

As equipes de DevOps da Douglas ganham visibilidade e monitoramento praticamente em tempo real com o Akamai DataStream



“ O DataStream era a peça que faltava no quebra-cabeça para nossa agilidade de DevOps; fundamental para dev shops de e-commerce em rápida evolução, como a nossa.”

- Especialista em tecnologia, TI de e-commerce, Douglas

Busca expandir os negócios on-line

Fundada em 1821, a Douglas é uma fornecedora líder de produtos de beleza e cosméticos no mercado de varejo europeu em 24 países. Com 2.400 lojas físicas, uma loja on-line e sua aplicação móvel, a Douglas oferece mais de 50.000 produtos.

Nos últimos anos, essa varejista multibilionária enfrentou a concorrência crescente de redes de cosméticos exclusivas e os descontos oferecidos por grandes lojas, farmácias e varejistas on-line. Assim como muitos varejistas, a empresa começou a enfrentar pressão de margem e queda nos preços devido aos altos custos operacionais de suas lojas físicas. Os maiores problemas são os aluguéis caros e o custo de contratação nas lojas, que podem rapidamente se tornar problemas ainda maiores quando as vendas estão caindo. Como resultado, a expansão das receitas on-line tornou-se um imperativo estratégico para a Douglas.

O tempo de inatividade custa caro

Com um negócio on-line em crescimento, a Douglas precisava enviar novos códigos e configurações várias vezes por dia. É comum que as coisas falhem durante a operação em alta velocidade. Certa vez, uma liberação de código gerou alguns links internos quebrados, resultando em erros HTTP 404 para visitantes do website e rastreadores de mecanismos de busca.

Infelizmente, levou algum tempo até a equipe de operações descobrir isso porque os dados não estavam disponíveis em tempo real. Esse tempo de inatividade custa caro tanto em relação à receita quanto para perspectivas da marca, pois afeta negativamente a SEO e a visibilidade do mecanismo de busca.



EMPRESA

Douglas
Düsseldorf, Alemanha

SETOR

Varejo

SOLUÇÃO

Akamai DataStream

PRINCIPAIS IMPACTOS

- Mantém o DevOps constantemente informado sobre anomalias
- Permite rápida detecção e atenuação de erros
- Elimina a necessidade de consulta contínua aos dados em infraestruturas caras
- Possibilita o uso do modelo de DevOps rápido

As equipes de DevOps da Douglas ganham visibilidade e monitoramento praticamente em tempo real com o Akamai DataStream

As equipes de DevOps usam ferramentas APM (Monitoramento do Desempenho da Aplicação) para rastreamento distribuído e ferramentas de análise do cliente para atividade do navegador do usuário final e monitoramento de tráfego. No entanto, esses dados são voltados para insights de negócios ou limitados pela instrumentação seletiva de página com marcas JS. As equipes de DevOps precisavam ir uma camada mais fundo em logs de HTTP para descobrir, rastrear e corrigir erros mais rapidamente. Elas também precisavam de visibilidade em tempo real de todas as camadas de tecnologia, incluindo o middle mile habilitado para CDN.

Empresas como a Douglas devem saber o que está acontecendo na borda de suas redes em tempo real e transformar essas informações em uma visão abrangente de monitoramento da integridade do sistema com feeds de logs integrados de outras camadas da pilha. Essa visibilidade e controle se tornam cada vez mais indispensáveis à medida que as empresas movem progressivamente o conteúdo e a lógica de aplicação para a Edge, longe das origens congestionadas.

Obtendo visibilidade em tempo real

Com o Akamai DataStream, as equipes de DevOps da Douglas podem rapidamente rastrear e corrigir erros. Mais especificamente, elas obtiveram acesso programático a dados de log em tempo real, permitindo fluxos de trabalho operacionais e de desenvolvimento simplificados e de alta velocidade. Além de permitir a descoberta mais rápida e um tempo médio de recuperação, isso fornece a base para o modelo ágil de DevOps que a Douglas está implementando progressivamente.

Monitoramento contínuo

Com a ajuda de APIs Push, a Douglas pode operar em uma arquitetura sem servidor escalonável de baixo custo, sem que os servidores precisem consultar sempre as APIs em busca de dados. A coleta de logs é executada automática e regularmente com o DataStream enviando seis fluxos de logs brutos para os respectivos buckets de armazenamento em nuvem por meio do pipeline de processamento. A Douglas tem os controles necessários para ligar e desligar individualmente os fluxos. Assim que os logs tiverem sido pré-processados e os códigos de status HTTP forem agregados nos níveis 300, 400 e 500, os operadores podem ficar constantemente informados sobre anomalias.

