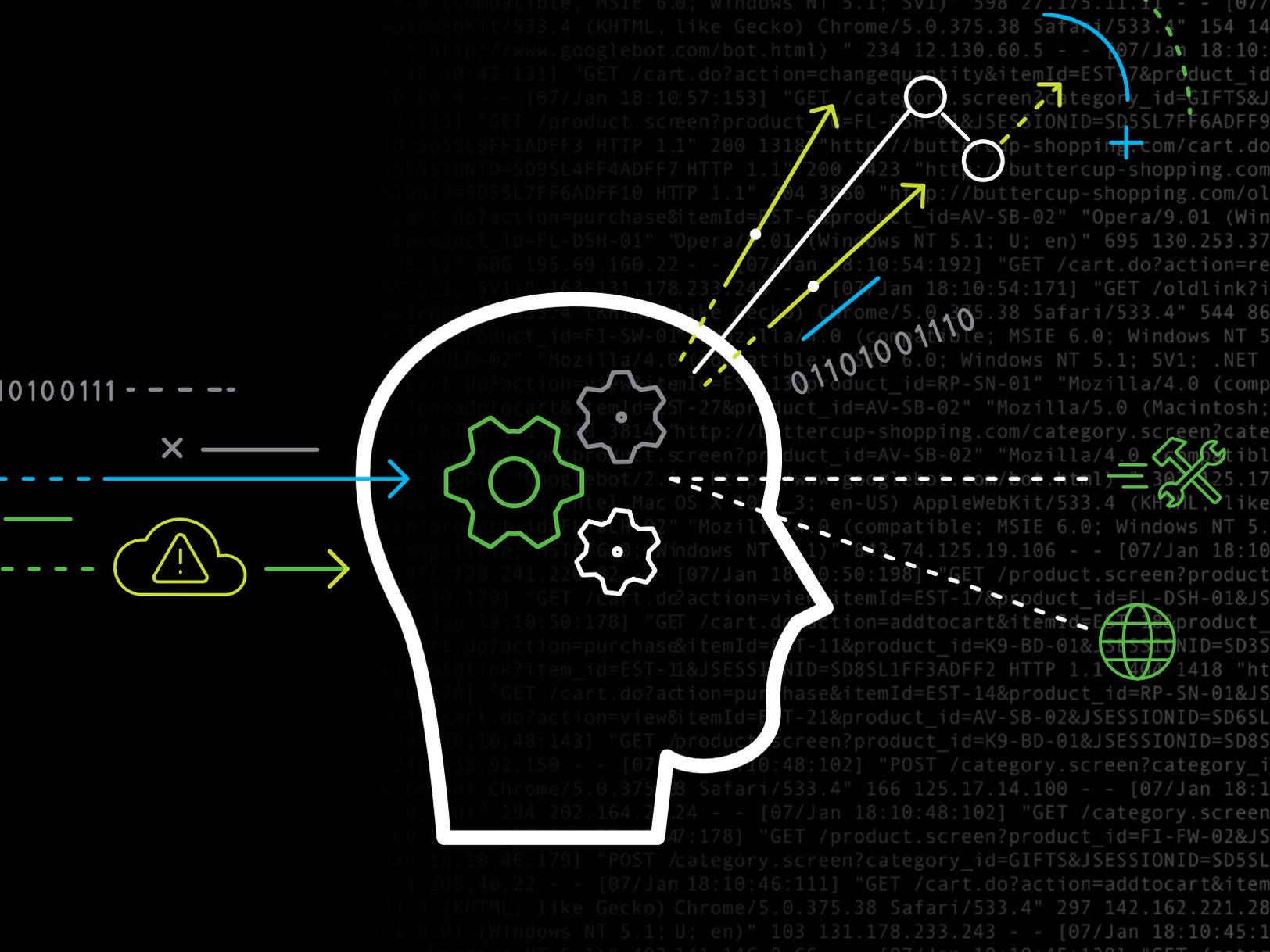


splunk>

L'IT PRÉDICTIVE

Comment les grandes entreprises utilisent l'IA pour délivrer une expérience client d'exception



L'IT RÉACTIVE EST TOTALEMENT DÉMODÉE.

