

Velera社：信用組合の競争力強化とイノベーションを Splunk Observabilityで支援

主な課題

Velera社は、信用組合とその組合員に提供するサービスの稼働率とパフォーマンスを向上させる必要に迫られていました。また、ハイブリッド環境全体でセキュリティを確保し、複数の技術部門が連携して問題を解決できるようにする必要がありました。

主な成果

問題解決や取引にかかる時間を大幅に短縮し、アプリケーションのセキュリティを向上させながら、コストを抑制しました。

velera

業種：金融サービス

ソリューション：オブザーバビリティ

製品：Splunk AppDynamics、
Splunk On-Call、Cisco Secure
Application

ハイブリッド環境で 99.995%の稼働率を維持

テクノロジーの利用が進む金融業界において、信用組合は大きな課題に直面しています。その課題とは、社内プラットフォームや社内サービスの構築に多額の投資を行っている大手銀行に対抗するにはどうすればよいかということです。大多数の信用組合にとって最も賢明な戦略は、ITの専門知識と革新性を備えたサードパーティのサービスプロバイダーと提携し、大手銀行やフィンテック企業と対等な条件で競争できるようにすることです。

それを実現したのがVelera社です。全米有数の決済信用組合サービス組織(CUSO)であるVelera社は、統合金融テクノロジーソリューションのプロバイダーとして、4,000を超える金融機関のクライアントを抱え、その取引数は年間で160億件近くに上っています。同社が提供している革新的なサービスは、決済処理、リスク管理、デジタルバンキング、ロイヤルティプログラム、戦略的コンサルティングソリューション、コンタクトセンターサービスなど、多岐にわたります。

Velera社でオペレーションエンジニアリング担当バイスプレジデントを務めるEarl Diem氏は、次のように述べます。「信用組合の組合員にとっては、個々のお客様に合わせたサービス、低い手数料、そしてコミュニティとの強い結びつきが信用組合の魅力です。しかし組合員は、大手金融機関に匹敵するサービス品質や金融面での安全性も求めています」

Velera社の信用組合のクライアントにとって、最も重要なサービスレベル契約(SLA)は稼働率です。しかし、Velera社が目標とする99.995%の稼働率を達成するには、先進的なインフラ監視機能が必要になります。この背景には、同社のサービスが、ビジネスクリティカルな数十のマイクロサービスが連動するクラウドベース環境で運用されているという事情もあります。

クラウドとセキュリティを可視化

可用性の目標を維持してクライアントに高品質なサービスを提供し続けるため、Diem氏とチームはSplunk Observabilityのソリューションを選択しました。具体的には、アプリケーションエコシステム全体を可視化できるSplunk AppDynamicsや、インサイトに基づいたインシデントの自動ルーティング、チーム間のコラボレーション、事後レビューを活用してオンコールチームによる問題の検出と解決を迅速化できるSplunk On-Callなどです。

成果

- 平均修復時間(MTTR)を15分未満に短縮
- 月間30億件の取引処理を300%高速化
- 99.95%の稼働率を安定的に実現

Diem氏とチームはまず、アプリケーションのトランザクションとパフォーマンスを完全に可視化するために、AppDynamicsを導入しました。Diem氏は次のように述べています。「その結果は驚くべきものでした。アプリケーションパフォーマンス監視のためにAppDynamicsを起動するのは、まるで真っ暗な部屋に足を踏み入れて照明をつけるようなものでした」

可視性の向上により、Velera社はインフラの効率を大幅に高めることができました。たとえば、Diem氏のチームは、サーバー環境の適切なサイジングに役立つインサイトを獲得することで、フットプリントを約20%削減しました。

また、Velera社はAppDynamicsで、リソースの監視と最適化にも注力しています。Velera社でシニアアプリケーションサポートエンジニアを務めるDhevasenapathy Ramasamy Shanmugasundharam氏は、次のように述べています。「私たちは小規模なチームで、文書化やトレーニングにかけられる時間が限られています。AppDynamicsの導入を決めた最大の理由は、価値実現までのスピードにありました」

オブザーバビリティへの取り組みを続けるVelera社は、ITインフラ全体のセキュリティリスクを検出して対処できるようにするため、Cisco Secure Applicationを導入しました。これにより、セキュリティチームは、脆弱性が環境内で実際に悪用されているかどうかを、リアルタイムで可視化できるようになりました。また開発チームも、コードが実行されている場所、そのコードを呼び出しているクラス、必要な修復手順など、脆弱性の影響範囲を評価できるようになっています。



その結果は驚くべきものでした。アプリケーションパフォーマンス監視のためにAppDynamicsを起動するのは、まるで真っ暗な部屋に足を踏み入れて照明をつけるようなものでした。

Velera社オペレーションエンジニアリング
担当バイスプレジデント、Earl Diem氏

Splunk Observabilityでコストとセキュリティを最適化

何よりもまず、Velera社はサービスレベル契約を余裕を持って遵守できるようになりました。「AppDynamicsの導入によって、問題の迅速な特定と解決が可能になり、平均確認時間(MTTA)と平均解決時間(MTTR)が10～15分ほどに短縮されました」とDiem氏は説明します。

AppDynamicsでは、部門横断的なコラボレーションをサポートする「単一画面」のダッシュボードのおかげで、さまざまなチームが個別に対応するのではなく、一丸となって問題の根本原因に対処できます。

Velera社は、同社のインフラに統合されたパートナーのテクノロジー製品のパフォーマンスを追跡できるようになりました。「パートナーが自社のアプリケーションの問題に気づく前に、私たちがその問題を警告することも少なくありません」とDiem氏は述べています。

「Veleraではさらに、月間30億件の取引を処理するクレジットカード取引アプリケーションの応答時間も短縮しました。AppDynamicsを導入するまで、応答時間は1.2秒でしたが、今ではわずか300ミリ秒と、300%も高速化しています」とShanmugasundharam氏は言います。

同社は110社の企業ユーザーに対して、Splunk On-Callを標準ソリューションとして採用しています。Diem氏は、Splunk On-Callの使用を始めて以来、平均確認時間の急減を示すグラフを壁に貼って確認できるようにしています。

その後も、Velera社はCisco Secure Applicationを導入して、さらに取り組みを進めています。Diem氏は次のように述べます。「Cisco Secure Applicationは、脆弱性を特定するだけではありません。それをドリルダウンし、問題が発生しているアプリケーション、階層、ノードを具体的に特定することができます。さらに素晴らしいのは、これらの脆弱性を、その影響が及ぶビジネストランザクションやクラスに関連付けられることです。Cisco Secure Applicationは、ライセンスとハードウェアのコストを削減しながら、アプリケーション全体のセキュリティを強化するなど、目に見える価値をもたらしています」

何よりも重要なのは、金融業界や競争環境がかつてないほど急速に変化する中で、Velera社が信用組合の支援というミッションを継続できるようになったことです。「Splunk Observabilityは、信用組合とその組合員が最高レベルの金融サービスを利用できるよう支援してくれます」とDiem氏は語っています。

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。