



Le guide de l'observabilité moderne

Votre parcours d'observabilité démarre ici

“

Il s'agit au fond de pouvoir comprendre le fonctionnement d'un système complexe. Nous travaillons pour des entreprises météorologiques qui surveillent des stations météo dans les océans. Des universités enregistrent la fréquentation en dehors des bâtiments et les niveaux de dioxyde de carbone dans les amphithéâtres. De la synchronisation des listes d'agences de voyages à la surveillance des niveaux d'ateliers dans une usine, tout cela, c'est de l'observabilité.

Simon Hearne

Solutions Architect, Elastic



Quatre conseils

Comment tirer parti de ce guide rapidement (Nous nous doutons bien que vous êtes très sollicités.)

1

Utilisez les **invites** **À FAIRE** au début de chaque section pour prendre des notes.

2

Consultez les **encadrés Résumé** en bas de chaque section pour donner davantage d'informations.

3

Vérifiez **les signaux d'alerte et les indicateurs encourageants** pour jauger les solutions d'observabilité potentielles.

4

Téléchargez la **feuille de travail de la démonstration de faisabilité** pour compiler vos commentaires : vous avez devant vous votre brouillon de démonstration de faisabilité !

Table des matières

Libérez le potentiel de l'observabilité moderne	6	Personnes : préparer votre équipe pour tirer le meilleur parti de nos solutions d'observabilité moderne	35
Quel est le moteur de l'observabilité moderne ?	10	Construire la maturité de votre observabilité pour un monde cloud-native	39
Action motivante : définir l'état futur de votre organisation	15	Impacts potentiels sur la productivité de votre équipe	42
Stratégie organisationnelle : établir une vision pour l'avenir de votre entreprise	20	Le cas de l'observabilité pour les clients et les dirigeants	44
Comprendre l'impact que l'observabilité moderne peut avoir sur vos besoins particuliers	23	Processus : préparer vos opérations et vos workflows actuels à l'observabilité moderne	47
Évaluer les coûts qu'impliquent la migration vers le cloud et l'observabilité moderne	26	Impacts et améliorations sur vos processus	50
Comparaison des compromis et des défis propres aux solutions d'observabilité open source, ouvertes et extensibles, ou commerciales	29	Stockage des données et gestion du cycle de vie des informations	50

Table des matières

(suite)

Technologie : préparer vos capacités techniques à l'observabilité moderne	55	Liste de contrôle de la démonstration de faisabilité	69
Quel est l'impact de l'observabilité ouverte et unifiée sur vos fonctionnalités actuelles ?	57	Démarrez maintenant votre parcours d'observabilité	70
Votre outil d'évaluation des fonctionnalités d'observabilité	60		
Exécuter votre plan d'observabilité moderne	66		
Se préparer à une démonstration de faisabilité, aux étapes majeures et aux jalons	67		

Libérez le potentiel de l'observabilité moderne



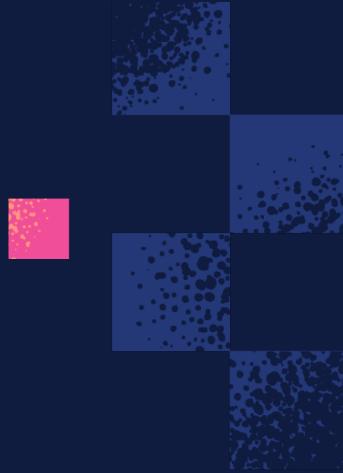
Dans le paysage actuel axé sur les informations, toute chose représente des données. Toute personne représente des données. Des centaines de millions d'impressions sont réalisées chaque jour, créant ainsi de nouveaux points de données attendant d'être ingérés par des entreprises du monde entier cherchant à vous livrer du contenu et des services ciblés basés sur les données. Lorsqu'elle se fait correctement, l'analyse des données est une relation symbiotique. Les organisations collectent des données et, en retour, livrent des expériences utilisateur exceptionnelles. Lorsqu'elle est mal réalisée, elle représente une série de détails vagues et non exploitables, sans but ni signification précis.

Selon Seagate, "seulement 32 % des données au sein des entreprises sont aujourd'hui utilisées ; une quantité non désirable de données prend donc de la place et coûte cher à stocker sans ajouter la moindre valeur¹". Il n'y a jamais "trop de données", sauf si cela consomme votre budget et gâche tous vos efforts de télémétrie et de collecte de données.

Seulement
32 %

.....
des données au sein
des organisations sont
aujourd'hui utilisées

¹ Rethink data put more of your business data to work—from edge to cloud, 2020. Seagate.

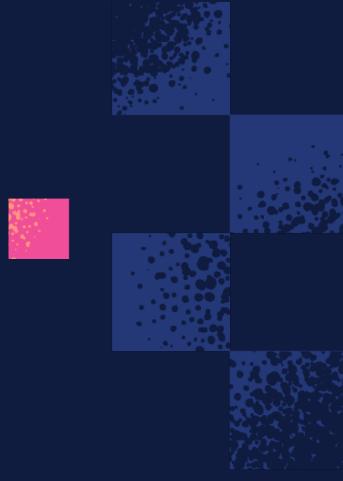


Pour bénéficier d'un retour sur leurs précieuses données et les coûts de leur stockage, les entreprises doivent passer de l'ingestion des données à des actions concrètes à partir de ces données. Le potentiel de vos données est illimité : elles peuvent notamment vous aider à comprendre les parcours utilisateurs et même à former une IA générative. Elles n'attendent que votre feu vert pour le développer. **Mais, en premier lieu, il vous faut les comprendre.**

Pour de nombreuses entreprises qui gèrent des systèmes complexes et d'innombrables logs de données, il faut une solution d'observabilité unifiée pouvant fournir des informations exploitables détaillées afin de transformer les données en force dynamique.

Vous lisez ceci parce que vous savez que votre entreprise a besoin d'une solution d'observabilité pouvant faire travailler vos données. Les factures de stockage dans le cloud de votre fournisseur de solutions ont peut-être triplé du jour au lendemain. Ou peut-être avez-vous entendu parler d'un concurrent ayant accéléré sa mise sur le marché, amélioré son efficacité et augmenté son chiffre d'affaires en implémentant une meilleure solution d'observabilité, ou plutôt, une solution unifiée.

Les applications d'observabilité servent à quasiment tous les types d'entreprises. Elles affectent également toutes les facettes de leurs opérations : personnel, processus et technologie. L'observabilité se base sur les données que génère votre entreprise. Lorsqu'un problème survient, la réponse se trouve quelque part dans les données.



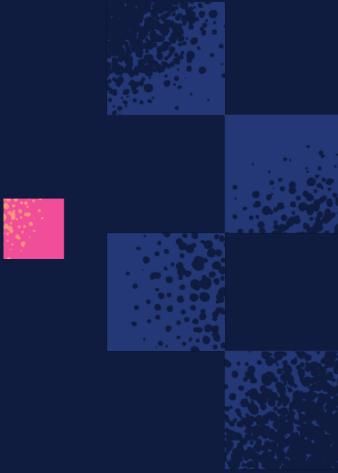
Imaginons que vous subissez une panne. Sans la bonne observabilité, votre équipe en sera à nouveau réduite à chercher des coupables. L'effet de la panne sur vos clients risque ensuite de vous coûter leur fidélité et leur confiance. À terme, votre chiffre d'affaires en sera impacté.

Pensez ensuite aux processus pouvant être affectés. Un manque de visibilité des états et des systèmes internes signifie un temps moyen de résolution (MTTR) plus élevé, qui mène ensuite un temps moyen de déploiement (MTTD) plus élevé, ce qui ralentit inévitablement la rapidité d'innovation (pour l'aspect technologique). Une solution d'observabilité moderne peut aider à :

- **Améliorer** la productivité et l'efficacité de l'équipe en regroupant des outils distincts dans des environnements dynamiques. Cela a un effet direct sur votre efficacité opérationnelle.
- **Améliorer** la satisfaction client, ce qui a un effet direct sur vos bénéfices.

Mais l'observabilité, ça n'est pas uniquement s'occuper de l'ici et maintenant.

Lorsqu'elle est correctement implémentée, elle peut vous permettre d'adopter une approche proactive des opérations commerciales grâce à la compréhension des données. La visibilité sur vos opérations passées et présentes n'est qu'un début. Grâce à une observabilité à large spectre, vous pouvez établir une vision future pour votre entreprise et traiter vos informations exploitables de sorte à créer des solutions proactives. Il peut s'agir de la réduction des risques liés à la cybersécurité ou de l'utilisation de l'IA et du Machine Learning pour accélérer l'innovation. Et avec des réseaux de plus en plus complexes qui atteignent des objectifs de plus en plus ambitieux, votre entreprise a besoin d'avoir plusieurs longueurs d'avance.