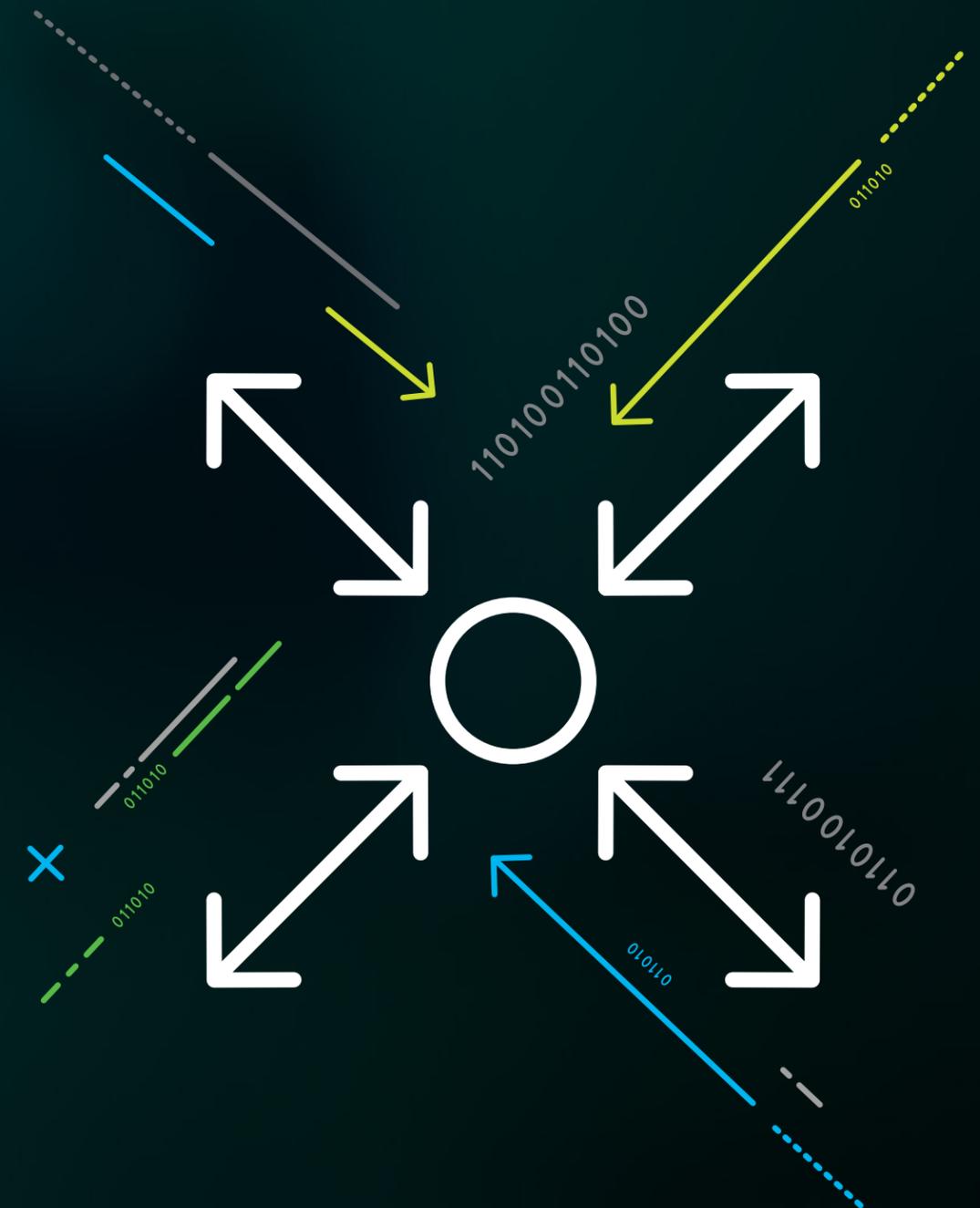
Dans tous les secteurs et toutes les régions du monde, les équipes en charge des opérations informatiques sont confrontées à des problèmes compliqués. Les déluges d'événements, les services complexes et connectés, les silos organisationnels et les SLA exigeants sont autant de facteurs qui rendent la gestion des opérations IT tumultueuse. Dans le même temps, des entreprises entières dépendent des équipes IT pour prévenir les interruptions de service, en particulier quand celles-ci peuvent dégrader l'expérience client.

