

eBay fait face au développement du marché en ligne avec des services à la demande.

Aperçu

- **L'enjeu pour eBay**
Faire face à une croissance rapide et à un important trafic utilisateur comme leader mondial de ventes aux enchères en ligne
- **Pourquoi On Demand ?**
Pour automatiser les processus opérationnels, aider la société à optimiser la fiabilité des services, accélérer le lancement de nouveaux services sur le marché et réduire les coûts
- **La Solution**
Une solution de gestion automatisée et intégrée qui permet à la société de s'adapter de manière dynamique à l'évolution des exigences professionnelles, renforce la fiabilité et la résilience des services et optimise les ressources
- **Les Bénéfices clés**
Efficacité accrue lors du déploiement et accélération du développement de nouveaux services, réduction des temps d'arrêt dus aux déploiements, maintien de hauts niveaux de services tout en soutenant une croissance rapide, sans augmentation substantielle de personnel

The screenshot shows the eBay homepage with the following elements:

- Navigation:** home | pay | register | sign in | services | site map | help
- Buttons:** Browse, Search, Sell, My eBay, Community, Powered By IBM
- Header:** Welcome to eBay, eBay Members Click Here
- Message:** Buying new items, brand names, and collectibles on eBay is simple. Here's how it works... Live help
- Process Flow:**
 - 1 Find:** Search or browse for an item. Includes a search bar, "Search" button, "Search Tips", and "How to Search" link.
 - 2 Buy:** Use "Buy It Now" or place a bid. Includes "Buy It Now" section (You won't have to wait for the auction to end -- purchase your item instantly.), "Place a bid" section (Enter the maximum amount you want to spend; eBay bids for you, up to the limit set by you.), and "Review Feedback" section (Feedback ratings are based on a user's past transactions and help you learn about the seller you're dealing with.).
 - 3 Pay:** Once you've won, pay the seller. Includes "Pay for your item" section (You'll receive an email from eBay explaining how to pay the seller.) and "PayPal" logo.
- Registration:** A callout box states "You must register to bid or buy. It's fast, easy, and free!" with "Register Now" and "How to Register" links.
- Registration Benefits:**
 - Personalized shopping page
 - Your favorite saved searches
 - Most-wanted-item notifications
- Additional Links:** "How to Bid and Buy" and "How to Buy with Confidence".

Dès lors que la demande change à chaque seconde, la flexibilité prend tout son sens.

C'est pour cela que chez eBay, The World's Online Marketplace®, la création d'un nouvel environnement professionnel permettant d'anticiper et de s'adapter de manière rapide et homogène à la demande a été une composante clé de sa réussite.

“Le plan d'automatisation d'IBM va nous permettre d'évoluer vers une automatisation complète et d'atteindre de nouveaux niveaux de résilience, d'efficacité, de réactivité et de flexibilité.”

—Mark Hydar, responsable d'Enterprise Management Systems, eBay

Bénéfices

- Automatisation des processus de distribution permettant d'augmenter l'efficacité des déploiements et du développement de nouveaux services tout en réduisant les temps d'arrêt. Cela permet à eBay de répondre de manière flexible et dynamique aux fluctuations du marché
- Approche autonome de gestion des services métier permettant à eBay de maintenir de hauts niveaux de service à moindre coût, tout en conservant les effectifs existants.
- Environnement ouvert fournissant une vision intégrée, de bout en bout de l'architecture de services et garantissant une satisfaction client optimale.
- Rentabilisation rapide grâce aux meilleures pratiques.

La société fournit des services à plus de 104 millions de membres enregistrés dans le monde entier avec un nouveau membre quasiment à chaque seconde. Plus de 23 milliards de dollars (environ 162 milliards d'euros) en biens et services ont été échangés via eBay en 2003 et plus de 430 000 petites entreprises américaines y ont ouvert une boutique.

Pour atteindre ce niveau de réussite, eBay s'est concentré sur l'innovation, sur une réactivité optimale aux demandes des clients et sur la fiabilité des plateformes d'exploitation fournies.

