

Des tableaux de distribution aux tableaux de bord : un leader des communications trouve de nouvelles solutions

Résumé

CenturyLink a démarré en 1930 comme opérateur de téléphonie rural pour devenir 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. Le parcours a été semé d'embûches. Depuis qu'elle a déployé Splunk® Enterprise il y a sept ans et Splunk IT Service Intelligence (ITSI) récemment, l'entreprise bénéficie de nombreux avantages, notamment :

- la réussite de nombreuses activités essentielles de supervision, offrant une visibilité de pointe et un temps de résolution amélioré ;
- une rentabilisation et un retour sur investissement (ROI) rapides ;
- une forte réduction du délai d'identification (MTTI) et du délai de résolution (MTTR).

Pourquoi Splunk

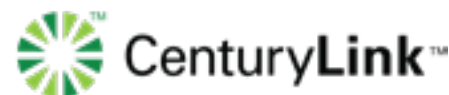
Suite à des acquisitions, CenturyLink avait besoin d'obtenir rapidement des informations sur les applications internes et tierces. Auparavant, quelque chose d'aussi simple que la publication d'un nouveau code pour le système de facturation pouvait obliger le service IT à passer une semaine à exécuter des scripts Perl pour récupérer les données de log. Jeff Burchfield, Développeur logiciel principal, se souvient : « Le collègue qui était chargé de le faire était assis juste à côté de moi, et on pouvait lire la frustration sur son visage quand il devait le faire. » Après avoir installé Splunk Enterprise, il déclare : « J'ai fait l'un des rapports en moins d'une heure. Ensuite, nous sommes passés à la preuve de concept. Notre objectif était de produire 15 rapports en trois jours, et j'avais tout fait le premier jour. »

Aujourd'hui, nous utilisons la plateforme Splunk pour l'intelligence commerciale et opérationnelle, les DevOps et l'analyse de gestion de projet basée sur CA Agile Central, en extrayant des informations de l'entrepôt de données de l'entreprise, partout, explique M. Burchfield, « pour effectuer un triage rapide de l'environnement IT afin de fournir une visibilité de pointe. Tout ce que vous pouvez imaginer, nous le faisons sans doute déjà. »

Garder un œil sur tout, y compris les revenus

Il est difficile de trouver un aspect dans l'entreprise où la supervision stratégique ne modifie pas les flux de travail opérationnels. Un composant du système de facturation est réparti sur plusieurs serveurs, et un grand nombre de couches de service est déployé par chaque application. M. Burchfield déclare : « Le simple fait de superviser les performances et les erreurs de cet élément du système de facturation peut être intimidant pour le personnel DevOps, mais Splunk centralise toute cette activité en un seul endroit. »

Pendant ce temps, plutôt que de réinventer la roue, CenturyLink laisse en place certains systèmes de supervision existants mais les regroupe sous l'égide de la plateforme Splunk pour centraliser les systèmes cloisonnés en extrayant leur activité. M. Burchfield affirme que les applications stratégiques au sein de l'organisation IT « continuent de croître car chaque service communique avec plusieurs autres



Secteur d'activité

- Communications

Scénarios d'utilisation Splunk

- Opérations IT
- Analyses commerciales

Défis

- Rassemblement des informations dispersées dans différents silos et applications anciennes
- Nécessité d'obtenir une visibilité de pointe sur les opérations IT et métier
- Les centres d'appels et les autres divisions s'adressent à l'IT pour obtenir de l'aide au lieu d'évaluer leurs problèmes de façon indépendante

Impact sur l'entreprise

- Délai beaucoup plus court pour identifier et résoudre les problèmes
- Retour sur investissement exceptionnel
- Une famille de solutions et d'extensions pour la supervision et l'analyse

Produits Splunk

- Splunk Enterprise
- Splunk IT Service Intelligence
- Splunk DB Connect

applications, entraînant des dépendances toujours plus denses et complexes ».

Cela a-t-il fait une différence ? 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.

Responsabiliser les centres d'appels et les clients

Les centres d'appels de CenturyLink ont subi une lourde pression après les 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.

Après la mise en œuvre de Splunk Enterprise, au lieu d'appeler le service IT, les centres d'appel utilisent de 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. »

Désormais, le logiciel Splunk fournit à CenturyLink des informations métier, en commençant par les commandes passées sur Salesforce.com et en poursuivant à travers les systèmes qui ne produisent pas leurs propres logs. M. Kerrigan ajoute : « Il génère désormais des informations que les clients peuvent voir via des appels d'API vers d'autres systèmes. »

« 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 de pointe sur la santé de nos applications IT. Nous avons ainsi l'assurance que nos représentants reçoivent les informations les plus importantes pour chaque client, à tout moment. Splunk nous a permis d'atteindre un niveau supérieur de service client en améliorant le délai de résolution, l'optimisation des ressources et la communication au niveau décisionnel. »

— Tim Kerrigan, Responsable du groupe Ingénierie des systèmes, CenturyLink

« Nous avons constaté la valeur commerciale des données contenues dans les systèmes IT. Nous avons commencé à en parler à nos partenaires commerciaux et c'est ainsi que cela s'est développé, en utilisant Splunk Enterprise à la fois comme outil opérationnel IT et comme moyen d'accéder à des données plus spécifiques à l'entreprise, dont la consultation était trop coûteuse autrement. Elles étaient là, et on peut maintenant y accéder facilement. »

— Tim Kerrigan, Responsable du groupe Ingénierie des systèmes, CenturyLink

Gagner en granularité et regarder vers l'avenir

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'agréger un éventail d'indicateurs clés de performance et produire des informations 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.

Les deux solutions Splunk apportent ce que M. Burchfield appelle la visibilité opérationnelle, c'est-à-dire la possibilité de regrouper une quantité massive de données sous une forme concise qu'un décideur peut examiner rapidement. « Avec Splunk ITSI, une grande partie de ces fonctionnalités est livrée clé-en-main. Certains des modules intégrés dans Splunk ITSI nous donnent un avantage immédiat. »

CenturyLink déploie désormais une feuille de route de connectivité vers Splunk Analytics pour Hadoop et d'autres dépôts de big data, dans l'optique de produire des rapports et des tableaux de bord pour davantage d'applications internes et d'accéder au big data.

« Avec Splunk ITSI, une grande partie de ces fonctionnalités est livrée clé-en-main. Certains des modules intégrés dans Splunk ITSI nous donnent un avantage immédiat. »

— Jeff Burchfield, Développeur logiciel principal, CenturyLink

Téléchargez [Splunk gratuitement](#) ou commencez dès maintenant [un essai gratuit de Splunk Cloud](#). Environnement physique ou cloud, petite équipe ou grand service, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.