Les organisations IT les plus visionnaires parviennent à naviguer à travers le chaos pour localiser avec précision la source du problème et ainsi le corriger rapidement.

Mais ce n'est que la première étape. Ces équipes utilisent également le machine learning pour prédire les comportements anormaux et arrêter les pannes avant même qu'elles ne se produisent, grâce à Splunk IT Service Intelligence (ITSI).

Découvrez comment les entreprises utilisent Splunk ITSI pour prédire, prévenir et résoudre les problèmes informatiques les plus difficiles. Découvrez leurs témoignages

- Leidos
- ENGIE Global Markets
- Micron Technology
- Econocom
- CenturyLink
- TransUnion



UNE MEILLEURE GESTION DES ÉVÉNEMENTS : SPLUNK ITSI CHEZ LEIDOS

97 % DE RÉDUCTION DU VOLUME D'ÉVÉNEMENTS.

« Je travaille dans la gestion informatique depuis plus de 20 ans et je n'ai jamais croisé un produit capable de faire cela. C'est la première fois que je peux vraiment effectuer une supervision de mon environnement IT hétérogène sur toute la hauteur de la pile. Splunk détient toutes les données et je peux toutes les explorer à l'aide des mêmes outils. »

- **Don Mahler**, Directeur de la Gestion des performances, Leidos

Leidos est un leader des solutions scientifiques et technologiques, membre du classement Fortune 500, qui œuvre à relever des défis globaux dans les domaines de la défense, du renseignement, de la santé et d'autres marchés. Il doit également résoudre ses propres problèmes pour veiller à ce que ses services soient toujours disponibles pour ses clients.

LES DÉFIS

Don Mahler, directeur de la Gestion de la performance de Leidos, était à la recherche d'une solution capable de briser les silos des sous-départements, de l'IT et des fonctions métier, ainsi que de trier un déluge d'événements couvrant plus de 120 services IT, car il était confronté à de multiples défis :

- Nécessité de mettre en place d'une capacité de supervision et réponse pour assurer un accès 24 h/24, 7 j/7 aux clients
- Un service IT fragmenté par la multiplication des silos
- Nécessité de filtrer des milliers d'alertes et d'événements

IMPACT SUR L'ACTIVITÉ

Outre les exigences de base telles que la consolidation des événements provenant d'un environnement IT hétérogène, la détection et l'élimination des doublons dans les alertes, la suppression des alertes résolues et leur conversion en événements exploitables, l'entreprise avait besoin de fonctionnalités supplémentaires, en particulier pour escalader automatiquement une alerte après un certain délai ou la supprimer si un périphérique est délibérément mis hors ligne. Leidos est parvenu à mettre tout cela en place avec Splunk ITSI. « Certains jours, c'est un véritable déluge d'événements. Splunk les hiérarchise et nous éclaire non seulement sur les pannes en cours mais aussi sur les éléments du système qui sont affectés par elles à l'instant où vous regardez l'écran des alertes, » explique M. Mahler.

Autre grand avantage selon M. Mahler, la plateforme Splunk brise les silos en permettant aux équipes de voir les données de toute la pile de service. Désormais, une vingtaine de systèmes de gestion, de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) aux outils de gestion réseau SolarWinds, et plus de 4 500 éléments de configuration (CI) provenant de 120 services IT et 240 sites dans le monde, envoient leurs données à la plateforme Splunk ITSI de Leidos et aide l'entreprise à passer d'un volume quotidien d'alertes oscillant entre 3 500 et 5 000 à une cinquantaine de tickets exploitables par les opérations du réseau et du datacenter. La transmission des informations CMDB à Splunk ITSI permet d'afficher des alertes différentes en fonction des équipes. Le résultat : un accès plus simple à des données plus pertinentes, et la possibilité pour les équipes de consacrer leur temps aux problèmes les plus importants.

SPLUNK GARANTIT

LES PERFORMANCES DES APPLICATIONS DE TRADING ESSENTIELLES

D'ENGIE GLOBAL MARKETS.

