

Specsavers社：SplunkでMTTRを10分の1に短縮

主な課題

事業のグローバル展開に伴うツールの分散が、データのサイロ化、インシデント対応の遅れ、障害の発生につながり、重要なカスタマーケアに影響を及ぼしかねない状況でした。

主な成果

Splunkを活用した検出能力の強化と自動化の推進により、パフォーマンスの問題解決時間を10分の1に短縮し、障害を防止して、新規店舗の展開と新規市場への参入を加速させています。

Specsavers

業種：リテール(小売り)

製品：Splunk Enterprise Security、
Splunk IT Service Intelligence、
Splunk Observability Cloud

ソリューション：オペラビリティ、
セキュリティ、プラットフォーム

患者の視力や聴力をケアする現場で ダウンタイムは許されない

眼鏡と補聴器を販売する世界有数の小売チェーン、Specsavers社は、欧州、北米、オーストラリア、ニュージーランドで約5,000万人の顧客にサービスを提供しています。近年では顧客サービスを大規模に拡大し、店舗での直接対応に加えて、オンライン予約、eコマース、デジタルカルテ、オムニチャネルサービスも展開しています。その中で顧客は、検査の予約から新しいレンズの注文まで、シームレスなエクスペリエンスを期待しています。

一方、社内では業務が複雑化していました。グローバル展開によってインフラが分散し、20種類以上の監視ツールを使ってビジネスのさまざまな領域を追跡している状態でした。このツールの無秩序な分散により、コストが増大するだけでなく、社内のインフラチーム、セキュリティチーム、運用チーム間でデータがサイロ化し、インシデント対応時間にも悪影響を及ぼしていました。遅延などのパフォーマンスの問題の検出と修正に時間がかかり、ときには顧客からの苦情を受けて初めて問題に気づくこともあり、収益の損失につながっていました。1週間あたり190万件にのぼるWebサイトへのアクセスに対応するため、Specsavers社は、Splunkを導入して、リアルタイムの可視化や自動化、グローバル事業の運用状況の一元的な把握に向けた取り組みに着手しました。

百間は一見にしかず：複雑な環境を可視化する価値

Specsavers社では、2018年にSplunkを初めて導入し、店舗ネットワーク監視の小規模なPoC(概念実証)を開始しました。その後すぐに、Splunk Enterprise Security (ES)とSplunk IT Service Intelligence (ITSI)を展開し、インフラチーム、セキュリティチーム、運用チーム全体で活用できるようにしました。

今日では、この使いやすく世界中からアクセスできる単一の統合プラットフォームに、セキュリティアラートからアプリケーションログまで、すべてのデータを集約しています。情報を1つの画面にまとめることにより、最終的に、問題への対応時間が10分の1に短縮され、通常1か月あたり500件以上発生するP2(メジャー)インシデントと100件以上発生するP1(クリティカル)インシデントを防止できるようになりました。

以前は検出に数時間かかっていたパフォーマンスの問題が、今日では、オンラインや店舗でのサービスに影響する前にリアルタイムで検出され、自動化を通じて迅速に解決されます。「私にとって最大の勝利は、店舗スタッフから、ITの問題がしばらく発生していないと言われることです」と、Specsavers社のオペラビリティ/自動化担当リーダーであるAndy Slater氏は語ります。「私はいつも『実は発生しているんだけどね。店舗の皆が察知する前に修正してしまうから気づかないだけなんだ』と種明かしします」

成果

- MTTRを10分の1に短縮
- 1か月あたりクリティカルインシデントを100件以上、メジャーインシデントを500件以上防止
- 自動化イニシアチブによって手作業の時間を1か月あたり2万5,000時間削減

このアプローチはSpecsavers社の文化を変えました。Slater氏によると、Splunkは組織のAIOpsアプローチの一環として自動化に必要なペイロードを提供し、その成果として、ビジネス全体で1カ月あたり2万5,000時間分の手作業を削減することができました。「Splunkのおかげですべてのチームの業務負担が軽減されました」と同氏は評価します。チームは問題対応に追われることがなくなり、反復的な手作業を自動化する時間的余裕が生まれました。今日では、ソリューション設計、ブルースカイシンキング、ガバナンスとアシアランスなど、高度な取り組みに注力できるようになりました。同時に、視力および聴力体験の向上を通じて、顧客の生活に良い変化をもたらしています。



Splunkのおかげですべてのチームの業務負担が軽減されました。

Specsavers社、オブザーバビリティ/自動化担当リーダー、Andy Slater氏

グローバル基準に沿った運用の自動化と標準化を大規模に実施

Specsavers社が運用するAzureベースの患者管理プラットフォームは、予約情報、処方箋、購入履歴など、患者の機密データを管理する、ビジネス運営に欠かせないシステムです。そのため、Specsavers社は、**Splunk Observability Cloud**を導入し、インストールメンテーションを通じてこのシステムのあらゆる部分からデータを収集しています。現在では、メトリクス、ログ、トレースを含め、エンドツーエンドの可視化を実現しています。

「当社の中核プラットフォームとして、オーストラリア、ニュージーランド、カナダへと拡大してきました」とSlater氏は説明します。「その取り組みを支えたのが、Splunk Observability Cloudで行ったグローバル基準の確立です」。この基準に沿って運用を自動化および標準化する体系的なアプローチにより、「初日」から利用を開始できました。国を問わず、メトリクスとログをSplunkに取り込み、店舗のオープンと同時にリアルタイムデータと履歴データにアクセスできるようにすることで、事業展開を加速し、テクノロジー運用の拡張を容易にしています。

オブザーバビリティと自動化能力の向上により、新規店舗のオープンまでにかかる時間も短縮されました。「開店前の最後のステップでは、すべてのITシステムが正常に機能していることを確認します。以前はそのために2～3日かかっていました」とSlater氏は言います。「今ではSplunkのおかげで、24時間以内に完了します」

新規店舗からのデータ収集を開始するとすぐに、そのデータが活用されます。「Splunkに取り込んだデータはリテール事業部門にフィードバックされ、幹部の意思決定に役立てられます」とSlater氏は続けます。「Splunkを使えば、Webサイトや店舗のデータの傾向を詳しく確認して、広告キャンペーンとWebトラフィックの増加といった相関関係を見つけることができます。この情報は、お客様により良いサービスを提供する方法を模索し続けるマーケティングチーム、製品チーム、リテールチームにとって大きな価値があります」

未来へのビジョンを磨く

Specsavers社が獲得した成果は明らかです。エラーやパフォーマンス低下が発生すると、自動ワークフローが開始され、人間が介入することなく解決されます。開発者の業務効率が向上し、サービスの可用性が保たれ、店舗スタッフはITパフォーマンスの問題のトラブルシューティングに煩わされることなく、顧客が最適な眼鏡を見つけるためのサポートに集中できます。

今後は、患者管理システムをマイクロサービスアーキテクチャに再構築し、Splunkを中心に据えて、リアルタイムのインサイト獲得、自動化、拡張性の向上を目指します。また、デジタルファーストのアプローチの進化にも引き続き取り組みます。「店舗運営では大きな成功を収めています」とSlater氏は言います。「しかし、トレンドは時間とともに変化するため、提供するサービスも常に見直していく必要があります」

障害の防止から新しいデジタルサービスの立ち上げまで、Specsavers社はSplunkを、数百万人もの顧客に世界最高レベルのケアを提供するための戦略的パートナーと位置付けています。

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。



お問い合わせはこちら：https://www.splunk.com/ja_jp/talk-to-sales.html

www.splunk.com/ja_jp
splunkjp@splunk.com