

# Yelp standardise ses opérations avec Splunk pour démocratiser ses données et améliorer l'expérience client

## Résumé

Yelp connecte des millions de personnes à des entreprises locales grâce à son site web et à son application mobile. Pour améliorer l'expérience client, la société a standardisé son approche en s'appuyant sur la plateforme Data-to-Everything Splunk. Celle-ci permet à des centaines d'utilisateurs techniques et métier, des ingénieurs de fiabilité du site aux responsables produit, d'obtenir des informations métier exploitables. Depuis le déploiement de la plateforme Splunk, Yelp a observé plusieurs avantages, dont :

- l'amélioration de la disponibilité du site web avec les notifications en temps réel ;
- la livraison rapide et fiable de fonctionnalités aux utilisateurs des applications ;
- la découverte d'informations métier et l'amélioration de l'expérience client ;
- l'économie de nombreuses heures en donnant accès aux données à tous les utilisateurs.

## Pourquoi Splunk

Kris Wehner, Vice-président de l'ingénierie chez Yelp Reservations, gère les services de l'entreprise liés aux réservations de restaurants, et notamment la technologie utilisée par les établissements. Selon M. Wehner, le principal défi de Yelp avant d'adopter Splunk Enterprise était que les données des logs étaient pratiquement inaccessibles au personnel non-ingénieur, et même les ingénieurs avaient du mal à y accéder. L'ingénierie n'avait jamais la disponibilité nécessaire pour fournir des chiffres et des données à tous ceux qui en avaient besoin pour prendre des décisions commerciales, et obtenir des réponses précises prenait parfois des semaines.

L'entreprise avait essayé différents outils pour gérer ses données, dont Elasticsearch, dans le cadre de sa stratégie open source. M. Wehner déclare : « Cet effort s'est révélé infructueux en raison de problèmes d'échelle. Nous avons beaucoup de mal à transférer plus de 10 téraoctets de données par jour dans les clusters Elasticsearch et à assurer la stabilité du système. Nous n'avions qu'une disponibilité partielle des données, ce qui nous empêchait de nous appuyer sur une seule source de vérité. »

Lorsque M. Wehner a rejoint Yelp par le biais d'une acquisition il y a quelques années, lui et son équipe ont présenté Splunk Enterprise aux organisations d'ingénierie, de produits et commerciales. Ensuite, l'entreprise a présenté une preuve de concept (POC) démontrant comment le logiciel pouvait soutenir la réussite de Yelp à plus grande échelle. M. Wehner explique : « La POC Splunk a démontré sa capacité à informer les ingénieurs de tout événement touchant le site web en temps réel, ce qui n'était pas possible auparavant. » À partir de là, l'équipe a déployé Splunk Enterprise en quelques jours et l'a rapidement rentabilisé.



### Secteur d'activité

- Technologie

### Scénarios d'utilisation Splunk

- Opérations IT
- Gestion des applications
- Analyses commerciales

### Défis

- Difficulté d'accès et de gestion des données dans toute l'entreprise
- La plateforme open source n'avait pas la stabilité et l'évolutivité nécessaires pour s'adapter à un volume de données important et croissant
- Accéder aux données pour prendre des décisions concrètes pouvait prendre jusqu'à plusieurs semaines
- Les développeurs n'avaient pas la visibilité nécessaire sur l'infrastructure pour assurer une livraison fluide des applications

### Impact sur l'entreprise

- Déployé en quelques jours et rentabilisé rapidement
- l'amélioration de la disponibilité du site web avec les notifications en temps réel
- Amélioration de l'expérience client grâce aux informations métier en temps réel
- Les analyses commerciales ne prennent plus des semaines mais se font en temps réel
- Livraison rapide et fiable de fonctionnalités aux utilisateurs des applications
- Démocratisation de l'accès aux données pour les utilisateurs techniques et non techniques

