibilité de créer des rapports à la volée et d'accéder à tous les logs et données à tout moment. Pour nous, faire partie du grand écosystème de Splunk est extrêmement précieux. Nous ne pourrions pas refaire la même chose de notre côté. »

Transformer les données en actions

- Amélioration de l'expérience client sur le site Internet grâce à un dépannage plus rapide, une disponibilité constante et des analyses du comportement des utilisateurs
- Acquisition d'informations numériques en comparant l'engagement des clients au sein des différents sites de Zillow
- Renforcement de la collaboration DevOps afin de proposer des cycles de publication plus rapides

Zillow a déployé le logiciel Splunk pour la supervision informatique et la gestion des applications en 2013. Depuis lors, la société a continué d'étendre son déploiement, et est passée à un accord d'adoption d'entreprise (EAA) en 2014 en augmentant son volume de données. Zillow a intégré la plateforme Splunk à la base de son infrastructure et est également en train de déployer Splunk Cloud. Actuellement, plus de 300 personnes des opérations IT, de l'ingénierie, du service à la clientèle et de l'équipe mobile utilisent la plateforme Splunk.

Visibilité et efficacité dans toute l'entreprise

L'équipe des opérations du site gère l'infrastructure Splunk chez Zillow, ainsi que l'organisation des services de niveau un et de niveau deux. L'équipe intervient en cas d'incident ou d'interruption, analyse les événements dans les logs et résout les problèmes signalés par les clients. Le fait d'avoir Splunk Enterprise à la place des outils de supervision développés en interne a rendu l'équipe plus efficace : elle peut utiliser l'outil de supervision et de création de rapports pour enregistrer des recherches, effectuer des requêtes ad hoc et réaliser des investigations et des dépannages sur site en direct afin de réduire les remontées d'informations.

Grâce à l'interface unique de la plateforme Splunk qui offre une vision unifiée sur les données, la collaboration DevOps s'est renforcée. L'équipe des opérations et l'organisation de développement peuvent facilement se reporter aux mêmes tableaux de bord, ce qui permet de fournir les applications avec rapidité et efficacité. Les équipes produit de Zillow voient immédiatement les données critiques des logs, peuvent créer des tableaux de bord, des alertes et des rapports pour obtenir des informations sur les erreurs et les performances du site web, et enfin suivre le comportement des clients sur le site.

S'il y a un changement dans un profil de performance ou une interruption de service, l'équipe peut l'identifier rapidement et résoudre le problème, améliorant ainsi l'expérience client. Les alertes Splunk informent les équipes de manière proactive en cas d'anomalie dans le système. L'équipe de sécurité s'appuie également sur l'équipe de M. Thomas pour les investigations ad hoc et la découverte des machines défaillantes. De plus, dans le cadre du processus de publication du code, Zillow utilise la plateforme Splunk pour valider la qualité du code.

La plateforme Splunk en libre-service permet aux équipes de créer leurs propres solutions

Depuis que Zillow a étendu la plateforme Splunk à toute l'entreprise, les équipes ont intégré de nouvelles fonctionnalités dans leurs propres gammes de produits. Ils injectent des données dans leurs systèmes afin de pouvoir dépanner ou analyser des listes spécifiques. D'autres équipes qui avaient construit des bases de données Mongo pour gérer leurs processus et leur supervision ont maintenant déplacé la supervision vers Splunk Enterprise.

M. Thomas conclut : « Notre service client dépend de Splunk. » Ils ont réécrit leurs outils de gestion pour effectuer des recherches dans le logiciel Splunk afin de trouver des informations sur les demandes des clients. Nous avons donné à nos équipes l'autonomie nécessaire pour leur permettre de créer leurs propres solutions sur la base de la plateforme Splunk. Tout repose sur le fait qu'aujourd'hui, chez Zillow, Splunk est un utilitaire en libre-service à l'échelle de l'entreprise. »



Pour nous, faire partie du grand écosystème de Splunk est extrêmement précieux. Nous ne pourrions pas refaire la même chose de notre côté. [...] Nous avons donné à nos équipes l'autonomie nécessaire pour leur permettre de créer leurs propres solutions sur la base de la plateforme Splunk. »

Seth Thomas, Directeur des opérations du site, Zillow

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.