

L'une des premières licornes de l'année utilise Splunk Observability pour conquérir Cyber Five

Défis clefs

Entreprise en forte croissance et partenaire de Splunk, Quantum Metric avait besoin de visibilité sur ses applications et son infrastructure de plus en plus complexe pour mieux servir leurs clients, notamment pendant les grands événements tels que le Cyber Monday.

Résultats clefs

Avec Splunk Observability Suite, Quantum Metric a une visibilité claire sur son architecture, ce qui aide les développeurs à travailler de manière plus productive, à améliorer la planification des capacités et à mieux répondre aux besoins des clients.



Secteur : Technologie

Solutions : DevOps, Observability, Infrastructure Monitoring, Application Performance Monitoring, Digital Experience Monitoring

Qu'ont en commun Alaska Airlines, Lululemon, Western Union et Crate & Barrel ?

Ils s'efforcent tous de mieux servir leurs clients chaque jour, et la plateforme de Quantum Metric les aide à atteindre leur objectif. La société a développé une solution de conception continue de produits (CPD) qui extrait des informations en temps réel sur les clients pour permettre aux entreprises de hiérarchiser, créer, tester et itérer rapidement, afin d'améliorer sans cesse la qualité des produits numériques. Comme aime à le dire le PDG Mario Ciabarra, ils aident les entreprises à faire ce qu'elles font déjà, mais mieux et plus rapidement.

À l'heure où de plus en plus d'industries comprennent la nécessité d'une transformation numérique accélérée, des entreprises toujours plus diverses se tournent en masse vers Quantum Metric pour maximiser leur potentiel. Pour la licorne de 2021, un tel afflux de clients était synonyme d'une augmentation massive des flux de données, et d'une complexification de l'environnement d'ingénierie englobant aussi bien des clusters Kubernetes que des moteurs Docker.

Brent Miller, Directeur principal des opérations cloud, déclare : « Nous voulons faire la même chose que nos clients : créer de meilleurs produits, évoluer rapidement, produire des itérations, expérimenter ; et le faire en toute sécurité. Eric Irwin, Directeur de l'ingénierie, ajoute : « Résoudre un problème sur différents scénarios d'utilisation nécessite une solution d'observabilité suffisamment extensible et robuste pour les traiter tous sans nous pousser dans une seule direction. »

Quantum Metric cherchait une solution d'observabilité flexible qui les aiderait, ainsi que leurs clients, à créer de meilleurs produits, plus rapidement. C'est pourquoi l'équipe a opté pour Splunk Observability Suite.

Résultats chiffrés

80 000 \$

économisés en passant à Splunk grâce à une meilleure analyse de réduction des ressources nécessaires et une planification des capacités améliorée

96 %

d'accélération du développement d'applications, ce qui accélère la productivité des développeurs

95 %

de réduction des postes d'ingénierie CI en attente grâce à une meilleure évaluation des besoins de capacité

99,9 %

de succès en moyenne pour les objectifs de niveau de service (SLO) de disponibilité, d'exhaustivité et de clarté

L'observabilité permet d'obtenir des informations plus claires sur les clients

M. Irwin explique : « L'observabilité consiste à obtenir des réponses à des questions que nous ignorons encore. M. Miller affirme quant à lui : « Selon moi, l'observabilité est verticale et bidirectionnelle. Ce sont les informations exploitables que vous collectez sur l'ensemble de votre système, et pas seulement une donnée isolée, qui vous indiquent l'état de santé de votre environnement. »

L'adoption de Splunk Observability Suite, qui englobe la supervision des performances des applications, la supervision de l'infrastructure et la supervision synthétique, a donné à Quantum Metric une visibilité complète sur un environnement de plus en plus complexe.

Pour Quantum Metric, un accès simplifié à l'état de fonctionnement de son code permet d'améliorer plus rapidement les produits. En fin de compte, ce niveau d'observabilité a conduit à une meilleure compréhension des comportements des clients en permettant à l'équipe de mesurer plus efficacement l'impact de son code sur eux.

