

A Topgolf® usa os produtos New Relic para crescer e melhorar a experiência dos clientes

Na **Topgolf**, você joga golfe de uma maneira totalmente nova: seus espaços reúnem tecnologia e entretenimento para que jogadores profissionais e amadores de todas as idades possam se divertir juntos. Aqui, seu grupo aluga uma baia para brincar de acertar alvos com bolas microchipadas enquanto degusta drinks e petiscos deliciosos.

Fundada no Reino Unido em 2000, a Topgolf agora opera mais de 50 filiais no mundo todo, divertindo 13 milhões de clientes anualmente. Líder global em entretenimento esportivo, a Topgolf conta com o maior público digital de amantes de golfe do mundo e oferece programas com conteúdo original, simuladores de última geração em salas Topgolf Swing Suite, sua competição global Topgolf Tour, atividades sociais temporárias como a Topgolf Crush e a tecnologia Toptracer anunciada na televisão.

Ao contrário dos campos de golfe de verdade, a tecnologia é o maior atrativo da experiência da Topgolf, com bolas que registram a precisão e distância de cada tacada em simuladores de golfe FullSwing, iguais aos usados por profissionais. Portanto, uma queda no desempenho da tecnologia afeta a experiência do cliente.

“Boa parte da nossa receita é proveniente dos jogos, logo, se o aplicativo ficar fora do ar, isso afeta muito nossos negócios”, afirma Kenny Sullivan, Diretor de aplicativos na Topgolf. Por isso, a equipe de tecnologia da Topgolf escolheu a New Relic para obter informações em tempo real sobre a confiabilidade e o desempenho do seu software.

Integração da tecnologia em cada aspecto do jogo

Desde a sua fundação, a Topgolf entende que a tecnologia inovadora é a base do seu modelo de negócios e da experiência do cliente. O sistema de jogo atual, um aplicativo PHP baseado na web e executado em cada filial, oferece nove modalidades diferentes de jogo para a escolha dos jogadores. Os serviços executados em containers Docker no local são a base das operações das filiais como, por exemplo, as reservas.

O site dos associados, executado na Amazon Web Services (AWS), permite que eles acessem seu histórico de jogos, gerenciem reservas, confirmem eventos futuros e mais. Um aplicativo para dispositivos móveis também oferece muitos desses recursos.



SETOR

Entretenimento esportivo



LOCAL

Dallas, Texas

ASSOCIADOS

Mais de 16 mil

CASO DE USO

Aprimorar o desempenho e a confiabilidade para melhorar a experiência de clientes e associados

PRODUTOS USADOS

New Relic APM, New Relic Browser, New Relic Infrastructure, New Relic Plugins

POR QUE NEW RELIC

Os produtos fornecem informações detalhadas sobre o desempenho dos aplicativos e a experiência do cliente pelas infraestruturas na nuvem e no local

DESTAQUES

- Melhoria de 30% na resolução de problemas
- Redução de 15% no volume de tickets de suporte mesmo após a inauguração de nove novas filiais
- Aceleração de 100% do ciclo de lançamento de software e redução de 50% do tempo de resposta



Manutenção do desempenho do software para não deixar a bola cair

Quando a Topgolf abriu suas primeiras filiais, a manutenção do desempenho e da confiabilidade do software era feita manualmente. No entanto, a empresa inaugurou 20 novas filiais em um curto espaço de tempo, impossibilitando a manutenção e gestão manuais do desempenho do software de cada local.

“Na Topgolf, a tecnologia está integrada em todos os aspectos da experiência do cliente”, diz Sullivan. “Temos que garantir o funcionamento do software em cada local, sem lentidão nem interrupção do jogo. O desempenho do software pode resultar em uma experiência excelente ou terrível para os clientes”.

Para Devin Young, Gerente de operações tecnológicas da Topgolf, o principal problema era que as equipes de DevOps não tinham visibilidade do software sendo executado em cada filial.

