

End User Experience Monitoring : un levier de productivité pour Riverbed et ses clients

Avec un chiffre d'affaires annuel dépassant le milliard de dollars, Riverbed® est confrontée aux mêmes défis que ses quelque 30 000 clients. Tout comme eux, nous comptons sur une infrastructure hautes performances pour soutenir notre croissance et affûter notre compétitivité.

En tant que leader des solutions de performances digitales, nous sommes les mieux placés pour déployer nos produits dans notre propre environnement et en tirer tous les enseignements utiles pour y apporter des améliorations. Cette approche est doublement gagnante : nous offrons une expérience utilisateur irréprochable en interne et nous améliorons sans cesse la qualité de nos produits pour nos clients.

Riverbed for Riverbed (R4R) est le nom que nous avons donné à ce programme. Pour mettre toutes les chances de notre côté, nous avons déployé l'intégralité de notre plateforme de performances digitales, à savoir SteelCentral pour la gestion de l'expérience digitale, SteelHead pour l'accélération WAN, SteelConnect pour les réseaux SDN de nouvelle génération, et SteelFusion pour la continuité d'activité et le renforcement de la sécurité en périphérie.

Il y a deux ans, nos responsables IT nous ont suggéré d'utiliser R4R pour améliorer un processus interne critique : la clôture des activités commerciales de fin de trimestre. Pour la majorité des acteurs de la tech, les 15 derniers jours de chaque trimestre se vivent sur les chapeaux de roue. Surtout chez les commerciaux et dans les ateliers qui doivent mettre les bouchées doubles pour atteindre leurs objectifs de vente et de production. En cas de blocage sur une commande, le montant de la vente ne sera comptabilisé qu'au trimestre suivant. Tout ralentissement peut ainsi avoir un réel impact sur les résultats et le cours de l'action. Le moindre grain de sable dans la mécanique peut entraîner une réaction en chaîne sur l'ensemble de l'entreprise.

En bref

Problématiques

- Mauvaises performances susceptibles d'impacter la comptabilisation des ventes et la clôture de l'exercice comptable de fin de trimestre
- Difficultés à résoudre des problèmes de performances sur des applications SaaS critiques
- Retards dans la résolution de problèmes applicatifs complexes

Solution

- Riverbed SteelCentral avec Aternity pour le suivi de l'expérience utilisateur (EUEM, End User Experience Monitoring)

Avantages

- Hausse de 60 % des performances de nos applications SaaS critiques
- Responsabilisation des fournisseurs SaaS en cas de baisses de performances qui leur sont imputables
- Priorisation des problèmes et analyse rapide des origines (réseau, infrastructure, application, appareil de l'utilisateur) pour réduire le délai moyen de résolution des incidents
- Identification proactive des freins à la productivité des salariés

Assurer la disponibilité des fonctions critiques

En s'appuyant sur les outils Riverbed, notre équipe IT a pu renforcer la disponibilité et les performances de ses fonctions critiques. Elle a commencé par déployer SteelCentral, une solution qui suit l'expérience digitale de l'utilisateur en partant de son appareil pour remonter jusqu'au back-end applicatif, en passant par le réseau et l'infrastructure informatique. Pour répondre à nos besoins spécifiques, SteelCentral nous a aussi permis de centraliser toutes ces informations sur un tableau de bord unique et d'établir une cartographie dynamique des dépendances entre les équipements, le réseau, l'infrastructure et les applications.

Mais là où la solution Riverbed se distingue, c'est par sa capacité à monitorer ces fonctions critiques depuis l'appareil de l'utilisateur, ce qui donne une image fidèle de l'expérience telle qu'elle est vécue. « En mesurant les performances des applications au point de consommation, c'est-à-dire sur l'appareil de l'utilisateur, Aternity [solution EUEM de SteelCentral] est capable de détecter les problèmes en amont et d'offrir des pistes de résolution », affirme Peter Baskette, responsable IT. « Résultat, nous subissons moins d'interruptions de service et nous parvenons à identifier et régler la plupart des couacs avant qu'ils ne se transforment en vrais problèmes susceptibles d'affecter les activités de l'entreprise ».