011010



**RÉSOLUTION
PLUS RAPIDE
DES PROBLÈMES
AYANT UN
IMPACT SUR LES
ACTIVITÉS**

« Grâce à l'apprentissage machine de Splunk ITSI, nous n'avons plus à créer manuellement les seuils qui permettent de mesurer les performances de chaque serveur. Nous les adaptons de façon dynamique pour tenir compte des variations de performances prévues. On élimine ainsi le coût de configurations et d'ajustements fréquents, et notre équipe peut se concentrer sur le tri des incidents réels avant qu'ils n'impactent pas l'expérience de l'utilisateur final. »

- Chef de l'infrastructure, ENGIE Global Markets

ENGIE Global Markets (EGM) est la plateforme de négoce d'énergie qui est au cœur d'ENGIE, acteur international des services de distribution de gaz, d'électricité et d'énergie. ENGIE Global Markets avait besoin d'une visibilité centralisée en temps réel sur la santé de ses applications de trading critiques afin d'accélérer leur dépannage et de garantir leurs performances.

LES DÉFIS

La santé de cette application est cruciale et l'équipe EGM avait besoin d'avoir une visibilité centralisée en temps réel sur son état, tout en ayant la possibilité de délivrer des informations sur les performances du système aux parties prenantes, et ce de façon simple et rapide. La nature distribuée du système de réseau sur lequel l'application repose rendait cette démarche difficile. Mais ce n'étaient pas les seuls défis qu'EGM avait à relever :

- Nécessité de garantir les performances et la disponibilité de l'application de trading fondamentale
- Besoin d'une visibilité centralisée en temps réel sur la santé du système
- Du fait du système de réseau distribué, la solution développée en interne était complexe et nuisible pour les performances

IMPACT SUR L'ACTIVITÉ

Avant de déployer la plateforme Splunk, les équipes de développement et d'infrastructure utilisaient leurs propres outils isolés de supervision qui imposaient de nombreux allers-retours pour résoudre les problèmes. L'utilisation des logiciels Splunk a amélioré la collaboration entre les équipes et réduit le délai de résolution des incidents.

Grâce au déploiement de Splunk ITSI, il est encore plus facile pour EGM d'établir des corrélations entre les données de toute la pile informatique pour améliorer la gestion et la résolution des incidents. « Quand il y a un problème, Splunk ITSI nous dit où regarder pour le résoudre », explique le Chef des infrastructures d'ENGIE Global Markets. « Grâce à l'apprentissage machine de Splunk ITSI, nous n'avons plus à créer manuellement les seuils qui permettent de mesurer les performances de chaque serveur. Nous les adaptons de façon dynamique pour tenir compte des variations de performances prévues. On élimine ainsi le coût de configurations et d'ajustements fréquents, et notre équipe peut se concentrer sur le tri des incidents réels avant qu'ils n'impactent l'expérience de l'utilisateur final. »



UNE APPROCHE AXÉE SUR L'ANALYSE TRANSFORME LES OPÉRATIONS IT

DE MICRON TECHNOLOGIES.

RÉDUCTION
DES INCIDENTS IT
IMPACTANTS DE
PLUS DE

50 %

RÉDUCTION
DU TEMPS MOYEN
DE RÉOLUTION
DES INCIDENTS IT
MAJEURS DE

32 %

RÉDUCTION
DU NOMBRE
D'INCIDENTS IT
MAJEURS DE

23 %

« Si nous sommes confrontés à un incident majeur, Splunk ITSI est notre première ressource. Nous nous posons toujours la question 'Est-ce qu'ITSI nous a aidés à localiser le problème ?' Et à chaque fois, la réponse est 'oui'. Pour nous, c'est la confirmation que nous avons mis en place les bons KPI et que nous avons correctement défini les services et les dépendances. »

- **Brian Best**, Directeur informatique, Micron Technology

Leader mondial des systèmes à semi-conducteurs avancés proposant un large portefeuille de solutions de mémoire, Micron Technology, Inc. tient à garantir une grande qualité de service, cruciale pour assurer une excellente expérience client et garder une longueur d'avance sur la concurrence.

