

Vix社： グローバルなシステムをプロアクティブに可視化して、 交通機関の安全性向上と円滑な運営を実現

主な課題

複雑なシステムを一元的に監視できる単一のツールがなかったため、インシデントの管理とレポート作成に時間がかかり、セキュリティの課題が発生して、顧客サービスに悪影響が及んでいました。

主な成果

データ分析を自動化および一元化したことで、社内ネットワークを包括的に可視化できるようになりました。これによってレポートを数百倍速く作成し、問題を迅速に解決して交通機関を円滑に運営できるようになりました。



業種：交通機関
ソリューション：セキュリティ

都市全体にまたがる交通機関の 運営を支援

Vix Technology社は、インテリジェント交通システム、自動運賃徴収、交通分析ソリューションを手掛けるグローバルリーダーです。エドモントン(カナダ)やシアトル(米国)といった大都市の交通システムをはじめとする多くの交通機関や運営事業者が、乗客の円滑な料金支払いや定刻での安全な車両運行を実現するためにVix社のソリューションを利用しています。これらのソリューションは、非常に複雑なIT基盤に支えられています。そこには異なるクラウドにまたがる複数の顧客システムがあり、その各システムでは異なる種類のデータソースやサードパーティ要素が使用されています。

Vix社の以前の基盤では、散在する異なるシステムが個別に処理を行っており、相互連携が皆無でした。こうした状況のためにチームがサイロ化され、チームごとに別々のシステムで作業を行っていたため、ワークフローに一貫性がありませんでした。運用チームは、すべて手作業でログやスプレッドシートからデータを取り出し、それらを1つずつ調査して、アラートやダッシュボードを作成していました。

Vix社にとって、システムを監視するための包括的かつ効率的な方法を導入することは必須の課題でした。顧客サービスの品質を維持するには、大量のセキュリティインシデントをすばやく処理し、問題を未然に防ぐ必要があるためです。

セキュリティ監視を自動化して精度を向上

Vix社のIT運用とセキュリティ運用は、自動化によって大きな変化を遂げました。「セキュリティレポートの作成を、以前はすべて手作業で行っていましたが、今ではSplunk Cloud Platformで完全に自動化しています」と、Vix Technology社のグローバルクラウドオペレーション責任者であるGavin Wilson氏は言います。「以前は丸1日かかっていたレポート作成を、Splunkのおかげで数分に短縮できたうえ、精度も向上しました。もちろんセキュリティ監視のスタッフ数は以前と同じです」。さらに、緊急の業務が発生したときに人員をすばやく割り当てられるようになりました。

業務効率が大幅に向上したことでチームに余裕が生まれ、以前は後手に回っていたインフラのインシデント対応を先手で行えるようになりました。インシデントが発生しても、今では十分な時間と処理能力があるため、問題をすばやく解決できます。Wilson氏は次のように述べています。「Splunkを導入して以来、以前よりもはるかに多くのインシデントを処理しています。それは、表面化していない問題を検出して修正できるようになったためです。おかげで、IT環境が常に健全に保たれています」

成果

100%

運用の監視を自動化

100倍

レポート作成を
高速化し、作業時間を
1日から数分に短縮

向上

カスタマーエクスペリ
エンスを向上

Vix社では、顧客の行動を分析するためのツールとしてもSplunkを活用しています。サービスの利用状況を分析し、実用的なインサイトを引き出すことで、問題へのプロアクティブな対応、サービスの信頼性向上、顧客満足度の向上につなげています。

効率化に向けて全速力で前進

Vix社では、Splunkを導入して複数のデータ分析ツールを一本化し、分散化が進んだIT環境内のすべてのデータを単一のプラットフォームに集約しました。ツールを統合して包括的に可視化するとともに、ITに関する政府の規制やSLA (サービスレベル契約)に対応するためのコンプライアンス管理を自動化することもできました。これによってチームは製品やサービスの継続的な改善に集中できるようになりました。

ツールの統合は、チームのトレーニングや日常業務の効率化にも役立っています。「統合されたプラットフォームで運用の健全性を包括的に監視できるようになったため、複数のシステムを使いこなすためのスタッフトレーニングが不要になり、負担が軽減しました」とWilson氏は評価します。「おかげで時間と労力を節約できるだけでなく、優先度の高いタスクにリソースを割り当てることもできるようになりました。今では、顧客基盤を拡大して組織の収益を増やすことに注力しています」

IT運用チームから世界中の交通機関の利用者まで、幅広くメリットを享受

Vix社は、Splunkのサポートチームの専門知識と経験も活用しています。「Splunkのサポートチームは必要なときにいつでも助けてくれます」とWilson氏は言います。

さらに、Splunkを使用することで新たな収益源を創出しました。「私たちのお客様、主に交通機関や運営事業者に、Splunkを顧客向けツールとして再販することを目指しています」とWilson氏は説明します。「たとえば、お客様がSplunkダッシュボードにアクセスして有用な情報を得られるようにします。これは、私たち自身の運用にもメリットがあります」

Vix社は、Splunkを活用して、自社のIT運用チームだけでなく、日々の通勤・通学や旅行でVix社のソリューションを知らないうちに利用している交通機関利用者などのすべての関係者のエクスペリエンスを向上させることに成功しました。今後、Splunkの活用範囲を顧客にまで拡大することで、交通機関の安全性をさらに向上させ、より円滑に運営できると期待しています。



セキュリティレポートの作成を、以前はすべて手作業で行っていましたが、今ではSplunk Cloud Platformで完全に自動化しています。以前は丸1日かかっていたレポート作成を、Splunkのおかげで数分に短縮できたうえ、精度も向上しました。もちろん、セキュリティ監視のスタッフ数は以前と同じです”

Vix Technology社グローバルクラウド
オペレーション責任者、Gavin Wilson氏

Splunkを無料でダウンロードするか、Splunk Cloudの無料トライアルをお試しください。Splunkは、クラウドかオンプレミスか、また組織の規模の大小などにかかわらず、お客様のニーズに最適な展開モデルでご利用いただけます。



お問い合わせはこちら：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