

リテール企業： オムニチャンネルで快適な カスタマーエクスペリエンス提供

スタック全体をエンドツーエンドで可視化して
課題に対応しチャンスをつかむ

splunk>



目次

リテール企業が求める最新データツールを提供する Splunkのビジネスサービスインサイト製品	3
リテール企業にとってのSplunkのメリット	5
売上状況、ビジネスサービス、インフラの健全性を 1つのダッシュボードで監視.....	6
導入事例：Dell.comとSplunk.....	6
リテール企業のためのインテリジェントな健全性監視	7



リテール企業が求める 最新データツールを 提供するSplunkのビジネス サービスインサイト製品

リテール(小売)企業は、常にイノベーションを続け、顧客の選択肢を増やさなければならぬという、プレッシャーにさらされています。Forbesによると、2020年の5月には、**商品をオンラインで購入して実店舗で受け取る「BOPIS (Buy Online Pick-up In Store)」での売上が195%増加**しました。商品の検索から、支払い、配送、返品まで、消費者は購買プロセスのすべてのステップにおいて簡単さと便利さを期待しています。

リテール企業にとって可用性の維持は不可欠です。顧客はオンラインではいつでもすばやく買い物ができることを期待しています。Kissmetrics社によると、**オンライン顧客の47%がWebサイトの読み込みが2秒以内に完了することを期待し、40%が3秒経っても完了しなかったら別のサイトに移動し、以降、読み込み時間が1秒長くなるごとに流出する顧客数が増えます**。つまり、ダウンタイムが1秒伸びるごとに、失われる収益も比例して増えるということです。

顧客が期待する高いレベルのサービスと快適で高品質なエクスペリエンスを提供するには、店舗のエクスペリエンス管理やPOSシステムから、いつでも利用できるeコマースまで、インフラとアプリケーションの信頼性を高める必要があります。そして、POSからすべてのタッチポイントに至るまで、問題をすばやく検出、調査、修正するには、相互に依存するシステムを追跡、監視、分析することが欠かせません。Splunk® IT Service Intelligence (ITSI)を含むSplunkソリューションなら、オンラインと実店舗の両方のシステムを可視化し、ITパフォーマンス、顧客が実行したアクション、ビジネスパフォーマンスなど、状況を包括的に把握できます。

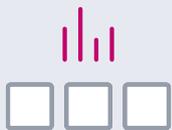
「90%の消費者は、反応が遅いと感じたらすぐに購入を中止します。そして、サイトの遅さに不満を持って他のサイトで商品を購入した顧客は、二度と戻ってきません」