LES DÉFIS

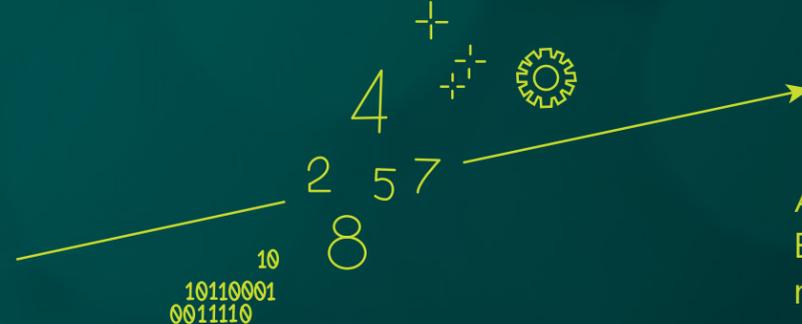
Selon Brian Best, Directeur informatique de Micron, il manquait au service IT Fabrication une visibilité sur les opérations informatiques à l'échelle de toute l'entreprise. Pour maintenir son avantage compétitif dans l'industrie, Micron devait maintenir sa qualité de service et moderniser sa stratégie d'opérations IT pour relever plusieurs défis :

- Les silos de données gênaient les équipes dans l'identification, la résolution et la prévention des problèmes informatiques
- Cette approche réactive de la supervision IT était un frein pour la mission principale de l'entreprise : veiller à ce que ses installations de fabrication produisent et expédient des plaquettes sans aucune interruption ni dégradation imprévue des systèmes.

IMPACT SUR L'ACTIVITÉ

Aujourd'hui, Micron Technology utilise Splunk ITSI pour tout, de la gestion des événements et des alertes à la gestion du changement, en passant par la résolution des problèmes. Cette solution aide Micron non seulement à obtenir une visibilité indispensable en temps réel, mais aussi à gagner du temps et réduire l'impact des incidents IT sur ses activités. Globalement, selon les observations de Best, Splunk ITSI a aidé Micron à réduire les incidents IT ayant un impact sur l'entreprise de plus de 50 %, le temps moyen de résolution des incidents IT de 32 %, et le nombre d'incidents IT majeurs de 23 %. « Nous n'avons plus besoin d'attendre d'avoir un ingénieur réseau au téléphone pour qu'il nous dise que le réseau fonctionne bien. Tout le monde peut le voir par lui-même, » explique M. Best.

Tous les matins, grâce aux rapports personnalisés fournis par les données de Splunk ITSI, M. Best et son équipe reçoivent la liste des KPI (généralement les 10 premiers) qui ont généré des alertes au cours des 24 dernières heures. À partir d'un nombre prédéfini d'alertes, le KPI concerné doit être pris en charge. Selon M. Best, si un incident se produit, toutes les équipes peuvent être mobilisées afin qu'aucun élément crucial ne soit omis. De plus, Splunk ITSI permet à l'équipe IT Fabrication de produire plus rapidement des tableaux de bord offrant une vue d'ensemble de l'environnement.



GRÂCE À L'ANALYSE DES ÉVÉNEMENTS,

ECONOCOM OFFRE UN MEILLEUR SERVICE À SES CLIENTS.

« Grâce à l'intégration du machine learning dans Splunk ITSI, nous avons moins d'événements à traiter, et le temps moyen de prise en charge a été réduit de huit minutes grâce au framework d'analyse standardisée. Ces progrès se sont traduits par une amélioration de 15 % des performances de l'entreprise par rapport à ses SLA. »

- **Laurent Amouroux**, Directeur technique, Services de gestion d'infrastructure, Econocom

**15 % D'AMÉLIORATION
DES PERFORMANCES
SELON LES SLA**

**RÉDUCTION DU
VOLUME TOTAL
D'ÉVÉNEMENTS
DE 60 %**

**DIVISION
PAR 10**

**DU NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS
GÉNÉRÉS PAR DES PROBLÈMES
DE PERFORMANCE DU SYSTÈME.**

Avec 10 000 employés dans 19 pays et des revenus de 2,5 milliards d'euros, Econocom élabore, finance et supervise des solutions de transformation numérique pour les entreprises. L'activité d'Econocom repose en grande partie sur le strict respect des SLA associés à ces services.

