

# Otto Group fonctionne 24h/24, 7j/7 avec l'intelligence opérationnelle en temps réel

## Résumé

Fondé en 1949, OTTO est le premier détaillant allemand et parmi les plus grands détaillants en ligne d'Europe, avec plus de 5 000 employés. OTTO est membre d'Otto Group, un groupe de distribution et de services présent dans le monde entier et regroupant plus de 120 sociétés dans plus de 20 pays. OTTO avait besoin d'une solution de supervision en temps réel capable de fournir une intelligence numérique et opérationnelle à l'infrastructure entière. Depuis le déploiement de Splunk® Enterprise, OTTO a observé plusieurs avantages :

- Amélioration de l'expérience client sur les différents canaux
- Amélioration de l'efficacité opérationnelle
- Amélioration de la vitesse et de la qualité du déploiement des nouveaux logiciels

## Pourquoi Splunk

OTTO applique un modèle de vente multicanal et offre à ses clients la possibilité de commander en ligne, par téléphone ou sur catalogue de façon parfaitement fluide et transparente. L'infrastructure qui soutient cet objectif commercial stratégique est complexe, multi-niveaux et hétérogène. En conséquence, parmi les systèmes critiques d'OTTO, qui doivent être opérationnels 24h/24 et 7j/7, figurent son application de centre d'appel et de gestion des relations client (CRM), et son système central de traitement des commandes. Le système comprend les 20 centres d'appels d'Otto Group en Allemagne, ainsi que la boutique web d'OTTO et ses systèmes source.

Group Technology Partner (GTP), prestataire de services informatiques d'Otto Group, a d'abord déployé Splunk pour mettre en place une approche de supervision harmonisée et obtenir des renseignements sur son infrastructure transactionnelle. Il s'agit d'une architecture orientée services (SOA) comprenant des bases de données, des serveurs d'application et des applications clientes.

Au départ, Splunk était utilisé dans le cadre du système de supervision en production. Rapidement, la licence de 10 Go (par jour) n'a plus suffi, car GTP a compris tout le potentiel de la solution Splunk et est passé à une licence de 100 Go (par jour). L'utilisation de Splunk Enterprise a également été élargie aux environnements de développement et de tests d'assurance qualité (QA).

## otto group

### Secteur d'activité

- Détail

### Scénarios d'utilisation Splunk

- Gestion des applications
- Business Analytics
- Opérations informatiques

### Défis

- Supervision décentralisée des centres d'appels
- Reconnaissance et résolution des erreurs système
- Accélération et stabilisation du déploiement de nouvelles solutions dans l'ensemble du groupe
- Optimisation du code avant la production
- Manque de visibilité de bout en bout sur le processus complexe de gestion des commandes

### Impact sur l'entreprise

- Efficacité opérationnelle renforcée
- Dépannage plus rapide et plus précis
- Maintenance optimisée ; interruption réduite
- Satisfaction accrue vis-à-vis de GTP (prestataire de services informatiques)
- Amélioration des tests et de l'optimisation du système avant la production
- Optimisation du processus métier de la gestion des commandes

### Sources de données

- Logs d'application et de transaction du logiciel de centre d'appel
- Fichiers syslog
- Données sur les opérations commerciales
- Mesures KPI des workflows d'entreprise de bout en bout

### Produits Splunk

- Splunk Enterprise

## Maîtriser les données machine pour parvenir à l'excellence opérationnelle

Avant de déployer la solution Splunk, OTTO ne pouvait superviser les exceptions qu'à l'échelle de chaque centre d'appel. En utilisant Splunk Enterprise, il est maintenant possible de superviser 20 centres d'appels allemands d'OTTO Group en temps réel, ce qui englobe 100 % des requêtes de back-end utiles. Grâce à cela, OTTO a considérablement amélioré sa capacité à reconnaître, identifier et résoudre les erreurs système, souvent avant même qu'elles puissent impacter les utilisateurs. De plus, le temps nécessaire à la résolution des problèmes a beaucoup diminué, de même que les interruptions, et la maintenance a été optimisée. Grâce au logiciel Splunk, lorsqu'un centre d'appels signale une interruption au support, l'équipe ou le département IT d'OTTO est déjà informé du problème. Le délai moyen de prise en charge d'un problème n'est maintenant plus que de cinq minutes.

## Des renseignements de bout en bout pour améliorer l'expérience client

Splunk Enterprise apporte également à OTTO des renseignements sur le système de transaction commerciale multi-couches qui traite tout, des informations des clients au processus de paiement. Les précédents efforts accomplis pour superviser la performance de ce processus étaient fastidieux : il fallait qu'une personne combine manuellement différentes transactions commerciales pour en reconstituer le déroulement. Désormais, le processus dans son ensemble est visible en temps réel dans des tableaux de bord Splunk. OTTO peut ainsi identifier, comprendre et améliorer les goulets d'étranglement dans les processus et ainsi offre à ses clients une expérience supérieure.

## Accélérer les lancements et satisfaire les exigences de conformité

En mettant Splunk à la disposition des équipes de développement et de tests QA, il est devenu possible

« La solution Splunk nous donne une visibilité en temps réel sur des processus métier complexes. Elle nous permet d'identifier, d'analyser et de corriger, simplement et rapidement, les pannes, les problèmes touchant les processus métier, et les retards. Splunk Enterprise nous aide en outre à tenir nos KPI en évaluant la stabilité et les performances réelles de nos systèmes. C'est un outil indispensable dans notre travail quotidien. »

— Michael Otremba, Responsable de département, Centre de service client, Développement logiciel, Otto IT

de lancer plus rapidement des solutions et des configurations plus stables dans l'environnement de production. Grâce à cela, la qualité des déploiements logiciels s'est considérablement améliorée. Le logiciel Splunk a en outre été déployé dans les opérations réseau d'OTTO pour superviser les switches et les serveurs proxy internes. Avantage supplémentaire, le fait que Splunk conserve les données à long terme permet à OTTO de satisfaire les exigences de conformité allemandes en conservant les logs des serveurs proxy internes pendant 90 jours.

## L'intelligence opérationnelle, une base pour parvenir à l'excellence DevOps

Le logiciel Splunk a permis à OTTO d'économiser de précieuses ressources parce qu'il nécessite très peu de configuration. Splunk Enterprise a aidé l'IT d'OTTO à produire de nouvelles idées qui lui ont permis d'acquérir une Intelligence opérationnelle sur toute l'infrastructure. La solution Splunk est utilisée pour produire à chaque heure une liste des « meilleures ventes » en temps réel à l'intention du client logiciel du centre d'assistance clientèle, et délivrer les données à une application de KPI mobile. Elle est en outre utilisée par le service des achats pour superviser le système d'approvisionnement et délivrer des fonctions de dépannage et d'analyse. Elle a contribué à renforcer la collaboration entre le développement et les opérations et à harmoniser les efforts de développement. Le service IT d'OTTO administre une architecture SOA d'une grande complexité et Splunk Enterprise a considérablement facilité l'analyse multi-systèmes.

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.