

Dank SharePlex® bleibt die Website von priceline.com rund um die Uhr verfügbar

Onlinereiseunternehmen überzeugt dank einer Verfügbarkeit von nahezu 100 % sowie reibungsloser Datenreplikation und -migration.



"Dank SharePlex verzeichnen wir für unsere wichtigen Datenbanken seit Jahren eine Verfügbarkeit von nahezu 100 %."

Ken Jones, Senior Vice President IT Operations
priceline.com

KUNDENPROFIL

priceline.com®

Unternehmen	priceline.com LLC
Branche	Reisen und Tourismus
Land	USA
Mitarbeiter	Über 500
Website	www.priceline.com

GESCHÄFTLICHE ANFORDERUNG

Als Onlineunternehmen ist priceline.com darauf angewiesen, dass Transaktionen schnell und reibungslos ablaufen und die Website störungsfrei funktioniert. Andernfalls besteht die Gefahr, Kunden an Mitbewerber zu verlieren. Da das Unternehmen sich mit immer größeren Datenmengen und zusätzlichen Plattformen auseinandersetzen musste, hatte es Schwierigkeiten, die Hochverfügbarkeit sowie eine hohe Leistung zu gewährleisten.

DIE LÖSUNG

Die Verantwortlichen bei priceline.com entschieden sich für Lösungen von Quest® zur zuverlässigen Datenreplikation und Überwachung der Datenbankleistung. Jetzt kann das Unternehmen eine Verfügbarkeit von nahezu 100 %, schnelle Problemlösungen sowie niedrigere Hardware- und Speicherkosten für sich verbuchen.

VORTEILE

- Höhere Kundenzufriedenheit und -bindung dank einer Verfügbarkeit der Website von 99,9 %
- Keine teuren Ausfälle durch Upgrades
- Beinahe vollständige Beseitigung von Datenbankausfällen durch proaktive Erkennung entstehender Probleme

DIE LÖSUNGEN IM ÜBERBLICK

- Datenbankreplikation und -integration
- Überwachung der Datenbankleistung
- Rechenzentrums- und Cloud-Verwaltung

Für Unternehmen, die alle Geschäfte über ihre Website abwickeln, hat die Hochverfügbarkeit im Hinblick auf Datenbanken höchste Priorität. Das Onlinereiseunternehmen priceline.com hilft seinen Kunden, für Flugtickets, Mietautos, Hotelübernachtungen, Kreuzfahrten usw. jeweils die günstigste Alternative zu finden. Obwohl die Reisebranche stark umkämpft ist, floriert das Unternehmen, da seine Website und seine Back-End-Systeme dank Lösungen von Quest® zu fast 100 % verfügbar und sehr leistungsstark sind.

"Ich kann mich nicht daran erinnern, wann wir das letzte Mal einen Ausfall aufgrund eines Datenbankproblems hatten. Wenn wir bemerken, dass wir ein Problem auf einem Server haben, wird für unsere Anwendungen einfach ein Failover auf einen fehlerfreien Datenbankserver durchgeführt, um das Problem zu umgehen."

Ken Jones, Senior Vice President, IT Operations, priceline.com

IMMER BETRIEBSBEREIT UND OFFEN FÜR GESCHÄFTE

Als webbasiertes Unternehmen muss priceline.com rund um die Uhr online erreichbar sein, um Erfolg zu haben.

"Wir sind nicht Target oder Walmart, wo die Kunden eine Ladenfront sehen und hereinkommen können", erklärt Ken Jones, Senior Vice President IT Operations bei priceline.com. "Wenn es bei einem Onlineunternehmen zu Verfügbarkeitsproblemen kommt, verdient man kein Geld."

Eine hohe Leistung ist ebenso wichtig für priceline.com. "In der Onlinereisebranche haben die Verbraucher viele Optionen, also muss eine Webseite nicht nur verfügbar, sondern auch schnell sein", fügt Jones hinzu. "Wir wollen die Kunden an uns binden und eine Transaktion abschließen."

