

Vodafone bénéficie de renseignements exploitables grâce à une vision de bout en bout



vodafone

Résumé

Vodafone est l'une des plus grandes compagnies de télécommunications au monde. Elle fournit une large gamme de services de communications vocales, de messagerie, de données et de communications fixes. L'équipe des opérations IT de Vodafone manquait de visibilité sur la santé et les performances des services régulièrement déployés par les équipes de projet, les concepteurs et les architectes. Vodafone a mis en place Splunk IT Service Intelligence (ITSI) pour fournir à ses équipes d'exploitation les renseignements nécessaires pour assurer le support, le dépannage et la supervision des services en temps réel. Depuis le déploiement de Splunk ITSI, Vodafone a constaté de nombreux progrès :

- Prise en charge proactive des problèmes
- Amélioration de la visibilité opérationnelle
- Résolution rapide des problèmes

Pourquoi Splunk

Vodafone était déjà cliente de Splunk et utilisait Splunk Enterprise pour assurer le bon fonctionnement de ses opérations web, mais aussi pour la gestion de la sécurité et de la mobilité. Vodafone a récemment déployé Workforce Identity Access Management, une application complexe basée sur la pile Oracle Fusion Middleware qui régit la gestion des identités et des accès pour Vodafone. L'équipe des opérations ne parvenait pas à superviser efficacement les impacts affectant les composants de services interdépendants. Sans une visibilité complète sur les opérations, elle rencontrait des difficultés à gérer les problèmes de services, les dégradations de performance et les arrêts de composants.

Les solutions de supervision que Vodafone avait mises en place autour de Workforce Identity Access Manager généraient un grand volume d'alertes et donc des milliers de tickets Remedy. La hiérarchisation des problèmes était devenue très difficile et l'équipe ne parvenait plus à déterminer la cause profonde des incidents. En bout de course, les performances des services étaient dégradées. Vodafone souhaitait pouvoir associer des indicateurs de performance clé (KPI) aux composants des services critiques pour que l'équipe des opérations puisse explorer les causes profondes des problèmes afin de les résoudre. L'entreprise a mis en place Splunk IT Service Intelligence (ITSI) pour fournir à ses équipes d'exploitation les renseignements nécessaires pour assurer le support, le dépannage et la supervision des services en temps réel.

Secteur d'activité

- Télécommunications

Scénarios d'utilisation Splunk

- Opérations informatiques

Les défis

- Difficultés à superviser l'impact du déploiement de Workforce Identity Access Management dans l'entreprise
- Difficultés de hiérarchisation des problèmes en raison du volume élevé de tickets Remedy produit par le nouveau système
- Capacité limitée à associer efficacement les indicateurs de performance clés aux domaines de services critiques
- Manque de gestion proactive des services

Impact sur l'activité

- Les visualisations de type "glass table" permettent de résoudre rapidement les problèmes, de façon proactive
- Les KPI personnalisés donnent de l'autonomie aux équipes de toute l'entreprise
- Prise en charge proactive des problèmes
- Visibilité améliorée sur les tickets ouverts, sur l'état des tickets et le nombre d'utilisateurs affectés

Sources de données

- Logs d'applications et de bases de données
- Métriques d'infrastructure
- Métriques réseau
- Remedy
- Services moteurs

Produits Splunk

- Splunk Enterprise
- Splunk IT Service Intelligence

Des renseignements exploitables en quelques jours plutôt qu'en plusieurs mois

En moins de deux jours, Vodafone implémentait Splunk IT Service Intelligence et commençait à superviser ses services. Grâce aux données sous-jacentes provenant de différents KPI déjà indexés par la plateforme Splunk, Vodafone accélère la génération de renseignements sur les services par Splunk ITSI. En accédant aux données des systèmes Remedy de Vodafone, l'équipe des opérations bénéficie d'une excellente visibilité sur des KPI comme le nombre de tickets ouverts, leur état et le nombre d'utilisateurs affectés. L'équipe peut également utiliser ces KPI pour voir émerger des tendances, détecter des motifs et des anomalies, puis agir de façon proactive sur tout type de problème. L'ajout de sources de données est simple, et l'équipe des opérations veille à fournir un ensemble basique de renseignements sur tous les services en s'appuyant sur les données Remedy et HP Business Service Management, les données de gestion des capacités et toute autre source intéressante pour les équipes.

Les visualisations de type "glass table" permettent de résoudre rapidement les problèmes, de façon proactive

Vodafone utilise les visualisations personnalisées de type "glass table" dans Splunk IT Service Intelligence pour naviguer dans de grands volumes de données et réduire les délais d'identification et de résolution des problèmes. Par exemple, tous les soirs, Workforce Identity Access Management utilise les données du système RH de Vodafone pour mettre à jour le profil de tous les employés. Avec Splunk ITSI, l'équipe des opérations a établi un seuil pour le nombre quotidien d'ajouts, de désactivations et de modifications d'utilisateurs. Elle peut donc immédiatement repérer l'échec d'une importation et corriger le problème avant qu'il n'affecte des utilisateurs.

Les KPI personnalisés donnent de l'autonomie aux équipes de toute l'entreprise

L'équipe des opérations a créé des KPI qui fournissent des renseignements à différentes parties prenantes de l'entreprise. La direction et les propriétaires de services ont besoin de KPI sur le nombre d'utilisateurs de la plateforme, le nombre maximal de connexions

« Splunk IT Service Intelligence nous donne une image en temps réel du fonctionnement de nos services. Les visualisations de type "glass table" permettent d'identifier et de résoudre rapidement et facilement toutes sortes de problèmes, évitant ainsi toute perturbation pour nos utilisateurs. Nous sommes maintenant en mesure d'avoir une approche bien plus proactive de nos services. »

Andre Casper, propriétaire de solution, analyse opérationnelle
Vodafone

simultanées et les échecs de transactions. L'équipe de sécurité veut des KPI portant sur les échecs de connexion, les fraudes et les tentatives d'accès sans les privilèges requis. L'équipe des opérations, quant à elle, s'intéresse aux KPI relatifs à l'utilisation des ressources, aux processus gelés, aux sessions expirées et aux combinaisons de ces facteurs. Vodafone possède maintenant de nombreuses alertes multi-KPI configurées dans Splunk IT Service Intelligence. En effet, si certains KPI ne sont pas forcément le signe d'un problème grave en soi, leur combinaison peut traduire une dégradation nette d'un service affectant l'utilisateur final.

Avec Splunk IT Service Intelligence, Vodafone bénéficie maintenant d'une visibilité sur l'état de santé des services critiques et peut adopter une approche plus proactive. L'entreprise prévoit d'étendre Splunk IT Service Intelligence à d'autres services tout en enrichissant l'ensemble standard de KPI. Les principaux objectifs sont désormais d'élargir le public de la plateforme à toutes les couches de l'organisation, d'ajouter des fonctions de gestion simultanée des capacités et d'appliquer Splunk IT Service Intelligence au champ de projet de tout nouveau service.

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.