



Caso de éxito Pandora FMS Rakuten

“Evaluamos productos Open Source y también comerciales. Concluimos que el TCO (Total Cost of Ownership) incluyendo la licencia de Pandora FMS era el mejor. De hecho, podemos controlar la mejora de nuestros sistemas debido al aumento de items monitorizados y el coste se ha reducido un 40% respecto al actual”.

Sr. Yoshinori Nemoto Jefe de Grupo. Grupo Operaciones y Desarrollo de Infraestructura Compartida

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

¿Por qué su empresa necesita un sistema de monitorización como Pandora FMS? Los servicios de Internet ofrecidos por Rakuten Inc. deben estar disponibles para todo el mundo, todo el tiempo y desde cualquier lugar. Para operar de forma óptima un gran servicio de Internet con más de 73.6 millones de usuarios (datos de septiembre de 2011) a un coste reducido, Rakuten ha escogido Pandora FMS Enterprise y ha establecido un marco integrado de monitorización que responde de forma flexible a las futuras ampliaciones del servicio.



Rworks Inc., Partner Certificado de Pandora FMS, presentó Pandora FMS Enterprise a Rakuten Inc. como la solución para monitorizar toda la infraestructura de los servicios de Internet y ha conseguido una herramienta de monitorización a un bajo coste, requerido para la operación.

Antecedentes: Ofreciendo servicios que se ajustan a las necesidades y a la creciente demanda día a día; Rakuten Inc. (en adelante Rakuten) tiene como objetivo ser “la compañía número uno de servicios en Internet”, y está desarrollando una amplia gama de negocios desde “Rakuten Ichiba”, máximo exponente del comercio electrónico y la tienda online más grande de Japón, “Rakuten Travel”, negocio de viajes, “Infoseek”, portal de media business, “Rakuten Securities”, y “Rakuten Card”, que gestiona la operativa financiera y los planes de venta de merchandising del equipo profesional de béisbol “Tohoku Rakuten Golden Eagles”. La compañía ha creado el “Rakuten economic bloc” donde más de 73 millones de usuarios (datos de septiembre de 2011) disfrutaban varios servicios de Internet.

“Rakuten, que está desarrollando la gama más amplia de servicios de Internet de Japón, ha creado una infraestructura de monitorización de alta fiabilidad y bajo coste gracias a Pandora FMS.”

Es necesario decir que los servicios ofrecidos por Rakuten deben ser de un alto nivel. Tomando Rakuten Ichiba como ejemplo,



Caso de éxito Pandora FMS Rakuten

ofrece un servicio a gran escala donde 37.000 tiendas participan y registran más de 88 millones de items (dato de diciembre de 2011). El Sr. Yoshinori Nemoto, Jefe de grupo, Grupo Operaciones y Desarrollo de Infraestructura Compartida, habla sobre el entorno operativo de estos servicios. *“Para hacer llegar servicios del máximo nivel a los clientes, nosotros operamos el grueso de la infraestructura compartida que consta de cientos de servidores. La infraestructura compartida nos asegura flexibilidad, robustez y un rendimiento óptimo, para que el servicio siempre esté operativo. Por ello, los clientes pueden usar nuestros servicios a sus anchas”.*

¿Cuál era el problema? Rakuten construyó un potente marco integrado de monitorización en mayo de 2001. Desde entonces Rakuten ha mantenido óptima su operativa.

El marco integrado de monitorización cubre unos cuantos servicios de Rakuten, provee de la monitorización de los servicios y elementos a los operadores según sus responsabilidades, y establece workflows para situaciones imprevistas. En caso de que un servicio se caiga, es posible responder adecuadamente de forma rápida.

La operativa principal del sistema de monitorización es monitorización en tiempo real, pero el número de objetivos y elementos a monitorizar crece cada vez que un servicio

es añadido. Estos se han incrementado entre un 20% y un 30% en los últimos años y actualmente hay más de 10.000 agentes e items. Sin embargo, no se prevee un final en el incremento de servicios. Además, acorde con las tendencias de virtualización y con el cambio a sistemas cloud de la infraestructura común, se espera que el número de objetivos y elementos aumente más que nunca. El aumento de costes se convierte en gran reto para la empresa. El nuevo sistema tenía que responder a la expansión del negocio a un bajo coste. Por eso se consideró la renovación del sistema de monitorización de hace 10 años.

“Introducir de forma manual más de 10.000 items de monitorización es impracticable. Como Pandora ofrece un API y Plugins la migración e inserción de los items es sencilla” / **Sr. Shigema Takeda Grupo de Operaciones y Desarrollo.**

Los siguientes cinco puntos fueron el centro de la evaluación de los nuevos sistemas:

- Coste de introducción y operación.
- Sencillez de migración de datos.
- Viabilidad de una configuración en alta



Caso de éxito Pandora FMS Rakuten

disponibilidad.

