

Cox Automotive、Splunk IT Service Intelligence による洞察へギアチェンジ



エグゼクティブサマリー

Cox Automotive は、アトランタに拠点を置く Cox Enterprises の子会社で、Manheim、AutoTrader.com、Kelley Blue Book など、さまざまなグローバルブランドを所有しています。Manheim は、ディーラー間の自動車オークションを行っており、その登録台数は年間約 700 万台、その取引高は約 460 億ドルに上ります。同社は、オンプレミスおよびオンラインオークションプラットフォームにおいて問題が発生した場合に、これをリアルタイムに特定しそれに対処して防止できるよう、もっと優れた視認性を必要としていました。Splunk IT Service Intelligence (ITSI)、Splunk Enterprise、Splunk Cloud をデプロイしてからは、次のような利点が得られるようになりました。

- サイマルキャストの信頼性の向上により収益が増大
- 平均調査時間 (MTTI) の大幅な短縮
- オークションインシデントの件数が 90% 減少

なぜ Splunk なのか？

Manheim は、全米で 75 を超える自動車オークションを展開しており、毎日数千台の自動車を販売しています。これらのオークションは、従来型の方法で参加できる他、サイマルキャストリアルタイムオークションビデオストリームを通じたオンライン形式でも参加できる入札プロセスを通じて実施されます。オークションには、ネットワークツール、スイッチ、ルータが必要で、それぞれのオークションレーンごとに、マイクと高解像度カメラが必要になります。850 台以上のカメラを通じて、オークションがリアルタイムに放送されます。それぞれのオークションレーンで、30~45 秒ごとにオーディオビデオスキャナーツールがデバイスに対してピングとポーリングを行うため、大量のデータが生成されます。Cox Automotive では、特定のレーンでデバイスに障害が発生すると顧客体験と同社の収益に影響が出るため、数々のオークションですべてのネットワークトラフィックをモニタリングしなければなりません。

Cox Automotive はこれまで、同社の自動車オークションにおいて、アップ時間とアプリケーションの安定性に問題を抱えていましたが、その根本問題に対してはほとんど視認性がありませんでした。同社の運用チームは、問題が発生しても、混乱がネットワーク全体に広範囲に広がっているのか、あるいは特定のレーンのみで調査が必要なのかについて視認性を欠いていました。また、インシデント調査の優先順位設定の能力も欠いており、それぞれのオークションレーンに対するパフォーマンスや可用性についてもリアルタイムな洞察を必要としていました。

Cox Automotive は、必要なオペレーショナルインテリジェンスを獲得するために、Splunk IT Service Intelligence でデータ集約ストラテジーを標準化することにしました。

業種

- 自動車サービス
- オンラインサービス

Splunk ユースケース

- IT 運用

課題

- 大量のデータに対する視認性の欠如
- 顧客の満足度を維持するため、オークションプラットフォームで問題が発生した場合に、それを特定し対処して防止することが必要
- MTTI と MTTR を改善することの必要性
- グローバル企業の要件に応じて拡大できるソリューションが必要

ビジネスへの影響

- サイマルキャストの信頼性の向上により、一貫したレベルの顧客サービスを実現し、収益に良い結果をもたらす
- ほとんど瞬間的な MTTI の実現
- リアルタイムインフラストラクチャモニタリングにより、オークションインシデントの件数が 90% 減少
- 予測的な機器交換が実現、KPI により機能停止を予測しリアルタイムな劣化モニタリングを提供
- クラウドソリューションにより状況に合わせて拡大縮小が可能

データソース

- 音声
- 映像
- ネットワーク
- ストレージ
- Syslog
- Windows
- Linux
- AWS CloudTrail および VPC フローログ

Splunk 製品

- Splunk IT Service Intelligence
- Splunk Cloud
- Splunk Enterprise
- AWS 用 Splunk アプリケーション

Cox Automotive は、Manheim、AutoTrader.com、Kelley Blue Book により、従来の自動車売買ビジネスを変更して、人々が家庭、オフィス、モバイルデバイスから自動車の売買をできるようにしています。「当社のお客様は、これまで以上にサイマルキャストを利用しており、それを守ることが当社の収益にとって不可欠になっています。」と、Cox Automotive、Manheim、Enterprise Logging Services 部長の Steven Hatch は語ります。「Splunk ITSI がそれを可能にしました。」

