

Alaska Airlines 社

Alaska Airlines 社は、ハイブリッドクラウド環境を活用することで、優れた顧客満足度と素晴らしいゲストサービスを維持しています。



主な利点

- ・ 停止などの問題を 60% 削減
- ・ 検出までの平均時間を数時間から 10 分未満に短縮
- ・ 環境全体に影響を与えるような事象をセルフサービスで確認可能

課題：複雑なハイブリッドクラウド環境を完全に可視化する。

Alaska Airlines 社は、複雑なハイブリッドクラウド環境を完全に可視化しながら、コストのかかるパフォーマンスの問題を最小限に抑えるための分析情報を必要としていました。Alaska Airlines 社の e-コマースチームの作業内容は、厳しい要求、複雑さ、それに膨大なデータとの戦いでした。シームレスなチケット検索、フライト予約、チェックイン、またはフライト通知機能をゲストへ提供する点においても、またはパイロットと客室乗務員が職務に必要な情報を最新の状態に保つことに関しても、エラーは許されません。

優れたカスタマーサービスと顧客満足度を今後も積み重ねていくために、Alaska Airlines 社は製品のデリバリーを最適化し、チケットの購入から渡航日後もお客様に満足いただけるようパフォーマンスモニタリングを活用しています。しかし、継続的なイノベーションには、オンプレミスとクラウドの両方でのシステム、アプリケーション、プラットフォームの増加が避けられず、速度低下や停止のリスクが高まる可能性があります。また、クラウドファーストへの移行に伴い、アプリケーションの再設計、クラウドネイティブ アプリケーションの構築、ハイブリッド環境全体でのさまざまなワークロードの管理といった課題にも直面していました。そこで、Alaska Airlines 社は AppDynamics を活用し、アプリケーションパフォーマンス管理 (APM)、インフラストラクチャ モニタリング & 可視性、エンドユーザ モニタリング (EUM) を行うことにしました。

「2017 年から 2018 年にかけて、AppDynamics とのパートナーシップを通じて、停止回数を 60% 削減することができ、現在もそれを維持し続けています」

Alaska Airlines 社、e-コマース担当マネージングディレクター、Troy Kaser 氏

解決策 : AppDynamics でハイブリッド環境を監視し、ゲストに影響を与える前に問題を迅速に検出して修復する。

Alaska Airlines 社では、フライト検索、チケット購入、搭乗手続きなどのゲストサービスに関するアプリケーションから、パイロットや客室乗務員がフライトマッピングや安全の確保、カスタマーサービスに使用するアプリケーションまで、インフラストラクチャとテクノロジースタック全体にわたって、AppDynamics がアプリケーションをリアルタイムで監視しています。これにより、ビジネスが円滑に行われ、優れたユーザエクスペリエンスを継続的に達成できます。

Alaska Airlines 社の e-コマース担当マネージングディレクターである Troy Kaser 氏は次のように述べています。「AppDynamics のおかげで、すべての統合システムがどのように実行されているか全体を見渡せるため、最良のゲストサービスを提供できています。また、テクノロジー プラットフォーム全体で問題を迅速に検出して修復し、解決までの平均時間を短縮できるようになりました。アプリケーションのパフォーマンスの管理および監視によって、MTTR を削減することで、お客様の生活にとって非常に有意義な違いを生み出しています」。

利点 : クラウドにおける継続的なイノベーション、停止と MTTR の大幅な削減

Alaska Airlines 社が AppDynamics を導入した最初の年に、レベル 1 および 2 の停止回数が大幅に軽減されました。「2017 年から 2018 年にかけて、AppDynamics とのパートナーシップを通じて、停止回数を 60% 軽減でき、現在もそれを維持し続けています」と Kaser 氏は説明しています。AppDynamics により削ることができた時間とリソースは、組織にとって非常に貴重なものです。

「AppDynamics によって、検出までの平均時間が数時間から 10 分未満に短縮されました。これは私たちにとって大きなベネフィットです」と、Alaska Airlines 社でソフトウェア エンジニアリング マネージャーを務める Nemo Hajiyusuf 氏は評価しています。「当社は、お客様に最高のカスタマーエクスペリエンスをお届けすることを常に心がけています。単一画面ですべてを総合的に把握でき、発生した問題がお客様に影響を与える前に検出し、ドリルダウンして修正できることで、お客様に完璧なデジタルエクスペリエンスを提供できるのです」。

AppDynamics はチームの DevOps への変革を支援し、エンジニア、オペレーター、開発者の全員が、Alaska Airlines 社のゲストが行っていることやアプリケーションのパフォーマンスをリアルタイムで把握できるようにしました。チームは自信を持って変更を加え、これらの変更がシステム全体にどのような影響を与えているかを確認し、リアルタイムに反復できます。「すべてのチームメンバーがリアルタイムで情報を表示できるようにしているので、存在する人材や視点とその情報を照らし合わせ、他の人が思い付くことができなかったソリューションを創出することができます」と、Alaska Airlines 社のソフトウェア エンジニアリング マネージャーの Patrick Boudreaux 氏は語ります。「AppDynamics のおかげで、エコシステム全体がどのように連携し、変化がお客様のエクスペリエンスにどのように影響を与えているかを大局的に把握できるようになりました」。

