

Irdeto sorgt mit Splunk für beispiellose Transparenz und eine 56 % kürzere MTTR

Zentrale Herausforderungen

Irdeto benötigte eine Lösung, mit der sich Kundenanforderungen besser erfüllen und Anwendungsprobleme schnell beheben ließen, insbesondere zu Spitzenzeiten wie beim Streaming des TV-Duells der US-Präsidentschaftskandidaten.

Wichtige Ergebnisse

Mit [Splunk Observability Cloud](#) und [Application Performance Monitoring \(APM\)](#), konnten die Teams von Irdeto die MTTR um 56 % verkürzen und ihre Kosten für das Log-Management nahezu halbieren.



Branche: Online-Services

Lösungen: Observability

Produkte: [Splunk Cloud](#), [Splunk On-Call](#), [Infrastructure Monitoring](#), [Application Performance Monitoring \(APM\)](#)

Ohne Sicherheit kein Geschäftserfolg.

Irdeto ist ein Unternehmen für Softwaresicherheit und Medientechnologie, das Kunden aus über 20 Ländern bedient. Führende Marken wie Paramount, Google Play oder Hyundai setzen auf die Lösungen von Irdeto, um Streaming-Dienste bereitzustellen, Videospiele vor Piraterie zu schützen oder sichere schlüssellose Zutrittssysteme für den Automobilbereich zu implementieren. Bei medialen Großereignissen wie dem TV-Duell der US-Präsidentschaftskandidaten müssen die Lösungen von Irdeto Bedarfsspitzen über große Zeiträume hinweg schultern, um ein reibungsloses Video-Streaming-Erlebnis zu gewährleisten. Auf die damit verbundenen, riesigen Datenlasten sind die Cloud-basierten Services des Unternehmens zwar ausgelegt, doch für die Bewältigung des Umfangs an Lizenzanfragen, die damit einhergehen, brauchte es zusätzliche Unterstützung. Gefragt war eine effiziente Observability-Lösung mit Fokus auf Metriken, um Probleme schnell und präzise aufspüren und beheben zu können.

Als langjähriger Splunk Cloud Kunde implementierte Irdeto im Jahr 2022 auch die Splunk Observability Cloud. Dadurch erhielt das Unternehmen nicht nur vollständige Transparenz über sämtliche Geschäftsprozesse hinweg, sondern profitierte auch von verlässlicheren Warnmeldungen und einer höheren Effizienz des SOC-Teams. Im Verbund mit Splunk On-Call wurde es so möglich, proaktiver und schneller auf Kundenanfragen zu reagieren und bei verschiedenen KPIs erhebliche Verbesserungen zu erzielen.

24/7-Observability zielgenau am Problemherd

In erster Linie galt es für Irdeto, die MTTD und MTTR zu verkürzen und Probleme innerhalb seiner Anwendungen proaktiv aufzuspüren und zu beheben.

Zuvor hatte das Unternehmen eine Log-basierte DRM-Software zur digitalen Rechteverwaltung im Einsatz, die mit Phasen hoher Belastung nur schwer zurechtkam. Bei bedeutenden Medienereignissen, die Kundinnen und Kunden auf ihren Fernseh- und Mobilgeräten streamen, gehen gerne einmal bis zu 400.000 Lizenzanfragen pro Sekunde bei der DRM-Software ein. Troubleshooting-Prozesse wurden dadurch verzögert – auch, weil die interne Lösung kaum hinterherkam und Logs unter den Tisch fallen ließ.

Ergebnisse

- 2,25x schnellere MTTR
- Erkennung von 5x mehr Incidents, bevor sich diese auf die Kundschaft auswirken
- 45 % geringere Kosten für das Log-Management

Mit Splunk Observability Cloud ließ sich dieser Prozess transformativ verändern und stärker auf Metriken ausrichten. So konnte man zugehörige Daten mit Application Performance Monitoring (APM) von Splunk konsolidieren und in ein umfassendes Gesamtbild überführen. Umso kürzer fiel dadurch die MTTR aus, denn Anomalien konnte man daraus schneller erkennen und beheben und insbesondere auch deren Ursprung im Service-Flow punktgenau ausmachen.

