

# 端到端服务智能为 Vodafone 提供可操作的见解



vodafone

## 执行摘要

Vodafone 是全球最大的电信公司之一，提供语音、消息、数据和固定通信等一系列服务。Vodafone 的 IT 运营团队缺乏对项目团队、设计师和构建师不断推出的服务的运行状况和性能的了解。Vodafone 部署了 Splunk IT 服务智能 (ITSI)，为其运营团队提供深刻见解，从而实时支持服务、监控服务并排除故障。在部署 Splunk ITSI 后，Vodafone 具有下列优势：

- 主动解决问题
- 改进操作可视性
- 快速解决问题

## 为什么选择 Splunk

Vodafone 是现有的 Splunk 客户，使用 Splunk Enterprise 来确保其网络操作以及安全和移动管理的性能。Vodafone 最近推出了劳动力身份访问管理，这是一个复杂的 Oracle 融合中间件基于堆栈的应用程序，管理 Vodafone 的身份和访问管理。运营团队无法有效监控对相互依赖的服务组件的影响 - 无法全面了解服务问题期间的操作复杂问题、任何组件的性能下降或停机时间。

Vodafone 围绕劳动力身份访问管理器部署的监控解决方案产生了大量的警报，导致成千上万的补救通知。这对优先考虑问题提出了挑战，使团队无法找到任何问题的根本原因并最终影响服务性能。Vodafone 需要能够将关键绩效指标 (KPI) 映射到关键服务组件，因此，运营团队可以有效地深入研究深入的问题调查和解决方案。该公司部署了 Splunk IT 服务智能 (ITSI)，为其运营团队提供深刻见解，从而实时支持服务、监控服务并排除故障。

## 行业

- 远程通信

## Splunk 使用案例

- IT 运营

## 挑战

- 难以监控其劳动力身份访问管理部署对业务的影响
- 由于新系统导致的大量补救通知而导致的问题优先级问题
- 有效地将关键绩效指标映射到关键服务领域的的能力受到限制
- 缺乏主动的服务管理

## 业务影响

- 玻璃表格可视化支持快速主动解决问题
- 自定义 KPI 为整个企业的团队提供支持
- 主动解决问题
- 提高未解决通知、通知的活动状态和影响用户数量的可见性

## 数据源

- 应用程序和数据库日志
- 基础设施指标
- 网络指标
- 补救
- 启动器服务

## Splunk 产品

- Splunk Enterprise
- Splunk IT 服务智能

## 在几天内而不是几个月内获得可行的见解

Vodafone 能够在不到两天的时间内实施 Splunk IT 服务智能并开始监控服务。凭借来自 Splunk 平台索引的各种 KPI 的基础数据，Vodafone 可以使用 Splunk ITSI 加速服务洞察。通过访问 Vodafone 补救系统的数据，运营团队可以轻松查看 KPI，包括未解决通知的数量、状态和受影响用户数量。团队还可以使用这些 KPI 来查看趋势、检测模式和异常情况，然后主动解决任何问题。添加数据源非常简单，运营团队可确保它可以为每项服务提供基本的洞察，包括补救数据、容量管理数据、HP 业务服务管理以及团队所需的任何其他数据源。

## 玻璃表格可视化支持快速主动解决问题

Vodafone 在 Splunk IT 服务智能中使用自定义玻璃表格可视化来帮助浏览大量数据，并减少识别和解决问题的时间。例如，每天晚上，劳动力身份访问管理使用 Vodafone 人力资源系统的数据来更新所有员工的资料。借助 Splunk ITSI，运营团队已经为每日添加、禁用和修改的用户数量设定了阈值。这使他们能够立即确定导入是否成功，并在问题影响用户之前解决问题。

## 自定义 KPI 为整个企业的团队提供支持

运营团队已经建立了 KPI，为整个业务中的许多不同利益相关者提供见解。管理和服务所有者需要了解与平台上用户数量、最大并发用户和失败事务有关的 KPI。安全团队需要了解与失败登录、欺诈和没有正确权限的情况下访问尝试次数有关的 KPI。运营团队本身需要与资源利用率、受阻流程、过期会话和组合有关的 KPI。Vodafone 现在在 Splunk IT 服务智能中设置了多项 KPI 警报 - 而一些 KPI 可能不会对系统本身产生重大影响，并且它们显示出明显降低了影响最终用户的服务。

**“Splunk IT 服务智能使我们能够实时了解我们的服务表现。虚拟管理平台可视化功能能够快速、轻松地识别和解决任何问题，防止对我们的用户造成任何影响。现在我们可以对我们的服务具有更多的主动性。”**

## Vodafone 运营分析解决方案负责人 Andre Casper

借助 Splunk IT 服务智能，Vodafone 现在可以看到关键服务的运行状况，并且可以采取更主动的方法。该公司计划启用 Splunk IT 服务智能以提供更多服务，同时永久扩展标准化的 KPI 集。扩大所有组织层次的受众群体，增加同时的容量管理功能，并将 Splunk IT 服务智能添加到任何新服务的默认项目范围内，这些将成为主要的可交付成果。

**免费下载 Splunk** 或开始免费试用云。无论是提供云服务还是本地服务，亦或用于大型或小型团队，Splunk 的部署模型总会满足您的各种需要。



了解更多：[www.splunk.com/asksales](http://www.splunk.com/asksales)

[www.splunk.com](http://www.splunk.com)