- Continuidad del proceso de operación en el entorno existente incluyendo la monitorización de los items existentes.
- Aplicación de nuevos items de monitorización en el futuro.

Además de la reducción de costes, la configuración en alta disponibilidad era una exigencia para la herramienta de monitorización. La facilidad de migración al nuevo entorno también era indispensable con el fin de aligerar la carga de los operadores.

Evaluación de la nueva herramienta: El factor decisivo de la elección de Pandora es que es un producto superior a los demás en todos los sentidos.

El Sr. Nemoto apreció mucho la reducción de costes, *"Evaluamos productos Open Source y también comerciales. Concluimos que el TCO (Total Cost of Ownership) incluyendo la licencia de Pandora era el mejor. De hecho, podemos controlar la mejora de nuestros sistemas debido al aumento de items monitorizados y el coste se ha reducido un 40% respecto al actual. Inicialmente, el coste esperado era del doble. Por ello, creo que la introducción del nuevo sistema supone una reducción de costes significativa"*.

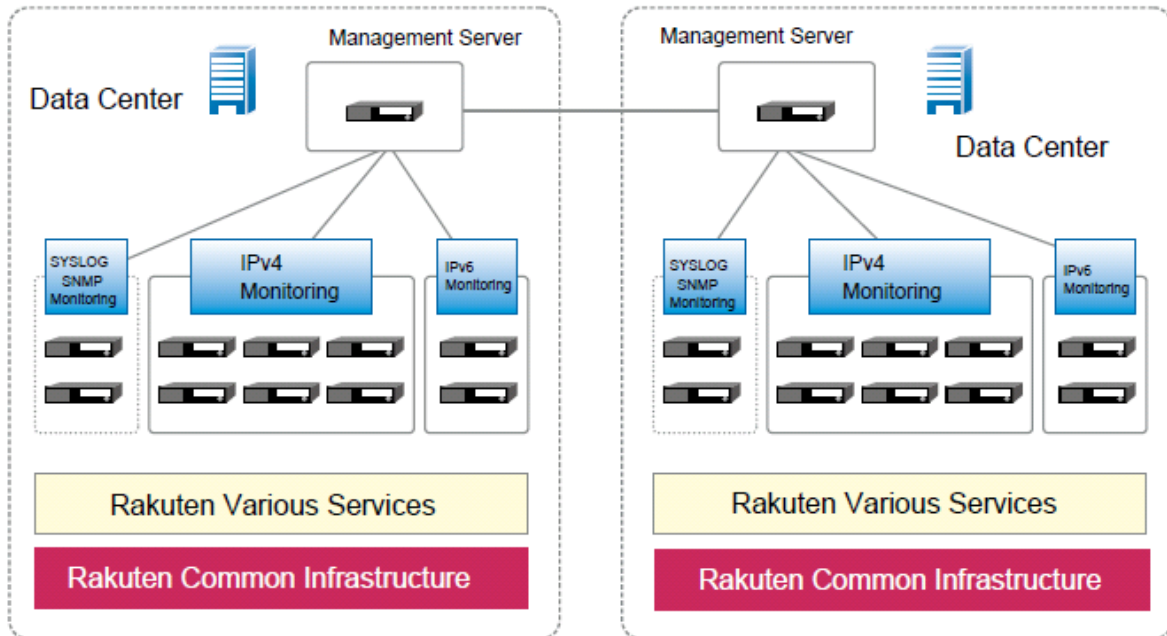
En lo concerniente a los puntos de la evaluación técnica, el Sr. Shigema Takeda, miembro del Grupo de Operaciones y Desarrollo de Infraestructura Compartida y a cargo de la evaluación de los nuevos sistemas dijo: *"Si el nuevo sistema de monitorización no tiene las mismas funciones que el actual, el nivel de servicio se verá afectado. Por ello, pusimos énfasis en los elementos de monitorización cubiertos por cada producto. Para productos de otras compañías, era necesario crear el sistema de migración de datos desde cero o reintroducir todos los datos. Introducir de forma manual más de 10.000 items de monitorización es impracticable. Como Pandora ofrece un API y Plugins, la migración e inserción de los items es sencilla."*

"Por otro lado, con Pandora FMS, es fácil crear un sistema de alta disponibilidad de calidad superior al de productos comerciales."

Después validamos la alta disponibilidad del sistema de monitorización, encontramos que los productos Open Source no conseguían una configuración de alta disponibilidad y que los productos comerciales requerían de versiones cluster adicionales muy caras, resultando sistemas más caros que el existente."



Caso de éxito Pandora FMS Rakuten



¿Cuáles fueron los pasos para la implementación? El proyecto comenzó en agosto de 2011. Cuatro meses más tarde, en diciembre, la operativa del nuevo sistema fue pasada al entorno de producción. Durante el primer cuarto de 2012, realizamos el cambio completo al nuevo sistema. Además del servidor de monitorización en el centro de datos, la configuración del nuevo marco de monitorización integrada para el que fue escogida Pandora FMS.