C'est la raison pour laquelle l'observabilité moderne est conçue spécialement pour répondre aux besoins des architectures dynamiques et des environnements informatiques multicloud d'aujourd'hui. Le cloud computing s'est développé de sorte à partager et à stocker des données dans des réseaux distribués ; l'observabilité a donc évolué de façon à pouvoir gérer les besoins organisationnels en matière de données hyper accessibles, et en grande quantité, dans ces solutions cloud et hybrides.

L'ampleur de cette technologie peut sembler intimidante, même pour les décideurs les plus avant-gardistes. Bienvenue dans Le guide de l'observabilité moderne d'Elastic.

En collectant et en regroupant toutes les données opérationnelles et commerciales que vous générez et en y déployant la bonne couche d'observabilité, vous pouvez permettre à votre organisation et à vos équipes de prendre de meilleures décisions pour aujourd'hui et pour demain. Nous sommes là pour vous aider à comprendre les nombreux avantages que peut offrir une solution d'observabilité moderne à votre entreprise, ainsi que les choses à prendre en compte pour orienter votre choix de solution. Grâce à une feuille de route basée sur un cadre "personnes, processus, technologies", vous pouvez transformer votre entreprise à l'aide de l'observabilité unifiée.

Entrons dans le vif du sujet.

Quel est le moteur de l'observabilité moderne ?

D'ici 2025, la création de données mondiales devrait augmenter de plus de 180 zettaoctets (c'est-à-dire $180 \times 1\,000 \times 1\,000 \times 1\,000$ téraoctets)². Ça représente beaucoup de données. Et cela peut constituer une mine d'or pour les entreprises. Mais cela peut également les submerger. La différence entre prospérer et couler ? Raconter des histoires.

Les données peuvent raconter des histoires en expliquant ce qui s'est mal passé et pourquoi, ce qui ne fonctionne pas de façon optimale, et ce qui fonctionne et pourquoi. Mais pour cela, elles ont besoin de contexte.

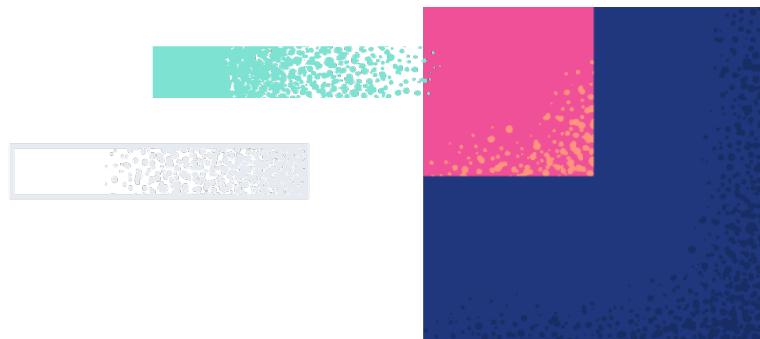
Votre service desk reçoit une alerte : le trafic sur votre site s'est arrêté, mais votre utilisation sur appareils mobiles a fortement augmenté. Les données disent "Aïe".

Alors, vous extrayez davantage de données de vos analyses de sites Web. Vous découvrez que l'utilisation sur bureau a baissé, mais que la distribution du trafic sur iPad reste stable.

Les données disent "Bizarre".

Alors, vous creusez plus loin, et vous vous intéressez de plus près à l'endroit d'où proviennent vos visiteurs. Les données de géolocalisation vous donnent la réponse : les utilisateurs ont déserté leur bureau pour regarder une éclipse solaire, donnant lieu à une baisse de trafic sur les ordinateurs de bureau. Les utilisateurs d'iPad se sont probablement approchés de la fenêtre avec leur appareil, et puisque leurs applications étaient toujours actives, vous avez enregistré un pic de performance en raison du changement de la distribution du trafic. (Fait amusant : c'est réellement arrivé).

Et d'un coup, vos données vous ont raconté une histoire : et une vraie, en plus.



² "Data growth worldwide 2010-2025", Statistica.com, 2023

Les problèmes opérationnels viennent des données

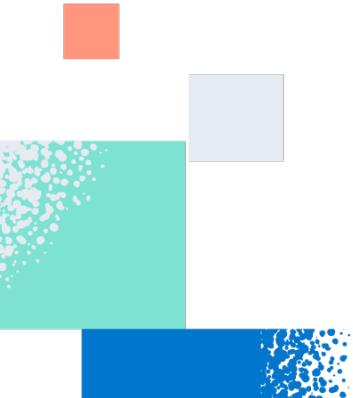
Avez-vous subi une panne sur votre site Web il y a une heure ? L'observabilité vous dira ce qu'il s'est passé.

Trouver rapidement ces ensembles de données distincts et les mettre en corrélation de sorte à en retirer le contexte et l'histoire qu'ils racontent vous permet, à vous, à votre équipe, à votre entreprise, d'agir. (Dans ce cas précis, il n'y avait rien à faire, car l'alerte ne résultait pas d'une panne, mais l'information exploitable apportée par les données était : pas de panique, tout va bien.) Autrement dit, **les données, utilisées à leur plein potentiel, favorisent l'action.**

De nos jours, l'action clé dans les opérations commerciales est d'obtenir des informations exploitables à partir des données. Cependant, la quantité de données opérationnelles que votre entreprise ingère et génère chaque jour est probablement très importante, et croît de jour en jour. L'entreprise moyenne stocke plus de 71 Po de données structurées et non structurées sur site uniquement, sans même inclure le cloud³.

En d'autres termes, **les problèmes opérationnels viennent des données**. Comment faire pour identifier les problèmes, découvrir la cause première et y remédier rapidement pour offrir des expériences client fluides, sans que votre équipe ou vos clients ne suent sang et eau ?

Une plateforme d'observabilité efficace propose une suite d'outils qui aideront à trouver les bons signaux dans les données, vous permettant ainsi de résoudre plus rapidement des pannes coûteuses, de surveiller les performances des applications et de détecter des flux de revenus non exploités.



³ Meeting the new unstructured storage requirements for digitally transforming enterprises, 2022. IDC. delltechnologies.com

La solution d'observabilité que vous choisirez devra dire : nous allons vous fournir un aperçu de bout en bout de ce que cette application peut faire. Si quelque chose tombe en panne, nous vous aiderons à y remédier rapidement. Nous allons appliquer toutes sortes d'analyses pour vous aider à y procéder de façon très intelligente. Nous n'allons pas vous faire chercher une aiguille dans une botte de foin. Nous vous dirons où se trouve cette aiguille et vous donnerons les informations nécessaires pour orienter votre enquête.

— **Chris Pozezanac**
Principal Solutions Architect, Elastic

La quantité et la rapidité des données que votre entreprise génère, requiert et traite, crée un environnement de surveillance complexe qui peut très facilement entraver l'innovation et la transformation numérique s'il n'est pas utilisé correctement. Les environnements hybrides et multicloud en particulier génèrent d'immenses quantités de données, la plupart cloisonnées dans divers outils d'observabilité : les indicateurs commerciaux se trouvent dans le domaine d'une équipe tandis que les indicateurs et les logs de performance se trouvent dans le domaine d'une autre.

Ces points de données fragmentés, en particulier lorsqu'ils sont accessibles uniquement à certains départements ou divisions, donnent lieu à des informations imparfaites ou incorrectes concernant vos opérations.

Prenons par exemple le fait de passer constamment d'une chose à une autre : que se passe-t-il lorsque votre outil CRM vous fournit un ensemble de données contredit par les chiffres de votre outil APM ? (Indice : ça n'est pas bon signe.) Les décideurs sont obligés de passer d'une source de "vérité" à une autre pour réussir à obtenir des informations exploitables concernant leur entreprise, et ces silos de données donnent lieu à un bruit trop important et à des signaux souvent contradictoires.



En plus des silos, la quantité brute de données à analyser manuellement rend la tâche extrêmement chronophage et laborieuse. Vous vous retrouvez donc avec des angles morts dans votre système numérique. Avec toutes ces données, comment peut-on encore avoir des angles morts ? Ça arrive plus souvent que vous ne le pensez, en particulier si votre entreprise utilise encore plusieurs anciens outils de surveillance qui ne fournissent pas les bonnes informations ou la bonne visibilité dans ce nouveau monde complexe qui tourne autour du cloud.

