

ビジネスサービスインサイトのためのSplunk

サービスの可用性とエンドユーザーエクスペリエンスを向上

デジタルの新たな常識

あらゆる業界の組織がデジタルトランスフォーメーションに取り組み、競争力、効率、柔軟性、エンドユーザーのニーズに対する対応力を向上させようとしています。eコマースでのオンライン接客、オンライン学習の提供、遠隔医療サービスによる医療の提供、ERPシステムを使用した複雑なサプライチェーンの運用など、ミッションクリティカルなサービスのほとんどでデジタル化が進んでいます。

デジタルサービスの重要性が高まったことで、イノベーションとエンドユーザーのアクセシビリティには新たな可能性が生まれました。しかし、同時に新たな課題やリスクも生じています。重要なデジタルサービスが停止もしくはパフォーマンスが低下しただけでも、経済的に甚大なダメージを受け、カスタマーエクスペリエンスが低下して、ブランドの評判に傷が付く可能性があります。たとえば、医療や公衆安全に関するアプリケーションを使用する非常に要件の厳しい環境の場合、サービスが低下すれば、そのサービスを利用するエンドユーザーの安全に重大な影響が及ぶと考えられます。

組織はデジタルサービスを拡充する一方で、プロアクティブな分析主導型のアプローチを取り入れて、ビジネスサービスの監視と管理を行う必要があります。これを実現するには、テクノロジスタック全体のデータを集約し、継続的にKPIを測定して、ビジネスのパフォーマンスとエンドユーザーへの影響を管理します。

Splunkを使用して重要なデジタルサービスの可視性とパフォーマンスを確保

Splunk®を導入すれば、デジタルサービスの健全性について、スタック全体を常に可視化できるため、問題が大きくなる前に防ぐことができます。具体的には、機械学習が搭載されたSplunk独自のソリューションで、カスタマイズ可能なダッシュボードにメトリクス、イベント、ログを集約してKPIにマッピングすることで、サービスの健全性をリアルタイムで可視化します。

お客様事例

TransUnion社は、企業や消費者の信用情報、個人情報、IDの管理を支援しています。ミッションクリティカルな金融サービスを提供しているため、運用チームではトラフィック量を完全に把握することや、ベンチマークを設定して逸脱を監視することが不可欠です。重要なメトリクスをリアルタイムで確認できるようになったことで、サービス障害を未然に防ぎ、障害が発生した場合でも速やかにサービスを復旧できるようになりました。Splunkの使用により、TransUnion社の金融サービスは信頼性と可用性がどちらも向上しました。

「顧客が直面するあらゆる状況を理解することは、ビジネスにとって重要なことです。トラフィックが特定の範囲を超えると、アラートが生成されます。Splunkの機械学習機能を利用すれば**早期の調査が可能となり、シームレスなカスタマーエクスペリエンスを実現できます**」

— TransUnion社Splunkリード開発者、Steve Koelpin氏



また、Splunkの効果的な可視化機能により、サービスの健全性とパフォーマンスも把握できるようになります。

Splunkを使用すると、障害を予測したり、膨大なノイズアラートから重大なシグナルを抽出したり、重要度の高い問題を洗い出したりできるため、サービスの可用性が向上します。また、障害やパフォーマンスの低下が発生した場合、Splunkに組み込まれている機能によってビジネスKPIとテクノロジスタック間の関連を把握できるため、インシデントの調査および対応にかかる平均時間を短縮できます。Splunkの広範なデータプラットフォームを活用し、インフラおよびアプリケーションがビジネスパフォーマンス全体に及ぼす影響を包括的に理解することで、サービスのパフォーマンスを維持し、重要なサービスへのアクセスの中断を回避できます。

ビジネスサービスインサイトのユースケース

遠隔医療および患者サービス

患者は必ずしも、必要な治療を受けるために病院に行くことができるとは限りません。医療機関はデジタル遠隔医療サービスに投資することで、患者に医療を届けるとともに、分散した医療センター間のコラボレーションも向上させようとしています。サービスの可用性とパフォーマンスがときには生と死を分けることもあります。Splunkを使用して遠隔医療サービスやその他のデジタル患者サービスを監視すれば、エンドユーザーは頼みの綱であるサービスへいつでもアクセスできます。

電気通信

電気通信プロバイダーの場合、顧客離れの主な要因はサービス障害です。モバイルおよび固定回線サービスプロバイダーの顧客満足度は、サービスの可用性とパフォーマンスに基づいて測定されます。Splunkに搭載された機械学習を活用すると、障害が発生する前に予測できるため、顧客満足度を確保できます。

製造およびサプライチェーン

産業分野の組織では、原材料から完成品に至るまでの製造プロセスのあらゆるステップが、ERPや関連システムを使用してデジタル化されています。ダウンタイムによる甚大な遅延を回避するために、こうしたデジタルサービスの健全性をエンドツーエンドで可視化することが求められています。SplunkにはSAPシステム用のコンテンツパックが用意されています。Splunkなら、この他にも生産プロセスを支えるサプライチェーンシステムの健全性とパフォーマンスを広範に監視できます。

小売とeコマース

eコマースはもう小売事業者のサイドビジネスではありません。多くの事業者にとってライフラインです。Splunkを導入してeコマースサービスを支えるインフラおよびアプリケーションのすべてのデータを集約することで、サービスの可用性を確保するだけでなく、エンドユーザーのKPI(オンラインでの注文処理やファネル分析によるコンバージョン率)も管理できます。

金融サービス

銀行をはじめとする金融機関は、実店舗にあまり頼らず、貯金、ローン、支払いサービスを全面的にオンラインで提供するようになりました。そのため、こうしたデジタル金融サービスの可用性とパフォーマンスの重要性がかつてないほど高まっています。Splunkは、エンドユーザー向けの電子バンキングシステムとバックエンドの支払いおよび取引処理システムからデータを収集し、金融サービスの健全性をエンドツーエンドで可視化します。

教育およびオンライン学習

オンライン学習システムに投資する小中学校、高校、大学が増えており、生徒の学習に遅れが出ないよう、常時アクセスが求められています。Splunkを利用すると、バーチャル教室を監視してパフォーマンス低下を可視化することで、障害を未然に防ぎ、教育成果への悪影響を回避できます。

Splunkを活用する方法については[こちら](https://www.splunk.com/ja_jp/it-operations/service-monitoring.html)：https://www.splunk.com/ja_jp/it-operations/service-monitoring.html



詳細はこちら：https://www.splunk.com/ja_jp/talk-to-sales.html
〒100-0004 千代田区大手町1-1-1 大手町パークビルディング 8階

www.splunk.com/ja_jp
splunkjp@splunk.com