Les transactions sur eBay s'effectuent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 partout dans le monde, les acheteurs doivent donc pouvoir localiser, visualiser et surenchérir sur des produits à tout moment. eBay ne sait jamais quel type de produit peut proposer un vendeur et combien de personnes seront intéressées, par conséquent, la société doit être en mesure d'adapter ses services de manière dynamique pour répondre aux fluctuations constantes de la demande client.

Avec l'augmentation significative des opérations d'eBay, la Direction estimaient que cela prendrait de plus en plus de temps de lancer des nouveaux services tout en garantissant la cohérence, la fiabilité et la disponibilité du site Web eBay si la société n'automatisait ni ne rationalisait pas ses offres et processus de gestion.

Les responsables ont estimé que la poursuite des objectifs nécessiterait un accroissement significatif des effectifs, ainsi qu'une forte augmentation des dépenses. eBay avait donc besoin d'une solution efficace pour continuer à fournir la réactivité et la disponibilité auxquelles les acheteurs et les vendeurs se sont habitués, tout en maintenant les effectifs et les niveaux de dépense actuels.

"eBay est une société on demand" explique Mark Hydar, responsable d'Enterprise Management Systems pour eBay. "Nos clients sont habitués à ce que nous répondions immédiatement à leurs besoins. Cependant, nous devons le faire avec intelligence et en limitant les coûts."

Automatisation des processus pour optimiser l'efficacité

Pour relever ces challenges, la société a mis en place une solution de gestion des services métier intégrée qui automatise la surveillance de l'environnement d'exploitation, identifie les origines des incidents au niveau des services et utilise des fonctions de résolution automatique des incidents pour permettre une reprise immédiate lors de telles avaries. Cette solution permet également au personnel informatique d'identifier les pics d'intérêt pour un produit ou une catégorie particulière et adapter ses ressources système de manière dynamique pour faire face aux affluences. La société peut répliquer les modifications rapidement et de façon cohérente sur son site Web, afin que les nouveaux services et fonctions soient disponibles au plus vite.

De plus, la société a optimisé sa plateforme transactionnelle pour consolider l'offre de services en temps réel dans toutes les régions et réduire les délais de développement liés à l'amélioration des transactions. En créant un environnement d'exploitation extensible et flexible, eBay est en mesure d'optimiser l'offre de services, d'accélérer le lancement de nouveaux services sur le marché et d'optimiser la satisfaction client.

La technologie IBM est au cœur de ces processus automatisés. Une suite complète de solutions IBM Tivoli® fournit les outils nécessaires pour permettre à eBay de se concentrer sur son activité principale, l'offre de nouvelles fonctionnalités aux utilisateurs tout en garantissant la fiabilité des services. Le logiciel IBM WebSphere® Application Server Advanced Edition, combiné à la technologie IBM WebSphere Studio Application Developer fournit une plateforme ouverte, basée sur les standards qui permet au personnel informatique de créer et d'ajouter plus rapidement de nouvelles fonctions de site Web. Les systèmes IBM ^ ® xSeries® fournissent une base flexible et ultra performante permettant d'optimiser le site d'eBay.

Les services IBM et les meilleures pratiques Tivoli permettent à eBay de déployer sa nouvelle solution de gestion des services métier sous six mois. De plus, il n'a fallu que 60 jours à la société pour automatiser la surveillance du système sur l'ensemble de ses plateformes - Microsoft® Windows®, Sun Solaris et Linux. IBM Software Services for WebSphere a également facilité la mise en place des solutions IBM. "Chaque cellule d'IBM a apporté sa pierre à l'édifice" explique Hydar. "IBM est à l'écoute de nos besoins et nous fournit les prises en charge nécessaires au développement de notre activité."

Composants clés

Logiciel

- IBM Tivoli Business Systems Manager
- IBM Tivoli Configuration Manager
- IBM Tivoli Data Warehouse
- IBM Tivoli Enterprise Console®
- IBM Tivoli Monitoring
- IBM Tivoli Monitoring for Transaction Performance
- IBM Tivoli NetView®
- IBM Tivoli Service Level Advisor
- IBM WebSphere Application Server Advanced Edition
- IBM WebSphere Studio Application Developer