Se divide en los tres siguientes grupos:

- Monitorización SYSLOG/SNMP con configuración HA.
- Monitorización de servicios IPv4 con redundancia 5+1.

- Y monitorización de servicios IPv6 con redundancia 1+1.

Como la configuración también fue desplegada en otro centro de datos, el sistema tiene una redundancia sobre dos centros de datos. Además, esta configuración puede ser ampliada fácilmente añadiendo otro servidor. En cuanto al efecto de introducir Pandora, Sr. Kazuhito Fujimaki, Gerente de Jefes de Grupo, Grupo Infraestructura de Comercio Electrónico responsable de la operación de Rakuten Ichiba y participante en este proyecto dijo, *“Desde el punto de vista de los que usan el servicio de monitorización de forma interna, el mayor mérito es que el producto puede ser desplegado con la misma configuración que el sistema existente sin*



Caso de éxito Pandora FMS Rakuten

cambiar el proceso de operación. Yo aprecio mucho el producto ya que permitió realizar una migración sin fisuras a pesar de los muchos procesos de operación existentes y de ofrecer muchas funcionalidades."

"El factor decisivo de la elección de Pandora FMS es que es un producto superior a los demás en todos los sentidos."

Pandora FMS también recibió valoración muy alta por parte del personal, esto fue debido al éxito en la migración de datos y su gran flexibilidad. Sobre esto, el Sr. Takeda dijo *"Desarrollamos un programa para convertir los datos nosotros mismos usando el API de Pandora. Exportando los datos existentes e introduciendo el conjunto de valores necesarios, migramos varias decenas de miles de items monitorizados en un día."*

La gran flexibilidad de Pandora FMS nos permitió migrar el sistema suavemente. Aunque Pandora es un software comercial basado en Open Source, proporciona un gran nivel de servicio y asegura una monitorización del sistema redundante. Es un producto innovador. Para Rakuten, la redundancia y la flexibilidad son muy importantes y el producto es muy adecuado para nosotros"

DESARROLLOS FUTUROS

Además, en busca de un alto nivel de servicio, Rakuten está considerando añadir más funciones de monitorización.

El Sr. Fujimaki habla sobre perspectivas de futuro: *"Usando Pandora, es posible integrar funciones no previstas o desarrollos a medida en el sistema integrado de monitorización. En los siguientes pasos, además de la monitorización en tiempo real actual, queremos usar más funcionalidades de monitorización de experiencia de usuario como por ejemplo el tiempo que tarda en cargar una web, y monitorización del contenido."*

"Rakuten va más allá de la migración del sistema. Rakuten tiene un plan de personalización para incrementar la eficacia en la operación y hacer fácil la monitorización usando el API de Pandora FMS."

Rakuten confía plenamente en Rworks. El Sr. Takeda dijo que Rakuten está satisfecho con la rápida respuesta de Rworks, que arregló fallos en menos de dos días y aportó feedback a la hora de añadir nuevas funcionalidades en una semana. Además, gracias a la creación de unos procedimientos base por parte de Rworks, Rakuten pudo reducir las horas-hombre.



Caso de éxito Pandora FMS Rakuten

Sobre el soporte de Rworks, el Sr. Nemoto dijo *“Apreciamos mucho la rapidez de respuesta de Rworks. El despliegue a gran escala empieza ahora, y tenemos puestas muchas expectativas en el apoyo por parte de Rworks. En particular, queremos que Rworks nos apoye en todo lo que no podamos hacer nosotros mismos”*.

“Apreciamos mucho la rapidez de respuesta de Rworks. El despliegue a gran escala empieza ahora, y tenemos puestas muchas expectativas en el apoyo por parte de Rworks.”

Con el fin de lograr el objetivo de Rakuten de ser “la compañía número uno de servicios en Internet”, la creación de un sistema de monitorización flexible es indispensable. La distribución de Pandora FMS Enterprise por parte de Rworks está tomando una posición importante en esto.

ÁRTICA ST Y PANDORA FMS

Ártica ST es una compañía innovadora que desarrolla sus propias soluciones tecnológicas, y es también la empresa que está detrás del desarrollo de Pandora FMS, así como también de otras soluciones software como Integria IMS.

Es una de las herramientas más flexibles del mercado para la monitorización de sistemas y redes. Pandora FMS se usa en centros de datos de diferentes organizaciones y empresas, incluyendo universidades de EEUU, Europa y América latina, así como multinacionales en el sector de las comunicaciones y compañías de TI. Tiene miles de usuarios en todo el mundo, y clientes en los cinco continentes.

Para saber más
acerca de los casos
de éxito de Pandora FMS
no dude en visitar
nuestra web:
www.pandorafms.com



c/ Gran Vía 62 8º Izqda.
28013, Madrid, España.
(+34) 91 559 72 22
info@artica.es
pandorafms.com