データインテリジェンスにより精巧に作り込まれたリアルタイムオークション

Cox Automotive は、IT およびビジネスのリアルタイムな視認性を提供するスケーラブルなソリューションを必要としていました。Splunk ITSI は、ネットワーク、スイッチ、カメラ、オーディオ機器のデータを含む、企業のすべてのデータをインテリジェンスで包み込み、ビジネスだけでなく、日常的な IT 運用についても、それに関連するサービスの視点を提供します。

Cox Automotive が Splunk ITSI を実装してから、このプラットフォームは大きな価値をもたらし、MTTI や平均解決時間などのキーメトリックスを低下させる上で役に立ちました。Cox はブランド全体で Splunk ITSI をデプロイしているため、解決策がほとんど瞬時に帰ってくるようになり、エンドユーザーエクスペリエンスとサービスの信頼性が向上しています。「Splunk ITSI は私たちのサイマルキャストアプリケーションに、かつてないほどの視認性をもたらしています。」と Hatch は言います。

今、カメラやマイクなどのデバイスでインシデントが発生したら、スタッフメンバーは数秒以内にアラートを受け取り、これに迅速に対処して、速やかに問題と正確なロケーションを識別することができます。これによりオークション技術者が混乱を最小限に抑えられるようになっています。しかもスタッフは、先進の分析および機械学習を利用することで、機能停止を予測できるだけでなく、機器の劣化をモニタリングして予測的な交換を実施することさえできます。

「当社のお客様は、これまで以上にサイマルキャストを利用しており、それを守ることが当社の収益にとって不可欠になっています。Splunk ITSI がそれを可能にしました。」

Cox Automotive、Manheim
Enterprise Logging Services 部長
Steven Hatch

「Splunk ITSI を使用することにより、私たちは、インシデントの件数を 90%減少させることができました。私たちは予測的にインフラストラクチャモニタリングを行うことで、興味を持ったバイヤーが自動車の入札に参加できるよう一貫したレベルの顧客サービスを実現しています。」

Cox Automotive、技術副社長
Ken Gavranovic

「Splunk ITSI を使用することにより、私たちは、インシデントの件数を 90%減少させることができました。」と、Cox Automotive、技術副社長の Ken Gavranovic は語ります。「私たちは予測的にインフラストラクチャモニタリングを行うことで、興味を持ったバイヤーが自動車の入札に参加できるよう一貫したレベルの顧客サービスを実現しています。」

状況に合わせて拡大縮小が可能なクラウドソリューション

Cox Automotive には大量のデータがあったため、Hatch にとって同社のクラウドストラテジーは願ってもないことで、すべてのデータが異なるデータセンターに分散されることなく、1つの場所に流れるようにできることは思わぬ幸運でした。Splunk プラットフォームを使用することで、同社はオンプレミスのストレージに頼る必要がなくなり、状況に合わせて拡大縮小できるという柔軟性を獲得しました。また、Splunk ITSI を Cox Automotive の企業モニタリングおよび分析ソリューションとして採用したことから、Splunk Cloud により、Cox Automotive 内のさまざまなブランドを越えて、インプリメンテーションを拡大縮小したり採用したりということができるようになりました。同社はまた、AWS 用 Splunk アプリケーションを含め、多くの Splunk アプリケーションを利用しており、Amazon Web Services、Palo Alto Networks、VMWare、Cisco などのツールセットと統合できるようになっています。

Cox では、Manheim 自動車オークションに関連するデータ以外にも、インフラストラクチャから Splunk Cloud プラットフォームに流れてくるデータを 1 日あたり約 2TB を消化しています。これにより、チームが生産システムの健全性と健全性を理解できるだけでなく、リリースエンジニアリングチームとアプリケーション開発チームが、新しいソフトウェアリリースに対して洞察できるようになっています。

Splunk は無料でダウンロードできる他、無料のクラウドトライアルも用意しています。クラウドであるかオンプレミスであるか、あるいは大規模なチームであるか小規模なチームであるかに関係なく、Splunk には御社の必要性に合致したデプロイメントモデルがあります。