Avec cette quantité de données générées par minute (plusieurs giga-octets par minute et par domaine) l'automatisation se doit de collecter et d'opérationnaliser ces données à l'échelle.

L'observabilité améliorée par l'intelligence artificielle pour les opérations informatiques (Artificial intelligence for IT operations – AIOps) et le Machine Learning (ML) permet des temps de réponse plus rapides et aide l'automatisation ainsi que votre équipe à fournir de meilleures réponses.

Vous collectez des informations à partir de tous vos secteurs verticaux (commercial, marketing, opérations, informatique), mais ne parvenez pas à mettre les informations en corrélation sans y passer des heures. En moyenne, environ 66 % du temps de résolution est passé à identifier le problème⁴ : quoi, quand, où, pourquoi et qui est responsable ?

Il n'existe aucun moyen d'arriver à la cause première d'une disponibilité médiocre de votre site Web, de savoir ce qui provoque les pannes, ou encore quels problèmes principaux affectent les performances. Vos données ne vous fournissent pas de valeur réelle, car vous ne parvenez pas à les regrouper et à les intégrer à vos données commerciales de sorte à comprendre leur réel impact. De plus, votre capacité à atteindre des objectifs commerciaux spécifiques peut être ralentie ou mise en difficulté en raison de compromis entre les performances et le coût. Vous devez soit débourser de grosses sommes pour que vos données soient immédiatement disponibles, soit les stocker dans des espaces économiques, plus lents.

À propos
d'Elastic

66 %

du temps de résolution
est passé à identifier
le problème

⁴ Simic, Bojan. "2022 State of Managing IT Performance - Key Takeaways", Digital Enterprise Journal

L'observabilité concerne le passé, le présent et le futur de votre entreprise.

Passé

Avez-vous subi une panne sur votre site Web il y a une heure ? L'observabilité vous dira ce qu'il s'est passé.

Présent

Votre entreprise fonctionne-t-elle à son plein potentiel ?

Vos services fonctionnent-ils tous de la façon dont ils devraient fonctionner ? L'observabilité vous donnera les outils nécessaires pour comprendre et évoluer.

Futur

Manquez-vous des opportunités de croissance future ?

L'observabilité donnera du poids à ces informations.



Résumé : Quel est le moteur de l'observabilité moderne ?

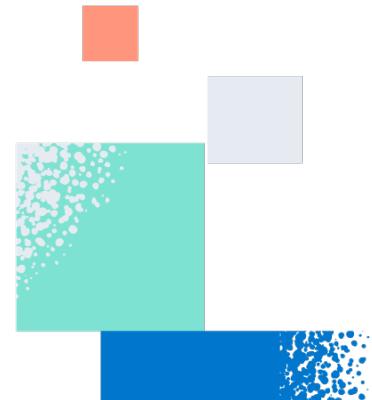
Les données.

La quantité de téraoctets générée et ingérée par votre organisation tous les mois représente un poids mort s'ils ne sont pas priorisés, interprétés et exploitables. Pour trouver un sens à ces données, il vous faut une solution d'observabilité moderne qui vous permette de mettre en corrélation divers ensembles de données, de surveiller les performances de l'application, d'identifier les problèmes, de réaliser des analyses optimisées par l'IA et le ML afin d'accélérer l'analyse des causes premières ainsi que le dépannage et finalement, de bénéficier d'une posture opérationnelle proactive. Un endroit où les informations récoltées à partir de vos données influencent les décisions commerciales axées sur les revenus.

Action motivante : définir l'état futur de votre entreprise

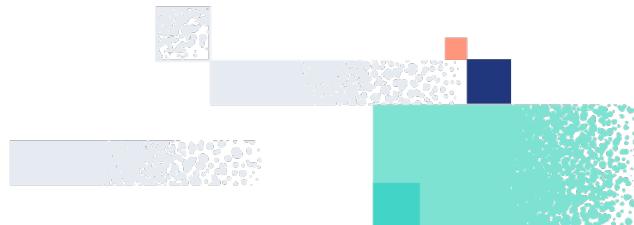
Imaginez ce qui serait possible si votre entreprise découvrait des informations exploitables à partir de toutes les données que vous collectez, quel que soit l'endroit où elles sont collectées. Grâce à une compréhension des véritables impacts de la disponibilité de données en temps réel, les avantages se multiplient dans chaque aspect des opérations de l'entreprise.

En migrant votre équipe vers un outil et une plateforme de données unique qui démocratise l'accès aux informations exploitables, vous pourriez donner à votre équipe les moyens de travailler plus intelligemment, pas simplement plus. Vous récupéreriez le temps que vous passez généralement à réagir aux problèmes, à rechercher les raisons d'une panne et à analyser divers ensembles de données. Vous pourriez réorganiser vos ressources en une machine plus efficace axée sur la performance et l'innovation. Possibilités de croissance et plus encore. C'est là que l'observabilité moderne entre en jeu.



L'observabilité offre une prévisibilité à l'entreprise, dans le domaine des dépenses, des opérations et du temps de développement, ainsi que de la scalabilité.

— **Brian Retzbach**
Vice-président régional, Elastic



Consolidation totale

Comme nous l'avons mentionné, les silos de données ne font pas qu'engendrer des inefficacités, mais entravent également la compréhension globale de votre entreprise. La bonne solution d'observabilité permet la consolidation des outils afin d'éliminer les angles morts commerciaux en regroupant plusieurs fonctionnalités de surveillance en un seul outil. Finie la fatigue oculaire et mentale à force de passer constamment d'une chose à une autre. Les applications cloud complexes et distribuées exigent un outil unifié et cohérent pour simplifier leur gestion quotidienne.

Des outils plus efficaces permettent à votre personnel d'être plus efficace. Réduire le nombre d'outils que votre équipe utilise et retirer les outils non utilisés aide tout le monde à rationaliser les efforts. Si vous fournissez à votre équipe la formation nécessaire pour utiliser une plateforme courante, la consolidation des outils augmentera inévitablement la productivité. Et ces gains de productivité se traduisent rapidement en économies pour votre entreprise.

Correctifs plus rapides

Un outil consolidé, ou une vue corrélée du problème, aide à réduire le temps passé sur la résolution de problèmes. Et c'est pour ainsi dire magique : en réduisant le MTTR, les choses peuvent revenir à la normale plus rapidement pour votre équipe d'ingénierie aussi bien que pour vos clients. S'il y a moins de pannes, vos clients bénéficient de l'expérience attendue.

Lorsque votre équipe n'a pas de solution d'observabilité unifiée, l'analyse de ce qui pose problème peut prendre des heures. Et même lorsque l'anomalie est détectée, qu'en est-il de l'analyse des causes premières et du processus de résolution ? De nombreuses équipes rencontrent des difficultés pour comprendre les responsabilités de chacun avant même de pouvoir résoudre le problème.

Mais pas avec une approche unifiée.

Soutenir la transformation cloud-native

Dans un environnement cloud-native, vous profitez de l'efficacité offerte par les conteneurs et l'informatique sans serveur. Cette architecture peut scaler et prendre en charge vos microservices et vos conteneurs et vous aider à déployer et à gérer des applications fiables.

Cette approche inclut de nombreux avantages, comme la scalabilité améliorée, une mise sur le marché plus rapide et des économies via le cloud. Elle crée également un environnement complexe riche en données diverses, qui génère encore plus d'indicateurs, de logs et de traces.

L'inconvénient ? Sans solution d'observabilité en place, il est difficile de comprendre comment chacun de ces microservices fonctionne globalement, d'identifier les goulets d'étranglement, en particulier lorsqu'on travaille avec des conteneurs, et d'obtenir des informations globales. Les données générées dans cet environnement nécessitent le contexte d'un système plus vaste pour avoir de la valeur. C'est ce que fait une solution d'observabilité unifiée. Elle vous donne une vue de l'ensemble du système pour que vous puissiez identifier les problèmes, les mettre en corrélation avec les données provenant de plusieurs sources, et prendre des décisions.

Optimisation des performances

L'observabilité aide à améliorer la résilience du système, ainsi que l'utilisation des ressources informatiques et cloud. Vous pouvez être plus efficace, plus productif et vous concentrer sur le plus important : la performance et l'innovation. En d'autres termes, l'observabilité peut permettre à votre équipe d'adopter une approche proactive de ses performances.

Ajoutez l'IA à l'équation, et vous obtenez une optimisation de niveau supérieur. Les données peuvent désormais aider à répondre aux questions de niveau trois, quatre et cinq, pas seulement "que s'est-il passé", mais aussi "pourquoi cela s'est-il passé", "où cela s'est-il passé", "en quoi peut-on le comparer aux événements précédents", "les défis sont-ils similaires ou différents".

