

Yelp erschließt seine Daten mit Splunk und baut daraus die beste Customer Experience

Kurzfassung

Yelp verbindet über seine Website und die mobile App Millionen von Menschen mit lokalen Unternehmen. Um eine ansprechende Customer Experience zu gewährleisten, hat das Unternehmen Splunk Enterprise als Datenanalyseplattform zur Standardlösung gemacht und ermöglicht es so Hunderten von Anwendern – technischen ebenso wie nichttechnischen, vom Site Reliability Engineer bis zum Produktmanager –, praktisch umsetzbare Geschäftserkenntnisse zu gewinnen. Seit der Einführung von Splunk Enterprise hat Yelp unter anderem folgende Vorteile erzielt:

- Bessere Website-Verfügbarkeit dank Echtzeitbenachrichtigungen
- Schnelles und zuverlässiges Roll-out von Anwendungsfunktionen
- Gewonnene Geschäftserkenntnisse und Verbesserung des Kundenerlebnisses
- Einsparung von Entwicklungszeit durch Freigabe der Daten für alle Benutzer

Warum Splunk

Kris Wehner, Vice President of Engineering bei Yelp Reservations, ist Leiter der Services für Tischreservierungen – hierzu gehört auch die Technologie für Restaurants und Gäste. Ihm zufolge bestand vor der Einführung von Splunk Enterprise eine der größten Herausforderungen bei Yelp darin, dass Logdaten für Mitarbeiter aus den nichttechnischen Bereichen nahezu unzugänglich waren. Selbst für die Techniker war der Zugriff schwierig. Es gab auf technischer Seite nie genügend Kapazitäten, um Daten und Zahlen denjenigen zur Verfügung zu stellen, die sie für Geschäftsentscheidungen benötigten. Und es dauerte manchmal Wochen, bis präzise Antworten vorlagen.

Das Unternehmen hatte bereits mit verschiedenen Datenmanagement-Tools experimentiert, im Rahmen seiner Open-Source-Strategie auch mit Elasticsearch. „Diese Bemühungen gerieten aufgrund von Schwierigkeiten mit der Skalierung ins Stocken“, erzählt Wehner. „Wir hatten eine Menge Probleme damit, zehn oder mehr Terabyte an Daten pro Tag in die Elasticsearch-Cluster zu pushen und diese stabil zu halten. Die Daten waren nur teilweise verfügbar, sodass es kaum möglich war, sich auf sie als Single Source of Truth zu verlassen.“

Als Wehner vor einigen Jahren durch eine Übernahme zu Yelp kam, führten er und sein Team Splunk Enterprise zunächst in den Bereichen Engineering, Produkt und Business ein. Als Nächstes startete das Unternehmen einen Proof of Concept (POC) als Nachweis, dass die Software Yelp auch in größerem Maßstab zum Erfolg verhelfen könne. „Der POC hat gezeigt, dass Splunk in der Lage ist, die Techniker in Echtzeit zu benachrichtigen, wenn auf der Website etwas passiert; das war zuvor nicht möglich gewesen“, sagt Wehner. Von da an implementierte das Team Splunk Enterprise innerhalb weniger Tage, und erzielte damit eine schnelle Wertschöpfung.



Branche:

- Technologie

Anwendungsfälle

- IT Operations
- Anwendungsbereitstellung
- Business Analytics

Herausforderungen

- Auf Daten aus dem gesamten Unternehmen zuzugreifen, war ebenso schwierig wie das Management der Daten
- Der Open-Source-Plattform fehlte die nötige Stabilität und Skalierbarkeit, um große und immer größere Datenmengen zu bewältigen
- Der Zugang zu Daten, die als Entscheidungsgrundlage benötigt wurden, war oft erst nach Wochen möglich
- Den Entwicklern fehlte die Transparenz der Infrastruktur, die für eine reibungslose Anwendungsbereitstellung erforderlich ist

Auswirkungen für das Unternehmen

- Bereitstellung in wenigen Tagen und rasche Wertschöpfung
- Bessere Website-Verfügbarkeit dank Echtzeitbenachrichtigungen
- Bessere Customer Experience durch Geschäftserkenntnisse in Echtzeit
- Beschleunigte Business Analytics – live statt erst nach Wochen
- Schnelles und zuverlässiges Roll-out von Anwendungsfunktionen
- Datenzugriff für alle, sowohl technische als auch nichttechnische User

Datenquellen

- Anwendung
- Datenbank
- Drittanbieter

Splunk-Produkte

- Splunk Enterprise
- Splunk App für Unix and Linux
- Splunk Machine Learning Toolkit
- Splunk App für AWS

Daten zusammenführen und unternehmensweit nutzbar machen

In den letzten beiden Jahren hat Yelp auf eine Cloud-Infrastruktur umgestellt, die ganz auf Amazon Web Services (AWS) aufbaut. Das Unternehmen nutzt außerdem Amazon Redshift und konnte dabei die Vorteile von AWS und der offenen Splunk-Plattform voll ausschöpfen, indem es eigene Erweiterungen schrieb, um die Redshift-Daten in Splunk einzulesen, wo sie mit anderen Datenquellen korreliert werden.

