

Priceline.com profite d'un site Web actif 24h/24, 7j/7, 365 jours par an avec SharePlex®

L'agence de voyages en ligne tient la distance avec un temps d'activité proche de 100 % et une réplication des données et des migrations fluides.



« Nous maintenons un temps d'activité proche de 100 % depuis des années pour nos bases de données en utilisant l'outil SharePlex. »

Ken Jones, directeur général adjoint des opérations informatiques, priceline.com

Quest

PROFIL CLIENT

priceline.com

Entreprise Priceline.com, LLC
Secteur Voyages et tourisme
Pays États-Unis
Effectif Plus de 500
Site Web www.priceline.com

BESOINS DE L'ENTREPRISE

En tant qu'entreprise en ligne, tout ralentissement au niveau des transactions ou toute panne du site Web pourrait se traduire pour priceline.com par une perte définitive de client au profit d'un concurrent. Avec l'augmentation des volumes de données et du nombre de plateformes à gérer, sa capacité à préserver sa haute disponibilité et ses hautes performances était en danger.

SOLUTION

Priceline.com a opté pour des solutions fiables de réplication des données et de suivi proactif des performances de Quest®. L'entreprise jouit désormais d'un temps d'activité proche de 100 %, d'une résolution rapide des problèmes et de coûts réduits en stockage et matériel.

AVANTAGES

- Amélioration de la satisfaction et de la fidélisation des clients avec un site Web disponible à 99,9 %
- Élimination des perturbations de service coûteuses liées aux mises à niveau
- Élimination quasi totale des pannes de bases de données avec l'identification proactive des problèmes émergents

SOLUTIONS EN BREF

- Réplication et intégration des bases de données
- Surveillance des performances de bases de données
- Gestion du Cloud et des datacenters

Lorsque les activités d'une entreprise reposent essentiellement sur son site Web, la haute disponibilité de ses bases de données est sa priorité absolue. Priceline.com est une agence de voyages en ligne qui permet aux clients d'obtenir des billets d'avion, des voitures de location, des chambres d'hôtel, des croisières, etc. à des prix très attractifs. Les solutions Quest® ont permis à l'entreprise de prospérer sur le marché extrêmement compétitif du tourisme en ligne en assurant de hautes performances et un temps d'activité proche de 100 % pour son site Web et ses systèmes principaux.

« Je ne me souviens pas de notre dernière panne due à un problème de base de données. Si un problème survient sur un serveur, nos applications basculent sur un serveur de base de données opérationnel et nous évitons le problème. »

Ken Jones, directeur général adjoint des opérations informatiques, priceline.com

ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE ET OUVERTE

En tant qu'entreprise en ligne, la réussite de priceline.com dépend de sa capacité à maintenir sa présence en ligne et sa réactivité 24h/24, 7j/7, 365 jours par an.

« Nous n'avons aucune agence physique dans laquelle les clients peuvent se rendre, comme Target ou Walmart », explique Ken Jones, directeur général adjoint des opérations informatiques de priceline.com. « Si l'activité en ligne n'est pas opérationnelle, aucune vente n'est possible. »

Les hautes performances sont également essentielles pour priceline.com. « Dans le secteur des agences de voyages en ligne, les choix sont très nombreux pour les consommateurs. Le site Web doit donc être rapide et disponible », ajoute Ken Jones. « Il faut être capable de retenir le client et de conclure les transactions. »

Depuis plus de 10 ans, priceline.com utilise les outils SharePlex® et Foglight® Performance Analysis pour maintenir la haute disponibilité et les hautes performances de son site Web et de ses bases de données Oracle® qui fonctionnent à plein régime en continu.

DISPONIBILITÉ À 99,99 % AVEC LA RÉPLICATION EN TEMPS RÉEL FIABLE

Pour maintenir la haute disponibilité, priceline.com utilise SharePlex pour conserver plusieurs répliques en temps réel de toutes ses bases de données Oracle vitales utilisées pour les transactions. Ce scénario actif-actif permet à priceline.com de maintenir un temps d'activité de 99,99 %, même lors

des opérations de mise à niveau et de maintenance, qui sont indispensables sur tout serveur ou base de données.