Figure 1

Écran SteelCentral dressant un tableau global des performances applicatives pour aider à préserver la disponibilité des fonctions critiques de l'entreprise

Comme c'est le cas dans la plupart des entreprises, notre équipe IT doit pouvoir prouver sa valeur et son utilité au reste de l'entreprise. « Tout l'enjeu consiste à rester présent sans se faire remarquer », assure M. Baskette. « Quand les indicateurs [de SteelCentral] sont au vert, cela veut dire que tout se passe bien, ce qui a des effets positifs tout au long de la chaîne. » Avec l'équipe IT à la manœuvre côté performances, le reste de l'entreprise peut se concentrer sur ses objectifs métiers, notamment la clôture des trimestres en temps et en heure et l'optimisation du chiffre d'affaires.

Favoriser le CQFD

R4R étant une de nos initiatives stratégiques en interne, tout le Comex a voix au chapitre. Il est évident que l'utilisation de nos propres technologies nous aide à améliorer la qualité de nos produits, ajouter de nouvelles fonctionnalités et trouver des leviers de différenciation sur le marché. Mais la pression est énorme. Chaque jour, les dirigeants posent la même question aux responsables IT : « Concrètement, en quoi ce projet nous aide-t-il à atteindre nos objectifs stratégiques ? ». Pour y répondre, l'IT doit pouvoir justifier un retour sur investissement tangible.

Heureusement, les trois avantages qui suivent lui apportent des réponses toutes faites sur la valeur ajoutée de Riverbed for Riverbed au quotidien.

Hausse de la productivité des collaborateurs

Pour s'assurer que tous les systèmes fonctionnent correctement, l'IT surveille l'intégrité des équipements de tous les utilisateurs ainsi que la qualité de l'expérience ressentie. Pour agir, les techniciens n'attendent pas de recevoir des alertes par e-mails ou des plaintes d'utilisateurs mécontents. Non, ils surveillent en temps réel l'état de santé des systèmes et corrigent les problèmes de manière proactive, souvent même sans que les utilisateurs ne s'en aperçoivent. En outre, les équipes IT peuvent quantifier l'impact de mauvaises performances sur la productivité des collaborateurs et prioriser les interventions et améliorations en conséquence.

Simplification de la résolution de problèmes

Les techniciens trient rapidement les problèmes et en identifient les causes (réseau, infrastructure, application ou appareil de l'utilisateur). Ensuite, pas d'échantillonnage. Riverbed effectue une capture des métriques de l'infrastructure à intervalles d'une seconde. Ce procédé offre aux équipes opérationnelles et applicatives toutes les informations nécessaires pour résoudre le problème en un temps record. Cette granularité est indispensable pour établir une cartographie dynamique des relations entre microservices et entre containers, ainsi que pour diagnostiquer les problèmes sporadiques.

Renforcement des performances SaaS

Si les SaaS offrent des avantages considérables, ils entraînent cependant une perte de visibilité et de contrôle sur l'environnement. Avec Riverbed SteelCentral, nous disposons d'outils de diagnostic puissants pour évaluer les problèmes de performance qui affectent l'expérience utilisateur. Le ralentissement signalé est ainsi mesuré et décortiqué par tranche au niveau du client, du réseau et du back-end. Aussi, lorsque le problème vient du fournisseur cloud, nos techniciens peuvent partager des données concrètes et irréfutables avec leurs homologues côté fournisseur, ce qui favorise une meilleure coopération et accélère la résolution du problème.

