



## Grâce à ServiceNow, Wayfair affûte son avantage DevOps et améliore l'expérience e-commerce de ses clients



95%

de réduction du délai d'intégration

50%

de restaurations de code à l'étape de production en moins



Réduction des délais de rétablissement de 12 à 2 minutes

### Wayfair propose une expérience utilisateur en ligne primée, alimentée par une culture DevOps profondément ancrée dans l'entreprise

Wayfair, l'une des entreprises d'e-commerce internationales les plus florissantes, a depuis longtemps adopté l'innovation technologique. L'entreprise offre à ses clients une sélection de plus de 10 millions d'articles allant de l'ameublement à l'équipement ménager, avec des marques comme Wayfair, Joss & Main, AllModern, Birch Lane et Perigold. Sur les sites Web primés de Wayfair, les clients peuvent découvrir, combiner et acheter les produits qui viendront donner vie à la maison de leurs rêves.

À l'origine de cette expérience attrayante se trouve l'équipe d'ingénieurs DevOps de Wayfair. Ces derniers permettent à la communauté logicielle de l'entreprise de fournir plus de 300 versions logicielles chaque jour, soit en moyenne une toutes les cinq minutes. Un tel rythme de fonctionnement nécessite des pipelines d'intégration continue (CI) et d'offre en continu (CD) extrêmement optimisés. Au cours du développement, chaque seconde compte, qu'il s'agisse de soumettre du code dans Git, d'intégrer avec Jenkins, de tester avec Codeception ou de déployer via Artifactory. Une fois le code déployé, les opérations doivent se montrer tout aussi agiles et adopter le leitmotiv du DevOps : « Des versions fréquentes, des échecs rapides et des rétablissements encore plus rapides. »

**Secteur :** Vente au détail

**Lieu :** Boston, Massachusetts

**Taille :** 9 700 employés

#### Difficulté

Améliorer la visibilité sur les outils DevOps comme sur les outils de surveillance de la production pour optimiser les performances du pipeline

#### Produits

- Now Platform®
- ServiceNow® IT Service Management

#### Solution

Grâce à la plateforme unique de livraison de service IT de ServiceNow, Wayfair bénéficie d'une vue consolidée de son infrastructure de pile Web, de ses applications et de ses services qui lui permet d'optimiser ses pipelines CI/CD DevOps



Grâce à ServiceNow, nous disposons des informations nécessaires à l'amélioration continue de notre pile d'opérations de production. Les résultats parlent d'eux-mêmes : une prestation de services plus rapide, une meilleure qualité de code et une réduction du temps d'indisponibilité.

Tameem Hourani, Directeur des opérations de production, Wayfair

## Wayfair avait besoin d'une visibilité de bout en bout de son pipeline et de ses opérations

Pour optimiser ses performances DevOps, Wayfair avait besoin d'une meilleure visibilité sur son pipeline et ses opérations. « Notre pipeline DevOps était à la pointe de la technologie, mais nous ne savions rien de ses performances. Nous recueillions les informations d'outils indépendants, mais nous n'étions pas capables de les rassembler, déclare Tameem Hourani, Directeur des opérations de production chez Wayfair. Nous avons donc besoin d'un système unique capable de corréler toutes nos données et de les analyser ; en d'autres termes, un guichet unique nous permettant de voir l'intégralité de notre pipeline d'outils et de nos systèmes de surveillance de la production. »

Les délais de rétablissement constituaient l'un des domaines du DevOps où le besoin de visibilité se faisait particulièrement sentir. Afin d'accélérer les délais de rétablissement, le personnel chargé des opérations devait être tenu au courant de toutes les modifications de code. Par exemple, en cas de ralentissement du délai de réponse d'un site Web, l'équipe devait savoir quel logiciel avait été déployé en production. Sans cette information, l'équipe ignorait quel élément rétablir. En revanche, si aucun changement n'avait eu lieu, cela pouvait indiquer un problème différent dans la pile Web, venant par exemple d'un équilibreur de charge ou d'un serveur Web.

## Grâce à ServiceNow, Wayfair bénéficie d'une visibilité sans précédent sur l'ensemble de sa chaîne d'outils DevOps qui permet d'accélérer le délai de commercialisation des versions logicielles

Wayfair a choisi ServiceNow pour unifier les données de différents systèmes. « Nous aurions pu partir de zéro en rassemblant toutes les métadonnées de nos outils dans un entrepôt de données, explique Hourani. Mais ServiceNow nous offrait un délai de commercialisation plus rapide. La solution s'intégrait facilement à nos outils et nous pouvions utiliser des options intégrées de gestion des services IT, comme l'enregistrement des incidents et des changements. Plutôt que de concevoir une toute nouvelle application, nous pouvions simplement l'intégrer à la Now Platform. »

Wayfair a d'abord intégré ses outils de surveillance à ServiceNow, puis sa chaîne d'outils CI/CD. Pour la première fois, l'entreprise bénéficiait d'une vue consolidée de son infrastructure, de ses applications et de ses services de pile Web.

En cas de problème, ServiceNow envoie une notification Slack à l'équipe chargée des opérations. Un membre de l'équipe analyse ensuite les journaux dans Kibana et les met en corrélation avec les récents changements logiciels. Cette approche a permis à Wayfair de réduire les délais de rétablissement de 12 à 2 minutes.

## ServiceNow améliore la qualité des versions logicielles et réduit de moitié les restaurations de code à l'étape de production

En rapprochant le développement et les opérations grâce à ServiceNow, Wayfair a aussi amélioré la qualité des versions.

« L'utilisation de ServiceNow nous permet non seulement de voir, mais aussi d'expliquer les événements, raconte Hourani. En cas de pic d'incidents par exemple, nous pouvons utiliser les données de ServiceNow pour rapprocher ces incidents de suites de tests ou de modifications de code. Nous pouvons alors adapter nos tests afin de réduire le nombre de problèmes à l'étape de production. »

En seulement six mois, ServiceNow a permis à Wayfair de réduire de moitié les restaurations de code à l'étape de production qui sont ainsi passées de 9 % à 4,5 %.

## ServiceNow accélère le pipeline CI/CD de Wayfair, optimise la prestation de services, améliore la qualité du code et réduit les temps d'indisponibilité

Les informations fournies par ServiceNow accélèrent également le pipeline CI/CD de Wayfair. Grâce aux données de ServiceNow, l'équipe responsable du développement de la plateforme de Wayfair appréhende plus facilement les performances de la chaîne d'outils et des processus. Elle est également capable d'identifier les goulets d'étranglement. Cette capacité lui a permis de classer par ordre de priorité les tâches liées au pipeline et de réduire les délais moyens d'intégration de 95 %, qui sont ainsi passés de 32 à 2 minutes.



## Chez Wayfair, le partage des connaissances alimente une culture DevOps florissante

Selon Hourani, la culture DevOps florissante de Wayfair encourage l'apprentissage continu des employés grâce au partage des connaissances en interne et à l'écosystème DevOps. Cela pousse aussi l'entreprise à améliorer sans cesse ses plateformes de technologie et d'ingénierie.

« Grâce à ServiceNow, nous disposons des informations nécessaires à l'amélioration continue de notre pile d'opérations de production, déclare Hourani. Les résultats parlent d'eux-mêmes : une prestation de services plus rapide, une meilleure qualité de code et une réduction du temps d'indisponibilité. »