Für Steve Harte, Lead Monitoring Engineer bei Irdeto, ein großer Gewinn: „Einer der bedeutendsten Vorteile von Observability ist die Möglichkeit für Echtzeit-Monitoring. Bislang hatten wir es grundsätzlich untersagt, Echtzeit-Suchvorgänge in unserer Infrastruktur durchzuführen, weil dies mit zu hohen Kosten verbunden war. Doch heute ist ein solcher Grad von Observability für uns umsetzbar.“

Dank Echtzeit-Monitoring ließ sich die MTTR von 18 auf 8 Minuten verkürzen. Über einen Zeitraum von sechs Monaten konnte das Team dank der Observability-Plattform in mehr als 50 Fällen Probleme aufdecken, bevor sie sich auf Kundenseite bemerkbar machten.

Mehr Möglichkeiten für Engineering-Teams, Kunden und darüber hinaus

Mit der Hilfe von Splunk ist Irdeto digital resilienter geworden, was sich auch ganz unmittelbar in größerem Vertrauen der Kundschaft niederschlägt. Einen entscheidenden Anteil daran hat APM. Denn damit erhalten die Entwicklerteams tiefere Einblicke, die Problemstellen sowohl beim Troubleshooting bei bestehenden Anwendungen als auch bei neuen Produktentwicklungen schneller erkennbar machen.

Für ein Unternehmen wie Irdeto, bei dem 70 % der rund 1.000-köpfigen Belegschaft in der Entwicklung tätig ist, hat Benutzerfreundlichkeit oberste Priorität. Umso mehr schätzt man die Funktionalität und Flexibilität sowie die unkomplizierte UI und das breite Spektrum an Konfigurationsoptionen, die Splunk bietet. Andy Shaffer, Director of Operations bei Irdeto, unterstreicht dabei zudem den enormen Mehrwert, den der Support von Splunk für die Abläufe des Unternehmens bedeutet: „Die Expertise und die Schulungen wie auch das Feedback und die Unterstützung, die wir von Splunk erhalten, gehen weit über das hinaus, was bei den meisten Anbietern üblich ist. Dadurch sind wir weitaus resilienter, wenn einmal etwas Unerwartetes eintritt.“

Für Splunk Observability hatte man sich insbesondere auch deshalb entschieden, weil die Technologie umfassende Unterstützung für OpenTelemetry bietet – ein Faktor, der für den Erfolg der Partnerschaft auch weiterhin prägend ist. Die Möglichkeit, Telemetriedaten zu generieren, zu erfassen und zu exportieren, sorgt für mehr Resilienz der Geschäftsprozesse des Unternehmens, da Daten dadurch für alle nutzbar werden. So profitiert das Team von effizienterer Observability, die eine schnellere Behebung von Problemen möglich macht.



Splunk Observability überzeugte im Hinblick auf zwei Faktoren. Zunächst die Unterstützung für OpenTelemetry: Darauf halten wir bei Irdeto große Stücke, daher war es uns wichtig, dass alle unsere Traces diesem Standard folgen. Hinzu kam die positive Resonanz unserer Entwicklungs- und Engineering-Teams im Hinblick auf die Benutzeroberfläche und darauf, wie einfach sie von Logs auf Traces umstellen konnten.

Andy Shaffer, Director of Operations,
Irdeto

Laden Sie Splunk kostenlos herunter oder starten Sie mit der [kostenlosen Cloud-Testversion](#). Egal ob Sie mit großen oder kleinen Teams, in der Cloud oder lokal arbeiten – Splunk hat das passende Bereitstellungsmodell für Sie.