

# エンドツーエンドのサービスインテリジェンスにより Vodafone 社は実用的なインサイトを獲得



vodafone

## エグゼクティブサマリー

Vodafone 社は世界最大規模の通信会社の 1 つで、音声、メッセージ、データ、固定通信などのさまざまなサービスを提供しています。Vodafone 社の IT 運用チームでは、プロジェクトチーム、設計者、アーキテクトによって絶えず展開されるサービスの健全性とパフォーマンスの可視性が不足していました。同社は、Splunk IT Service Intelligence (ITSI) を導入し、サービスのサポート、トラブルシューティング、監視を行うためのインサイトをリアルタイムで運用チームに提供しています。Splunk ITSI を展開して以来、Vodafone 社は次のようなメリットを得られるようになりました。

- 問題にプロアクティブに対応
- 運用の可視性の向上
- 問題の早期解決

## Splunk が選ばれる理由

Vodafone 社は以前から Splunk のユーザーで、Splunk Enterprise を使用して Web 運用のパフォーマンスの維持、セキュリティ管理、モバイル管理を行っています。同社は最近、従業員の ID アクセス管理機能を導入しました。複雑なスタックベースのアプリケーションである Oracle Fusion Middleware を利用して、Vodafone 社の ID とアクセスを管理することにしました。しかし運用チームは、相互に依存するサービスコンポーネントの影響を効果的に監視できませんでした。運用の状況を完全に可視化することできないため、サービスの発行中に生じた問題がさらに悪化し、パフォーマンスの低下やコンポーネントのダウンタイムを招く結果となっていました。

また、従業員 ID アクセス管理システムのために利用していた監視ソリューションが大量のアラートを生成するため、数千もの修復チケットが発行されていました。このため、問題の優先順位付けが困難になり、チームが問題の根本原因を見つけ、サービスのパフォーマンスにもたらされる最終的な影響を把握することは不可能でした。Vodafone 社は、主要業績評価指標 (KPI) とクリティカルなサービス要素をマッピングし、運用チームが問題を細部まで効率的に調査して解決できるようにする必要がありました。同社は、Splunk IT Service Intelligence (ITSI) を導入し、サービスのサポート、トラブルシューティング、監視を行うためのインサイトをリアルタイムで運用チームに提供しています。

## 業種

- 通信

## Splunk のユースケース

- IT 運用

## 課題

- 従業員の ID アクセス管理機能の導入がビジネスに与える影響を監視することが困難
- 新しいシステムがもたらした修復チケットの増加により、優先順位付けの問題が発生
- 主要業績評価指標 (KPI) と重要なサービスを効率的にマッピングする機能が限定的
- プロアクティブなサービス管理機能が不足

## ビジネスへの影響

- グラスステープルの可視化機能により、迅速でプロアクティブな問題解決が可能に
- カスタム KPI で社内のすべてのチームを強化
- 問題にプロアクティブに対応
- チケットのオープン、チケットの利用状況、影響を受けているユーザーの数を可視化

## データソース

- アプリケーションログとデータベースログ
- インフラストラクチャの指標
- ネットワーク指標
- 修復システム
- イネーブラサービス

## Splunk 製品群

- Splunk Enterprise
- Splunk IT Service Intelligence

## 実用的なインサイトを得られるまでの期間を数カ月から数日に短縮

Vodafone 社は、Splunk IT Service Intelligence の導入後 2 日未満でサービスの監視を開始できました。さまざまな KPI から得た基盤となるデータは Splunk プラットフォームによってすでにインデックス化されているため、Vodafone 社は Splunk ITSI を使用してサービスのインサイトを迅速に取得できます。運用チームは、Vodafone 社の修復システムのデータにアクセスすることで、オープンされたチケットの数、チケットの状況、影響を受けているユーザーの数などの KPI を簡単に確認できるようになりました。また、これらの KPI を利用することで、傾向を把握したりパターンや異常を検出したりして、問題にプロアクティブに対処できるようになりました。データソースも簡単に追加できるため、運用チームはすべてのサービスについて基本的なインサイトを提供できます。これには、修復データ、容量管理データ、HP Business Service Management、およびチームが必要としているその他のデータソースが含まれます。

## グラステーブルの可視化機能により、迅速でプロアクティブな問題解決が可能に

Vodafone 社は、Splunk IT Service Intelligence でグラステーブル ビューをカスタマイズして使用し、大量のデータを簡単に参照して問題の特定から解決までの時間を短縮しました。たとえば、従業員の ID アクセス管理システムでは、毎晩 Vodafone 社の HR システムのデータを使用して、すべての従業員のプロフィール情報を更新しています。運用チームは、Splunk ITSI を利用することで、1 日に追加、無効化、変更できるユーザー数について基準値を定めています。これにより、インポートが失敗したことをすぐに検出し、ユーザーに影響が及ぶ前に問題を解決できるようになりました。

## カスタム KPI で社内のすべてのチームを強化

運用チームは、KPI を設定することで、社内のさまざまな関係者にインサイトを提供しています。経営陣やサービスオーナーは、プラットフォーム上のユーザー数、最大同時接続ユーザー数、および失敗したトランザクションに関する KPI を必要としています。セキュリティチームは、失敗したログイン、

「Splunk IT Service Intelligence でサービスのパフォーマンスをリアルタイムで把握できるようになりました。グラステーブルを使って可視化することで、問題をすばやく簡単に特定して解決し、ユーザーへの影響を回避できます。今ではサービスに関してさらにプロアクティブに対応できるようになりました。」

Vodafone 社の運用分析担当ソリューション責任者、  
Andre Casper 氏  
Vodafone 社

不正行為、適切な権限を持たないユーザーによるアクセス試行に関する KPI を必要としています。運用チームも、リソースの利用状況、停止状態のプロセス、期限切れのセッション、組み合わせに関する KPI が必要です。Vodafone 社では現在、Splunk IT Service Intelligence で多くのマルチ KPI アラートを設定しています。KPI によってはシステムに大きな影響が及んでいる兆候を示さない可能性があるものの、KPI を組み合わせることでエンドユーザーに影響するサービスの品質低下が起こっていることを明らかにしてくれます。

Splunk IT Service Intelligence のおかげで、Vodafone 社は重要なサービスの健全性を可視化し、プロアクティブなアプローチを実行できるようになりました。同社では、さらに多くのサービスで Splunk IT Service Intelligence を利用できるようにして、標準的な KPI の利用を拡大していく計画です。今後の大きな目標は、Splunk の利用者を企業のすべての階層に拡大すること、容量管理の同時実行機能を追加すること、Splunk IT Service Intelligence をデフォルトですべての新しいサービスに組み込むことです。

Splunk の無料トライアルをダウンロードするか、Splunk Cloud の無料トライアルをお試しください。Splunk なら、クラウドかオンプレミスか、また組織の規模の大小などにかかわらず、お客様のニーズに最適な展開モデルが見つかります。



詳細はこちら：[www.splunk.com/ja\\_jp/talk-to-sales.html](http://www.splunk.com/ja_jp/talk-to-sales.html)

〒100-0004 千代田区大手町1-1-1 大手町パークビルディング 8階

[www.splunk.com/ja\\_jp](http://www.splunk.com/ja_jp)  
[splunkjp@splunk.com](mailto:splunkjp@splunk.com)