Seit über einem Jahrzehnt verlässt sich priceline.com auf SharePlex® und Foglight® Performance Analysis, um die Hochverfügbarkeit und Leistung seiner viel besuchten Website und seiner Oracle® Datenbanken zu gewährleisten."

EXTREM HOHE VERFÜGBARKEIT DANK ZUVERLÄSSIGER ECHTZEITREPLIKATION

Um die Hochverfügbarkeit zu gewährleisten, verwendet priceline.com SharePlex zur Pflege mehrerer Echtzeitreplikate seiner geschäftskritischen Oracle Datenbanken für Transaktionen. Mit diesem Active/Active-Szenario kann das Unternehmen eine fast durchgehende Verfügbarkeit sicherstellen, auch während der

unvermeidlichen Upgrades und Wartungsarbeiten, die jeder Server und jede Datenbank erfordern.

"Wir nutzen SharePlex schon seit langer Zeit – seit Version 1.0", bemerkt Jones. "Mit SharePlex erreichen wir im Hinblick auf unsere wichtigen Datenbanken seit Jahren eine fast 100-prozentige Verfügbarkeit. Wir pflegen mehrere Kopien unserer wichtigen Datenbanken und können für die Anwendungen problemlos jede dieser Kopien nutzen. So sind wir in der Lage, Rolling-Upgrades auf neue Datenbankversionen durchzuführen, unsere Serverhardware und die darauf befindliche Software zu warten oder sogar Systeme außer Betrieb zu nehmen – alles, ohne den Service für unsere Kunden zu unterbrechen."

Diese Hochverfügbarkeit durch SharePlex steht im klaren Gegensatz zu den kostspieligen Stillstandszeiten, die erforderlich sind, wenn Datenbank- und Server-Upgrades durchgeführt werden müssen und keine Replikationslösung vorhanden ist. "Müssten wir ein Datenbankupgrade durchführen und hätten nur eine Version der Datenbank, würde dies eine bedeutende Ausfallzeit mit sich bringen – jedes Mal einige Stunden", bemerkt Wes Iwanski, Director Database Administration bei priceline.com. "Die Kosten wären enorm."

PRODUKTE UND SERVICES

SOFTWARE

SharePlex

Foglight Performance Analysis

MIT LEISTUNGSANALYSEN ENGPÄSSE VERMEIDEN

Ohne eine zuverlässige Leistung und Verfügbarkeit der Datenbanken können Onlineunternehmen nicht erfolgreich sein. Da es jedoch viele mögliche Ursachen für eine Verlangsamung gibt, ist es schwierig, eine optimale Leistung zu erzielen. Die komplexe Datenbankumgebung von priceline.com muss immer auf dem neuesten Stand und optimal konfiguriert sein. Daher benötigte das Unternehmen ein Frühwarnsystem, das Probleme meldete, bevor sie teure Engpässe und Ausfälle verursachten. Foglight® Performance Analysis ist ein solches System.

"Wir verwenden Foglight Performance Analysis so ziemlich jeden Tag", sagt Iwanski. "Wann immer es ein Problem gibt, zum Beispiel, wenn eine hohe Last auf einem Datenbankserver festgestellt wird, öffnen wir SQL Optimizer, das Leistungstool von Foglight, um die schuldigen SQLs zu finden und das Problem schnell zu lösen."

SQL Optimizer hilft priceline.com z. B. dabei, Abfragen, die in einer Entwicklungsumgebung abgestimmt wurden und in der Produktion schlecht funktionieren, zu identifizieren und zu optimieren. "In der Produktionsumgebung können Probleme auftreten: Die Last auf dem Server steigt plötzlich an und alles wird langsam", erklärt Iwanski. "Mit Foglight können wir die fehlerhafte Abfrage isolieren und optimieren, sodass die Last schnell auf ein normales Niveau gesenkt werden kann. Die Möglichkeit, fehlerhafte Abfragen mit Foglight Performance Analysis abzufangen und zu analysieren, spart uns viel Geld für Hardware, Software und Massenspeicher. Wir müssen unseren Hardwarebestand nicht übermäßig erweitern, um fehlerhafte Abfragen zu kompensieren."