### Sources de données

- Application
- Base de données
- Tiers

### Produits Splunk

- Splunk Enterprise
- Application Splunk pour Unix et Linux
- Splunk Machine Learning Toolkit
- Application Splunk pour AWS

## Des données unifiées accessibles et exploitables dans toute l'entreprise

Au cours des dernières années, Yelp est passé à une infrastructure informatique cloud entièrement bâtie sur Amazon Web Services (AWS). L'entreprise utilise également Amazon Redshift. Pour tirer pleinement parti d'AWS et de la plateforme ouverte Splunk, la société a pu écrire des extensions et importer des données Redshift dans Splunk pour les corrélérer avec d'autres sources de données.

Aujourd'hui, Yelp injecte ses 10 téraoctets de données de log quotidiens dans la plateforme Splunk. « Nous extrayons des informations exploitables de plusieurs ensembles de données, applications, bases de données, tiers, réunis dans la même interface, puis nous produisons des visualisations exploitables et accessibles aux utilisateurs professionnels avec un niveau d'investissement minimal en ingénierie », explique M. Wehner.

Si l'implémentation de la plateforme Data-to-Everything était au départ une démarche de l'ingénierie chez Yelp, la plateforme a rapidement été mise au service de l'équipe de gestion produits puis à d'autres domaines de l'entreprise, et notamment les opérations commerciales. Selon M. Wehner, pour les équipes de gestion produit et des opérations commerciales, le délai de disponibilité des données est extrêmement court. La démocratisation des données confère une grande autonomie aux utilisateurs. M. Wehner explique : « Il était facile pour nos équipes non techniques de mettre en œuvre Splunk Enterprise, car une fois les rapports créés et les visualisations claires et esthétiques, nous n'avons aucune formation à donner lors de son déploiement. Nous n'avons eu qu'à expliquer les visualisations accessibles aux utilisateurs pour que ceux-ci soient opérationnels. »

Splunk a également amélioré la façon dont Yelp développe et déploie de nouvelles applications. Par exemple, les développeurs reçoivent des informations directes sur le code exécuté en production. Ils supervisent la flotte de serveurs en temps réel pour s'assurer que les déploiements sont fluides et exempts de bugs. Les développeurs peuvent ainsi livrer des fonctionnalités aux utilisateurs avec un maximum de rapidité et de fiabilité.

---

**« Avec Splunk Enterprise, nous avons réduit les temps d'attente au minimum. Je ne pense pas qu'il existe sur le marché un autre produit capable de rassembler des groupes de données divers, de proposer aux ingénieurs un langage puissant pour l'analyse des données, puis de mettre à disposition des rapports élégants, graphiques et exploitables aux utilisateurs métier. »**

— Kris Wehner, Vice-président de l'ingénierie  
Yelp Reservations

---

## Répondre aux besoins métiers en temps réel

En dehors de l'ingénierie, l'une des premières équipes à utiliser Splunk était celle de la livraison de la plateforme, qui gère les commandes de repas. Le mécanisme de commande utilise actuellement Splunk Enterprise pour savoir si les gens reçoivent ou non leurs livraisons. Yelp a créé des tableaux de bord pour suivre le pipeline des commandes de livraison, qui alerte l'équipe opérationnelle en cas d'anomalie et s'assure que les clients reçoivent leurs commandes.

Selon M. Wehner, la nature en temps réel de Splunk est extrêmement importante pour répondre aux besoins de l'entreprise. La capacité à prendre des mesures en temps réel sur les commandes de livraison, afin de nous assurer que les clients reçoivent leurs commandes à temps, est un élément clef de la satisfaction des clients. M. Wehner conclut : « Avec Splunk Enterprise, nous avons réduit les temps d'attente au minimum. Je ne pense pas qu'il existe sur le marché un autre produit capable de rassembler des groupes de données divers, de proposer aux ingénieurs un langage puissant pour l'analyse des données, puis de mettre à disposition des rapports élégants, graphiques et exploitables aux utilisateurs métier. »

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