Heute leitet Yelp seine ganzen zehn Terabyte an Logdaten pro Tag (und mehr) auf die Splunk-Plattform. „Wir gewinnen belastbare Einblicke aus kombinierten Datensätzen, einschließlich Anwendungs-, Datenbank- und Drittanbieterdaten, die wir alle zusammen auf derselben Oberfläche haben. Wir stellen damit Visualisierungen bereit, die praktisch verwertbar und für geschäftliche Anwender mit minimalem technischem Aufwand verfügbar sind“, sagt Wehner.

Bei Yelp war es die technische Seite, die zuerst mit Splunk Enterprise begann. Der Einsatz wurde aber schnell ausgedehnt: auf das Produktmanagement-Team und dann auf andere Bereiche, einschließlich Business Operations. Laut Wehner war die Zeitspanne bis zur Datenverfügbarkeit für die Produkt- und Business-Operations-Teams extrem kurz. Das demokratische Datenprinzip ermöglicht es den Anwendern außerdem, viel selbst zu erledigen. „Für unsere nichttechnischen Teams war die Implementierung von Splunk Enterprise ganz einfach“, berichtet Wehner. „Sobald die Berichte einmal erstellt und die Visualisierungen sauber und ansprechend waren, waren beim Roll-out keine Schulungen mehr nötig. Wir erklärten den Benutzern einfach die Visualisierungen, die sie sahen, und schon konnten sie loslegen.“

Splunk Enterprise hat auch die Art und Weise verbessert, wie Yelp neue Anwendungen entwickelt und bereitstellt. So bekommen die Entwickler beispielsweise direkten Einblick in den Code, der in der Produktion läuft. Sie überwachen die Serverflotte in Echtzeit und können so dafür sorgen, dass Bereitstellungen reibungslos und fehlerfrei verlaufen. Damit ist sichergestellt, dass neue Funktionen so

„Mit Splunk Enterprise sind wir in der Lage, die Wartezeiten so kurz wie möglich zu halten. Ich glaube nicht, dass es ein anderes Produkt auf dem Markt gibt, das schnell verschiedene Datensets zusammenzuführen kann, Technikern eine leistungsstarke Sprache zur Datenanalyse an die Hand gibt und am Ende den Business-Usern ansprechende, anschauliche und aussagekräftige Berichte liefert.“

— Kris Wehner, Vice President of Engineering
Yelp Reservations

schnell und zuverlässig wie möglich an die Anwender gelangen.

Die Echtzeitantwort auf Geschäftsanforderungen

Eine der ersten nichttechnischen Abteilungen, die anfangs mit Splunk Enterprise zu arbeiten, war das Team, das auf der Plattform die Auslieferung von Essensbestellungen organisiert. Der Bestellmechanismus verwendet Splunk Enterprise derzeit, um zu verfolgen, ob die Leute ihre Lieferungen erhalten oder nicht. Yelp hat für die Lieferauftragspipeline eigene Dashboards, die das operative Team bei Ausnahmen benachrichtigen, damit sichergestellt ist, dass die Kunden ihre Bestellungen bekommen.

Laut Wehner spielt die Echtzeitfähigkeit von Splunk Enterprise eine zentrale Rolle bei den Anforderungen des Unternehmens. Die Möglichkeit, in Echtzeit auf Essensbestellungen zu reagieren, sodass die Kunden ihre Bestellungen sicher pünktlich erhalten, ist ein K.o.-Kriterium der Kundenzufriedenheit. „Mit Splunk Enterprise machen wir die Wartezeiten so kurz wie möglich“, so Wehner abschließend. „Ich glaube nicht, dass es ein anderes Produkt auf dem Markt gibt, das schnell verschiedene Datensets zusammenzuführen kann, Technikern eine leistungsstarke Sprache zur Datenanalyse an die Hand gibt und am Ende den Business-Usern ansprechende, anschauliche und aussagekräftige Berichte liefert.“

Laden Sie Splunk kostenlos herunter oder starten Sie mit der [kostenlosen Cloud-Testversion](#). Ob für Cloud-basierte oder lokale Umgebungen, große oder kleine Teams – Splunk hat auf jeden Fall das passende Bereitstellungsmodell für Sie parat.