

Irdeto acquiert une visibilité inégalée et réduit son MTTR de 56 % avec Splunk

Défis clés

Irdeto avait besoin d'une solution pour répondre aux attentes de ses clients et corriger rapidement les problèmes des applications, en particulier pendant les événements très suivis comme la diffusion des débats de la présidentielle américaine.

Résultats clés

En déployant [Splunk Observability Cloud](#) et [Application Performance Monitoring \(APM\)](#), l'équipe d'Irdeto a réduit son MTTR de 56 % et pratiquement divisé par deux le coût de la gestion de ses logs.



Secteur d'activité: Services en ligne

Solutions: Observabilité

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

Aucune entreprise ne peut réussir sans commencer par assurer sa sécurité.

Irdeto est une entreprise de sécurité logicielle et de technologies multimédia. Ses clients, parmi lesquels Paramount, Google Play et Hyundai, sont répartis dans plus de 20 pays. Ses solutions alimentent des services de streaming, des systèmes antipiratage pour l'industrie du jeu vidéo et des dispositifs d'ouverture sans clé pour les constructeurs automobiles. Pendant les événements très suivis comme les débats de l'élection présidentielle américaine, les solutions d'Irdeto se surpassent pour que la diffusion vidéo se fasse sans le moindre accroc. Basés dans le cloud, ses services sont conçus pour supporter de lourdes charges de données. Mais l'entreprise avait besoin d'un partenaire pour gérer l'ampleur des demandes de licence. De leur côté, les équipes étaient en quête d'une solution d'observabilité efficace et axée sur les métriques pour accroître la vitesse et la précision de la détection et de la résolution des problèmes.

Client de longue date de Splunk Cloud, Irdeto a déployé Splunk Observability Cloud en 2022, obtenant alors une visibilité totale sur ses opérations. La fidélité des alertes a augmenté et l'équipe du SOC est devenue plus efficace. Avec Splunk On-Call, cette solution a permis d'adopter une approche plus proactive des délais de réponse aux clients et entraîné une amélioration considérable de plusieurs KPI.

Une observabilité constante dans les moments critiques

Irdeto avait plusieurs objectifs clairs : réduire le MTTD et le MTTR, mais aussi détecter et résoudre les problèmes de ses applications de façon proactive.

Auparavant, Irdeto utilisait un logiciel de DRM basé sur les logs, mais il montrait ses limites pendant les périodes de forte demande. Quand les clients regardent des événements très populaires à la télévision et sur leurs appareils portables, le logiciel de DRM d'Irdeto pouvait recevoir jusqu'à 400 000 demandes de licence par seconde des clients. Cet afflux retardait le dépannage ; il arrivait régulièrement que la solution interne, débordée, ignore certains logs.

Résultats

- MTTR 2,25 fois plus court
- 5 fois plus d'incidents détectés avant qu'ils n'affectent les clients
- Coûts de gestion des logs réduits de 45 %

Le déploiement de Splunk Observability Cloud a transformé ce processus en l'axant sur les métriques. La solution Splunk APM a réduit le MTTR en centralisant les données, en apportant une visibilité complète sur l'environnement, en accélérant l'identification et la résolution des anomalies et, surtout, en localisant avec précision l'origine des problèmes dans le flux des services.

Steve Harte, Ingénieur de supervision en chef chez Irdeto, souligne les avantages de l'observabilité : « Le plus grand atout de l'observabilité réside dans la supervision en temps réel. Jusque-là, nous n'autorisions personne à effectuer des recherches en temps réel sur notre infrastructure parce que cela coûtait beaucoup trop cher. Mais aujourd'hui, nous sommes parvenus à ce degré d'observabilité. »

La supervision en temps réel a permis de faire passer le MTTR de 18 à 8 minutes. Au cours des six derniers mois, les équipes d'Irdeto ont pu utiliser la plateforme d'observabilité pour identifier les problèmes avant qu'ils n'atteignent les clients dans plus de 50 cas.

Des moyens inédits pour les ingénieurs et les clients d'Irdeto

En consolidant la résilience numérique d'Irdeto, l'utilisation de Splunk a eu un impact positif sur la confiance de ses clients. L'APM a fortement contribué à ce processus en donnant aux développeurs des informations supplémentaires pour localiser plus rapidement les problèmes dans les applications existantes comme dans les nouveaux produits.

Chez Irdeto, 70 % des 1 000 collaborateurs de l'entreprise sont des ingénieurs. L'utilisabilité de la solution est donc une priorité. La fonctionnalité, la souplesse et l'interface conviviale de Splunk, de même que ses nombreuses options de configuration, sont particulièrement appréciées. Andy Shaffer, Directeur des opérations, tient à souligner à quel point le soutien de Splunk a été précieux pour les opérations : « L'expertise, la formation, les retours et l'assistance que nous avons reçus de Splunk dépassent de loin ce que proposent la plupart des fournisseurs et renforcent considérablement notre résilience face à l'inconnu. »

La prise en charge d'OpenTelemetry a également été un facteur de poids dans la décision d'Irdeto de déployer Splunk Observability. Aujourd'hui encore, c'est toujours un moteur central du succès de ce partenariat. La possibilité de générer, collecter et exporter les données de télémétrie est un puissant atout pour la résilience de l'entreprise : elle démocratise l'accès aux données, harmonise les efforts d'observabilité et permet à l'équipe de corriger plus rapidement les problèmes.



Nous avons décidé de déployer Splunk Observability pour deux raisons. La première était la prise en charge d'OpenTelemetry. Chez Irdeto, nous sommes des partisans convaincus d'OpenTelemetry et nous tenions à ce que toutes nos traces suivent cette norme. La deuxième raison, ce sont les développeurs et les ingénieurs qui nous l'ont donnée, en nous faisant part de leurs commentaires sur l'interface utilisateur et de la facilité avec laquelle ils passent des logs aux traces.

Andy Shaffer,
Directeur des opérations, Irdeto

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