Pour aller plus loin, l'AIOps tire parti de la puissance, de la vitesse et de l'automatisation de l'IA pour les opérations informatiques, comme l'observabilité. Il offre aux équipes la possibilité de réaliser des analyses de cause première de problèmes complexes et d'utiliser l'analyse prédictive pour éviter les problèmes de façon proactive avant qu'ils ne surviennent. Et avec l'entrée en scène de l'IA générative, nous ne voyons encore que la partie émergée de l'iceberg.



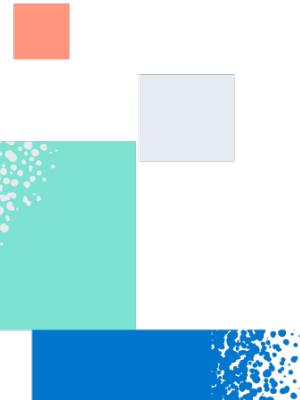
Prévisibilité

Une solution d'observabilité moderne offre, au bout du compte, une prévisibilité sur vos opérations, votre temps de développement et vos dépenses. Chacun de ces piliers commerciaux est interconnecté : bénéficier de prévisibilité dans l'un affecte la prévisibilité de l'autre. Certains fournisseurs peuvent vous rendre opérationnels rapidement, et leurs modèles de tarification peuvent sembler prévisibles, car vous les connaissez déjà ; mais selon l'utilisation de votre outil d'observabilité et d'autres éléments, des coûts supplémentaires imprévus pourraient survenir. Les dépenses prévisibles commencent avec une tarification transparente basée sur les ressources. Une fois votre solution d'observabilité opérationnelle, elle devrait vous aider à optimiser l'utilisation de vos ressources et, ensuite, à stabiliser la prévisibilité de vos dépenses.

Expérience utilisateur et flexibilité

La meilleure solution d'observabilité devrait être une solution personnalisable qui réponde à vos cas d'utilisation uniques et résolve vos difficultés spécifiques, tout en restant également suffisamment flexible pour anticiper les besoins de votre entreprise dans six mois ou dans six ans. Elle doit connaître les intégrations et connecteurs nécessaires pour les sources que vous utilisez aujourd'hui, et pour les services que vous souhaiterez utiliser à l'avenir. Une solution qui vous offre une prévisibilité sur les dépenses, les opérations et le temps de développement vous permet, à vous et à votre organisation, de vous préparer à l'avenir.

Autre élément important pour être flexible : aucune dépendance (minimale) vis-à-vis d'un fournisseur. Il vous faut un fournisseur qui vous suive lorsque vos besoins changent (car ils changeront) et qui puisse vous proposer une solution basée sur des standards ouverts et une flexibilité inhérente.



RÉSUMÉ

Une solution d'observabilité unifiée fournit des solutions et des avantages immédiats : elle regroupe plusieurs outils de surveillance en un seul, réduit le temps de résolution moyen et augmente l'efficacité de l'équipe, prend en charge votre transformation cloud et optimise la performance, ce qui se traduit en une productivité et des retours plus élevés. Une solution d'observabilité unifiée prend également en charge les fonctionnalités à venir.

Préparer votre entreprise à une telle transformation peut sembler intimidant, mais en réalité, si vous bénéficiez d'une bonne préparation et d'une démonstration de faisabilité claire, le parcours qui mène à une solution d'observabilité moderne ne sera pas forcément difficile.

Nous allons vous montrer comment. Chaque section de ce guide possède une feuille de travail pour prendre des notes, pour que vous puissiez réfléchir sérieusement à votre démonstration de faisabilité, la préparer, la cartographier et vous préparer aux prochaines étapes, et ainsi apporter les changements qui aideront votre entreprise à bénéficier d'informations exploitables et de visibilité dans un monde axé sur le cloud.

Stratégie organisationnelle : établir une vision pour l'avenir de votre entreprise

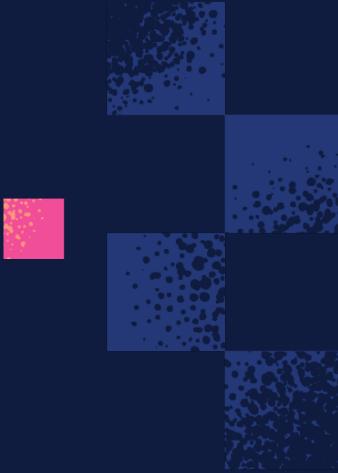


À FAIRE : Définissez les objectifs de votre organisation. Reportez-vous à l'état futur imaginé plus tôt pour définir vos objectifs organisationnels. Définissez des objectifs "SMART" sur une base trimestrielle, semestrielle ou annuelle, en fonction de ces objectifs. Exposez comment une meilleure visibilité et de meilleures informations peuvent vous aider à y parvenir.

Votre entreprise change constamment. Différents types de pannes et d'urgences peuvent vous avoir amené à adopter différents outils au fil du temps. Le premier défi, et le plus important de tous, sera peut-être de s'armer d'un leadership solide pour avoir une vision et retirer de la valeur d'une solution d'observabilité en place. Cela implique de définir des objectifs organisationnels, de former vos équipes, de rester au fait de la technologie et de garder un œil sur l'avenir.

SMART (INTELLIGENT)

(acronyme pour "specific" (spécifique), "measurable" (mesurable), "achievable" (réalisable), "relevant" (pertinent) et "time-bound" (limité dans le temps))



Si vous avez choisi d'utiliser une plateforme inadéquate, ou une plateforme qui ne soutient pas les changements inévitables que vit votre entreprise, revenir en arrière sera coûteux et incroyablement difficile. Personne n'a envie de venir redemander de l'argent aux dirigeants de l'entreprise. En choisissant une plateforme d'observabilité, vous faites un choix décisif pour les années à venir dans votre entreprise. Lorsque vous abordez un problème actuel, il est toujours utile de garder un point de vue novateur.

Anticiper cet état futur vous invite à envisager une solution qui peut vous aider à réaliser votre projet sur 2 ans ou sur 5 ans. Cela peut sembler intimidant, mais l'observabilité peut vous aider à utiliser les données pour véritablement déterminer ce à quoi cela ressemblera, et à le corroborer avec des éléments concrets. Les retours comme la croissance, l'innovation et une tarification prévisible récompenseront cet effort.

Définissez les objectifs de votre organisation.

Que cherchez-vous à accomplir dans 6 mois, 12 mois, 24 mois ?

Reportez-vous à l'état idéal pour définir vos objectifs organisationnels.

Etat idéal :

Dans 6 mois :

Dans 12 mois :

Comprendre l'impact que l'observabilité moderne peut avoir sur votre organisation

Vous savez donc pourquoi vous avez besoin d'une solution d'observabilité, et vous savez que passer à une observabilité unifiée peut-être intimidant, en particulier pour la direction. Vous parlez du long terme, d'un investissement important, d'une restructuration potentielle... Qui n'y réfléchirait pas à deux fois ?

Pour faire court : c'est très important, et il n'y a aucune raison de minimiser cela. Concentrez-vous plutôt sur les impacts commerciaux positifs en aval. Voici quelques points de discussion  pour vous aider à mieux faire passer la pilule.

Accélération de la mise sur le marché

Prenez le scénario suivant : Vous validez votre infrastructure avec l'observabilité, vous savez donc qu'elle peut gérer la charge de ressources d'une nouvelle application. Résultat ? Ça arrive plus rapidement sur le marché, avec moins de problèmes.

Maintenant, disons que vous rencontrez des problèmes. Vous possédez une solution d'observabilité globale qui peut vous aider à identifier exactement ce qu'il s'est passé, à résoudre plus rapidement le problème, à régler l'application, et c'est tout : vous êtes de retour sur le marché.

Workflows rationalisés pour les équipes DevOps

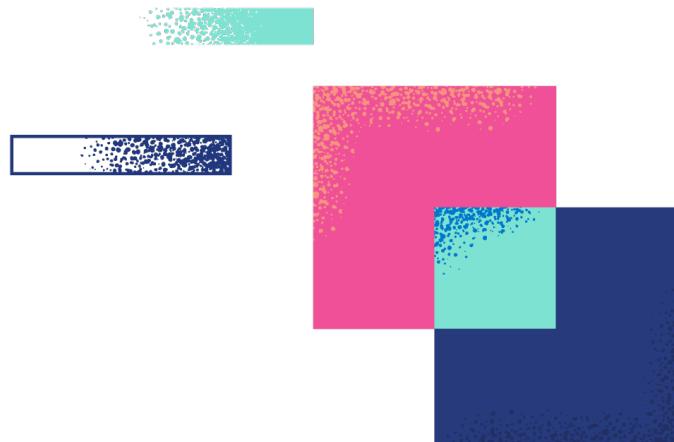
Avec des solutions d'observabilité, la corrélation des données se produit automatiquement, ce qui évite les allers-retours pour l'équipe DevOps. Une plateforme à laquelle votre organisation fait confiance éliminera les cellules de crise et permettra à vos équipes de se concentrer sur les performances et l'innovation à valeur ajoutée.