Tatsächlich hat priceline.com dank der Erkennung entstehender Probleme mit Foglight Performance Analysis und des nahtlosen Failovers durch SharePlex kaum mit Datenbankausfällen zu kämpfen. "Ich kann mich nicht daran erinnern, wann wir das letzte Mal einen Ausfall aufgrund

eines Datenbankproblems hatten", erklärt Jones. "Wenn wir bemerken, dass wir ein Problem auf einem Server haben, wird für unsere Anwendungen einfach ein Failover auf einen fehlerfreien Datenbankserver durchgeführt, um das Problem zu umgehen."

INTELLIGENTES REPORTING

Um seine Leistung noch weiter zu verbessern, nutzt priceline.com seine mit SharePlex erstellten Datenbankreplikate, um das Reporting aus seinen Produktionssystemen auszulagern. "Die Unternehmensbenutzer sind sich der Existenz von SharePlex nicht wirklich bewusst. Da wir das Reporting aber auf die sekundären und tertiären Knoten auslagern, können sie ihre Berichte erstellen, wenn sie sie brauchen, ohne dass sich dies auf die Website auswirkt", erklärt Jones. "Vor Jahren hatten wir Fälle, in denen Mitarbeiter versuchten, Berichte mithilfe des primären Servers zu erstellen, und eine riesige Abfrage die Leistung der Website beeinträchtigte. Mit SharePlex können sie nach Bedarf Berichte erstellen, ohne zu riskieren, dass dies die Leistung der Website für unsere Kunden einschränkt."

MIT LEISTUNG UND ZUVERLÄSSIGKEIT DIE NASE VORN HABEN

Über die letzten Jahre hinweg hat sich priceline.com regelmäßig auf dem Markt nach Lösungen umgesehen, die noch besser als SharePlex und Foglight Performance Analysis sind. Laut Iwanski kam kein Angebot diesen beiden Produkten auch nur ansatzweise nahe.

"Wir haben uns Data Guard von Oracle angesehen, als es vor Jahren auf den Markt kam, doch die Lösung konnte sich nicht gegen SharePlex durchsetzen", erinnert er sich. "Wir haben uns nach dem Kauf durch Oracle auch GoldenGate angesehen, doch wir waren so zufrieden mit SharePlex, dass es keinen Grund für uns gab, mehr als einen kurzen Blick darauf zu werfen. Abgesehen von diesen zwei Tools gibt es nichts, was für Oracle Datenbanken auch nur ansatzweise so gut ist wie SharePlex."

"Wir können Rolling-Upgrades auf neue Datenbankversionen durchführen, unsere Serverhardware sowie die darauf befindliche Software warten oder sogar Systeme außer Betrieb nehmen – und das alles, ohne den Service für unsere Kunden zu unterbrechen."

Ken Jones, Senior Vice President, IT Operations, priceline.com

"Die Möglichkeit, fehlerhafte Abfragen mit Foglight Performance Analysis abzufangen und zu analysieren, spart uns viel Geld für Hardware, Software und Massenspeicher. Wir müssen unseren Hardwarebestand nicht übermäßig erweitern, um fehlerhafte Abfragen zu kompensieren."

Ken Jones, Senior Vice President, IT Operations, priceline.com

ZUVERLÄSSIGE REPLIKATION MIT UNTERSTÜTZUNG FÜR NEUE TECHNOLOGIEN

Mit SharePlex profitiert priceline.com Jahr für Jahr von einer zuverlässigen Replikation. "SharePlex ist einfach immer da, repliziert zuverlässig unsere Daten und bereitet keine Probleme – und das Tag für Tag", sagt Iwanski. "Die Endbenutzer bemerken nicht einmal, dass SharePlex da ist, doch das Datenbankteam möchte die Lösung nicht mehr missen."