Grâce à l'importation des données de log, des métriques et des traces en haute-fidélité, l'équipe sait désormais ce qui se passe dans son infrastructure et ses applications, et obtient ainsi des informations qui seraient autrement impossibles à collecter. Avec une visibilité complète de bout en bout sur l'intégralité de la pile, l'équipe s'assure du bon fonctionnement des sites de démonstration et comprend les interactions entre ses services pour apporter une valeur ajoutée à ses clients. M. Miller explique : « Splunk Observability Suite extrait certaines de nos données métriques brutes directement de l'environnement Google Cloud et les affiche pour nous sur des tableaux de bord intuitifs. C'est déjà en soi une grande victoire, car cela nous fait gagner beaucoup de temps dans nos processus de déploiement. »

Splunk Observability Suite permet même à Quantum Metric d'atténuer les risques pour ses clients en servant de dépôt de métriques pour les déploiements canary. L'équipe peut mettre en œuvre des changements pour un petit groupe d'utilisateurs et observer leur impact avant de les déployer à l'ensemble de la base de clients.

Réussir grâce aux données pendant le plus grand événement de shopping de l'année

La période la plus chargée pour Quantum Metric est le « Cyber Five », qui donne le coup d'envoi du shopping pour les fêtes de Noël. En l'espace de ces 5 jours seulement, de Thanksgiving au Cyber Monday, la plateforme gère plus d'un milliard de sessions : plus de 5 % du volume total annuel. Le plus gros de la préparation se déroule en coulisses afin d'augmenter rapidement les capacités de leur plateforme tout en maintenant une disponibilité élevée et assurer le niveau de performance optimal qu'attendent leurs clients. À ces périodes, l'observabilité est vitale.

M. Miller déclare : « Cette année, le Black Friday a eu beaucoup plus de succès que les années précédentes. Pas seulement en ce qui concerne le nombre de sessions que nous avons dû gérer, mais aussi en termes de qualité de la plateforme pour les clients. La Splunk Observability Suite a joué un rôle essentiel dans notre planification des capacités. »

Lorsque la plateforme atteignait son volume maximum, l'équipe pouvait voir ce qui se passait dans ses systèmes et assurer un dépannage optimal. M. Irwin affirme : « Lors des pics d'activité, nous étions capables de comprendre quels éléments se dégradaient en temps réel, d'effectuer des ajustements et d'en voir les effets. Nous pouvions anticiper les problèmes d'une période qui avait toujours symbolisé un moment difficile par le passé. »

Étant donné que la Splunk Observability Suite leur donnait de meilleures informations sur leur utilisation du cloud, Quantum Metric a développé un outil qui leur offrait une visibilité sur leur besoin en capacités de ressources selon le moment de la journée. Ils ont non seulement bénéficié de la flexibilité et de l'agilité nécessaires pour gérer leurs ressources en fonction de leurs besoins métier réels, mais grâce au modèle de tarification par hôte de Splunk, ils ont également économisé 80 000 \$ d'excédent par rapport à leur solution précédente DataDog.

Des alertes précises et une rentabilisation rapide

L'un des services les plus importants que Quantum Metric offre à ses clients est un dispositif d'alerte en temps réel. Ils comptent en effet sur Quantum Metric pour être avertis en cas de baisse des taux de conversion ou de pic d'erreurs sur une page, par exemple. Ces alertes ont un intérêt stratégique : toute erreur qui passerait entre les mailles du filet de Quantum Metric échapperait également au client, ce qui peut avoir de lourdes conséquences sur les revenus et la satisfaction client. Quantum Metric doit donc avoir une idée précise de l'état de fonctionnement de ses systèmes.