LES DÉFIS

Avant Splunk, les équipes opérationnelles d'Econocom utilisaient une dizaine de consoles de supervision et d'événements. Les opérateurs d'Econocom n'avaient pas non plus les moyens :

- D'appliquer des outils analytiques à plusieurs sources de données simultanément pour accélérer l'examen des incidents ;
- De visualiser les données dans leur contexte métier et planifier les capacités ;
- De mesurer efficacement des SLA en raison de l'enfermement des événements dans des silos.

IMPACT SUR L'ACTIVITÉ

Splunk ITSI a été mis en œuvre et est entré en production en quelques semaines, et la plateforme est aujourd'hui utilisée par de nombreuses équipes différentes de l'organisation IT. Econocom a pu centraliser les événements générés par tous ses outils au sein d'une solution commune, Splunk ITSI. Grâce aux fonctionnalités d'analyse des événements de Splunk ITSI, Econocom hiérarchise mieux les événements qui touchent l'infrastructure de ses clients et réagit plus rapidement, assurant ainsi une meilleure qualité de service. Splunk ITSI permet également à Econocom d'exclure les événements considérés comme faux-positifs du processus de gestion des événements, ce qui réduit de 60 % le volume total des événements et allège la charge des opérateurs qui peuvent ainsi se concentrer sur les événements qui comptent vraiment.

Cela a permis de diviser par 10 le nombre d'événements générés par des problèmes de performance du système. L'entreprise a choisi d'utiliser les seuils adaptatifs de Splunk ITSI qui, grâce à la fonction de machine learning intégrée, déduisent les comportements normaux de référence. Traditionnellement, des pics de CPU déclenchaient des franchissements de seuil, qu'ils soient ou non symptomatiques d'un problème. Désormais, le machine learning de Splunk ITSI comprend quels pics peuvent être normaux dans certaines circonstances, évitant ainsi le franchissement des seuils, ce qui réduit le nombre d'événements créés.

DES TABLEAUX DE DISTRIBUTION AUX TABLEAUX DE BORD :

UN LEADER DES COMMUNICATIONS TROUVE DE NOUVELLES SOLUTIONS



En 1930, CenturyLink était un opérateur de téléphonie rural. Aujourd'hui, c'est un fournisseur de services haut-débit, de sécurité, IT et cloud pour les particuliers et les entreprises de toutes les tailles, sur le territoire américain et dans le reste du monde.

LES DÉFIS

Suite à des acquisitions, CenturyLink avait besoin d'obtenir rapidement des renseignements sur les applications internes et tierces. Les centres d'appels de CenturyLink ont subi une lourde pression après ces acquisitions, non pas parce que les systèmes n'étaient pas à la hauteur, mais en raison de la variété des appels et parce que le temps nécessaire pour exécuter ou modifier une commande avait changé. CenturyLink avait plusieurs défis à relever :

- Il fallait rassembler les informations dispersées dans différents silos et applications anciennes
- Il était nécessaire d'obtenir une visibilité sur les opérations IT et métier pour prendre les bonnes décisions
- Les centres d'appels et les autres divisions s'adressaient à l'IT pour obtenir de l'aide au lieu d'évaluer leurs problèmes de façon indépendante

IMPACT SUR L'ACTIVITÉ

Après la mise en œuvre de Splunk Enterprise, au lieu d'appeler le service IT, les centres d'appel utilisent des tableaux de bord en temps réel pour connaître leur niveau de performance par rapport à celui des autres centres. Selon Tim Kerrigan, responsable du Groupe Ingénierie des systèmes, « Ils peuvent déterminer eux-mêmes si quelque chose a changé au niveau de la procédure avant que nous mobilisions 30 à 50 personnes pour un tri. » Après avoir déployé Splunk Enterprise auprès d'une population d'utilisateurs en pleine expansion dans pratiquement tous les services de CenturyLink, l'entreprise a récemment ajouté Splunk ITSI à son arsenal afin d'agrèger un éventail d'indicateurs clés de performance et produire des renseignements à un niveau granulaire à des fins de supervision exécutive.

Les applications désormais prises en charge par Splunk ITSI incluent XenApp et une suite d'autres produits Citrix pour le desktop et les services, ainsi qu'une API stratégique qui offre à de multiples applications une interface avec le système de facturation. En comparant les données d'un mois de 2017 au même mois de l'année précédente, l'amélioration de la supervision a entraîné une baisse des interruptions IT, du MTTI et du MTTR.