Antes e depois do monitoramento

O risco de quebras de código é particularmente alto após uma nova implantação. Os logs agregados do DataStream ou de sistemas de análise de terceiros, como o Kinesis, são projetados para painéis e ferramentas de alerta como CloudWatch, Athena ou Grafana. Quando as métricas agregadas indicam padrões de erro incomuns ou acionam alertas de anomalia, como uma alta contagem de erros sobre o limite predefinido, os operadores serão informados praticamente em tempo real. Em seguida, eles podem extrair registros brutos para detalhar a causa e correlacionar com os dados de outras camadas para tempo que precede a anomalia. Também é possível que eles marquem anomalias e detectem padrões. Os registros brutos e agregados são armazenados como um buffer de dados de curto prazo e como armazenamento de longo prazo para análise histórica.

As equipes de DevOps da Douglas ganham visibilidade e monitoramento praticamente em tempo real com o Akamai DataStream

Visibilidade multidisciplinar

A Douglas executa um mecanismo de análise proprietário que permite a agregação downstream detalhada e personalizada vinculando qualificadores úteis a logs, ou seja, ID de padrão de URL ou agentes de usuário. Como esses qualificadores ajudam a categorizar os logs por grupos de páginas (por exemplo, página do produto, página de pesquisa, página de categoria), os logs podem ser conduzidos para os respectivos proprietários de código nas equipes de desenvolvimento e podem ajudar a fornecer alertas significativos para as pessoas certas. Agora, as equipes de desenvolvimento e operações têm a mesma visibilidade praticamente em tempo real, aumentando sua agilidade de DevOps.

Visibilidade de ponta a ponta

A Douglas está explorando como unir e correlacionar os dados do DataStream com o APM e os sistemas de análise de clientes. Isso permitirá que as equipes correlacionem a atividade do navegador de um visitante do website com a forma como o sistema back-end respondeu ou não respondeu. Nesse caso, o DataStream mostrará o que foi usado do cache e as latências entre a origem, a borda e o usuário final. Com essa percepção, a equipe de operações pode corrigir erros de forma rápida e eficiente e ajustar o desempenho da CDN para obter o máximo valor comercial.

"Agora, nossas equipes de desenvolvimento e de operações podem ver erros praticamente em tempo real, agir rápido e atenuar rapidamente, minimizando o tempo de inatividade", conclui um especialista em tecnologia de TI de varejo on-line da Douglas.

DOUGLAS

Com cerca de 2.400 lojas físicas e lojas on-line em alto crescimento em 24 países europeus, a Douglas é a principal varejista de beleza da Europa. No ano fiscal de 2017/2018, a empresa gerou vendas de 3,3 bilhões de euros. Cerca de 20.000 funcionários da Douglas se esforçam diariamente para deixar seus clientes mais bonitos e, conseqüentemente, mais felizes. A Douglas oferece cerca de 50.000 produtos de alta qualidade de mais de 650 marcas nos setores de perfumaria, cosméticos e cuidados com a pele, bem como suplementos nutricionais e acessórios. Com cerca de 40 milhões titulares do Beauty Card, a Douglas tem um dos maiores programas de fidelidade de cliente da Europa. Graças à sua excelente consultoria e a seus serviços exclusivos, a Douglas é referência em beleza, tanto em lojas físicas quanto on-line.



A Akamai protege e entrega experiências digitais para as maiores empresas do mundo. A plataforma de borda inteligente da Akamai cerca tudo, da empresa à nuvem, para que os clientes e seus negócios possam ser rápidos, inteligentes e protegidos. As principais marcas mundiais contam com a Akamai para ajudá-las a alcançar a vantagem competitiva por meio de soluções ágeis que estendem a potência de suas arquiteturas multinuvem. A Akamai mantém as decisões, aplicações e experiências mais próximas dos usuários, e os ataques e ameaças cada vez mais distantes. O portfólio de soluções de segurança de borda, desempenho na Web e em dispositivos móveis, acesso corporativo e entrega de vídeo da Akamai conta com um excepcional atendimento ao cliente e monitoramento 24 horas por dia, sete dias por semana. Para saber por que as principais marcas mundiais confiam na Akamai, visite www.akamai.com, blogs.akamai.com ou [@Akamai](https://twitter.com/Akamai) no Twitter. Nossas informações de contato globais podem ser encontradas em www.akamai.com/locations. Publicado em 06/19.