「クラウドファースト」戦略に沿って、Alaska Airlines 社は [Microsoft Azure](#) を活用して拡張性と柔軟性を向上させ、イノベーションを実現しています。同時に、環境にクラウド技術を組み入れることで、複雑さも著しく増えています。ここで AppDynamics の能力が発揮されます。

「Azure の導入とクラウドの使用は、チームにとって成功への重要な鍵となっています」と Hajiyusuf 氏は述べています。「DevOps 文化を築き、インフラストラクチャをさらに細かく制御できるようになりました。連続配信パイプラインの存在や、マイクロサービスやサーバレス機能などのクラウド機能を活用することで、チームは少しずつ段階的に変化を加えてイノベーションを加速させ、ゲストに向けて新しいイノベーションを届けることが可能になります。AppDynamics によってサービス、コンテナ、Azure で実行されている重要なアプリケーションすべてを可視化できるので、健全で信頼性の高いソリューションを構築していると自信を持つことができます」と、同氏は付け加えます。

「AppDynamics によって、検出までの平均時間が数時間から 10 分未満に短縮されました。これは私たちにとって大きなベネフィットです」

Alaska Airlines 社、ソフトウェア エンジニアリング マネージャー、
Nemo Hajiyusuf 氏

「オンプレミスと Azure の両方に AppDynamics を導入することで、ゲストが何をしているのか、何をしようとしているのか、何に苦労しているのか、何に時間がかかっているのかをエンドツーエンドで知ることができます。そのため、既存のどのソフトウェア製品に投資すればよいのかだけでなく、ポジティブなエクスペリエンスをさらに推進するためにクラウドに移行するべきものも特定できます」

Alaska Airlines 社、
ソフトウェア エンジニアリング マネージャー、Patrick Boudreaux 氏

AppDynamics が提供するユーザエクスペリエンスへのエンドツーエンドの可視性により、Alaska Airlines 社のエグゼクティブは、同社のテクノロジーがビジネスへ与える影響を明確に把握できます。「AppDynamics から取得できる解決までの平均時間、検出までの平均時間、全体的な稼働時間とプラットフォームのパフォーマンスを理解することで、ユーザが経験していること、そしてそれが最終的に意味することを、データに基づいた分析情報としてエグゼクティブに提示できます」と Kaser 氏は述べています。

「AppDynamics を使用することで、お客様のチェックインから始まる当社でのデジタルエクスペリエンス全体をより適切に管理できていることは、エグゼクティブにも理解できます。」

Boudreaux 氏も同意見です。「オンプレミスと Azure の両方に AppDynamics を導入することで、ゲストが何をしているのか、何をしようとしているのか、何に苦労しているのか、何に時間がかかっているのかをエンドツーエンドで知ることができます。そのため、既存のどのソフトウェア製品に投資すればよいのかだけでなく、ポジティブなエクスペリエンスをさらに推進するためにクラウドに移行するべきものも特定できます。私たちの目標は、常に応答時間を短縮し、ゲストが Alaska Airlines 社でのエクスペリエンスをもっと楽しめるようにすることです」。

Alaska Airlines 社は、AppDynamics 認知エンジンの活用を心待ちにしています。これは、機械学習を使用して、ソフトウェアとビジネスのパフォーマンスをすばやく関連付け、リアルタイムでアクションを実行しパフォーマンスの問題による影響を軽減するものです。「私たちにとって最大の目標の 1 つは、常に問題に先手を打ち、お客様にとっての最高のエクスペリエンスをお約束することです」と Hajiyusuf 氏は述べています。「認知エンジンを使用することで、お客様に影響を与える前に問題を迅速に検出し、自動修復する機能が実現されます」。

AppDynamics により、Alaska Airlines 社はデジタル エクスペリエンスプラットフォームを継続的に強化できるため、お客様にとって最良の旅行体験が可能になり、お客様からの信頼につながります。「インシデントの数を減らし、迅速に検出できるようにすることで、AppDynamics はゲストに優れたサービスを提供することができます。これによって、従業員が睡眠時間を削られることも、仕事に集中できなくなることもありません。トラブルシューティングや障害対応ではなく新たな構築のために時間を費やすことができます」と Kaser 氏は述べています。

Alaska Airlines 社について



米国ワシントン州シアトルに本社を置く Alaska Airlines 社は、卓越した顧客満足度とサービスに定評があり、J.D. Power 社による北米エアライン満足度調査で 12 年連続 (2008 年～2019 年) 「北米の従来型航空会社の中で最も高い顧客満足度」を取得するなど、航空業界の名高いランキングでも一貫して高評価を受けています。Alaska Airlines 社と地域のパートナーは、1 年間に 4,600 万人の乗客を 115 以上の目的地に運び、米国全土やメキシコ、カナダ、コスタリカに毎日平均 1,200 便を運航しています。

©2020 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1502R)

この資料の記載内容は2020年2月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



お問い合わせ先

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>