

Los equipos de DevOps de Douglas obtienen visibilidad y supervisión prácticamente en tiempo real con Akamai DataStream



DataStream era la pieza que faltaba en el rompecabezas para lograr un proceso de DevOps ágil, muy necesario para tiendas como las nuestras, donde el desarrollo del comercio electrónico evoluciona a un ritmo vertiginoso".

- Especialista en Tecnología en el departamento de TI de Comercio Electrónico de Douglas

Ampliación del negocio online

Douglas, empresa fundada en 1821, es uno de los principales proveedores de productos de belleza y cosméticos del mercado de retail europeo en 24 países. Douglas ofrece más de 50 000 productos en 2400 tiendas físicas, una tienda online y su aplicación móvil.

En los últimos años, este retailer multimillonario se enfrentó a una creciente competencia de exclusivas cadenas de cosméticos y gangas en tiendas de descuentos, farmacias y retailers online. Al igual que muchos retailers, comenzó a experimentar una presión en los márgenes y la bajada de precios debido a los elevados costes operativos de sus tiendas físicas. Los alquileres desorbitados y los costes de dotar de personal a cada tienda son problemas relevantes de por sí, pero la situación puede agravarse rápidamente si, además, las ventas disminuyen. Como resultado, ampliar los ingresos online se convirtió en un imperativo estratégico para Douglas.

El tiempo de inactividad es caro

Con un negocio online en crecimiento, Douglas necesitaba introducir código nuevo y configuraciones varias veces al día. Es habitual que se produzcan problemas cuando se trabaja a alta velocidad. En un caso, una publicación de código provocó que se rompieran algunos enlaces internos, lo que resultó en errores HTTP 404 para los visitantes del sitio y los rastreadores de los motores de búsqueda.

Lamentablemente, el equipo de operaciones tardó algún tiempo en descubrirlo porque los datos no estaban disponibles en tiempo real. Este tiempo de inactividad es costoso tanto desde el punto de vista de los ingresos como de la marca, ya que afecta negativamente a la visibilidad del motor de búsqueda y al SEO.

Douglas: Caso real de Akamai

DOUGLAS

EMPRESA

Douglas
Düsseldorf, Alemania

SECTOR

Retail

SOLUCIÓN

Akamai DataStream

RESULTADOS CLAVE

- Los equipos de DevOps cuentan con información sobre anomalías de forma constante
- Permite una detección y mitigación rápidas de errores
- Elimina la necesidad de realizar un sondeo continuo de datos en una infraestructura cara
- Proporciona la base para un modelo ágil de DevOps

Los equipos de DevOps de Douglas obtienen visibilidad y supervisión prácticamente en tiempo real con Akamai DataStream

Los equipos de DevOps utilizan herramientas de supervisión del rendimiento de aplicaciones (APM) para el rastreo distribuido y herramientas de análisis de clientes para la actividad del navegador del usuario final y la supervisión del tráfico. Sin embargo, estos datos están orientados hacia los conocimientos empresariales o limitados por la instrumentación de páginas selectivas con etiquetas JS. Los equipos de DevOps necesitaban profundizar un nivel más en los registros HTTP para detectar, rastrear y corregir los errores más rápidamente. También necesitaban visibilidad en tiempo real de todas las capas de su pila de tecnología, incluida la milla intermedia con CDN.

Las empresas como Douglas deben saber lo que ocurre en el borde de sus redes en tiempo real y convertir esa información en una vista holística de supervisión del estado del sistema con fuentes de registro integradas de otras capas de la pila. A medida que las empresas migran cada vez más contenido y lógica de aplicaciones al borde de Internet, para alejarlos de los orígenes congestionados, la visibilidad y el control se hacen más indispensables.

Visibilidad en tiempo real

Gracias a DataStream de Akamai, los equipos de DevOps de Douglas pudieron rastrear y solucionar rápidamente los errores. En concreto, obtuvieron acceso programático a los datos de registro en tiempo real, lo que permitió flujos de trabajo operativos y de desarrollo optimizados de alta velocidad. Además de facilitar un descubrimiento más rápido y un tiempo medio de recuperación, esto proporciona la base para el modelo ágil de DevOps que Douglas está implementando progresivamente.

Supervisión continua

Con la ayuda de las API push, Douglas puede operar en una arquitectura sin servidor escalable y de bajo coste, lo que elimina la necesidad de que los servidores consulten siempre las API para obtener datos. La recopilación de registros se ejecuta de forma automática y regular con DataStream, que transfiere seis flujos de registros sin procesar a las correspondientes categorías de almacenamiento en la nube mediante la canalización de procesamiento. Al mismo tiempo, Douglas cuenta con los controles necesarios para activar o desactivar las secuencias de datos de forma individual. Una vez que se han procesado previamente los registros y se han agregado los códigos de estado HTTP a los niveles 300, 400 y 500, los operadores pueden mantenerse informados constantemente sobre las anomalías.

