



Cas de réussite Pandora FMS et Rakuten

« Après avoir évalué les solutions de produits de source ouverte et d'autres options commerciales, nous avons conclu que le meilleur coût total de possession était celui de la licence de Pandora FMS. Nous pouvons maintenant contrôler nos systèmes, puisque le nombre d'articles que nous pouvons surveiller a augmenté considérablement. De plus, le coût a été réduit de 40 %. » / Yoshinori Nemoto, Chef de groupe, Groupe des Opérations et du Développement de l'Infrastructure partagée.

PROFIL DE L'ENTREPRISE

Pourquoi votre entreprise a-t-elle besoin d'un système de surveillance comme Pandora FMS ?

Les services d'Internet offerts par Rakuten Inc. doivent être accessibles à tous, en tout temps et en tout lieu. Pour exploiter de façon optimale un excellent service Internet avec plus de 73,6 millions d'utilisateurs (données de septembre 2011) à un coût réduit, Rakuten a choisi Pandora FMS Enterprise et a établi un cadre intégré de surveillance qui répond avec souplesse aux futures expansions du service.



Rworks Inc, partenaire certifié de Pandora FMS, a présenté la version Enterprise de ce logiciel à Rakuten Inc. comme la solution idéale pour surveiller toute l'infrastructure des services Internet. Nous avons ainsi obtenu un outil de surveillance à faible coût et essentiel pour les opérations de l'entreprise.

POINT DE DÉPART

Fournisseur de services répondant aux besoins et à la demande croissante jour après jour, Rakuten Inc. (ci-après Rakuten) vise à être « la principale entreprise de services Internet ». Elle développe un large éventail d'entreprises comme « Rakuten Ichiba », le principal représentant du commerce électronique et le plus grand magasin en ligne au Japon, « Rakuten Travel », entreprise de voyages, « Infoseek », portail pour les entreprises de médias, « Rakuten Securities », et « Rakuten Card », qui gère les opérations financières et les plans de vente du merchandising de l'équipe professionnelle de baseball « Tohoku Rakuten Golden Eagles ». L'entreprise a créé le « bloc économique Rakuten » où plus de 73 millions d'utilisateurs (données de septembre 2011) bénéficient de différents services Internet.

« Rakuten, qui développe la plus large gamme de services Internet au Japon, a créé une infrastructure de surveillance très fiable et peu coûteuse grâce à Pandora FMS. »



Cas de réussite Pandora FMS et Rakuten

Le but de Rakuten est d'offrir des services de haut niveau. Prenant Rakuten Ichiba comme exemple, il offre un service à grande échelle où 37 000 magasins participent et enregistrent plus de 88 millions d'articles (données de décembre 2011).

M. Yoshinori Nemoto, chef du Groupe des opérations et du Développement de l'Infrastructure partagée, sur l'environnement opérationnel de ces services : « Pour fournir des services de haut niveau à nos clients, nous exploitons la plus grande partie de l'infrastructure partagée composée de centaines de serveurs. L'infrastructure partagée garantit une flexibilité, une résistance et une performance optimales, de sorte que le service est toujours opérationnel. Ainsi, nos clients peuvent utiliser nos services comme ils le souhaitent. »

Quel était le problème ?

Rakuten a mis en place un puissant cadre intégré de surveillance en mai 2001. Depuis, les opérations de Rakuten ont été optimales.

Le cadre intégré de surveillance couvre quelques services de Rakuten, fournit une surveillance des services et des éléments aux opérateurs en fonction de leurs responsabilités, et établit des flux de travail pour les situations imprévues. En cas de panne d'un service, il est possible de réagir de manière adaptée et rapide.

« Fournir un service stable dépend de deux conditions : une infrastructure robuste et un système fonctionnel qui réagit rapidement aux défaillances. »
/ Shigema Takeda. Groupe des Opérations et du Développement.

L'opération principale du système de surveillance est la surveillance en temps réel, mais le nombre de cibles et d'éléments à surveiller augmente chaque fois qu'un service est ajouté. Ceux-ci ont augmenté de 20 % à 30 % ces dernières années et il y a maintenant plus de 10 000 agents et articles. Cependant, il semble que le nombre de services continuera d'augmenter, et conformément aux tendances de virtualisation et au passage aux systèmes en nuage de l'infrastructure commune, on s'attend à ce que le nombre de cibles et d'éléments augmente plus que jamais. Les coûts élevés deviennent un grand défi pour l'entreprise. Le nouveau système devait répondre à l'expansion de l'entreprise à un faible coût. C'est pourquoi nous avons envisagé le renouvellement du système de surveillance d'il y a dix ans.