« Nous utilisons l'outil SharePlex depuis longtemps, depuis la version 1.0 », indique Ken Jones. « Nous maintenons un temps d'activité proche de 100 % depuis des années pour nos bases de données en utilisant l'outil SharePlex. Nous avons plusieurs copies des bases de données essentielles et nous pouvons faire basculer les applications entre ces bases de manière fluide. Cela nous permet d'effectuer la mise à niveau progressive des versions de bases de données, la maintenance du matériel et des logiciels sur nos serveurs, et même de retirer des systèmes, tout cela sans interrompre les services fournis à nos clients. »

Cette haute disponibilité avec l'outil SharePlex nous épargne les longs temps d'arrêt coûteux qui sont nécessaires pour effectuer les mises à niveau des bases de données ou des serveurs sans solution de réplication. « Si nous n'avions qu'une seule copie de chaque base de données, leur mise à niveau nécessiterait une interruption de deux heures à chaque fois », indique Wes Iwanski, directeur de l'administration des bases de données, priceline.com. « Les coûts seraient énormes. »

PRODUITS ET SERVICES

LOGICIELS

SharePlex

Foglight Performance Analysis

ÉLIMINATION DES GOULETS D'ÉTRANGLEMENT AVEC L'ANALYSE DES PERFORMANCES

De hauts niveaux de disponibilité et de performances des bases de données sont essentiels à chaque entreprise prospère. Mais parvenir à des performances optimales est une tâche délicate en raison des nombreuses causes de ralentissement possibles. Pour préserver la bonne forme de son environnement complexe de bases de données, priceline.com avait besoin d'un système d'alerte précoce qui soit capable de signaler les problèmes avant qu'ils ne se transforment en obstacles et en temps d'arrêt onéreux. C'est précisément ce que lui apporte Foglight® Performance Analysis.

« Nous utilisons l'outil Foglight Performance Analysis quasiment tous les jours », indique Wes Iwanski. « En cas de problème (par exemple, une charge élevée sur un serveur de base de données), nous utilisons SQL Optimizer, l'outil d'optimisation des performances associé au logiciel Foglight, pour identifier les requêtes SQL en cause. Le problème est alors résolu très rapidement. »

Par exemple, l'outil SQL Optimizer permet à priceline.com d'identifier et d'optimiser des requêtes qui ont été configurées pour un environnement de développement et ne sont pas adaptées en production. « Dans l'environnement de production, des problèmes peuvent survenir, par exemple une augmentation soudaine de la charge d'un serveur peut ralentir l'ensemble des opérations. », explique Wes Iwanski. « L'outil Foglight nous permet d'isoler la requête incorrecte et de l'ajuster pour réduire la charge à un niveau normal. La possibilité d'intercepter et d'ajuster les requêtes incorrectes avec l'outil Foglight Performance Analysis nous évite bien des dépenses en matériel, logiciels et stockage, car nous n'avons pas à surdimensionner notre matériel pour compenser les requêtes incorrectes. »

En fait, comme le logiciel Foglight Performance Analysis permet d'identifier les problèmes émergents et l'outil SharePlex assure le basculement fluide, les pannes de base de données sont quasiment impossibles pour priceline.com. « Je ne me souviens pas de notre dernière panne due à un problème de base de

données », explique Ken Jones. « Si un problème survient sur un serveur, nos applications basculent sur un serveur de base de données opérationnel et nous évitons le problème. »

CRÉATION DE RAPPORTS PLUS INTELLIGENTE

Pour améliorer encore davantage les performances, priceline.com utilise des répliques de base de données SharePlex pour générer les rapports hors de ses systèmes de production. « SharePlex passe quasiment inaperçu pour les utilisateurs côté vente, mais comme la création des rapports est diffusée sur les nœuds secondaires et tertiaires, les utilisateurs peuvent exécuter des rapports lorsqu'ils en ont besoin sans impact sur le site Web », explique Ken Jones. « Par le passé, les utilisateurs exécutaient des rapports via le serveur principal et certaines requêtes complexes affectaient considérablement les performances du site Web. Avec SharePlex, ils peuvent exécuter autant de rapports qu'ils le souhaitent sans risquer d'affecter les performances du site Web et la navigation des clients. »

DES PERFORMANCES ET UNE FIABILITÉ BIEN AU-DELÀ DE LA CONCURRENCE

Au fil des ans, priceline.com a régulièrement mené des études de marché pour comparer les solutions du même type que SharePlex et Foglight Performance Analysis. Selon Wes Iwanski, aucune solution ne les égale.