Amélioration de la satisfaction client

Une observabilité unifiée permet à votre organisation de résoudre plus rapidement les pannes, et de les éviter tout court. Lorsque votre équipe peut consacrer son temps aux performances et à l'innovation, votre client en profite. De meilleures fonctionnalités ainsi que des temps de réponse et des réparations plus rapides signifient que vous respectez vos objectifs et accords de niveau de service. En d'autres termes, vous répondez aux besoins des clients, et ça leur fait plaisir.

Impact mesurable sur les revenus (ROI)

L'observabilité a un impact important sur les revenus. Lorsque vous améliorez la façon dont votre équipe et vos opérations fonctionnent, cela entraîne de réelles économies, pas simplement un évitement des coûts. Vous n'êtes pas convaincu ? Consultez cette étude de cas. Les chiffres parlent d'eux-mêmes pour ainsi dire.



Étude de cas : DISH Media



DISH Media, filiale de la société américaine de diffusion par satellite et décodeur DISH Network, a dû procéder à la traduction d'analyses de données provenant de 7,5 millions d'abonnés sur 25 millions d'appareils. La société avait besoin d'une plateforme d'observabilité non interventionniste pouvant gérer d'importants volumes de données, ainsi que regrouper et contenir ces données sans analyse manuelle.



Avant

Avant d'implémenter Elastic Observability, DISH Media travaillait avec plusieurs outils, et différentes équipes de développeurs étaient chargées d'agréger des données et de générer des rapports manuellement, en plus de répondre à des problèmes techniques et à des signaux d'alerte. En tant qu'entreprise axée sur la croissance et l'adaptation, **DISH a décidé qu'elle devait automatiser son processus d'analyse des données** pour se consacrer davantage à l'innovation plutôt qu'aux réponses réactives.



Après

L'implémentation d'Elastic Observability a fourni à l'entreprise une solution à large spectre et d'importants résultats sur leurs revenus. En automatisant le processus d'analyse à l'aide de l'IA et du Machine Learning, **DISH Media a éliminé le besoin de recourir au travail manuel tout en augmentant de façon exponentielle la rapidité et la précision de ses efforts de collecte de données.** La productivité a grimpé en flèche, car les équipes qui s'occupaient précédemment de la collecte de données ont pu se concentrer sur de nouvelles initiatives centrées sur l'avenir.

Différents services de l'entreprise possèdent désormais les informations exploitables dont ils ont besoin pour collaborer et interagir les uns avec les autres de sorte à booster l'agilité, l'efficacité et l'innovation. Notre entreprise est désormais plus intelligente et plus rapide grâce à Elastic.

John Haskell

Directeur de l'ingénierie,
DISH Media

[Lire le témoignage complet](#)

Évaluer les coûts qu'implique l'observabilité moderne

Chaque entreprise a des besoins uniques : certaines ont un besoin urgent de régler une difficulté récurrente, d'autres ont besoin d'approfondir leur visibilité systématique, et d'autres encore sont prêtes à mettre en corrélation les opérations informatiques avec les résultats commerciaux. Les coûts qu'implique la réussite de l'observabilité moderne sont tout aussi variés.



Comment l'écosystème d'observabilité open source actuel impacte-t-il votre transition vers l'observabilité unifiée ?

La plupart du temps, la difficulté principale réside dans le fait de mapper ce qui est déployé dans l'ensemble de l'organisation. Vous devez connaître les dépenses en agrégation dans l'ensemble de vos équipes, évaluer la valeur de ce qui est déployé et identifier les opportunités d'amélioration. Malgré les économies et la flexibilité qu'offre un écosystème open source aux équipes pour scaler le développement et le déploiement, le fait de consolider votre domaine sur une plateforme unique avec des tableaux de bord cohérents peut vous sembler hors d'atteinte.

La première étape de l'évaluation des coûts est d'évaluer votre environnement actuel et de vous concentrer sur vos objectifs actuels et futurs pour obtenir une solution d'observabilité moderne.

Vous pouvez inclure le coût d'un consultant dont la seule responsabilité sera d'évaluer votre environnement, ou prévoir du temps pour vous et vos équipes.

Évaluer vos déploiements pour obtenir une juste estimation des coûts est sans doute la partie la plus difficile de la transformation vers une observabilité unifiée, mais vous pouvez vous soulager de ce poids en vous associant à un fournisseur qui vous guidera dans une évaluation d'essai pour comprendre vos besoins en ingestion et en conservation de données. C'est encore mieux s'il s'agit d'une évaluation qui se déroule sur une durée limitée suffisamment longue pour vous fournir des informations exploitablest précises (par exemple 6 à 12 mois).

Comment fonctionne la tarification ?

Sachez cela : l'observabilité ne se limite pas à un poste unique ni même à un calculateur de coûts, même si c'est souvent ce que le devis indiquera. La tarification d'une solution variera en fonction de nombreux facteurs : vos besoins, le ou les fournisseur(s) de cloud hôte que vous utilisez (AWS, Google Cloud, Azure), le volume d'ingestion de données, les utilisateurs, les objets, les nœuds ou objets monitorés, la mémoire ou le processeur utilisé, les volumes de transfert de données, les coûts de stockage de données, etc.

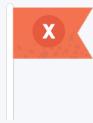
Différents fournisseurs auront différentes approches de la tarification. Et tous les acteurs de ce parcours, qu'il s'agisse d'agents du changement comme vous ou de développeurs, de cadres, d'ingénieurs ou d'analystes de données, recherchent tous la même chose : la prévisibilité. Bien que la nature fluctuante des technologies basées sur le cloud s'accompagne d'un niveau inhérent d'imprévisibilité, vous ne devriez pas perdre de vue l'objectif de bénéficier d'une prévisibilité, particulièrement lorsqu'il s'agit du budget et des dépenses. Quelques modèles de tarification à envisager :

Licences : certains fournisseurs vous vendront une licence pour accéder à leur plateforme. Vous vous engagez à une dépense annuelle minimum, puis consommez le service proposé. Il ne s'agit pas d'une dépense prévisible.

Modèle d'abonnement : il s'agit sûrement du modèle de facturation le plus populaire et le plus répandu, car il est connu (merci Netflix) de la plupart des gens. Les modèles d'abonnement font parfois la promotion d'une tarification clé en main. Facturés annuellement, ils peuvent s'avérer être une dépense d'avance prévisible, mais deviennent rapidement imprévisibles lorsque votre observabilité mûrit.

Payez ce que vous consommez : les fournisseurs vous factureront sur la base de politiques d'ingestion et de conservation des données. Bien que ce modèle de facturation semble plus complexe qu'une licence ou un modèle clé en main, il s'agit de celui qui vous offre la dépense la plus prévisible sur le long terme, ainsi que des options pour vous aider à gérer vos dépenses.

Signaux d'alerte

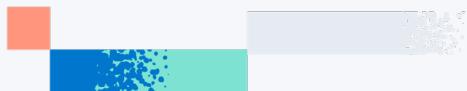


Un formulaire de commande n'expose pas nécessairement certains facteurs de tarification.

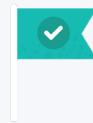
Un scénario courant sur le marché est de s'engager à hauteur de 500 000 USD, mais de se retrouver à doubler cette dépense. Pourquoi ? Le service approvisionnement ne voit pas forcément certains éléments, car ils peuvent ne pas être connus au moment de l'élaboration des contrats. C'est en partie dû à un simple manque de prévisibilité, mais il peut également s'agir d'une tactique de vente de la part des fournisseurs pour conclure un contrat.

Vos données ne sont pas toutes précieuses.

Vos données ne vont pas toutes vous fournir les informations exploitables dont vous avez besoin. Un modèle de tarification qui vous oblige à limiter votre ingestion de données ou à ajuster d'avance sa granularité rend difficiles la recherche et la compréhension de la valeur à long terme des données pour votre équipe et vos opérations.