Antes y después de la supervisión

El riesgo de que el código se rompa es especialmente alto tras una nueva implementación. Los registros agregados de DataStream o de sistemas de análisis de terceros como Kinesis se transfieren a herramientas de alertas y paneles como CloudWatch, Athena o Grafana. Cuando las métricas agregadas indican patrones de error inusuales o activan alertas de anomalías, como un alto recuento de errores sobre el umbral predefinido, se informa a los operadores casi en tiempo real. A continuación, pueden extraer los registros sin procesar para profundizar en la causa y correlacionarlos con los datos de otras capas de la pila durante el tiempo anterior a la anomalía. También es posible puntuar anomalías y detectar patrones. Los registros sin procesar y los agregados se guardan en un búfer de datos a corto plazo y en una memoria a largo plazo para los análisis históricos.

Los equipos de DevOps de Douglas obtienen visibilidad y supervisión prácticamente en tiempo real con Akamai DataStream

Visibilidad interdisciplinar

Douglas ejecuta un motor de análisis patentado que permite agregar datos detallados y personalizados mediante la asociación de calificadores útiles (ID de patrón de URL o agentes de usuario, por ejemplo) a los registros. Puesto que estos calificadores ayudan a clasificar los registros por grupos de páginas (por ejemplo, página de productos, página de búsqueda, página de categorías), los registros se pueden transferir a los respectivos propietarios de código en los equipos de desarrollo y proporcionan alertas significativas a las personas adecuadas. Ahora los equipos de desarrollo y operaciones tienen la misma visibilidad casi en tiempo real, lo que aumenta la agilidad de DevOps.

Visibilidad integral

Douglas está explorando cómo vincular y correlacionar los datos de DataStream con los sistemas de análisis de clientes y APM. De esta forma, los equipos podrán correlacionar la actividad del navegador del visitante del sitio con la forma en la que el sistema de back-end ha respondido (y si es que lo ha hecho). En este caso, DataStream mostrará lo que se ha distribuido de la memoria caché y las latencias entre el origen, el borde y el usuario final. Con esta información, el equipo de operaciones puede solucionar de forma rápida y eficaz los errores y ajustar el rendimiento de CDN para obtener el máximo valor empresarial.

"Ahora, tanto nuestros equipos de desarrollo como los de operaciones pueden ver errores prácticamente en tiempo real, actuar con celeridad y mitigarlos rápidamente, con lo que se minimiza el tiempo de inactividad", concluye un especialista en tecnología de TI del retail online de Douglas.

DOUGLAS

Con alrededor de 2400 tiendas y tiendas online de gran crecimiento en 24 países europeos, Douglas es el principal retailer de belleza de Europa. En el año fiscal 2017/2018, la empresa generó ventas por un valor de 3300 millones de euros. Alrededor de 20 000 asesores de Douglas se esfuerzan a diario para que sus clientes mejoren su belleza y, por lo tanto, sean más felices. Douglas ofrece unos 50 000 productos de alta calidad de más de 650 marcas en los campos de perfumería, cosmética y cuidado de la piel, así como suplementos nutricionales y accesorios. Con unos 40 millones de titulares de tarjetas de belleza, Douglas cuenta con uno de los mayores programas de fidelización de clientes de Europa. Gracias a su excelente asesoramiento y a sus servicios exclusivos, Douglas es uno de los principales referentes de belleza, tanto en tiendas online como en tiendas físicas.



Akamai garantiza experiencias digitales seguras a las empresas más importantes del mundo. La plataforma perimetral inteligente de Akamai llega a todas partes, desde la empresa a la nube, lo que permite a nuestros clientes y a sus negocios ser rápidos, inteligentes y seguros. Las mejores marcas del mundo confían en Akamai para lograr su ventaja competitiva gracias a soluciones ágiles que permiten destapar todo el potencial de sus arquitecturas multinube. En Akamai mantenemos las decisiones, las aplicaciones y las experiencias más cerca de los usuarios que nadie; y los ataques y las amenazas, a raya. La cartera de soluciones de seguridad perimetral, rendimiento web y móvil, acceso empresarial y distribución de vídeo de Akamai está respaldada por un servicio de atención al cliente, análisis y una supervisión ininterrumpida durante todo el año sin precedentes. Para descubrir por qué las marcas más importantes del mundo confían en Akamai, visite www.akamai.com, blogs.akamai.com o siga a @Akamai en Twitter. Puede encontrar los datos de contacto de todas nuestras oficinas en www.akamai.com/locations. Publicado en junio de 2019.

Douglas: Caso real de Akamai