

VINCIでの労働力向上と収益向上



エグゼクティブサマリー

VINCI Construction UK は、国家的な建築/施設管理企業であり、100 以上の国に 191,000 に及ぶ従業員を抱えるコンセッション事業および建設の世界的企業、VINCI の子会社です。VINCI は、モバイル修理技術者（MRT）のチームにパーソナルデバイスをロールアウトしましたが、その後、デバイスの問題に対処し最終的にユーザーエクスペリエンスを改善するために、運用の視認性を提供するソリューションが必要になりました。Splunk Enterprise 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。

- 予見的なトラブルシューティングにより問題解決が迅速化
- システム設計およびパフォーマンスの改善
- MRT の作業の効率向上および収益の改善

なぜ Splunk なのか？

VINCI Construction UK には、MRT の大規模なチームがあり、彼らは顧客の設備にある資産についてリモートで修理を行っています。たとえばヒーター、照明、エアコンなどを修理しています。同社は、仕事を MRT に割り当てて彼らが自身の仕事を良く管理できるようにするため、新しい携帯情報端末（PDA）モバイルデバイスをロールアウトしました。このプラットフォームは、多くのモバイルソリューションを抱えていたことから、当初から数多くのエラーに悩まされ、そのことがユーザーエクスペリエンスに影響を及ぼしていました。VINCI Construction UK の IT 部門のアプリケーションチームは、問題の原因を識別しなければならず、そのことが時間のかかる余分な作業になっていました。9つの異なる Java 仮想マシン（JVM）が存在し、それぞれが異なるシステムアウトログを生成していたため、取捨選択するデータの量も莫大なものになりました。VINCI Construction UK は、問題解決を改善し、同時に MRT のモバイルデバイス経験を改善するため、新しいソリューションを必要としていました。

Splunk のパートナー、Somerset Associates は、VINCI Construction UK のアプリケーションサポートチーム（すべての主要なアプリケーションのパフォーマンスに責任を持つチーム）に Splunk Enterprise を推奨しました。VINCI Construction UK は、現在多数のサーバーを持っていますが、それぞれが多数の JVM を動作させ、イベントログ、SQL サーバーログ、WebSphere ログを Splunk Enterprise に転送しています。アプリケーションサポートチームは、PDA のパフォーマンスのリアルタイムビューを提供するため多数のダッシュボードを設定し、これによって問題を早期に識別できるようにしました。また同チームは、このような問題が再発するのを防ぐため、アドホックな問題調査のために Splunk ソフトウェアを使用し、ここで得られた洞察をシステム設計の方法を変更するために使用しています。

業種

- 建築
- 施設管理

Splunk ユースケース

- アプリケーションデリバリー
- モノのインターネット（IoT）

課題

- PDA モバイルデバイスに対するリアルタイムな視認性の欠如
- アプリケーションチームにとって、従来型のトラブルシューティングでは時間がかかりすぎる
- エラーの多いことが、MRT の作業効率に悪影響を与えている

ビジネスへの影響

- 問題解決が迅速化して、MRT の作業の効率が向上し収益が改善
- トラブルシューティングが反応型から予見型に移行
- アプリケーションサポートチームが解放され、より戦略的な仕事に専心できるように変化

データソース

- イベントログ
- SQL サーバーログ
- WebSphere
- IBM Maximo

Splunk 製品

- Splunk Enterprise

トラブルシューティングが反応型から予見型に移行

VINCI Construction UK のアプリケーションサポートチームは、Splunk ソフトウェアを使用するまでは、PDA で問題が発生した場合、MRT が彼らにアラートするのを待たなければなりません。これはつまり、トラブルシューティングがその分だけ遅れ、問題解決に時間がかかることを意味します。VINCI Construction UK は現在、チームがあらゆるエラーに対処できるよう、多数の Splunk ダッシュボードを設定しています。これらのダッシュボードは、発生したエラー（伝送エラーやデータベースエラーを含む）を示すためのリアルタイムビューを提供しています。アプリケーションサポートチームは、このダッシュボードを利用することによって問題を迅速に把握できるようになり、場合によってはユーザーが問題の発生について認知する前に解決することもできるようになります。

アプリケーションサポートチームが解放され、より戦略的な仕事に専心できるように変化

予見的なトラブルシューティングに移行することにより、アプリケーションサポートチームは煩わしい仕事から解放され、より戦略的になって、将来システムがよりよい状態で動作するよう変更を加えられるようになりました。たとえばある特定のエラーについて、VINCI Construction UK は Splunk Enterprise を使用することで、エスカレーションに、変更されない情報を毎回更新しているステップが多数含まれることを発見しました。この現象によりエンドユーザーに問題が発生していました。アプリケーションサポートチームは、Splunk ソフトウェアで得られた洞察を使用することによって、情報が一度だけ更新されるようエスカレーションの設計を変更することができました。

問題解決が迅速化して、MRT の作業の効率が向上し収益が改善

PDA システムが始動したとき、VINCI Construction UK は多数のエラーを経験しました。アプリケーションサポートチームは現在、PDA ユーザーにプッシュアウトされるソフトウェアをリアルタイムに示す Splunk ダッシュボードを設定しています。このプロセスが失敗した場合、VINCI は伝送エラーの存在を速やかに知ることができるため、チームは問題を迅速に解決でき、その結果、MRT の仕事の中断も最小限に抑えることができます。

「過去数年の間、IT 部門は、仕事をよりインテリジェントな方法で行うよう求められてきました。私たちは、素晴らしいユーザーエクスペリエンス、切れ目のない可用性、多くの異なるロケーションおよびデバイスからのアクセス性などと低運用コストとの間で完全なバランスを取れるシステムを必要としています。Splunk は、このようなよりインテリジェントな仕事の方法の一部を担っています。このソリューションがなければ、私たちは、これらのシステムを効率的に管理したり、ビジネスの競争力を維持する上で必要な高いレベルのサービスを提供したりすることができなくなるでしょう。」

VINCI Construction UK
IT 取締役、Ben Paddick

同様に VINCI Construction UK は、全システムを一時的に停止させるような別の問題も経験したことがあります。アプリケーションサポートチームは、Splunk Enterprise を使用することによって問題の根本原因まで速やかに辿り着き、レポートがデータベースでカーソルを開いていたにもかかわらず閉じていなかったため、それが JVM をハングさせていたという事実を発見しました。チームは現在、同じことが再び起こった場合にその問題を識別するようなアラートを設定しています。このような問題を速やかに識別し解決できれば、MRT は生産性が高い状態を維持でき、そのことが VINCI Construction UK の収益に直接影響を及ぼして、さらには（こちらの方がより重要ですが）顧客サービスにも好影響を与えるということになります。

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。



✉ sales@splunk.com

🌐 www.splunk.com