

Rent the Runway fluidifie ses expériences client avec Splunk

Défis clés

En raison du manque de visibilité de l'équipe d'ingénierie sur l'architecture complexe de microservices de Rent the Runway, l'expérience client souffrait de nombreuses perturbations et interruptions.

Résultats clés

Avec Splunk, Rent the Runway bénéficie d'une visibilité complète sur le paysage multicloud complexe de l'entreprise. Cette vision centralisée dans une console unique a permis aux équipes d'améliorer le MTTR de 94 %, d'éviter les temps d'arrêt imprévus et d'offrir une expérience client exceptionnelle.



RENT THE RUNWAY

Secteur d'activité : Commerce de détail

Solutions : IT, DevOps

Produits : [Splunk Cloud Platform](#), [Splunk Synthetic Monitoring](#), [Splunk RUM](#), [Splunk On-call](#), [Splunk Log Observer](#), [Splunk APM](#), [Splunk Infrastructure Monitoring](#)

Il n'y a rien de standard dans le modèle économique de Rent the Runway.

En 2009, Rent the Runway a bouleversé l'industrie de la mode – un secteur qui pèse plusieurs milliers de milliards de dollars – en lançant le « Closet in the Cloud » : l'entreprise propose à ses clients une immense gamme de styles de créateurs à louer, à porter et à retourner, ou à conserver. Cotée au Nasdaq, la société qui est à la fois le premier et le plus grand dressing de créateurs partagé a parcouru un long chemin depuis ses débuts, lorsqu'elle louait simplement des robes de cocktail pour des occasions spéciales. Proposant désormais des vêtements et des accessoires pour tous les jours et toutes les occasions via un modèle de location à la carte, d'abonnement et de revente, Rent the Runway offre à des centaines de milliers de femmes l'accès à des centaines de marques de créateurs via son site Internet et son application.

Pour suivre l'évolution de l'entreprise, les équipes de Rent the Runway avaient besoin de renforcer leurs capacités de supervision des performances des applications. Spécialisée dans la logistique inverse, l'entreprise avait mis en place un système de gestion d'entrepôt très efficace. Mais avec la croissance rapide de ses opérations, ses équipes ont compris qu'il était crucial de maintenir la fluidité des opérations et de minimiser les temps d'arrêt. Rent the Runway s'est donc tournée vers Splunk il y a plusieurs années pour moderniser ses systèmes de supervision des performances des applications. En investissant dans une observabilité plus performante, Rent the Runway a obtenu des informations plus détaillées sur les performances de son application. L'entreprise identifie plus efficacement les goulets d'étranglement et résout les problèmes en amont. Cette mise à niveau a considérablement amélioré la disponibilité de son application, garantissant ainsi une gestion plus fluide et efficace des entrepôts.

Grâce à Splunk, les équipes d'ingénierie, d'exploitation des applications et d'infrastructure de Rent the Runway ont amélioré leur capacité à détecter et à résoudre rapidement les problèmes. Les systèmes numériques restent résilients et au service des clients, de façon transparente et efficace.

Résultats

50 %

d'augmentation de l'efficacité des développeurs pendant les incidents

94 %

de réduction du MTTR et 84 % du MTTD pour les incidents affectant les SLA

Prévention

des interruptions permettant de réduire les coûts et d'économiser les ressources de l'équipe

Toujours à la mode : la disponibilité et un taux de service de 99,5 %

Opération logistique circulaire, Rent the Runway exploite un modèle économique original depuis son lancement. « Dans l'e-commerce traditionnel, vous expédiez les marchandises et elles ne reviennent pas, » explique Stephanus Meiring, VP de l'ingénierie chez Rent the Runway. « La majorité de ce que nous livrons nous revient, et il faut ensuite le préparer pour l'expédier à nouveau à un autre client. »

Pour assurer le bon fonctionnement des opérations, Rent the Runway s'appuie sur des dizaines de services complexes qui résident dans une architecture multicloud. C'est ce qui lui permet de superviser en continu tous les aspects de son activité, du parcours des visiteurs de son site web aux vêtements à réparer ou détacher. Avec les visualisations instantanées des tableaux de bord Splunk, les équipes disposent d'un guichet unique où sont rassemblées toutes les métriques essentielles dans l'environnement tentaculaire de l'entreprise. Elles parviennent ainsi à identifier et corriger les problèmes avant qu'ils n'affectent l'expérience client.

