

ペイロード解析により商品の受注から発送までのパフォーマンスの向上とコスト削減を実現!


 EDA6100アプライアンス
10G x 2ポート


ユニバーサル・ペイロード解析機能(業界初!)

ある大手の製造会社は、ExtraHopのUPA(Universal Payload Analysis:ユニバーサル・ペイロード解析)機能を使用して、販売時点情報管理(PoS)システムからハンドヘルドスキャナへの全てのメッセージを構文解析を行い、注文プロセス中のすべての個別のトランザクションを非侵襲的に抽出・測定・解析することができました。(これには、走って品物を取りに行きトラックに積み込むというアクティビティも含まれていました)。

毎日のリアルタイムな状況把握については、ExtraHop Application Inspection Trigger(アプリケーション・インスペクション・トリガー)を用いて、アプリケーション・トランザクション・アクティビティを表示するカスタムのダッシュボードを作成し、定義したSLAを上回って特定のしきい値が増加した場合のアラートを定義し、ビジネス活動に関する完全な見識を得ることができました。

課題

この大手の製造会社では注文の数が増え続け、出荷締切時間前に製造されているにもかかわらず、受注した日に注文が履行されていませんでした。注文アプリケーションは、この会社の倉庫内の在庫と出荷を管理するために、TCP上のXMLに基づいたカスタム・アプリケーション・プロトコルを使用して社内内で開発されたものでした。システム内の未知の遅延により、注文の履行と出荷のために注文を適切な倉庫ターミナルに回すことが妨げられていました。

アプリケーションとネットワーク・プロトコルがカスタムであったため、管理者はアプリケーションのヘルスを確認したり個別のトランザクション・レベルでヘルスを把握したりするのに用いるサードパーティ製のモニタリング・プラットフォームを持っていませんでした。

1日の出荷遅延は、顧客の納品期限に間に合わせるために特急運賃を支払わなければならないことを意味しており、運賃は20%以上増加し、営業利益と利益率に影響を及ぼしていました。

管理者は、受注時から出荷時まで注文を追跡するとともに、いつ、どこで、なぜ遅延が発生しているのかを突き止めるために、ExtraHopのUniversal Payload Analysis(ユニバーサル・ペイロード解析)機能を使用して、オーダー・フルフィルメント(商品の受注から決済に至るまでの業務全般)プロセスにおけるすべてのトランザクション段階を抽出・測定しました。

結果:

急送運賃を50%削減し、フルフィルメントまでの全体の時間を20%改善しました。ピーク時と非ピーク時の要員レベルを調整するための要員計画を作成しました。



● 補足

目標

- ・ 顧客が発注したときから倉庫の搬出口を出るときまで注文を追跡し、アプリケーションに機器を接続したりアプリケーションを変更したりする必要なしに各段階を踏む。
- ・ どこで、いつ、なぜオーダー・フルフィルメント(商品の受注から決済に至るまでの業務全般のプロセス)遅延が発生していたかを突き止める。
- ・ 注文の遅れに起因する特急運賃をなくす。

● ソリューション

この会社は、ExtraHopのUPA(Universal Payload Analysis:ユニバーサル・ペイロード解析)機能を使用して、アプリケーションとオーダー・フルフィルメント・プロセス内のすべてのトランザクション・レベルのアクティビティに対する可視性をすぐに取得し、フルフィルメントが遅くなっていた原因を理解しました。さらに、ExtraHop Application Inspection Trigger(アプリケーション・インスペクション・トリガー)(AITリガー)を作成することで、タイムスタンプを取得し、TCPセッション内のヘッダ情報とプロセス中の各段階に関連付けられたXMLペイロードデータにアクセスし、結果を可視化しました。AITリガーは、イベント駆動型のデータ抽出とワイヤ上のほぼすべてのトランザクションの可視化を可能にします。

注文IDを追跡し、各IDをすべてのアプリケーション・トランザクションと関連付けることによって、どのデバイスが使用中であるか、使用されていたデバイスの量、各デバイスが個々の注文IDの要求と応答を処理するのにどのくらいの時間がかかったか、送信が成功したかどうかを可視化することができました。プロセス中の各トランザクションはSLA時間内に完了していたので、断続的な問題は実際には要員不足の問題であり、デバイス、アプリケーション、またはネットワークのパフォーマンスとは何の関係もなかったことがすぐに明らかになりました。

● ユーザへの影響

ExtraHopを導入する前は、この会社には自社のカスタム・アプリケーションのパフォーマンスや顧客が発注した後の注文のライフサイクルに関する見識がありませんでした。今では、この会社はクリティカルなビジネス・トランザクションのライフサイクル全体を把握するだけでなく、オーダー・フルフィルメントをサポートする要員レベルが及ぼす影響も把握しています。

また、注文アクティビティの履歴傾向も得られるので、ピーク時の要員レベルのより良い計画を立て、非ピーク時の要員を削減することができます。

CIOにとって、このシナリオは、ITがビジネス・プロセスの改善をどのように支援できるかについての完璧な例となりました。特急運賃を半分に削減しただけでなく、ExtraHopのトランザクション解析を使用して、発注プロセス全体におけるボトルネックを取り除くことができました。

この会社では、受注してから製品がトラックに積み込まれるまでの時間が20%以上短縮されたと見積もっており、プロセスをさらに改善するため、ITおよびビジネスの動作解析にExtraHopを活用し続ける予定です。

テクノロジーパートナー



ExtraHop Networksについて

ExtraHopは、ITをよりアジャイルかつプロアクティブにするのに必要なリアルタイムのオペレーション・インテリジェンスを提供します。アドビ(Adobe)、アラスカ航空(Alaska Airlines)、コンカー(Concur)、エクスぺディア(Expedia)、マイクロソフト(Microsoft)を始めとする世界で最も成功しているIT組織は、ExtraHopを使用して50万台以上のデバイスを管理し、毎日1兆を超えるトランザクションをモニターしています。