Les cinq points suivants étaient essentiels lors de l'évaluation des nouveaux systèmes :

- Coût de mise en place et d'exploitation



Cas de réussite Pandora FMS et Rakuten

- Facilité de migration des données
- Faisabilité d'une configuration en haute disponibilité
- Continuité du processus d'exploitation dans l'environnement existant, y compris la surveillance des éléments existants
- Application de nouveaux éléments de surveillance dans l'avenir

En plus de la réduction des coûts, la configuration en haute disponibilité était primordiale pour l'outil de surveillance. La facilité de migration vers le nouvel environnement était également essentielle pour alléger la charge sur les opérateurs.

Évaluation du nouvel outil

Le facteur décisif dans le choix de Pandora FMS est qu'il s'agit d'un produit supérieur à tous les égards. M. Nemoto a grandement apprécié la réduction des coûts : « Après avoir évalué les solutions de produits de source ouverte et d'autres options commerciales, nous avons conclu que le meilleur coût total de possession était celui de la licence de Pandora FMS. Nous pouvons maintenant contrôler nos systèmes, puisque le nombre d'articles que nous pouvons surveiller a augmenté considérablement. De plus, le coût a été réduit de 40 %. Au départ,

le coût prévu était deux fois plus élevé. Je pense donc que l'introduction du nouveau système a entraîné une réduction significative des coûts. »

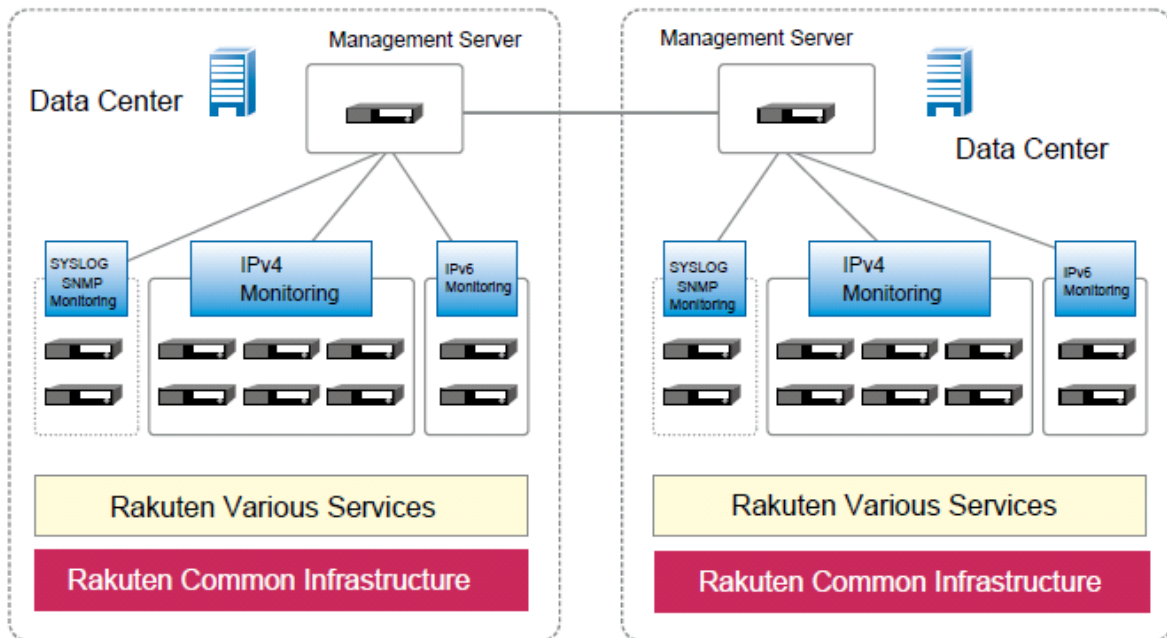
« D'autre part, avec Pandora FMS il est facile de créer un système de haute disponibilité de qualité supérieure à celle des produits commerciaux. »

« Rakuten va au-delà de la migration du système. Rakuten a un plan de personnalisation pour augmenter l'efficacité des opérations et rendre la surveillance plus facile en utilisant l'API de Pandora FMS. »

En ce qui concerne les points d'évaluation technique, M. Shigema Takeda, membre du groupe Opérations et développement des infrastructures partagées et responsable de l'évaluation des nouveaux systèmes, a déclaré : « Si le nouveau système de surveillance n'avait pas les mêmes fonctions que le système actuel, le niveau de service allait être affecté. C'est pourquoi nous avons analysé les éléments de surveillance couverts par chaque produit. Pour les produits d'autres fabricants, il était nécessaire de créer le système de migration des données de zéro ou de saisir à nouveau toutes les données. La saisie manuelle de plus de 10 000 éléments de surveillance s'avérait une tâche impossible. Puisque Pandora offre



Cas de réussite Pandora FMS et Rakuten



une API et des plugins, la migration et l'insertion des éléments a été facile.