Indicateurs encourageants



Si vous acceptez le fait que des différences existeront en raison de la nature de votre environnement changeant, ce qui entraînera un manque de prévisibilité, vous pourrez alors profiter d'une plus grande **transparence**. Évaluer les coûts avec un fournisseur qui peut vous guider dans l'inconnu, et qui se montre transparent concernant les inconnues habituelles, constitue la démarche la plus fréquente.

Informez-vous quant aux suppléments et aux pénalités que vous encourez pour les surplus, car il est très facile de les négliger, et encore plus facile de dépasser ces limites. Encore une fois, il vous faut un fournisseur qui se montre transparent avec vous concernant la facturation d'un pic de trafic ou d'un changement dans les opérations.

Tarification en fonction des ressources. Il peut être très difficile de mettre à plat exactement la quantité de ressources dont vous avez besoin, mais il vous faut un fournisseur qui puisse vous guider dans cette direction. Le résultat ? Une fois que vous avez identifié et créé une référence pour votre utilisation de ressources, vous bénéficiez d'une prévisibilité des coûts sur le long terme.



La politique des coûts de l'observabilité

Au niveau organisationnel, une autre difficulté à surmonter peut être la division cloisonnée des champs, des responsabilités et des budgets. L'observabilité concerne chaque département de votre organisation, qu'ils le sachent ou non, qu'ils s'en soucient ou non. Cela peut signifier que vous aurez à vous frayer un chemin dans des problèmes politiques dans le but d'implémenter une solution d'observabilité unifiée. Certains départements pourront avoir un certain budget alloué à l'observabilité ou au monitoring, tandis que d'autres seront plafonnés et nécessiteront une réorganisation des ressources. Bien qu'il s'agisse surtout d'une situation au cas par cas, c'est un scénario courant. Ne laissez pas cela vous décourager. Vous n'êtes pas la seule personne dans ce cas. Ce type de défi renforce plutôt l'argument en faveur de l'observabilité moderne : il devient possible de rationaliser les dépenses et d'abandonner les coûts superflus investis dans des efforts de monitoring épars. C'est dans cette optique que vous devez approcher la direction.

Choisir entre des solutions d'observabilité open source ou commerciales

Bifurcation : un panneau indique "open source", l'autre indique "vendeur commercial." Dans quelle direction aller ? Un chemin est-il mieux que l'autre ? **Les deux choix sont bons, mais comparons.**

En tant qu'organisation, vous pouvez choisir parmi une variété d'outils d'observabilité commerciaux. En général, ils vous permettront de scaler rapidement et offriront un accès à des intégrations, à une automatisation et à un support technique professionnel immédiatement disponibles. Du point de vue de l'expérience utilisateur, vous êtes opérationnel plus rapidement, mais êtes en contrepartie dépendant du fournisseur et avez une flexibilité limitée pour l'avenir, d'ici un ou deux ans.

D'un autre côté, vous pourriez commencer à créer votre propre solution d'observabilité avec des outils open source, tels que OpenTelemetry (OTel), Loki, Fluentd, Prometheus ou OpsTrace, pour en citer quelques-uns. Prenez ceci en compte : vous devrez rassembler certains de ces outils pour vous assurer d'obtenir la visibilité et les fonctionnalités que fournit une solution commerciale. Bien que cette option vous garantisse une flexibilité, puisqu'il n'existe aucune dépendance vis-à-vis d'un fournisseur, vous échangez l'accès à un

support technique d'experts contre des forums de communautés pour assurer la maintenance, la mise à jour et la recherche de solutions ; mais aussi une installation et une exécution rapides contre un temps de développement important pour le déploiement initial et la maintenance continue.

Par conséquent, bien qu'une solution d'observabilité commerciale risque de vous limiter à certains cas d'utilisation, soit en raison d'une spécialisation des fonctionnalités, soit en raison de contraintes budgétaires (il est peut-être trop cher de mettre en corrélation les opérations informatiques avec les indicateurs commerciaux en raison de leur modèle de facturation),

une solution en libre-service risque de vous limiter en termes de fonctionnalités en raison de contraintes de ressources, c'est-à-dire que votre équipe n'est pas assez fournie pour passer le temps nécessaire à créer et à implémenter la solution pour en retirer le meilleur impact.

Maintenant, envisagez une autre solution (un troisième panneau), soit un logiciel commercial **ouvert et extensible**. Il s'agit d'une solution d'observabilité full-stack qui repose sur la collecte de données à standards ouverts (comme OpenTelemetry), avec des données accessibles immédiatement et des modèles ouverts de Machine Learning,

qui vous permet de personnaliser votre solution d'observabilité de façon à répondre à vos cas d'utilisation pour aujourd'hui et pour demain. C'est une belle alternative à la création de A à Z ou à la dépendance vis-à-vis d'un fournisseur plus traditionnel. Vous bénéficiez aussi bien d'une équipe de support technique dédiée que d'un réseau de support communautaire établi, ainsi que de ressources participatives et d'équipes de services professionnels qui prennent en charge vos besoins de personnalisation.

Open source

Créez votre propre solution d'observabilité avec une approche en libre-service flexible et aucune dépendance vis-à-vis d'un fournisseur.

Fournisseur commercial

Démarrez rapidement votre observabilité grâce à une solution prête à l'emploi offrant de la scalabilité et un support technique.

Ouverte et extensible

Une solution d'observabilité full-stack qui repose sur la collecte de données à standards ouverts, permettant ainsi la personnalisation.



Les gens ne veulent pas être dépendants d'une solution spécifique, ils veulent être flexibles. Ils veulent pouvoir adopter de nouvelles technologies lorsqu'ils en ont envie, à leur propre rythme, en sachant que tout n'aura pas disparu le lendemain. La communauté open source aide vraiment à intégrer ces avantages.

— Brian Retzbach

Rentabilité d'un standard ouvert, et d'un logiciel ouvert et extensible

L'avantage majeur à choisir les standards ouverts tels qu'OpenTelemetry pour votre architecture de données d'observabilité (ingestion, schéma) est qu'il n'existe aucune dépendance vis-à-vis d'un fournisseur, ce qui signifie qu'il est relativement facile de passer à un nouveau fournisseur si le prix que propose le prestataire actuel augmente.

C'est ça, la flexibilité.



Euh... OpenTelemetry, c'est quoi ?

Merci d'avoir posé la question ! OpenTelemetry est un framework d'observabilité open source qui permet aux équipes de développement de générer, de traiter et de transmettre des données télémétriques dans un format unique et unifié. "Données de télémétrie", c'est le terme générique pour vos logs, traces et indicateurs, qui sont les piliers de données des solutions d'observabilité. OpenTelemetry peut s'adapter aux modifications apportées à vos systèmes, back-ends et processus, de sorte que vous n'êtes jamais bloqué avec une plateforme, une solution ou un contrat unique. Votre entreprise peut ainsi se développer et s'adapter à l'évolution de vos besoins technologiques. Cette indépendance et cette flexibilité signifient que vous pouvez baser vos décisions commerciales sur ce qui est le mieux pour vos revenus et vos clients, et non sur les limites de votre technologie. OpenTelemetry est l'avenir de l'observabilité.

La rentabilité de l'utilisation d'un logiciel ouvert et extensible, qui vous offre des données ouvertes (vous possédez vos données), basées sur des standards ouverts et la possibilité d'étendre la solution pour y intégrer tous vos outils, confirme la notion que chaque cas d'utilisation commerciale est unique. Votre solution d'observabilité devrait être adaptée à vos besoins, et le fait de choisir une solution d'observabilité basée sur des standards ouverts est un excellent moyen de le faire. Bien qu'une simple démonstration de faisabilité puisse fonctionner pour vos cas d'utilisation les plus courants, elle vous prépare rarement à un état futur, aux événements de la vie réelle et aux nouvelles technologies qui se profilent à l'horizon.

Choisir une solution ouverte et extensible peut d'abord s'avérer être une solution à double tranchant. La flexibilité peut être synonyme de configuration plus longue. Le paradoxe du choix pour ainsi dire. Une fois opérationnelle, une solution ouverte et extensible finit par être plus rentable, car elle vous permet de pérenniser et de faire évoluer votre solution dans la direction dans laquelle votre entreprise scale, en particulier si vous ne payez que les ressources que vous utilisez. Voyez ça comme un début de parcours difficile avant une balade de santé.

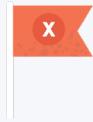


Comment la stabilité et la taille d'un fournisseur impactent-elle votre transition ? Comment le bon fournisseur peut-il la rendre possible ?

