

ワイトリンクは、システムのパフォーマンスについてより深い理解を必要とした。彼らは、Webサービスをモニターし、ユーザーの満足を確保する次世代のパフォーマンス監視サービス「Sentinel」を選択した。



ワイトリンクの紹介

ワイトリンク株式会社は、ワイト島及び英国本土を結ぶ主要な海運路線を提供している。毎年、ワイトリンクは、510万人の旅客、120万台の車及び約200,000のバス及び運送車両を運んでいる。

毎年60,000弱の航海で、ワイトリンクは、簡便かつ頻繁なサービスを島民及び観光客に提供している。

9艘の船及び年6,000万ポンドの売り上げを得て、ワイトリンクは、英国における最大の国内フェリー事業者の一つとなっている。

背景

ワイトリンクは、フェリーの切符をコールセンター、切符販売所およびオンラインで販売している。これらの分野は、それぞれのフロントエンドを持っているが、すべて共通のバックエンド予約及び会計システムを共有している。

当初、約20-30%の予約チケット販売はWebサイトからであった。ワイトリンクは、この販売方法が、今後切符販売の最も重要な源泉となるだろうと予測した。

厳しい競争市場で営業するワイトリンクは、顧客サービスに献身し、ウェブサイトの重要性を認識した。彼らは、顧客が情報の取得と切符の購入を迅速かつ簡単にすることを必要があることを知っていた。

過去にシステム障害が発生したとき、原因を特定するのに長時間を要し、ユーザーが不満足なサービスを受けることを余儀なくした。

挑戦

2011年、ワイトリンクのウェブサイトは、事前切符販売の約75%相当を処理した。ウェブサイト利用の増加は、予約システムが常に利用可能であり、効果的に機能することをビジネスの重要事項とした。

過去のシステム障害では、一つの販売チャンネルが影響を受けても、すべての販売チャンネルが影響を受けても、同じ警告を発している、内部ユーザは、Webサイト利用者と同じ問題や遅いパフォーマンスを経験しないということが多々発生していた。。

ワイトリンクは、システム特にオンライン販売の機能及びパフォーマンスを深く理解することを必要とした。また、根本原因を即時に把握し、素早い解決と顧客に対する最少の影響を実現する必要があった。



ワイトリンク ソリューション

Sentinel

「ワイトリンクは、島民及び訪問者に重要なサービスを行い、最も避けるべきことは、ユーザーが遅いシステムに不満を持つようになることである。我々は、インターネット・ユーザーが受ける経験を監視し、問題が発生すれば迅速に是正する必要があった。」

「Sentinelは、我々のニーズに対応する理想的なソリューションで、我々のシステム監視問題を解決するのに役立った。Sentinelは、我々の主要システムが正確に機能していることについて積極的な肯定を与えてくれる。システムが機能しないときは、問題があることについて我々のITサポート・チームに警告を発してくれる。Sentinelは、迅速に対応し、問題を解決することができる立場に立たせてくれた。」

スチュアート・ジェームズ
ワイトリンク、ITディレクター



ソリューション-ワイトリンクにおけるSentinelの役割

ワイトリンクは、管理サービスとしてSentinelを選択し、そこでは、リフレクティブ・ソリューションズ社が顧客に特化した設定を提供した。Sentinelはウェブサイト、コールセンター及び切符売り場を通じてすべての重要な取引を監視し、更に、主要システムを支援する技術のすべての面も監視した。

Sentinelは、ワイトリンクのITサポートを即応的かつ率先的にした。Sentinelは、すべての重要なシステムの部分を監視し、サポート・チームに対して、レスポンス時間の低下、システムの部分がオーバーロード状態のときに警告を発するため、サポート・チームは、ユーザーが影響を受ける前に問題を特定し、原因を把握し、その是正に努力し、内部ユーザーおよび顧客に対する影響を最小化するか完全に解消することができる。

Sentinelソリューションがワイトリンクにもたらしたもの

Sentinelは、ワイトリンクの問題の多くをすでに把握した。遅い反応時間を起こした問題は、ワイトリンクのITサポート・チームは以前知らなかった。

一例として、切符売り場システムが毎日同じ時間に遅延し、他のシステムは迅速に反応した、ということがある。Sentinelは、その問題並びに原因を把握し、データベーステーブルをロックし、その間に、ITチームは修繕を実行して迅速に問題を除去することができた。