SCHNELLER, PROFESSIONELLER SUPPORT UND EINFACHE PRODUKTUPGRADES

Seit fast 15 Jahren nutzt priceline.com bereits SharePlex und hat somit Erfahrung mit dem Produktsupport von Quest und Upgrades von SharePlex. Das Unternehmen ist mit beidem zufrieden. "Wenn wir ein Ticket beim Quest-Support öffnen, ist das Problem normalerweise innerhalb von wenigen Stunden behoben", berichtet Iwanski. "Es ist einfach, ein Upgrade auf eine neue Version von SharePlex durchzuführen. Neue Versionen sind für gewöhnlich abwärtskompatibel, sodass wir die Möglichkeit haben, das Upgrade erst für ein Replikat durchzuführen, umzuschalten und dann die Primärinstanz upzugraden. Der ganze Vorgang ist für den Benutzer transparent, genauso wie Datenbank- oder Serverupgrades."

WINDOWS VERWALTUNGSTOOLS FÜR EINE UMFASSENDE LÖSUNG

Zusätzlich nutzt priceline.com eine Reihe von Quest Windows Verwaltungslösungen, darunter Spotlight® on Active Directory Pack, Reporter, Unified Communications Command Suite (UCCS) – Analytics und UCCS – Diagnostics. Mit diesen Tools kann priceline.com entstehende Probleme in Active Directory, Konferenztools sowie E-Mail-, IM-, VoIP- und mobilen Anwendungen usw. erkennen, schnell lösen und gleichzeitig die Sicherheit und Compliance verbessern.

"Bei 1.500 zu verwaltenden Produktionssystemen ist es sehr wichtig, dass wir den Zustand unserer Active Directory Umgebung überwachen können. Beispielsweise müssen wir sicherstellen, dass die Last an der richtigen Stelle auftritt und dass wir über die nötige Kapazität verfügen", erklärt Pat Brown, Director Server Engineering bei priceline.com. "Spotlight on Active Directory bietet eine einfache Konsole, um alle diese Informationen anzuzeigen und etwaige Probleme schnell zu erkennen – und zwar unabhängig davon, ob wir im Büro oder zu Hause sind. Genauso erhalten wir mit UCCS – Diagnostics einen sofortigen und dennoch umfassenden Überblick über Exchange und Lync Warteschlangen."

Und dank Reporter kann priceline.com die Erstellung aufschlussreicher Berichte automatisieren, um für ein übersichtliches, sicheres Active Directory zu sorgen und sicherzustellen, dass SOX und PCI DSS Vorgaben erfüllt werden. Dies ist für Onlinetransaktionen absolut notwendig. "Reporter bietet eine einfache Schnittstelle, um schnell Informationen für das Management bereitzustellen zu können", sagt Brown.

Künftig verlässt sich priceline.com für ein nahtloses Upgrade auf Oracle 12c auf SharePlex. Mit Rundumlösungen von Quest gewährleistet priceline.com weiterhin seine Verfügbarkeit und optimalen Service für seine Kunden.

ÜBER QUEST

Bei Quest versuchen wir, komplexe Herausforderungen mit einfachen Lösungen zu bewältigen. Dies gelingt uns dank unserer speziellen Unternehmensphilosophie, bei der hervorragender Service und unser allgemeines Ziel – ein unkomplizierter Geschäftspartner zu sein – im Vordergrund stehen. Unsere Vision besteht darin, Technologien bereitzustellen, bei denen Sie sich nicht zwischen Effizienz und Effektivität entscheiden müssen. Dadurch müssen Sie und Ihre Organisation sich weniger um die IT-Verwaltung kümmern und haben mehr Zeit für Unternehmensinnovation.

Weitere Kundenberichte finden Sie unter [Quest.com/Customer-Stories](https://www.quest.com/quest/customer-stories).