**BASSE
DRASTIQUE DU
TEMPS MOYEN
D'IDENTIFICATION
(MTTI) ET DU
TEMPS MOYEN
DE RÉOLUTION
(MTTR)**

« CenturyLink met un fort accent sur l'expérience client et grâce à Splunk, nous pouvons faire en sorte que nos utilisateurs finaux soient toujours satisfaits de leurs interactions avec leur équipe de service. Splunk Enterprise et Splunk IT Service Intelligence nous donnent en temps réel une visibilité sur la santé de nos applications IT pour pouvoir prendre les bonnes décisions. Nous avons ainsi l'assurance que nos représentants reçoivent les informations les plus importantes pour chaque client, à tout moment. »

- **Tim Kerrigan**, Responsable, Groupe Ingénierie des systèmes, CenturyLink

TRANSUNION INVESTIT DANS
LES SOLUTIONS SPLUNK

DE SUPERVISION DE L'ENTREPRISE ET DE MACHINE LEARNING.

LA DÉCOUVERTE DE LA CAUSE PROFONDE
DES INCIDENTS SE COMPTE **EN MINUTES ET NON
PLUS EN HEURES**, ET LE NOMBRE DE FAUSSES
ALERTES A ÉTÉ RÉDUIT

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

—Steve Koelpin, Développeur Splunk en chef, TransUnion

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.

LES DÉFIS

TransUnion fournit des rapports sur la clientèle, de scores de risque, de services d'analyse et autres pour plus d'un milliard de particuliers et d'entreprises, parmi lesquelles des institutions financières de premier plan. Edward Bailey, Architecte senior de la supervision et des opérations pour TransUnion, recherchait des moyens d'améliorer :

- La supervision des performances pour le trafic des clients externes
- Les transactions des clients

IMPACT SUR L'ACTIVITÉ

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 les cycles et les transactions. TransUnion utilise Splunk ITSI pour visualiser et combiner les données machine de multiples applications afin de créer un flux de transactions de bout en bout. « Avec Splunk ITSI, nous disposons d'un nouveau moyen de visualiser l'état de santé de chaque application, » commente M. Bailey. Il continue : « Cela accélère l'identification des causes profondes et la résolution des problèmes. »

Les analystes de TransUnion ont récemment examiné les tableaux de bord Splunk pour résoudre les problèmes de trafic d'un gros client bancaire. Grâce aux connaissances accumulées sur les habitudes de trafic selon l'heure de la journée, les échanges sortant des tendances ont été identifiés comme des anomalies, ce qui a généré une alerte. « Il est essentiel de comprendre les tendances des volumes des clients pour bien gérer ses activités. Lorsque le trafic sort d'une plage définie, une alerte est immédiatement générée, » explique M. Koelpin, qui ajoute : « Le machine learning Splunk nous permet d'enquêter très tôt sur ces phénomènes pour assurer une expérience client parfaitement fluide. »

SPLUNK ITSI

Splunk ITSI est une solution de supervision et d'analyse qui vous apporte une visibilité sur l'ensemble des services IT et métiers et vous permet d'exploiter l'IA afin de passer d'une approche réactive et préventive à une approche prédictive de l'IT. Grâce à l'IA et au machine learning, Splunk ITSI prédit de quelle manière les services seront affectés avant qu'une panne ne se produise et améliore le rapport signal-bruit du flux d'événements pour vous permettre de vous consacrer aux initiatives qui vont faire progresser votre entreprise et la rendre plus agile et plus compétitive.

Si vous êtes prêt à essayer Splunk ITSI, [inscrivez-vous](#) à la sandbox en ligne pour découvrir comment vous aussi, vous pouvez naviguer à travers les tempêtes d'événements et les défis IT pour transformer vos données IT en business intelligence.

Pour lire d'autres témoignages de clients, [retrouvez-nous en ligne](#) et découvrez d'autres secteurs d'activité qui utilisent les logiciels Splunk pour obtenir des réponses aux questions stratégiques les plus pressantes.

Prédire pour prévenir avec Splunk ITSI

→ **EN SAVOIR PLUS**



splunk>

www.splunk.com