

Splunk® en Tesco.com

Acelera el Desarrollo a través de un Profundo Conocimiento del Cliente



“Al estandarizarnos y consolidarnos con Splunk, hemos optimizado un área tan compleja como los supermercados, tanto negocios de venta directa como virtual, al rastrear procesos y transacciones en paneles virtuales con alertas. Gracias a esto, estamos obteniendo beneficios similares a los obtenidos en los departamentos de desarrollo y soporte de Tesco.com”

Joshua Anderson
Applications Engineer,
Tesco.com

RESUMEN

SECTOR

- Supermercados y Grandes Almacenes E-Commerce

USOS DE SPLUNK

- Inteligencia Web
- Visibilidad Operacional
- Conocimiento de Negocio
- Visibilidad de las Aplicaciones
- Aceleración del Ciclo de Desarrollo

IMPACTO EN EL NEGOCIO

- Ayuda a mejorar la satisfacción de los clientes al otorgar a los desarrolladores mayor conocimiento de las fuentes de error, lo que les permite agrupar errores rápidamente, identificar tendencias y soluciones. —mejoría de tiempos de 95%
- Permite conseguir una convergencia de las herramientas de monitorización y de resolución de problemas de aplicaciones a lo largo de grandes entornos distribuidos por toda la geografía de la empresa.
- Rastreo en tiempo real de transacciones de extremo a extremo.
- Acelera los ciclos de desarrollo de aplicaciones Java y .NET un 30%

La Empresa

Tesco.com es la rama de comercio electrónico de Tesco PLC, una multinacional británica de supermercados y grandes almacenes que opera en Reino Unido, Europa, Asia y Norte América. Desde que fue fundada en el año 2000, Tesco.com ofrece a sus clientes la venta online de todos sus productos, además de servicios bancarios y seguros.

Retos

Alexa, la empresa de análisis de webs, posiciona a Tesco.com entre las 40 webs británicas con mayor tráfico mensual. Los clientes de Tesco esperan ser capaces de hacer sus compras desde cualquier lugar, en cualquier momento y de cualquier forma (física o virtual).

Los desarrolladores y analistas de Tesco tenían la necesidad de tener un mejor entendimiento sobre los productos cuyas visitas se debían estrategias online específicas sobre las que no disponían manera de evaluar por separado.

Aunque originariamente la tienda comenzó usando tecnología de Microsoft, la compañía decidió usar una plataforma Java sobre Linux para la siguiente generación de su web General Merchandising Online (GMO). Dar soporte a ambas infraestructuras requirió un desarrollo muy complejo de un sistema de producción mixto que incluía más de 400 servidores entre 10 entornos diferentes entre Reino Unido y su equipo de desarrolladores en La India.

Esta complejidad convierte en un reto el monitorizar procesos críticos y solucionar problemas de producción y desarrollo. Antes de usar Splunk, Tesco capturaba información de logs gracias a scripts manuales diseñados por sus desarrolladores. El incansante crecimiento de sus sistemas para los que tenían que dar soporte acabó por saturarles, e hizo que acudieran en busca de una herramienta de nueva generación capaz de lidiar con este tipo de problemas.

“Con el crecimiento de nuestra web GMO, necesitábamos una manera de que nuestro multitudinario equipo de desarrolladores tuviera acceso a logs en diversas localizaciones y múltiples plataformas,” explica el ingeniero de aplicaciones de Tesco, Joshua Anderson. “Mientras tanto, nuestro servicio técnico no dejaba de escalar incidencias que se amontonaban en grandes colas. Nuestro viejo sistema para hacer frente a estas situaciones estaba literalmente desbordado”.

Splunk al Rescate

Un partner de Tesco recomendó Splunk al departamento de IT de la compañía. “En cuanto instalamos Splunk y nos dimos cuenta de la información que podíamos extraer con esta herramienta, se abrió un mundo nuevo para nosotros. Fue como ponerse gafas por primera vez,” Anderson relata.

Hoy, Tesco usa una licencia de 250 GB diarios, con Splunk desplegado en casi la totalidad de sus sistemas. Más de 300 desarrolladores, el departamento de calidad, atención al cliente, el equipo de operaciones y los analistas de negocio tienen acceso a Splunk. La organización entera usa Splunk para resolver problemas, identificar tendencias para entender mejor a los clientes, y acelerar los ciclos de desarrollo.

RESUMEN

- Reduce los tiempos empleados en la resolución de incidencias y de soporte en más de 30 horas semanales
- Permite a los desarrolladores concentrarse en desarrollar y no en solucionar errores de producción.
- Reduce el número de incidencias escaladas en un 50%

Fuentes de Datos

- System logs: Linux/UNIX, Windows, MAC OS
- Application logs: JMS, JBoss, web events, error logs, stack traces from .NET y J2EE, Direct General Merchandising Online (GMO)
- Web logs: IIS
- Logs de pruebas de desarrollo.
- Logs de 400 servidores y 10 entornos.
- Más de 50 tipos de logs diferentes.