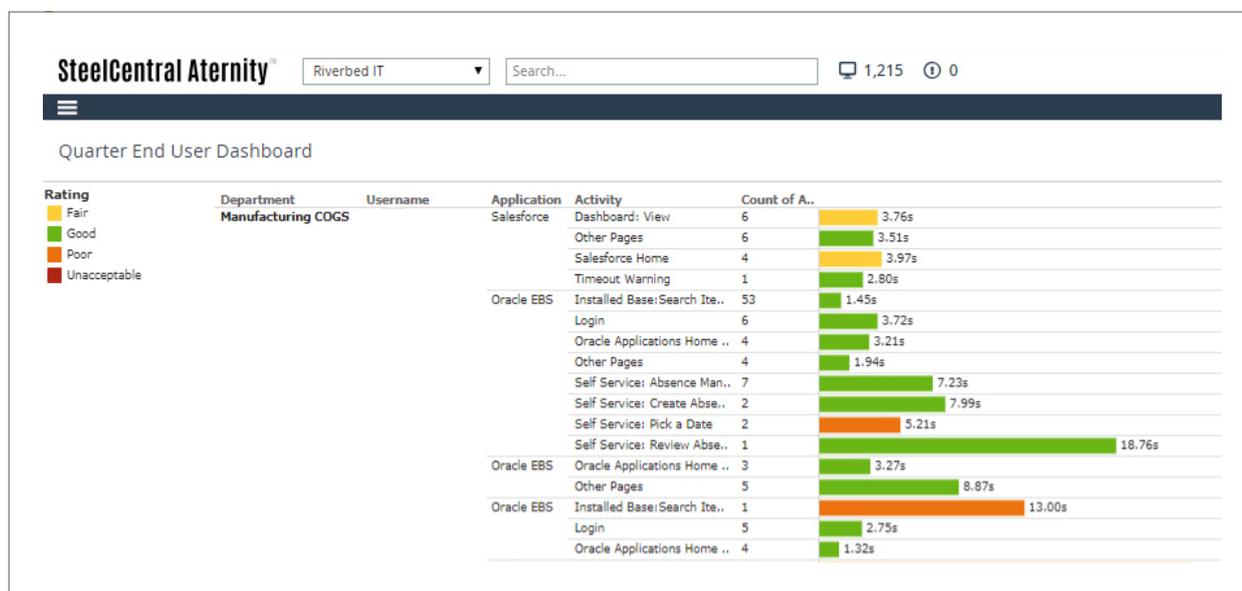


Figure 2
Tableau de bord Aternity de fin de trimestre

Il y a peu, nos experts IT ont détecté des problèmes de performances sporadiques sur un outil de collaboration SaaS majeur. Aternity faisait état d'écarts conséquents par rapport aux seuils définis. Cependant, le fournisseur tardait à réagir et niait même tout problème de son côté. Heureusement, les données Aternity ont permis à nos équipes de prouver que 91 %

du ralentissement provenait du back-end, c'est-à-dire de l'infrastructure du fournisseur SaaS. Ce dernier a fini par nous écouter et localiser le problème, ce qui a non seulement permis à Riverbed de voir ses performances augmenter de 60 %, mais a aussi amélioré l'expérience des autres clients du fournisseur.



Figure 3 Les données Aternity détaillent les performances des applications SaaS

Perspectives

L'équipe IT de Riverbed n'a nullement l'intention de se reposer sur ses lauriers. Pour elle, l'amélioration continue est la seule règle qui vaille. Ainsi, nous continuons à peaufiner nos processus de clôture trimestrielle et à chercher de nouvelles façons d'optimiser nos performances. À l'heure où nous migrons de plus en plus d'applications vers le cloud, nous avons toutes les technologies en main pour mieux planifier le transfert et suivre les performances côté fournisseur. Nous planchons aussi sur l'utilisation d'autres éléments de notre plateforme de performances digitales, notamment SteelConnect pour SD-WAN afin d'améliorer la connectivité réseau et de réduire les coûts d'exploitation.

Côté développement de produits, l'amélioration continue est également le mot d'ordre. C'est pourquoi nous travaillons au contact direct des équipes de

développement pour déployer les versions bêta dans nos laboratoires et environnements de production. Cette collaboration étroite nous permet de tester nos produits, faire remonter les retours d'expérience des utilisateurs, éclairer les développeurs sur les schémas d'utilisation concrets et déceler les bugs avant la sortie de la version GA. Rien de tel pour fédérer nos forces vives vers un seul objectif : l'excellence.

Notre DSI Rich Hillebrecht résume tout l'enjeu en quelques mots : « La gestion de l'expérience digitale ne s'opère pas en vase clos. Pour détecter et résoudre les problèmes rapidement, booster la productivité des collaborateurs et préserver le chiffre d'affaires, il faut une visibilité intégrée sur le réseau, l'infrastructure, les applications et les appareils des utilisateurs ».

À propos de Riverbed

Riverbed®, The Digital Performance Company™, aide les entreprises à optimiser leurs performances digitales à tous les niveaux pour élargir le champ des possibles. Baptisée Digital Performance Platform™, la plateforme intégrée et unifiée de Riverbed allie toute la puissance de solutions d'expérience digitale, de réseaux dans le cloud et Cloud Edge pour bâtir une architecture IT à la hauteur des enjeux du digital. Plus agiles et plus performantes, les entreprises parviennent ainsi plus rapidement à leurs objectifs. Fort d'un chiffre d'affaires annuel supérieur à 1 milliard de dollars, Riverbed collabore avec plus de 30 000 clients, dont 98 % appartiennent au Fortune 100 et 100 % au Global 100 de Forbes. Pour en savoir plus, rendez-vous sur riverbed.com/fr.

riverbed®