Serveur

- IBM System x

Services

- IBM Global Services
 - IBM Software Services for WebSphere
-

Automation drives flexibility, resiliency and efficiency

Adaptation rapide et économique aux opportunités commerciales

Hydar ajoute que grâce au logiciel Tivoli, la société est en mesure d'accélérer la création et la mise en place de nouveaux services et d'adapter de façon dynamique son infrastructure à la demande client. Par exemple, la société a amélioré l'efficacité du déploiement de services et a réduit de manière significative les délais de développement de nouveaux services grâce à la fonction du logiciel IBM Tivoli Configuration Manager permettant de distribuer automatiquement et simultanément de nouvelles fonctions d'application sur plusieurs systèmes. De plus, le logiciel Tivoli Configuration Manager a permis de réduire les temps d'arrêt des applications en diminuant les temps de suppression et de réactivation des systèmes de 20 à 4 minutes.

Par conséquent, les nouveaux services et fonctions transactionnels sont mis plus rapidement à la disposition des utilisateurs et le personnel informatique peut dans le même temps fournir la puissance de traitement nécessaire pour garantir la continuité des services lors de pics de demande pour un produit. Cas concret : l'activation de son moteur de recherche dernière génération, déployé sur 70 systèmes a pris moins de 10 minutes et le déploiement de nouvelles mises à jour antivirus sur plus de 2 800 services, moins de 30 minutes. "Le logiciel Tivoli nous permet de nous adapter avec flexibilité aux nouvelles conditions du marché. Si nous découvrons une opportunité ou si notre communauté demande une modification nous pouvons être extrêmement réactifs" affirme Hydar.

Selon lui, le logiciel Tivoli est également une composante vitale pour maintenir de hauts niveaux de service à moindre coût, en dépit du fait que le nombre de systèmes gérés a plus que doublé en un an. "Notre environnement est en constante évolution. De nouveaux systèmes sont mis en service régulièrement. Grâce au logiciel Tivoli, nous avons optimisé notre disponibilité et notre niveau de productivité en réduisant au minimum les interruptions" dit Hydar.

Une solution complète

Les solutions Tivoli fournissent à eBay un service de gestion complet qui automatise la surveillance et la résolution d'incidents liés aux services, fait correspondre les données opérationnelles afin de détecter l'origine des problèmes et fournit une vue métier de l'infrastructure de la société afin que le personnel puisse identifier immédiatement l'impact commercial de tout incident. Voici comment cela fonctionne :

- Le logiciel IBM Tivoli Monitoring permet de contrôler les performances système, automatise les processus de reprise lorsqu'un système fonctionne en dehors des niveaux de performance cibles et stocke les données sur un système IBM Tivoli Data Warehouse. Le personnel peut ensuite consulter l'historique des données de performance pour déterminer si un événement est un incident isolé ou s'il constitue une menace potentielle nécessitant une intervention supplémentaire. L'équipe informatique peut également utiliser ces données pour analyser les performances des services sur un intervalle donné afin d'identifier des moyens d'optimiser l'environnement et d'anticiper les fluctuations.
- Le logiciel IBM Tivoli Monitoring for Transaction Performance effectue des transactions virtuelles toutes les deux minutes et demi pour mesurer les performances de processus spécifiques du point de vue de l'utilisateur final. Il peut par exemple s'agir de mesurer le temps de chargement de chaque page. Le personnel dispose de règles professionnelles prédéfinies automatisant les alertes lorsque le temps de chargement de chaque page passe en dessous du seuil défini. Le système divise chaque processus en étapes individuelles et peut identifier rapidement la cause d'un ralentissement afin de rétablir un fonctionnement optimal dans les plus brefs délais.

