

Commerce électronique

Quelques mésaventures à éviter à l'approche des fêtes de fin d'année

Par Peter Armstrong, Directeur de la Stratégie de BMC Software <<http://www.bmc.com/>>

Alors que vous pensiez profiter de vacances en famille bien méritées, vous voilà les yeux rivés sur votre Blackberry pendant toute la période des fêtes ! En effet, votre entreprise a eu l'excellente idée de lancer sur Internet une promotion de Noël dont le succès s'est traduit par un pic d'activités sans précédent du site Web. Dommage que la direction du marketing n'ait pas pris le temps de vous prévenir à l'avance de cette promotion. Vous auriez peut-être pu anticiper ce surcroît d'activités, que votre entreprise est incapable de gérer !... Pire, le personnel intérimaire engagé pour traiter l'augmentation des commandes en est réduit à se « tourner les pouces » en raison de l'indisponibilité de l'application de support permettant d'aider les clients à effectuer leurs achats de dernière minute. Et comme si cela ne suffisait pas, un de vos collaborateurs a pris l'initiative particulièrement malheureuse de lancer une mise à jour d'un de vos systèmes au pire moment !

Un cauchemar me direz-vous ? La réalité n'est pourtant pas si éloignée. Alors voici quelques exemples de situations à éviter afin de passer des congés de fin d'année en toute sérénité !

Des commandes jusqu'à saturation

En annonçant une promotion à la veille des fêtes, la direction du marketing vous pose un gros problème. Surtout si vous savez que vos systèmes ne pourront supporter une telle montée en charge. Par le passé, la réaction naturelle aurait sans doute consisté à acheter quelques serveurs de plus. Une option devenue à la fois trop coûteuse et trop risquée pour les environnements complexes actuels. Autant construire une seconde cheminée pour faire passer le Père Noël devenu trop gros, alors que c'est la cheminée qu'il faudrait élargir.

La meilleure approche ne peut plus être centrée uniquement sur l'ajout de nouveaux matériels. Elle doit reposer sur une planification et une gestion optimisées de la capacité informatique. Le plus souvent les DSI ne savent pas comment mettre en œuvre ce type de planification des capacités. Ils sont encore réticents à mettre en œuvre la virtualisation sur des machines de production. Ils se retrouvent ainsi avec d'innombrables machines qui consomment une quantité d'électricité astronomique, sans évaluer leurs besoins réels. Ils ne font pas d'inventaire de leurs serveurs, ni de leurs applications installées, ni de la capacité effectivement utilisée, et encore moins des niveaux de service exigés.

Il existe pourtant des logiciels permettant de déterminer quelles applications fonctionnent sur quels serveurs ; d'analyser les opportunités de virtualisation ou de partage de la charge de traitement ; de vérifier si le système pourra faire face à une charge transactionnelle deux fois plus importante sans dégradation majeure des temps de réponse ou de mener différents scénarios de simulation afin d'anticiper les besoins pour que le trafic du site Web se poursuive normalement à l'approche des fêtes. De telles informations se révèlent indispensables pour simuler l'évolution possible des performances (en cas de doublement de la charge, d'association de deux serveurs, etc.) et beaucoup plus efficaces pour anticiper les problèmes que de « croiser les doigts » en espérant que tout se passe bien ! Inutile d'insister sur l'effet désastreux de mauvaises performances d'un site de commerce électronique sur la fidélisation et la satisfaction des clients.

Une modification est effectuée au plus mauvais moment !

Vous aviez beau être parfaitement préparé vous ne pouviez pas anticiper que les systèmes rencontreraient leurs premières difficultés au moment même de votre départ en congés ! Tout ce que vous savez c'est que le serveur Web est tombé en panne ! Est-ce dû à un manque de capacité ? À une erreur de manipulation ? À une modification dont les ramifications n'ont pas été suffisamment analysées ? Peut-être que le serveur a été déconnecté volontairement pour une mise à jour – sans même que la personne responsable ne réalise à quel point son fonctionnement était crucial pour l'entreprise Pas de chance : ce sont des centaines voire des milliers de dollars de commandes qui s'« envoient » vers un autre site !

Avec un petit nombre de serveurs, il est encore possible de savoir « qui fait quoi ». En revanche, dans les data centers comptant entre 500 et 1 000 serveurs, cela relève de « mission impossible ». Et même si vous mettiez en place des environnements entièrement virtualisés, ces changements interviendraient constamment.

En suivant une approche BSM (Business Service Management), basée sur la gestion des systèmes d'information selon une perspective métier, vous saurez quelle machine sera impactée par un changement donné (et par conséquent capable de planifier le moment où il ne nuira pas aux ventes de fin d'année). Elle permet également de connaître les interconnexions applicatives et d'utiliser une base de données de configuration pour cartographier les relations entre systèmes et applications.

>

La recette pour passer de bonnes fêtes !

En suivant les stratégies proposées dans cet article, vous mettez toutes les chances de votre côté pour que vos systèmes soient prêts à faire face à un afflux de commandes, et éviter les désastres de dernière minute. Passez d'excellentes fêtes de fin d'année !

Peter Armstrong est Directeur de la Stratégie de BMC Software (éditeur de logiciels de gestion des services métiers). Vous pouvez consulter son blog à l'adresse suivante : <http://talk.bmc.com/blogs>

BMC Software Inc. [NYSE : BMC] est un leader des solutions d'administration permettant aux entreprises d'aligner leur infrastructure informatique sur leurs objectifs métiers. S'inscrivant dans le cadre du Business Service Management (BSM), les solutions de BMC Software couvrent aussi bien, les systèmes, les applications ou les bases de données d'entreprises. BMC Software a réalisé un chiffre d'affaires de 1,58 milliards de dollars pour son exercice fiscal clôturé le 31 mars 2007. Pour plus d'informations : <http://www.bmc.com> <<http://www.bmc.com/>> .