

Les équipes DevOps de Douglas bénéficient d'une visibilité et d'une surveillance en temps quasi réel grâce à Akamai DataStream



« DataStream était la pièce manquante dans le puzzle de l'agilité DevOps dont ont tant besoin les boutiques de commerce électronique en constante évolution comme la nôtre. »

- Spécialiste en technologie, e-commerce informatique, Douglas

À la recherche du développement de l'activité en ligne

Fondée en 1821, Douglas est l'un des principaux fournisseurs de produits de beauté et de cosmétiques sur le marché de détail européen dans 24 pays. Douglas propose plus de 50 000 produits dans ses 2 400 magasins physiques, sa boutique en ligne et son application pour mobile.

Ces dernières années, ce détaillant multi-millionnaire a dû faire face à une concurrence féroce de chaînes cosmétiques exclusives et de prix avantageux de la part de distributeurs, de pharmacies et de détaillants en ligne. Comme de nombreux détaillants, l'entreprise a commencé à noter une baisse des prix et à faire face à une pression sur les marges en raison des coûts d'exploitation élevés de ses magasins physiques. Les loyers exorbitants et le coût associé au personnel en magasin peuvent rapidement représenter un problème majeur lorsque les ventes diminuent. C'est pourquoi il est devenu impératif pour Douglas d'augmenter ses recettes en ligne.

Les interruptions sont coûteuses

En raison de son activité en ligne en pleine croissance, Douglas devait envoyer de nouveaux codes et de nouvelles configurations plusieurs fois par jour. Les choses se passent souvent mal quand elles sont faites à la va-vite. Par exemple, une distribution de code a provoqué la rupture de quelques liens internes, ce qui a entraîné des erreurs HTTP 404 pour les visiteurs du site et les bots d'indexation des moteurs de recherche.

Malheureusement, il a fallu un certain temps avant que l'équipe des opérations ne le découvre car les données n'étaient pas disponibles en temps réel. Ces interruptions sont coûteuses, tant du point de vue du chiffre d'affaires que de l'image de marque, car elles ont un impact négatif sur l'optimisation pour les moteurs de recherche (SEO) et la visibilité.

Douglas : étude de cas Akamai

DOUGLAS

ENTREPRISE

Douglas
Düsseldorf, Allemagne

SECTEUR

Commerce de détail

SOLUTION

Akamai DataStream

IMPACTS MAJEURS

- Tient les équipes DevOps informées des anomalies en permanence
- Permet une détection et une atténuation rapides des erreurs
- Évite d'avoir à interroger les données en continu sur une infrastructure coûteuse
- Fournit les bases pour un modèle DevOps agile

Les équipes DevOps de Douglas bénéficient d'une visibilité et d'une surveillance en temps quasi réel grâce à Akamai DataStream

Les équipes DevOps utilisent le suivi des performances des applications (APM) pour les outils de suivi distribué et d'analyse client afin de surveiller le trafic et l'activité du navigateur des utilisateurs finaux. Toutefois, ces données sont soit axées sur les perspectives commerciales, soit limitées par l'instrumentation de pages sélective avec des balises JS. Les équipes DevOps devaient atteindre une couche plus en profondeur dans les journaux HTTP pour détecter, analyser et corriger les erreurs plus rapidement. Elles avaient également besoin d'une visibilité en temps réel sur toutes les couches de leur pile technologique, y compris sur le kilomètre intermédiaire du réseau de diffusion de contenu (CDN).

Les entreprises telles que Douglas doivent savoir ce qui se passe à la périphérie de leurs réseaux en temps réel et intégrer ces informations à une vue holistique de la surveillance de l'état de santé du système avec des flux de journaux intégrés provenant d'autres couches de la pile. Cette visibilité et ce contrôle deviennent de plus en plus indispensables à mesure que les entreprises déplacent progressivement leur logique de contenu et d'application en bordure de l'Internet, loin des sources encombrées.

Obtenir une visibilité en temps réel

Avec Akamai DataStream, les équipes DevOps de Douglas ont pu rapidement identifier et corriger les erreurs. Plus spécifiquement, elles ont obtenu un accès par programmation aux données de journaux en temps réel, ce qui a permis un développement rapide et rationalisé et des flux de travail opérationnels. En plus de permettre une découverte et un temps moyen de récupération plus rapide, cela constitue la base du modèle DevOps agile que Douglas met progressivement en œuvre.

Surveillance continue

Grâce aux API Push, Douglas peut s'appuyer sur une architecture sans serveur économique et évolutive. Les serveurs n'ont donc pas besoin d'interroger sans cesse les API pour obtenir des données. Les journaux sont automatiquement et régulièrement collectés grâce à DataStream, qui transfère six flux de journaux bruts vers des compartiments de stockage cloud via le pipeline de traitement. Dans le même temps, Douglas dispose des contrôles nécessaires pour activer ou désactiver individuellement les flux de données. Une fois les journaux pré-traités et les codes de statut HTTP agrégés aux niveaux 300, 400 et 500, les opérateurs peuvent rester constamment informés des anomalies.