“Como era impossível monitorar o software, não tínhamos informações sobre as causas de um problema em uma filial específica”, diz Young. Se esses problemas causassem uma interrupção do jogo, isso frustraria a equipe e os clientes, podendo afetar a receita.



A tecnologia é importante para nós porque ela é a base do nosso produto e da nossa empresa. Ferramentas como o New Relic nos ajudam a criar um software de ponta e mantê-lo sempre no topo.

Kenny Sullivan
Diretor de aplicativos, Topgolf



Visibilidade em tempo real da experiência dos clientes

Foi por isso que a Topgolf escolheu o New Relic, uma solução SaaS que pode ser implantada e ativada na hora. Com a plataforma New Relic, a Topgolf agora tem visibilidade total da experiência do cliente, do desempenho do aplicativo e da infraestrutura no local e na nuvem. Ainda que o monitoramento do desempenho ajude o grupo de tecnologia da Topgolf a encontrar e resolver problemas antes que eles afetem os clientes e a equipe, a análise em tempo real das tendências históricas também ajuda a equipe a melhorar proativamente o desempenho.

A plataforma New Relic também cria um ciclo eficiente de feedback para as equipes de DevOps da Topgolf. “Após o lançamento, marcamos a implantação no New Relic para que, em caso de mudanças drásticas, a gente saiba o motivo”, diz Young.

Ter essa visibilidade do início da implantação até a produção não só ajuda a monitorar melhor a responsabilidade pelos aplicativos da perspectiva do desenvolvedor, mas também acelera a resolução de problemas. “Graças à visibilidade de ponta a ponta dos usuários, conseguimos aumentar em cerca de 30% a eficiência da resolução de problemas in loco”, afirma Young.



Ao usar o recurso New Relic Plugins para monitorar seus leitores de RFID, a Topgolf determinou a raiz de um problema que afetava várias filiais: um alto volume de falha na leitura de bolas. “Criamos um plugin personalizado para ver quantas bolas eram lidas por nossos leitores de RFID”, diz Sullivan. “Com o plugin, pudemos ver na hora que as filiais mais afetadas eram aquelas que tinham um volume alto de leituras. Ficou óbvio que esses locais estavam ‘sofrendo’ com seu sucesso e que precisavam limpar os campos com mais frequência”. Munida dessa informação, a equipe da Topgolf agora pode se concentrar em minimizar as leituras perdidas, melhorando a experiência dos clientes.

Melhoria drástica no desempenho reduz tickets e chamadas de suporte

Os esforços proativos da Topgolf para melhorar o desempenho do aplicativo estão tendo ótimos resultados. “Conseguimos cortar os tempos de resposta pela metade e quase dobrar a velocidade de nosso ciclo de lançamento”, diz Young. “A New Relic está nos ajudando a comprovar nosso sucesso para nossos superiores com transparência total de nossas atividades como equipe de tecnologia”.

Com o constante aumento do desempenho e da confiabilidade, a empresa pode continuar sua expansão global sem se preocupar com a experiência de uso do software.

“O foco proativo na otimização do desempenho nos ajudou a reduzir em 15% o volume de tickets de suporte nos últimos 12 meses, mesmo com a inauguração de nove novas filiais no mesmo período”, diz Sullivan, que também afirma que o tempo de inatividade dos espaços agora é quase nulo.

E o sistema estável e confiável de jogo significa que agora a Topgolf tem mais tempo para se dedicar à inovação e à geração de ainda mais valor para seus clientes. “É muito importante poder inovar e fornecer soluções que renovem o jogo para os nossos clientes”, diz Sullivan. “Agora que temos valiosos dados de desempenho, podemos ser mais estratégicos e avançar com confiança”.

Tecnologia em primeiro lugar

Para o grupo de tecnologia da Topgolf, a manutenção do sucesso da empresa depende da extensão e do aprimoramento da tecnologia, além do lançamento de inovações que fidelizem clientes e associados.

“A tecnologia é importante para nós porque ela é a base do nosso produto e da nossa empresa”, diz Sullivan. “Ferramentas como o New Relic nos ajudam a criar um software de ponta e mantê-lo sempre no topo”.