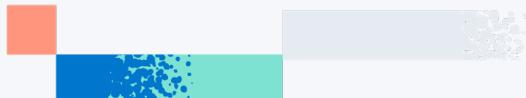
Plus un fournisseur est établi, plus le support technique professionnel sera fiable. Chaque cas est unique, mais plus le fournisseur est important et mature, plus sa communauté est grande, et plus son expérience en termes de résolution des problèmes de cas uniques est importante. En d'autres termes, la stabilité et la taille d'un fournisseur influenceront la fiabilité de son service et de ses consultants. Sur la route vers l'observabilité unifiée, tout le monde a besoin d'un coup de main.



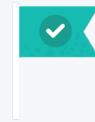
Signaux d'alerte



Une solution ayant une interopérabilité limitée avec d'autres outils et plateformes peut ne pas pouvoir prendre en charge vos futurs cas d'utilisation ou écosystème de technologie. Inutile de dépenser votre argent dans une solution qui manquera de flexibilité et d'adhérence aux standards ouverts, il s'agira d'un coût irrécupérable. Les API ouvertes et les normes ouvertes sont la clé, car elles permettront de futurs cas d'utilisation.



Indicateurs encourageants



Experts des données : il vous faut travailler avec un fournisseur qui vous aidera à comprendre vos données, pour que vous puissiez en retirer de réelles informations exploitables. Il ne vous faut pas simplement des informations, il vous faut des informations qui apporteront un véritable sens à ce qui est pertinent pour les objectifs de votre équipe et de votre organisation.

De l'aide de la part des machines : dans l'observabilité, il est question de traiter l'avalanche de données générées quotidiennement. Cela nécessite des outils qui peuvent analyser correctement d'immenses volumes de données, pour que vous puissiez en retirer une véritable valeur. Pensez AIOps et ML.

Accès à une communauté : cela ne s'adresse pas tellement à la direction, mais davantage aux techniciens et aux professionnels de votre équipe qui interagiront quotidiennement avec les rouages de la technologie. Avoir une communauté, et la possibilité de communiquer facilement avec elle, est un outil inestimable pour l'amélioration continue.



RÉSUMÉ

L'environnement numérique change constamment. Vos cas d'utilisation sont uniques à votre organisation et votre solution d'observabilité devrait être conçue de sorte à répondre à ces besoins, même ceux dont vous n'avez pas encore connaissance. Pour en arriver à ce stade, vous devez vous demander en quoi votre organisation est actuellement affectée par le manque d'observabilité, et ce que l'observabilité de bout en bout lui fera gagner. Passer d'une solution d'observabilité fragmentée à une solution unifiée s'accompagne d'un ensemble de considérations économiques spécifiques à votre organisation, mais en règle générale, vous devriez accomplir deux choses : des dépenses prévisibles et l'implémentation d'une solution pérenne.

Pour cela, il vous faut optimiser l'interopérabilité et éviter la dépendance vis-à-vis d'un fournisseur. Cette stratégie vous libère des augmentations de prix soudaines et vous offre l'indépendance et la flexibilité de personnaliser une solution de sorte qu'elle réponde à vos besoins maintenant et à l'avenir. Cela signifie que vous pouvez baser vos décisions commerciales sur ce qui est le mieux pour votre résultat net et vos clients, et non sur les limites de votre technologie. Et cela, cher agent du changement, augure un avenir radieux.

Personnes : préparez votre équipe pour qu'elle tire le meilleur parti de nos solutions d'observabilité moderne



À FAIRE : Identifiez les personnes qui seront affectées par cette transformation, et la façon dont elles seront impactées. Prenez en considération votre équipe DevOps, votre équipe informatique et vos gestionnaires de projet. Et n'oubliez pas vos clients, vos cadres et d'autres parties prenantes clés.

Il est temps d'intégrer votre équipe et les parties prenantes commerciales. Les solutions d'observabilité ont un effet boule de neige sur l'organisation, elles touchent également différentes équipes de votre organisation : DevOps, informatique, gestionnaires de projet, cadres et clients.

Identifiez les personnes qui seront affectées par cette transition, et la façon dont elles seront impactées.

Prenez en considération votre équipe DevOps, votre équipe informatique et vos gestionnaires de projet, mais n'oubliez pas vos clients, vos cadres et autres.

Personnes affectées :

L'effet :

Comment faciliter une transition fluide :

“

Lorsque je vois des clients implémenter une stratégie d'observabilité avec succès, je constate que cela devient amusant pour eux. Il s'agit de permettre aux équipes d'être compétitives et engagées, de bénéficier d'indicateurs à utiliser pour s'améliorer et d'en être satisfaites. Démocratiser les données de cette façon dans l'ensemble de l'organisation rassemble les gens et les encourage à travailler à un objectif commun.

Simon Hearne

Solutions Architect, Elastic



Bien qu'il faille mettre en œuvre un large dispositif, cela vaut la peine de prendre le temps de réfléchir à la façon dont la transformation vers l'observabilité affectera chacun de ces groupes de personnes ; car ils seront affectés. Cet exercice de réflexion devrait vous mener vers une autre inéluctabilité : la réorganisation.

Duel : le spécialiste contre le généraliste

Il existe deux types d'analystes informatiques dans ce monde : les spécialistes et les généralistes. Une personne peut être les deux, mais si vous avez une petite équipe, c'est la plupart du temps un généraliste qui assume les fonctions liées à l'observabilité. Ils collectent les logs, les analysent et s'assurent que tout fonctionne correctement ; ils assurent également le monitoring des performances applicatives (APM). Il s'agit de votre analyste polyvalent.

Duel



Le spécialiste

- Dirigez-vous vers une niche
- Posez des questions plus approfondies
- Suivez les résultats spécifiques
- Collaborez avec des équipes spécifiques



Le généraliste

- Visibilité globale
- Collectez et analysez les logs
- Collaborez avec toutes les équipes
- Monitoring des performances applicatives (APM)

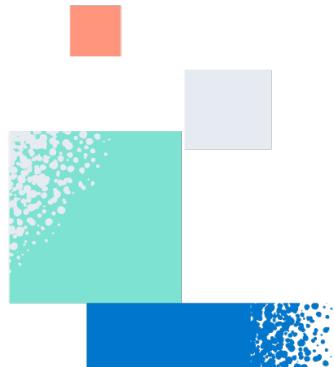
Les équipes plus grandes ont assez de place pour les spécialistes, bien que les plus petites tendent également vers la spécialisation. Avec les bons outils, les spécialistes peuvent poser des questions plus approfondies : que font les gens dans l'application, que nous n'avions pas envisagé ? Quels types de demandes ou de recherches n'avons-nous pas prévus ? Ces questions amènent à se demander ce que fait votre équipe de développeurs. Idem pour vos équipes de front-end. Elles peuvent réaliser un monitoring synthétique et se poser des questions telles que "Et si un client clique là-dessus 28 fois ? Est-ce que le site plantera ?"

Avec la bonne solution d'observabilité, vous pouvez permettre à votre généraliste de creuser plus profondément et d'être proactif, et à vos spécialistes de décloisonner leurs silos et de collaborer de façon plus efficace. Une plateforme d'observabilité unifiée sera fondamentale pour rendre votre personnel plus productif, car elle fournira aussi bien de l'ampleur que de la profondeur aux membres de votre équipe.

Et cela va plus loin : rassembler les membres de votre équipe autour d'une nouvelle plateforme commune leur permet d'être responsables de leur travail et de partager la responsabilité afin de pouvoir réellement s'investir dans leur réussite et la réussite de l'organisation.

L'observabilité ne va pas simplement aider une entreprise à mieux fonctionner, elle aidera également les personnes à prouver leur propre réussite. Les dirigeants ne veulent pas seulement entendre dire que vous faites un bon travail, ils veulent voir des données. L'observabilité est un excellent moyen de mettre de vrais chiffres derrière les améliorations dont vous êtes responsable.

— **Stephen Shepperd**
Senior Manager, Solutions Architecture, Elastic



Construire la maturité de votre observabilité pour un monde cloud-native

Une fois exposés les moyens de réorganisation possibles, vous pouvez commencer à prévoir la préparation d'une migration réussie vers l'observabilité unifiée pour vous et votre équipe. Atteindre la maturité de l'observabilité est un processus constant. Cela prend du temps, c'est une chose vers laquelle vous et votre équipe tendez continuellement. Évaluation de la maturité commence avec les gens et la culture. Ils représentent le cœur de votre organisation. C'est donc en les mettant sur la voie de la maturité de l'observabilité que vos processus et votre technologie font de même.

Personnes : préparer votre équipe pour tirer le meilleur parti de nos solutions d'observabilité moderne

Pour cela, prenez en compte l'importance de ces stratégies pour préparer votre équipe à l'observabilité moderne.