« Si une cliente ne trouve pas la robe qu'elle veut ou ne parvient pas à payer à cause d'un bug dans l'expérience, nous devons le savoir pour corriger le problème sans délai, » explique Shane Ryan, ingénieur logiciel. « Avec Splunk, nous avons rehaussé le niveau de notre supervision au cours des quatre à cinq dernières années. Nous n'avons plus besoin d'attendre que nos systèmes utilisateur nous avertissent des problèmes : nous recevons de précieuses alertes de nos systèmes frontaux et back-end. Aujourd'hui, nous anticipons les problèmes. Et lorsqu'un incident survient, nous n'avons pas besoin que tout le monde soit sur le pont. »

Avant, il n'était pas rare de devoir mobiliser une vingtaine de développeurs lorsqu'un incident survenait. Aki Yamada, ingénieur référent de Rent the Runway depuis les débuts, se souvient : « Avant de commencer à utiliser Splunk, chaque solution était sur mesure : il fallait se connecter aux machines de production pour analyser les journaux et exécuter des scripts. Aujourd'hui, Splunk nous permet de répondre aux questions sur l'historique des applications à l'aide de requêtes simples ».

Grâce à une visibilité totale sur l'entreposage et les applications consommateurs, les équipes peuvent désormais superviser les services à gérer et la résolution des incidents mobilise moins de personnes. « Le résultat : des clients plus satisfaits et une meilleure expérience pour les employés. » « Je ne me souviens pas de la dernière fois que quelqu'un a dû se lever pendant Thanksgiving pour corriger une panne, » déclare Stephanus Meiring. « Autrefois, la période des Fêtes était tumultueuse pour les équipes techniques, à cause des pics de demande. Depuis que nous avons élargi notre usage de Splunk, nous n'avons connu aucune panne majeure et le dernier incident critique a été résolu en moins de 15 minutes. »



Depuis que nous avons élargi notre usage de Splunk, nous n'avons connu aucune panne et le dernier incident critique a été résolu en moins de 15 minutes. »

Stephanus Meiring, VP de l'Ingénierie
Rent the Runway



Notre site est plus résilient depuis que nous utilisons Splunk. »

Stephanus Meiring, VP de l'Ingénierie
Rent the Runway

Une solution d'observabilité sur mesure

Avant Splunk, les équipes s'appuyaient sur une mosaïque d'outils pour superviser leurs infrastructures, et cela augmentait le risque opérationnel. Une panne de 10 minutes suffisait à exercer un impact négatif sur la charge de travail et l'expérience client. Désormais, avec Splunk Synthetic Monitoring, les ingénieurs mettent en place des intégrations avec les plateformes CI/CD pour annuler les versions problématiques avant qu'elles n'aient un impact sur les clients ou les opérations d'entrepôt de l'entreprise, ce qui leur fait gagner un temps considérable.

Les équipes ne pouvaient compter que sur des processus manuels pour résoudre les problèmes. Désormais, la plateforme unifiée de sécurité et d'observabilité de Splunk met immédiatement en œuvre la correction quand un incident se produit. « Nous pensons que l'observabilité est un moyen de témoigner notre fidélité à nos clients, » affirme Matt Pumphrey, ingénieur du personnel chez Rent the Runway.

Comme la petite robe noire, la résilience numérique ne se démode jamais

Splunk a permis à Rent the Runway de renforcer la résilience numérique de ses systèmes, qui aident désormais les équipes à résoudre les problèmes plus rapidement et à façonner des expériences client exceptionnelles. « Splunk est un moteur pour notre réussite, » affirme Stephanus Meiring. « Tout le monde est sur la même longueur d'onde, donc nous pouvons nous concentrer sur les améliorations commerciales. Nous en observons les effets au sein de notre équipe d'ingénierie : nous sommes convaincus que notre site n'a jamais été aussi résilient. »

Les équipes de Rent the Runway sont impatientes d'élargir les cas d'utilisation des solutions Splunk dans l'ensemble de l'entreprise. Elles envisagent notamment d'intégrer le machine learning et l'intelligence artificielle dans la gestion des incidents, toujours pour améliorer l'expérience client et gagner un temps précieux. « En distinguant le véritable signal du bruit, notre objectif est d'identifier la cause profonde des problèmes plus rapidement encore, » explique Matt Pumphrey.

L'entreprise tient également à donner davantage d'autonomie à ses équipes grâce au libre-service, pour aider les nouveaux ingénieurs à se mettre rapidement à niveau et à lancer de nouveaux services en quelques semaines. « Les outils de Splunk nous aident à mettre de nouveaux moyens à la disposition de nos ingénieurs, et c'est un puissant atout pour notre culture d'entreprise, » déclare Stephanus Meiring.

Téléchargez [Splunk gratuitement](#) ou commencez dès maintenant avec l' [essai gratuit de la version cloud](#). Que ce soit dans le cloud ou sur des serveurs locaux, pour de grandes ou petites équipes, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.