

zendesk

継続的コンプライアンス によってオープンソース 管理のモダナイズを実現

顧客名: Patrick Lonergan
(知的財産担当アソシエイトジェネラルカウンセル)



本ケーススタディーはFOSSAの事例 (<https://fossa.com/customers/zendesk>) を日本語に翻訳・再構成したものです。

Zendeskはカスタマーサービスおよびエンゲージメント製品を提供する企業です。それらのプロダクトはパワフルで柔軟性があり、あらゆるビジネスのニーズに対応しています。Zendeskはあらゆる業界にサービスを提供し、常にお客様のためにより良いソリューションを創造しています。一方でZendeskは深刻化する問題に対応する必要がありました。開発チームの数が増えるにつれてオープンソースソフトウェアの利用が増加したことで、従来のオープンソース管理ツールとプロセスでは追いつかない状況に陥っていました。Zendeskは環境をモダナイズするため、開発プロセス自体に継続的なコンプライアンスを組み込み、法務チームとエンジニアリングチームのワークフローを効率化することで、オープンソースコンプライアンスのニーズに対応しました。

課題

Zendeskでは、1000以上のリポジトリ、多数のCI/CDパイプライン、開発ツール、DevOpsワークフローを使用して、1日に多くのビルドを実行しています。彼らは法務チームやエンジニアリングチームに負担をかけずに、ビジネスのニーズに合わせて拡張できるオープンソース管理ソリューションを必要としていました。彼らはすでにレガシーソリューションを導入していましたが、それはソフトウェア開発が定期的なリリースで、かつオープンソースの利用も限定的だった時代に構築されたものでした。その結果、彼らのレガシーソリューションでは非常に多くの誤検知を伴う結果が生成されており、レビューにはかなりのエンジニアリングおよび法的検証の時間を必要としていました。



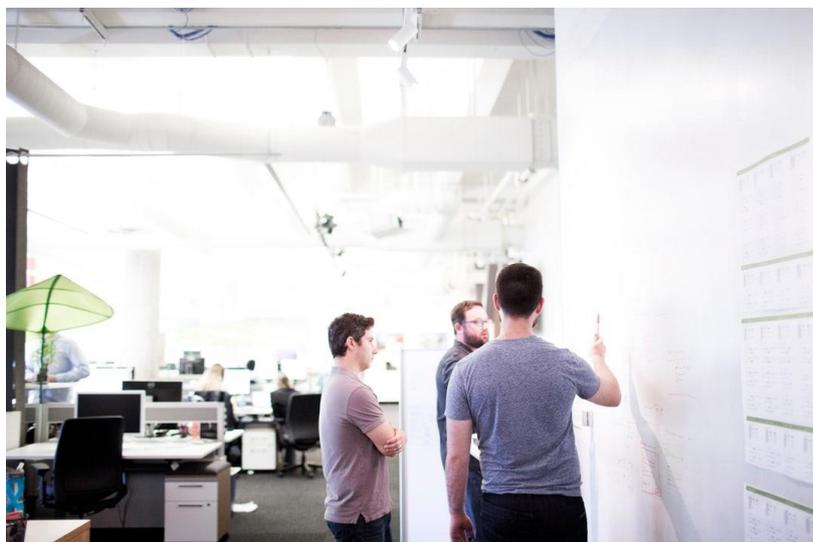
“当社のレガシーソリューションでは、すべてのスキャンで非常に多くの結果が吐き出されるので、小さなチームがそれをレビューして、問題を理解して行動を起こすことは不可能でした。FOSSAは必要な情報を正確に提供してくれるので、どんな問題にも迅速かつ簡単に対処することができます”

ソリューション

Zendeskはオープンソースライセンスに準拠するための包括的でリアルタイムのアプローチを必要としていました。FOSSAはCI/CDパイプラインに統合し、ソフトウェア開発ライフサイクル全体でライセンス問題と修復ガイダンスの洞察を提供するよう設計されているので、Zendeskが求める継続的コンプライアンスに最適なソリューションでした。

FOSSAはGitHubのリポジトリとビルドサーバーの両方でコードの依存関係をスキャンすることで、デプロイ前にすべてのオープンソースコンポーネントと関連するライセンスをカタログ化し、シフトレフトおよびコンプライアンスワークフローの自動化を実現します。

遅れることが許されない環境の中で、FOSSAは数日で作業プロセスを提供し、邪魔になることなく開発のあらゆる部分をカバーしました。



“FOSSAは、従来のツールやプロセスでは不可能だった、エンジニアリングチームと法務チーム間の新しいコラボレーションワークフローを可能にしました”

導入の結果

FOSSAのオンデマンドデータベースと課題管理機能により、Zendeskのエンジニアリングチームと法務チームは、オープンソースライセンスのコンプライアンスを維持するために、ソフトウェア開発のライフサイクルを通してシームレスにコラボレーションすることが可能になりました。知的財産部門のアソシエイト・ジェネラル・カウンセラーであるPatrick Lonergan氏は、「FOSSAを利用することでエンジニアリングチームの時間は99%削減され、また彼らへのサポートも重要な問題のみで済むようになりました」と述べています。

FOSSAは、2つの手順で圧倒的な効率化を実現しました。まずFOSSAはZendeskのエンジニアリングチームが利用している既存のCI/CDツールと直接統合されました。次にFOSSAのUIは法務チームのために目的に応じたインタラクティブなワークフローと監査レベルのレポートを提供しました。これらにより、開発者の効率は向上し、小規模な法務チームは数千のプロジェクトと数百の開発者をサポートできるようになりました。

※本カタログの内容はFOSSA, Inc.のケーススタディ(<https://fossa.com/customers/zendesk>)を翻訳したものです。

※本カタログ中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。

※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記していません。

※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。

※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。

なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。

※本カタログ中の情報は、カタログ作成時点のものです。

