

Hyatt réduit son MTTR et donne aux développeurs plus de temps pour innover

Défis clefs

Afin de proposer une expérience client fluide sur ses 700 serveurs et établissements, Hyatt avait besoin de disposer d'opérations IT fiables, d'une disponibilité continue et d'une plateforme unique pour superviser et exploiter ses données.

Résultats clefs

Des réservations à l'enregistrement, Hyatt a obtenu des informations en temps réel à l'échelle de l'entreprise qui permettent à ses équipes de résoudre rapidement les problèmes et d'améliorer l'expérience client.



Secteur :
Tourisme et transports

Solutions/Scénarios d'utilisation :
Opérations IT, Sécurité, Business Analytics

Avec plus de 700 établissements dans plus de 50 pays, Hyatt Hotels Corporation cherche à « prendre soin des gens afin qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes. »

Pour remplir cette mission, il est essentiel d'offrir aux clients une expérience aussi fluide qu'agréable. Pour offrir ce type d'expérience, Hyatt avait besoin d'une solution centralisée pour améliorer la gestion de ses applications et résoudre les problèmes pouvant affecter ses 700 serveurs (un par hôtel).

Passage au niveau supérieur pour les informations de Hyatt

Avant d'adopter le logiciel Splunk®, les développeurs devaient accéder à différents serveurs séparément pour analyser des logs et résoudre les problèmes liés au système d'enregistrement en ligne proposé par Hyatt à ses clients. En raison de cette complexité, il était difficile de déterminer si un même problème se produisait sur plusieurs serveurs. En plus de superviser les serveurs, l'équipe tenait également à capturer et à analyser les tendances commerciales, mais aussi à superviser les nouvelles versions de logiciels pour détecter les changements importants.

Suite aux recommandations internes de collègues qui connaissaient bien Splunk, l'équipe d'ingénierie de la plateforme Hyatt a commencé à utiliser Splunk Enterprise il y a trois ans pour gérer les logs. Les résultats ont été immédiats. L'équipe a donc élargi son utilisation de Splunk pour extraire les données business de Hyatt et étendu l'accès à la plateforme Splunk à plus de 100 utilisateurs quotidiens, contre 12 au départ.

Transformer les données en actions

- Accès à la plateforme Splunk étendu de 12 personnes à plus de 100 utilisateurs quotidiens
- Le délai moyen de résolution (MTTR) ne prend plus des heures mais se fait en temps réel
- Amélioration de l'expérience client grâce à une supervision proactive

Une expérience client améliorée

Auparavant, l'expérience d'enregistrement en ligne n'était pas aussi fiable et souffrait d'un processus de résolution des problèmes beaucoup trop lent. Avant d'utiliser la plateforme Splunk, les développeurs devaient se connecter sur un serveur particulier et utiliser un outil de recherche pour comprendre la situation, ce qui pouvait prendre des heures. Et ils n'avaient aucun moyen de savoir si le problème touchait seulement un serveur ou s'il en concernait plusieurs.

Avec Splunk Enterprise et le Machine Learning Toolkit, César Mendoza, Responsable du développement d'applications, Systèmes stratégiques et innovation, et son équipe de développeurs résolvent bien plus rapidement les problèmes qui touchent les serveurs. Les résultats sont très positifs, l'accélération est très nette. Et avec le déploiement des initiatives de M. Mendoza, l'analyse prédictive fournira d'autres informations sur l'occupation des chambres et bien d'autres aspects. M. Mendoza souligne également que le partenariat avec le Programme de conseil en machine learning de Splunk, qui aide les clients à relever leurs défis commerciaux à l'aide du Machine Learning Toolkit, apporte une grande valeur ajoutée.

Avec le logiciel Splunk, les développeurs de Hyatt bénéficient d'une visibilité en temps réel : des tableaux de bord et des alertes les informent des problèmes avant même qu'un ticket ne soit ouvert, et leur montrent également l'état actuel du système. M. Mendoza déclare : « Splunk est notre fenêtre sur la santé de nos applications. » Selon lui, les solutions Splunk permettent aux développeurs de se concentrer sur le développement de services innovants qui améliorent l'expérience client.

Rationaliser la livraison et la gestion des applications

L'équipe de Hyatt s'appuie sur la plateforme Splunk pour analyser et combiner des données provenant de plusieurs sources. Pour prendre un exemple, après une mise à jour du système de point de vente utilisé par Hyatt, le nombre de cartes de crédit client refusées à l'enregistrement a augmenté. Une alerte Splunk a permis aux développeurs de détecter ce problème et de constater qu'il se produisait dans tous les établissements où la mise à jour du fournisseur du système avait été installée.

Hyatt utilise également la technologie Splunk pour superviser les modifications apportées à ses propres mises à jour logicielles pour éviter toute baisse du niveau de transactions ; les opérations et les groupes de sécurité de l'entreprise, quant à eux, l'emploient pour superviser les réservations et le moteur qui les gère.

L'équipe des opérations de la plateforme de développement parvient ainsi à importer l'ensemble des logs et des métriques de divers outils, dont Jenkins, Jira et ServiceNow. La plateforme Splunk aide Hyatt à rationaliser la gestion de projet ServiceNow, offrant un moyen simple de classer et découper les données pour afficher l'état d'un projet et sa progression dans le temps.

Prochainement : un nouveau système de gestion des événements et des informations de sécurité

À l'heure où de grandes entreprises subissent des failles de sécurité à grande échelle, Hyatt a mis en œuvre de nouvelles mesures de sécurité informatique pour protéger les données de ses clients. Après plusieurs preuves de concept (POC), Hyatt a déterminé que Splunk était le meilleur choix en raison de son échelle et de sa capacité à détecter et à prendre en charge les menaces.

L'équipe de sécurité de Hyatt commence à mettre en œuvre Splunk Enterprise Security et les réactions sont déjà positives. M. Mendoza déclare : « Notre RSSI nous a dit : "Ça m'intéresse beaucoup. C'est probablement le premier SIEM vraiment fonctionnel que je vois et dont j'entends parler". »



Lorsque nous sommes passés à Splunk, tout s'est considérablement amélioré parce que nous pouvons désormais résoudre tous les problèmes à un même endroit. Nous pouvons également identifier les tendances de tous les serveurs, détecter les problèmes qui se manifestent... c'est une véritable aubaine.

César Mendoza, Responsable du développement d'applications, Systèmes stratégiques et innovation

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.



En savoir plus : www.splunk.com/asksales

www.splunk.com