Descarga Gratuita

Descargue Splunk gratis. Conseguirá una licencia de Splunk Profesional que le durará 60 días, durante los que podrá indexar hasta 500 megabytes diarios. Después podrá seguir con la versión gratuita de por vida, o si está interesado en adquirir una licencia empresarial contacte con [Aletius](#).

Mejoras

La localización de problemas con Splunk mejora la experiencia de los clientes.

Una de las primeras revelaciones del equipo de dirección de Tesco fue lo sencillo que era usar Splunk para correlacionar datos registrados por aplicaciones con eventos que revelaban causalidades. “Solíamos tener problemas con los procesos de pagos en la web,” recuerda Anderson. “Recuerdo la primera vez que probé a escribir ‘error’ y ‘pago’ en Splunk, y en un santiamén fuimos capaces de bucear en los datos seleccionando intervalos de tiempos muy pequeños, revelando que teníamos un problema de conectividad con la dirección IP”.

El equipo de soporte de Tesco utilizó Splunk para resolver el error rápidamente y estableció alertas que les ayudaran a identificar y resolver con rapidez futuros problemas similares. También utilizaron Splunk para crear vistas que recogieran la información de toda la actividad de los clientes, para así monitorizar continuamente desde Reino Unido y La India el correcto funcionamiento de los procesos. Y cuando detectaran algún fallo del sistema, poder resolverlo antes de que se extendiera por toda su red interna. Así, Tesco fue capaz de mejorar ostensiblemente la experiencia de los usuarios de su web, reduciendo las incidencias que éstos sufrían y mejorando las cifras de ventas de su portal.

La visibilidad sobre las aplicaciones mejora el rendimiento de la empresa

Con millones de visitas cada semana, se hace crucial para Tesco tener una visibilidad absoluta de todo lo que ocurre en su web: precisión en el seguimiento de pedidos, alertas en tiempo real y rendimiento de la propia infraestructura. Dos buscadores de Splunk, y cuatro indexadores rastrean la actividad de los clientes y proveen esa visibilidad. Splunk se usa para monitorizar mensajes de Java de las colas y así cubrir la fisura existente entre los sistemas Java/Linux y los Windows.

“Cada panel tiene una alerta asociada,” dice Anderson. “Las alertas de Splunk se integran nuestra plataforma para monitorización y soporte Microsoft SCOM. Nuestros equipos de analistas también usan google Analytics para ver lo que llega a la web de Tesco; sin embargo, este tipo de herramientas no te pueden decir datos de tu propio servidor. Usamos Splunk para determinar desde nuestros propios logs, por ejemplo lo que causa errores tipo 404.”

Desde entonces, Splunk está ayudando al equipo de Tesco a entender el impacto de este tipo de errores en las ventas. Anderson reconoce: “Somos capaces de ver toda la información recogida en los logs y ver dónde se producen los errores y las causas que los provocan. Splunk nos permite conocer el porcentaje de clientes que obtienen un error para poder ponernos rápidamente manos a la obra, y solucionarlo sin que tenga un impacto importante en las ventas.”

Aceleración del ciclo de desarrollo

Cientos de ingenieros de Tesco de todo el mundo tienen ahora acceso para comprobar entornos de trabajo vía Splunk, lo que ha producido unos ciclos de desarrollo más cortos, rápidos y ágiles. De esta manera, ha sido posible la colaboración entre equipos que geográficamente estaban muy distantes.

“Utilizamos Splunk para testear los errores de nuestras aplicaciones y agruparlos de manera que puedan ser analizados mejor por nuestros equipos de desarrollo,” Anderson explica. “Podemos identificar problemas y resolverlos más rápidamente que nunca, gracias a ello hemos sido capaces de adoptar un desarrollo de procesos más ágil y recortar tiempos en más del 30%.”

Visibilidad operacional y conocimiento del negocio

El uso de Splunk se está continuamente llevando a nuevas áreas dentro de Tesco PLC. La expansión de Splunk no tiene límites a la hora de investigar comportamientos en tiempo real para optimizar procesos. “Mientras expandimos los cometidos de Splunk dentro de la compañía, nosotros mismos nos estamos sorprendiendo de la poca o nula visibilidad que teníamos del negocio en el pasado,” comenta Anderson. “Al estandarizarnos y consolidarnos con Splunk, estamos ayudando un área tan compleja como los supermercados, tanto negocios de venta directa como virtual, al rastrear procesos y transacciones en paneles virtuales con alertas. Gracias a esto, estamos obteniendo beneficios similares a los obtenidos en los departamentos de desarrollo y soporte de Tesco.com”