Automation drives flexibility, resiliency and efficiency

- Le logiciel IBM Tivoli NetView identifie et isole les incidents réseau et automatise la reprise des nouveaux périphériques. Lorsque le personnel informatique transfère des fonctionnalités d'un serveur à un autre pour faire face aux exigences de capacité, le logiciel Tivoli NetView enregistre la modification, permettant alors de surveiller le système depuis la vue métier appropriée.
- Le logiciel Tivoli Configuration Manager analyse le système quotidiennement pour assurer que les paramètres système, les systèmes d'exploitation et les logiciels sont cohérents d'un système à un autre. Cette composante est vitale pour prévenir les problèmes de performance et éviter que d'autres problèmes de fonctionnement ne surviennent lorsqu'un système est réattribué d'un secteur d'activité à un autre suite à une demande utilisateur.
- Des données provenant de ces systèmes et de 50 autres sources, incluant des fournisseurs tiers, sont chargées dans le logiciel IBM Tivoli Enterprise Console[®] qui fait correspondre les informations pour identifier l'origine d'un problème, puis automatiser la résolution de tout incident commun, tel que le redémarrage d'un serveur dès que la capacité de mémoire atteint un certain niveau. Le logiciel Tivoli Enterprise Console fournit une vue intégrée unique, permettant à eBay de surveiller la disponibilité des services depuis quasiment toutes les perspectives (le point final, le point central et depuis l'intérieur de son infrastructure), puis de travailler avec d'autres organisations pour identifier les problèmes pouvant affecter ses utilisateurs.
- Le logiciel IBM Tivoli Business Systems Manager fournit au personnel informatique une vue logique unique d'eBay.com en termes de systèmes vitaux à l'activité, aidant le personnel informatique à hiérarchiser les opérations pour donner la priorité à ces systèmes. Le logiciel Tivoli Business Systems Manager fournit une surveillance graphique des éléments interconnectés prenant en charge les différents secteurs d'activité, indiquant si le site Web ou un service particulier rencontre des avaries et pourquoi. De plus, Tivoli Business Systems Manager fournit les informations requises pour modéliser des scénarios types pour chaque secteur d'activité. Cela permet à l'équipe d'évaluer efficacement les exigences de ressources pour aider la société à faire face aux demandes périodiques et autres variables commerciales
- Le logiciel IBM Tivoli Service Level Advisor alerte le personnel lorsque la demande pour un produit ou une catégorie prend des proportions inattendues. Ce logiciel fournit au personnel informatique un suivi historique permettant de distinguer les événements récurrents de ce que la société appelle «crazy Ivan», un pic de demande spontané pour un produit, déclenché par un événement médiatique ou la publication d'un article de presse. "Nous n'avons aucun moyen de prévoir lorsqu'un article du Wall Street Journal va déclencher un « crazy Ivan »" dit Hydar. "Les solutions logicielles Tivoli nous aident à identifier automatiquement les fluctuations de la demande et à adapter nos ressources en conséquence."

Prochaine étape : Vers une automatisation complète

La popularité d'eBay ne cesse de croître. Le revenu de la société a grimpé en flèche et continue d'augmenter. Alors que la société se développe, Hydar prévoit d'étendre l'utilisation des solutions IBM afin de mettre en place ce qu'il appelle «l'automatisation complète», c'est-à-dire passer de l'automatisation de processus individuels à une automatisation de bout en bout, à l'échelle de l'entreprise, permettant d'optimiser l'offre et de fournir les plus hauts niveaux de service de la manière la plus efficace. Grâce aux solutions IBM, eBay peut mettre en œuvre un approvisionnement basé sur des politiques métier afin que l'ensemble de son infrastructure réponde de manière dynamique aux fluctuations de la demande.

“Le plan d'automatisation IBM nous aide à mettre en place une automatisation complète et à atteindre de nouveaux niveaux de résilience, d'efficacité, de réactivité et de flexibilité”, affirme Hydar.

Pour en savoir plus

Contactez votre représentant commercial IBM ou votre partenaire commercial IBM.

Rendez-vous sur le site :

ibm.com/tivoli



© Copyright IBM Corporation 2004

Compagnie IBM France
Tour Descartes - La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 - Paris la Défense Cedex

Imprimé en France
06-04
Tous droits réservés

Le logo e-business, e-business on demand, la réservation d'e(logo)-business on demand, ^, e server, IBM, le logo IBM, NetView, Tivoli, Tivoli Enterprise Console, WebSphere et xSeries sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft et Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

The Word's Online Marketplace est une marque d'eBay.

Les autres noms de sociétés, de produits ou de services peuvent appartenir à des tiers.

Cette étude de cas est un exemple d'utilisation de produits IBM par un client. Aucun résultat comparable à ceux mentionnés dans le présent document n'est garanti.

Les références aux produits et services IBM présentes dans cette publication n'impliquent en aucun cas la volonté d'IBM des les commercialiser dans l'ensemble des pays où IBM opère.