

Irreto社：Splunkの活用で卓越した可視性を確保してMTTRを56%短縮

主な課題

Irreto社は、顧客のニーズに対応してアプリケーションの問題を迅速に解決するためのソリューションを必要としていました。アメリカ大統領選挙の討論会のストリーミングをはじめ、注目度の高いイベントの開催時には、その必要性が特に顕著でした。

主な成果

Splunk Observability CloudおよびSplunk Application Performance Monitoring (APM)を導入した結果、Irreto社はMTTRを56%短縮し、ログ管理のコストを約半分に削減できました。



業種：オンラインサービス

ソリューション：オブザーバビリティ

製品：Splunk Cloud、Splunk On-Call、Splunk Infrastructure Monitoring、Splunk Application Performance Monitoring (APM)

どの組織でも、安全性の確保が成功への第一条件

Irreto社はソフトウェアセキュリティ・メディアテクノロジー企業であり、パラマウント社、Google Play、ヒョンデ社をはじめ、20カ国以上で顧客にサービスを提供しています。同社のソリューションは、ストリーミングサービスの強化、ビデオゲームの違法コピーの防止、自動車メーカー向けキーレスエントリシステムの安全性確保に役立てられています。アメリカ大統領選挙の討論会といった注目度の高いメディアイベントの開催時には、Irreto社のソリューションが休みなく稼働し、滞りのないビデオストリーミングの実施を支えています。同社のクラウドベースのサービスは膨大なデータ処理の負荷に対応する設計ですが、その一方で、大量のライセンスリクエストを処理するにあたってパートナーによるサポートが必要でした。そこで、同社は問題の検出と解決をすばやく正確に実施するための、メトリクス重視の効率的なオブザーバビリティソリューションを探していました。

Splunk Cloudを長年利用してきたIrreto社は、2022年にSplunk Observability Cloudを導入して以降、オペレーションを包括的に可視化してアラートの忠実度を高め、SOCチームの業務を効率化しています。また、Splunk On-Callと組み合わせることで、顧客への対応時間の短縮にプロアクティブに取り組めるようになり、KPIも大幅に改善しています。

24時間体制のオブザーバビリティで万全を期す

Irreto社の主な目標は、同社のアプリケーション内の問題をプロアクティブに検出して解決することに加え、MTTDとMTTRを短縮することでした。

それまで、Irreto社はログベースのDRMソフトウェアを使用していましたが、利用が集中するときには動作が不安定になっていました。顧客が注目度の高いメディアイベントをテレビやモバイルデバイスでストリーミングする際、Irreto社のDRMソフトウェアには、場合によっては1秒あたり最大で40万件のライセンスリクエストが顧客から届きます。リクエストの急増によりトラブルシューティングが遅れるだけでなく、この社内ソリューションではログの処理が間に合わなかったりログの取りこぼしが発生したりしていました。

Splunk Observability Cloudの導入により、このプロセスがメトリクス重視のものへと一変しました。SplunkのApplication Performance Monitoring (APM)を活用してデータを統合し、包括的に可視化することで、異常の検出と解決を迅速に行うだけでなく、なによりも、サービスフロー内の問題の発生源をピンポイントで特定できるようになり、MTTRが短縮しました。

成果

- MTTRを56%短縮
- 顧客に影響が及ぶ前に検出したインシデントの件数が5倍に
- ログ管理のコストを45%削減

Irdeto社のリードモニタリングエンジニアであるSteve Harte氏は、このオブザーバビリティのメリットを次のように強調しています。「最大の利点は、オブザーバビリティで可能になるリアルタイム監視です。リアルタイムでサーチを実行するとコストがかかるため、当社のインフラでは一切認めていませんでした。ですが今では、それに匹敵するオブザーバビリティを獲得できています」

リアルタイムで監視することで、MTTRを18分から8分に短縮できました。この半年間で、Irdeto社のチームはオブザーバビリティプラットフォームを活用し、50件以上の事例で顧客に影響が及ぶ前に問題を特定しています。

Irdeto社のエンジニアや顧客だけにとどまらず、さまざまな人々を支える

Irdeto社では、Splunkを活用することで、デジタルレジリエンスを強化し、顧客の信頼向上につなげています。APMがこのプロセスに大きく貢献しており、開発者は既存のアプリケーションのトラブルシューティングや新製品の立ち上げの際に、優れたインサイトを獲得して問題を迅速に検出しています。

Irdeto社では従業員1,000人のうち70%がエンジニアであるため、ユーザビリティが最優先事項です。Splunkの性能、柔軟性、使いやすいインターフェイス、そして幅広い設定オプションが高く評価されています。オペレーション担当ディレクターのAndy Shaffer氏は次のように述べ、ベンダーとしてのSplunkのサポートが運用において非常に有益であると高く評価しています。「Splunkから得られる専門知識、トレーニング、フィードバック、サポートは、他の数々のベンダーと比べてもはるかに優れており、予期せぬ事態に遭遇しても、かつてないほど高いレジリエンスで対処できます」

加えて、OpenTelemetryに対するSplunkのサポートも、Irdeto社がSplunk Observabilityを導入した際の大きな決め手であり、今なおパートナーシップの成功に欠かせない要因となっています。テレメトリデータを生成、収集、エクスポートする機能により、データを民主化してオブザーバビリティの取り組みを効率化し、問題を迅速に解決できるようになるため、ビジネスレジリエンスを強化できました。



当社は、最終的に2つの理由でSplunk Observabilityの導入を決めました。1つ目はOpenTelemetryのサポートです。Irdeto社内ではOpenTelemetryを熱心に支持しており、すべてのトレースをその標準に沿った形で取得したいと考えていました。2つ目の決め手となったのは、インターフェイスに関して開発者とエンジニアから寄せられたフィードバックと、ログからトレースへの移動のしやすさです。

Andy Shaffer氏、Irdeto社
オペレーションディレクター

Splunkを無料でダウンロードするか、[Splunk Cloudの無料トライアル](#)をお試しください。Splunkは、クラウドかオンプレミスか、また組織の規模の大小などにかかわらず、お客様のニーズに最適な展開モデルでご利用いただけます。