Avant et après la surveillance

Après un nouveau déploiement, le risque de rupture de code est particulièrement élevé. Les journaux agrégés à partir de DataStream ou de systèmes d'analyse tiers de type Kinesis sont acheminés vers des outils de tableau de bord et d'alerte tels que CloudWatch, Athena ou Grafana. Lorsque les mesures agrégées indiquent des modèles d'erreur inhabituels ou déclenchent des alertes d'anomalie, par exemple pour un nombre d'erreurs plus élevé que le seuil prédéfini, les opérateurs sont informés en temps quasi réel. Ils peuvent ensuite extraire les journaux bruts pour rechercher la cause et les mettre en corrélation avec les données des autres couches de la pile pendant le temps précédant l'anomalie. Ils peuvent également noter les anomalies et détecter les schémas. Les journaux bruts et agrégés sont stockés sous forme de tampon de données à court terme et de stockage à long terme pour l'analyse historique.

Les équipes DevOps de Douglas bénéficient d'une visibilité et d'une surveillance en temps quasi réel grâce à Akamai DataStream

Une visibilité transversale

Douglas exécute un moteur d'analyse propriétaire qui permet une agrégation en aval détaillée et personnalisée en joignant des critères utiles aux journaux, à savoir l'ID de modèle d'URL ou les agents utilisateur. Comme ces critères permettent de classer les journaux par groupes de pages (par exemple, page de produit, page de recherche, page de catégorie), les journaux peuvent être envoyés aux propriétaires de code respectifs des équipes de développement et peuvent aider à envoyer des alertes pertinentes aux bonnes personnes. Les équipes de développement et d'exploitation disposent désormais de la même visibilité en temps quasi réel, ce qui augmente leur agilité DevOps.

Visibilité de bout en bout

Douglas explore la façon de relier et de corréliser les données de DataStream avec les systèmes APM et d'analyse client. Cela permettra aux équipes de mettre en corrélation l'activité du navigateur d'un visiteur du site avec la manière dont le système principal a ou n'a pas répondu à cette activité. Dans ce cas, DataStream affiche ce qui a été fourni à partir du cache et les latences entre la source, la périphérie et l'utilisateur final. Grâce à ces informations, l'équipe des opérations peut rapidement et efficacement corriger les erreurs et optimiser les performances CDN pour une valeur commerciale maximale.

« À présent, nos équipes de développement et d'exploitation peuvent voir les erreurs en temps quasi réel, pour agir et neutraliser rapidement les problèmes, et ainsi raccourcir les interruptions », conclut un spécialiste en technologie informatique de commerce au détail en ligne pour Douglas.

DOUGLAS

Avec près de 2 400 magasins et des boutiques en ligne à forte croissance dans 24 pays européens, Douglas est le premier détaillant de produits de beauté européen. Au cours de l'exercice 2017/2018, l'entreprise a généré un chiffre d'affaires de 3,3 milliards d'euros. Environ 20 000 conseillers en beauté Douglas s'efforcent quotidiennement d'aider leurs clients à se sentir plus beaux et mieux dans leur peau. Douglas propose environ 50 000 produits de grande qualité de plus de 650 marques dans les domaines de la parfumerie, des cosmétiques décoratifs et des soins de la peau, ainsi que des compléments nutritionnels et des accessoires. Avec près de 40 millions de détenteurs de cartes beauté, Douglas possède l'un des plus grands programmes de fidélisation de la clientèle d'Europe. Grâce à ses excellents conseils et à ses services uniques, Douglas est l'une des adresses incontournables dans l'univers de la beauté, que ce soit en boutique ou en ligne.



Akamai sécurise et fournit des expériences digitales pour les plus grandes entreprises du monde. La plateforme de périphérie intelligente d'Akamai englobe tout, de l'entreprise au cloud, afin d'offrir rapidité, agilité et sécurité à ses clients et à leurs entreprises. Les plus grandes marques mondiales comptent sur Akamai pour les aider à concrétiser leur avantage concurrentiel grâce à des solutions agiles qui développent la puissance de leurs architectures multi-cloud. Akamai place les décisions, les applications et les expériences au plus près des utilisateurs, et au plus loin des attaques et des menaces. Les solutions de sécurité en périphérie, de performances Web et mobiles, d'accès professionnel et de diffusion vidéo du portefeuille d'Akamai s'appuient également sur un service client exceptionnel, des analyses et une surveillance 24 h/24 et 7 j/7, 365 jours par an. Pour savoir pourquoi les plus grandes marques du monde font confiance à Akamai, rendez-vous sur www.akamai.com, blogs.akamai.com ou suivez @Akamai sur Twitter. Vous trouverez nos coordonnées dans le monde entier à l'adresse www.akamai.com/locations. Publication : 06/19.