M. Miller explique : « Sans observabilité, nous ne sommes pas en mesure de présenter aux clients des données en temps réel. » Par exemple, si un client utilise les tableaux de bord de Quantum Metric pour savoir comment se déroule une vente et que quelque chose ne fonctionne pas en interne, le client est incapable de voir ce qui se passe sur son propre site. « Splunk nous aide à fournir des alertes complètes en temps réel afin que les clients aient toujours une image claire de la situation. »



Splunk Observability Suite nous aide à voir clair dans notre environnement complexe et nous permet ainsi d'agir sur la base de données pour remplir notre mission qui consiste à aider les clients à créer de meilleurs produits, plus rapidement. »

Glenn Trattner, Directeur des opérations, Quantum Metric

L'équipe Quantum Metric a également configuré les tableaux de bord intuitifs de Splunk en fonction des objectifs de niveau de service (SLO) spécifiques à chaque client ; des détecteurs intégrés l'avertissent dès qu'un client est affecté, ce qui lui permet de résoudre le problème rapidement. Ces tableaux de bord permettent de collecter facilement des données de performance de référence et de mieux contextualiser les incidents historiques. Les développeurs de Quantum Metric peuvent ensuite déterminer à quel point une alerte est critique pour leurs propres systèmes et observer l'évolution des performances d'un composant sur une période donnée, pour mieux comprendre ses clients.



Tableau de bord d'alertes pour un client avec les calculs des SLI/SLO sur une période d'une semaine ainsi que les tableaux reflétant les SLI



Définitions des SLI et SLO pour les différents services sur le tableau de bord



Résoudre un problème sur différents scénarios d'utilisation nécessite un outil suffisamment extensible et robuste, tel que la Splunk Observability Suite, pour les traiter tous sans nous pousser dans une seule direction. »

Eric Irwin, Directeur de l'ingénierie, Quantum Metric

Une intégration poussée pour une meilleure visibilité

Quantum Metric est à la fois client et partenaire de Splunk, et l'intégration bidirectionnelle entre les deux plateformes unifie les données pour permettre des traitements plus rapides et de meilleurs résultats.

Quantum Metric et Splunk collectent tous deux des données à propos des environnements de leurs clients afin d'identifier et de résoudre les problèmes en temps réel affectant les expériences et les résultats pour les utilisateurs. Quantum Metric se focalise sur les données intentionnelles et comportementales des applications front-end, telles que les applis web et natives, tandis que Splunk Observability Suite se concentre sur les données techniques et de performance des systèmes back-end.

Étant donné que les équipes commerciales et techniques collaborent étroitement à l'ère de la transformation numérique, l'association de ces deux jeux de données et de leurs analyses permet de créer une solution d'observabilité de pointe. En exploitant cette solution commune, toutes les équipes (techniques, commerciales et opérationnelles) peuvent se mettre d'accord sur un seul jeu de données pour garantir une priorisation orientée métier et une résolution technique rapide.

Quantum Metric entre dans l'avenir à grande vitesse

L'équipe Quantum Metric ne cesse de s'agrandir et d'élargir son champ d'action, et son infrastructure de back-end demande toujours plus de capacité et de réactivité, mais Splunk a su évoluer au même rythme. M. Irwin déclare : « Nous sommes convaincus que nous n'aurons aucun mal à adapter Splunk aux demandes futures, par exemple si nous doublons la taille de notre équipe d'ingénierie ou si nous intégrons l'orchestration dans nos flux de travail. »

Glenn Trattner, Directeur des opérations de Quantum Metric, acquiesce : « Splunk Observability Suite nous aide à voir clair dans notre environnement complexe et nous permet ainsi d'agir sur la base de données pour remplir notre mission qui consiste à aider les clients à créer de meilleurs produits, plus rapidement. »

Téléchargez [Splunk gratuitement](#) ou commencez dès maintenant [un essai gratuit de Splunk Cloud](#). Environnement physique ou cloud, petite équipe ou grand service, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.