Nous avons ensuite validé la haute disponibilité du système de surveillance, et avons constaté que les produits Open Source n'atteignaient pas une configuration en haute disponibilité et que les produits commerciaux nécessitaient des versions cluster supplémentaires très coûteuses, ce qui se traduisait par des systèmes plus chers que les systèmes existants. »

Quelles ont été les étapes pour la mise en œuvre ? Le projet a débuté en août 2011. Quatre mois plus tard, en décembre, l'exploitation du nouveau système a été transférée à l'environnement de production. Au cours du premier trimestre de 2012, nous avons effectué le passage complet au nouveau

système.

Ce processus se divise en trois parties :

- Surveillance SYSLOG/SNMP avec configuration en HA
- Surveillance de services IPv4 avec redondance 5+1
- Surveillance de services IPv6 avec redondance 1+1

Étant donné que la configuration a aussi été déployée dans un autre centre de données, le système a une redondance sur deux sites. De plus, cette configuration peut être facilement élargie en ajoutant un autre serveur. M. Kazuhito Fujimaki, Gestionnaire des Chefs de Groupe et du Groupe de l'Infrastructure du Commerce



Cas de réussite Pandora FMS et Rakuten

électronique, responsable des opérations de Rakuten Ichiba et participant de ce projet, affirme : « Pour ceux qui utilisent le service de surveillance à l'interne, le principal avantage est que le produit peut être déployé avec la même configuration que le système en place sans changer le processus d'exploitation. Je suis très satisfait du produit, puisqu'il a permis de réaliser une migration sans faille malgré le nombre de processus d'opérations existantes, et d'offrir de nombreuses fonctionnalités. »

« Le facteur décisif dans le choix de Pandora FMS est qu'il s'agit d'un produit supérieur à tous les égards. »

« Le facteur décisif dans le choix de Pandora FMS est qu'il s'agit d'un produit supérieur à tous les égards. »

Le personnel de l'entreprise l'a aussi apprécié, étant donné le succès de la migration de données et sa grande flexibilité. Selon M. Takeda : « Nous avons développé un logiciel pour convertir les données nous-mêmes en utilisant l'API de Pandora FMS. Nous avons migré plusieurs dizaines de milliers d'articles surveillés en un jour en exportant les données existantes et en saisissant l'ensemble des valeurs nécessaires.

La grande flexibilité de Pandora FMS nous a permis de migrer le système facilement. Bien que Pandora FMS soit un logiciel commercial en Open Source, il fournit un service de haut niveau et assure la surveillance du système redondant. Il s'agit d'un produit révolutionnaire. La redondance et la flexibilité sont très importantes pour Rakuten, c'est pourquoi ce produit est idéal pour nous. »

DÉVELOPPEMENTS FUTURS

« Rakuten va au-delà de la migration du système. Rakuten a un plan de personnalisation pour augmenter l'efficacité des opérations et rendre la surveillance plus facile en utilisant l'API de Pandora FMS. »

De plus, dans le but de maintenir un service de haut niveau, Rakuten envisage d'ajouter plus de fonctions de surveillance. À propos des perspectives futures, M. Fujimaki soutient : « En utilisant Pandora FMS, il est possible d'intégrer des fonctions non planifiées ou des développements sur mesure dans le système intégré de surveillance. Dans les prochaines étapes, à part la surveillance en temps réel, nous voulons utiliser plus de fonctionnalités de surveillance de l'expérience utilisateur, comme par exemple le temps de chargement d'un site web et la surveillance du contenu. »



Cas de réussite Pandora FMS et Rakuten

Rakuten fait pleinement confiance à Rworks, qui a résolu rapidement les défaillances en moins de deux jours et a conseillé d'ajouter d'autres fonctionnalités en une semaine. De plus, grâce à la création de nouveaux processus de base par Rworks, Rakuten a pu réduire les heures-personne.

M. Nemoto à propos de l'assistance technique de Rworks : « Nous apprécions énormément la rapidité de réponse de Rworks. Le déploiement à grande échelle vient de commencer, et nous comptons sur leur soutien. Notamment, nous souhaitons que Rworks nous appuie dans tout ce que nous ne pouvons pas faire nous-mêmes. »

Dans le but de devenir « la principale entreprise de services Internet », la création d'un système de surveillance flexible est indispensable. La distribution de Pandora FMS Enterprise par Rworks est devenu un pilier essentiel pour ce faire.

ÁRTICA ST ET PANDORA FMS

Ártica ST est une entreprise innovante qui développe ses propres solutions technologiques et qui est également à l'origine du développement de Pandora FMS, ainsi que d'autres solutions logicielles comme Integria IMS, eHorus et OpGuardian.

Pandora FMS est un des outils les plus flexibles du marché pour la surveillance de systèmes et de réseaux. Ce logiciel est utilisé dans les centres de données de différentes organisations et entreprises, y compris des universités aux États-Unis, en Europe et en Amérique latine, ainsi que des multinationales du secteur des communications et des entreprises informatiques. Il compte des milliers d'utilisateurs dans le monde entier et des clients sur les cinq continents.

Pour en savoir plus sur les cas de réussites de Pandora FMS, veuillez visiter notre site web : www.pandorafms.com



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