Retail Systems Research (RSR)社
マネージングパートナー、
Steve Rowen氏

リテール企業の課題



問題をすばやく検出、調査、修正する必要がある



システムが相互に依存して複雑化している



サービスの停止やパフォーマンス低下が収益損失につながる

Splunkがもたらすメリット



→ ひとつのリアルタイムビューでインフラとアプリケーションのメトリクスをビジネスKPIと関連付け、**サービスの信頼性を確保**



→ POS、在庫、価格、販売促進アプリケーション、注文管理システムを監視および分析しながら、**店舗の信頼性とオムニチャネルの運用を追跡**



→ 機械学習でパフォーマンス低下を予測し、問題の根本原因を特定して、カスタマーエクスペリエンスに影響する**重大なインシデントを防止**

リテール企業にとってのSplunkのメリット

Splunkでリテールサービスを包括的に可視化：



eコマースのパフォーマンスと信頼性

デジタルチャネルを包括的に可視化し、Webアプリケーションをプロアクティブに監視して、顧客に影響が及ぶ前に問題を特定



デジタルサービスのインテリジェンス

eコマースを支える複雑なマイクロサービス、個々のカスタマージャーニー、サイト全体のパフォーマンスを監視し、サービスの低下を予測して防止



注文管理のパフォーマンス

デジタルチャネルからの注文を、最初のクリックから配送までエンドツーエンドで可視化



店舗のインフラとIoTの健全性

問題を監視してすばやく相関付けることにより、店舗でのサービスの停止やパフォーマンス低下の根本原因を特定



POSとモバイルデバイスの監視

POS、決済サービス、従業員のモバイルデバイスの健全性を最適化し、最高レベルのエクスペリエンスを維持



リテールアプリケーションのパフォーマンス

人材管理、トレーニング、在庫、補充、バックオフィス機能などの基幹アプリケーションの可用性と信頼性を向上

次世代型の監視で支払いのエクスペリエンスを向上

オンラインショッピング隆盛の時代でも、リテールエクスペリエンスにおいて実店舗は重要な役割を果たします。その点で、POSシステムの監視は欠かせません。

Splunkなら、POS端末をエンドツーエンドでプロアクティブに監視して、エラーをすばやく特定し、効率的に修復できます。Splunkでは以下のことができます。

- すべてのPOSシステムと周辺機器から**ログとメトリクスを収集**
- POS端末とCMDB (構成管理データベース)間のトランザクションなど、**中央POSシステムを監視**
- すべてのPOS端末の**ソフトウェアと設定のアップグレードを追跡**
- **POSのデータや接続を決済処理ネットワークと相関付け**
- 各種ソフトウェアリリースの**品質を管理**

Splunkでは測定可能な以下の成果を実現できます。

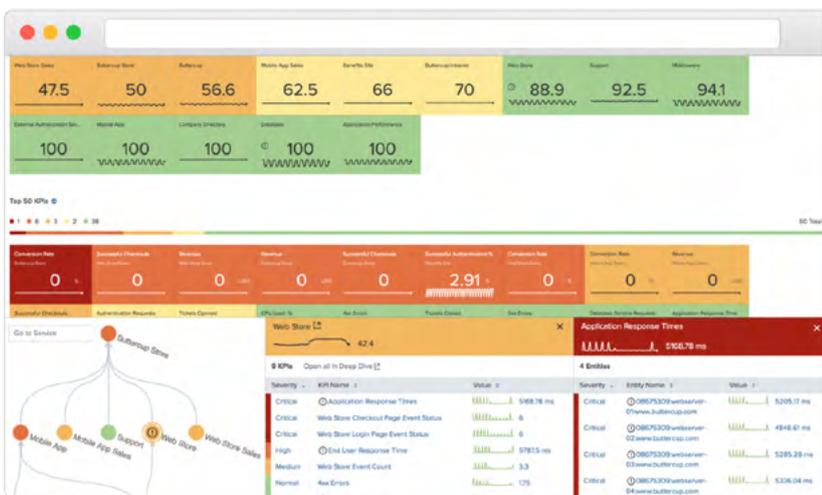
- **顧客満足度の向上**
- POSサポートチームの**生産性の向上**
- 全地域のPOS端末の**エンドツーエンドの可視化**
- ソフトウェアリリースの判断に欠かせない顧客ニーズの**効果的な優先順位付け**

売上状況、ビジネスサービス、システムの健全性を1つのダッシュボードで監視



1つのダッシュボードでサービスの健全性を分析し、基盤となるインフラまでドリルダウン

Splunk ITSIのダッシュボードでは、リテールビジネスとそれを支えるアプリケーションやインフラ、そして顧客向けサービスの取引の健全性をリアルタイムで一元的に可視化できます。インシデント対応チームは、ダッシュボードの最新情報に基づいて、問題をすばやく特定し、顧客に影響が及ぶ前に対処できます。



導入事例：Dell.comとSplunk

Dell.comは、eコマースサイトとして高い人気を誇り、Dell Technologies社の収益に大きく貢献しています。一方で、わずか数分のダウンタイムが数百万の収益損失につながりかねないため、同社のSRE (サイトリライアビリティエンジニアリング)チームは可用性の確保に大きな責任を負っています。そこでSREチームは、アップタイムと可用性を維持するため、データセンターにSplunkを導入しました。その結果、以下の成果を実現しました。

- 障害点の削減とクラウドインフラの活用によって**99.9%の可用性を達成**
- IT/ビジネスパートナー向けに**オブザーバビリティを向上**
- **重要なKPIを正確に測定**
- 人的ミスを減らして**収益を向上**
- **MTTR (平均解決時間)を数時間から数分に短縮**



リテール企業のための インテリジェントな 健全性監視

リテールの未来は、データを行動に変えることにかかっています。サービスとアプリケーションのパフォーマンスを維持できるかどうか成功を左右する今日のビジネス環境で、SplunkのITSIをはじめとするソリューションは、運用の健全性をフルスタックで継続的に可視化し、リテール企業が求めるビジネスサービスインサイトを提供します。Splunk独自のアプローチにより、リテール企業はビジネスサービスの健全性をインテリジェントに監視し、想定外の問題が招く収益損失を防ぐことができます。

Discover More Today

splunk>