« Nous avons évalué le produit Oracle Data Guard il y a quelques années lors de sa sortie, mais il était loin de SharePlex », ajoute-t-il. « Lorsque GoldenGate a été racheté par Oracle, nous étions tellement satisfaits avec l'outil SharePlex que nous n'y avons jeté qu'un rapide coup d'œil. En dehors de ces deux outils, il n'existe rien de comparable aux bases de données SharePlex for Oracle. »

RÉPLICATION FIABLE AVEC PRISE EN CHARGE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Pour priceline.com, SharePlex assure la réplique fiable au fil des années. « L'outil SharePlex est simplement parfait, il réplique nos données jour après jour,

« Nous pouvons effectuer la mise à niveau progressive des versions de bases de données, la maintenance du matériel et des logiciels sur nos serveurs et même retirer des systèmes sans interrompre les services fournis à nos clients. »

Ken Jones, directeur général adjoint des opérations informatiques, priceline.com

« La possibilité d'intercepter et d'ajuster les requêtes incorrectes avec l'outil Foglight Performance Analysis nous évite bien des dépenses en mises à jour matérielles, car nous n'avons pas à surdimensionner notre matériel pour compenser les requêtes incorrectes. »

Ken Jones, directeur général adjoint des opérations informatiques, priceline.com

sans aucun problème », indique Wes Iwanski. « Les utilisateurs ne s'aperçoivent même pas de sa présence, mais il est devenu indispensable pour l'équipe d'administration des bases de données. »

SUPPORT TECHNIQUE ET MISES À NIVEAU DE PRODUITS RAPIDES ET EFFICACES

Client de la solution SharePlex depuis près de 15 ans, priceline.com a utilisé le support technique des produits Quest et les mises à niveau de SharePlex. Les deux services sont très satisfaisants. « Lorsque nous créons un ticket auprès du support technique Quest, le problème est en général résolu en moins de deux heures », indique Wes Iwanski. « La mise à niveau vers une nouvelle version de SharePlex est simple : les nouvelles versions de SharePlex sont en général compatibles avec les versions antérieures, nous pouvons donc mettre à jour une réplique, puis basculer et faire la mise à jour sur le système principal. L'ensemble du processus est invisible pour les utilisateurs, tout comme les mises à niveau des bases de données et des serveurs. »

LES OUTILS DE GESTION WINDOWS COMPLÈTENT LA SOLUTION

Priceline.com utilise également plusieurs solutions de gestion Windows proposées par Quest, notamment Spotlight® on Active Directory Pack, Reporter, Unified Communications Command Suite (UCCS) – Analytics et UCCS – Diagnostics. Ces outils permettent à priceline.com de détecter et de résoudre rapidement des problèmes émergents dans Active Directory, la messagerie électronique, la messagerie instantanée, VoIP, la communication mobile, les conférences, etc., mais également d'améliorer la sécurité et la conformité.

« Avec 1 500 systèmes de production à gérer, il est essentiel de pouvoir surveiller l'intégrité de notre environnement Active Directory. Par exemple, pour vérifier que la charge se trouve bien à l'endroit prévu et que nous avons la capacité nécessaire », explique Pat Brown, directeur de l'ingénierie des serveurs chez priceline.com. « La console Spotlight on Active Directory permet de visualiser les informations et d'identifier rapidement les problèmes, que l'on soit au bureau ou à la maison. De même, UCCS – Diagnostics nous permet d'obtenir une vue instantanée et détaillée des files d'attente Exchange et Lync. »

Avec Reporter, priceline.com peut automatiser la création de rapports détaillés pour assurer l'intégrité et la sécurité d'Active Directory, mais aussi sa conformité avec les réglementations SOX et PCI DSS (indispensable pour les transactions en ligne). « L'interface de Reporter fournit des informations de gestion de façon simple et rapide », indique Pat Brown.

Pour continuer sa progression, priceline.com compte sur SharePlex pour effectuer sa migration fluide vers Oracle 12c. Avec les solutions Quest de bout en bout, priceline.com continue d'assurer la disponibilité de ses services et de fournir à ses clients une expérience optimale.

PROFIL DE QUEST

L'objectif de Quest est de résoudre des problèmes complexes à l'aide de solutions simples. Nous y parvenons en restant fidèles à notre philosophie qui repose sur l'excellence de nos produits, un service de qualité et un objectif global de simplicité dans nos interactions. Notre vision est de proposer une technologie qui apporte à la fois efficacité et résultats concrets, afin que votre entreprise consacre moins de temps à la gestion informatique et plus de temps à l'innovation.

Consultez d'autres études de cas sur Quest.com/Customer-Stories