Créez des centres d'excellence

Il est important d'intégrer l'adoption à la formation. Investissez dans la formation : c'est une pièce inestimable du puzzle. C'est ce qui permettra aux principaux utilisateurs de l'outil de prospérer, de délivrer des résultats et finalement, de garantir que vos dirigeants verront un retour sur leur investissement.

Une fois votre outil en place, assurez-vous de maintenir une cadence de formation régulière. En un an seulement, vous pourriez voir une rotation complète de l'équipe d'ingénierie. Pour cette raison, les remises à niveau de formation doivent se dérouler sur toute la durée pendant laquelle vous investissez dans une technologie donnée.

Pensez également à proposer à votre équipe une formation et des certifications professionnelles liées à l'observabilité. Un fournisseur d'observabilité qui possède un programme de formation établi vous aidera à mettre votre équipe à la page et peut vous aider à trouver des talents supplémentaires à mesure que votre organisation grandit. Des formations publiques aux cours professionnels privés, la formation et le transfert de connaissances sont essentiels à la réussite d'une démarche d'observabilité moderne.

Nous voyons parfois que certaines entreprises n'ont pas envie d'intégrer la formation et l'éducation. Elles se diront "Mon équipe est très intelligente et a de la jugeote. Elle pourra comprendre." Six mois plus tard, elles nous contactent pour une demande de formation. Ça ne perturbe pas les activités, et n'est pas non plus chronophage. Il s'agit d'ateliers d'environ deux ou trois jours sur une base trimestrielle ou semestrielle. Et cette formation joue un rôle majeur pour garantir que les entreprises tirent le meilleur parti de cette plateforme d'observabilité.

— Brian Retzbach

Établissez des bonnes pratiques

Mettre en place une solution d'observabilité représente un effort, mais cela ne doit pas nécessairement perturber les activités. Normalement, le nouveau système sera installé de sorte à s'exécuter en parallèle avec l'ancien, à mesure que vous supprimerez ce dernier. Pour éviter une confusion et une frustration superflues, établissez des bonnes pratiques. Apprenez à votre équipe à toujours se tourner vers le nouveau système pendant cette période de transition. Si quelque chose manque, signalez-le et utilisez l'ancien système. Aussi difficile qu'elle puisse être, cette période vous aidera à identifier et documenter les lacunes, et à les corriger.

Établissez une culture de partage de connaissances et d'expériences dans l'équipe

La culture fait partie d'un changement réciproque. (Comment les Crocs sont-elles devenues à la mode et cool ? Changement culturel.) La même chose s'applique au sein de votre équipe. Vos équipes fonctionnelles sont-elles cloisonnées ? L'accès aux tableaux de bord d'observabilité est-il limité, et l'expertise clé réside-t-elle entre les mains d'une poignée d'experts ? À quoi ressemble l'expérience des nouvelles recrues ? Ont-elles la possibilité de s'intégrer rapidement et de contribuer, grâce à la formation solide qu'elles ont reçue ? Toutes ces questions se rapportent à votre culture d'équipe.

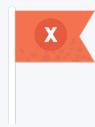
Il vous faut changer votre culture d'équipe en décloisonnant vos silos de données et donc, des connaissances. Plutôt que de trouver des responsables, répartissez la responsabilité et n'accusez personne. Les équipes interfonctionnelles sont fortement alignées et bénéficient d'un accès en libre-service aux données, à la documentation et aux outils d'observabilité, ce qui permet aux membres de l'équipe de prendre des décisions de façon autonome.

La création d'un espace qui valorise la communication pour résoudre les problèmes et soutenir les collaborateurs peut permettre à votre équipe de s'approprier la transition et, surtout, de l'adopter ; donc de faire d'une pierre deux coups. De cette façon, la solution est plus rapidement opérationnelle.



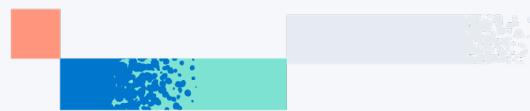
Impacts possibles à surveiller sur la productivité de votre équipe

Signaux d'alerte

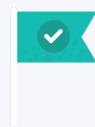


Anticipez la résistance et la fatigue de la part de votre équipe : scénarios possibles : "Je pouvais faire ça en un clic sur l'ancien système, et maintenant, je ne peux plus", "En quoi cette solution est-elle différente de la dernière que nous avons implémentée et que nous sommes désormais obligés de supprimer ?", "Je n'ai ni le temps, ni l'énergie pour ça."

Soyez conscient du fait que votre équipe puisse se sentir submergée par un grand nombre de changements simultanés : une transition technologique importante signifie également que des responsabilités supplémentaires seront ajoutées à des charges de travail déjà remplies.



Indicateurs encourageants



Préparez votre équipe au long terme : l'implémentation d'une solution d'observabilité, tout comme n'importe quelle nouvelle technologie, demandera davantage de temps et d'énergie de la part de votre équipe.

Temps de formation en amont : votre équipe doit passer du temps à comprendre l'outil ainsi qu'à découvrir comment l'utiliser et comment en retirer le maximum.

Temps d'évaluation : votre équipe et le fournisseur doivent évaluer les données qui apportent le plus de valeur et la quantité de ces données que vous générerez.

Temps de migration : en fonction de la quantité de données et des types de données que vous possédez, incluez le temps de migration.

En vous adressant à votre équipe avec un plan d'action qui inclut les heures supplémentaires, signale les difficultés possibles et leur fait comprendre clairement les avantages qu'apporte cette transformation, vous pouvez aider à atténuer les résistances et à remporter leur adhésion.

L'impact n'a pas à être brutal

L'effort supplémentaire, l'interruption des workflows, la résistance et la fatigue vous préoccupent également ? L'impact de la transition n'a pas à être brusque. La transition peut se faire (et se fera sûrement) sur plusieurs mois, ce qui offrira à tous, y compris vous, des moments de répit indispensables. Commencez par vous concentrer sur une difficulté spécifique et continuez à résoudre les problèmes, un par un. De cette façon, votre équipe reste concentrée sur une tâche et les enjeux du processus restent clairs. Les problèmes deviendront bientôt des opportunités : votre équipe peut passer de réactive à proactive.

La nature exhaustive de l'observabilité peut être une bénédiction comme une malédiction. Il est donc important de rester extrêmement concentré sur ce que vous cherchez à résoudre sur le moment. Commencez donc par vous concentrer sur une difficulté en particulier, sans tenter l'impossible. Et au fur et à mesure qu'une organisation deviendra plus mature, le produit devrait en faire de même.

— Stephen Shepperd

Le cas de l'observabilité pour les clients (et les dirigeants)

Vous avez souligné les premières personnes impactées par une transition vers l'observabilité unifiée : votre équipe DevOps, votre équipe informatique et les utilisateurs finaux de l'outil. Mais il existe encore deux ensembles de personnes qui nécessitent votre attention : vos clients et les cadres de l'entreprise.

Pour cette transformation, les dirigeants seront les cordons de la bourse. Elle les impactera via leur investissement. Parlons donc du retour sur investissement.

L'observabilité unifiée a un effet boule de neige sur votre entreprise. Admettons que votre site d'e-commerce connaisse une panne lors du Cyber Monday. Cela va sans dire que cette interruption a un impact négatif sur vos clients, et affecte défavorablement vos revenus. Si votre site est inaccessible pendant 10 minutes un jour où l'activité de shopping en ligne est 2,5 fois plus élevée qu'un jour ordinaire, il est facile de dire que ces 10 minutes ont été 2,5 fois plus dérangeantes qu'elles ne l'auraient été lors d'un jour normal, pour 2,5 fois votre volume normal de clients. C'est une perte de revenus importante.

Votre solution d'observabilité est fragmentée, vos outils et vos équipes sont cloisonnés ? Il est fort probable que votre équipe passe un temps précieux (après tout, le temps c'est de l'argent) à contacter la personne en charge de ce flux de données, pour ensuite contacter une autre personne en charge d'un autre signal, et enfin comprendre qui est responsable de quoi et comment régler le problème.



Étude de cas : UK Betting Company

UK Betting Company est l'un des sites de paris sportifs les plus populaires de la Premier League anglaise, le Grand National, et même d'importants événements comme Wimbledon.



Avant

Il existe deux préoccupations principales pour n'importe quelle plateforme de paris : elle doit être rapide, et elle doit être juste. Pour garantir que son site soit rapide et que le processus de paris soit fluide, UK Betting Company avait besoin d'une solution d'observabilité flexible pour gérer les volumes de logs imprévisibles et à croissance rapide. L'équipe Plateformes d'infrastructures de UK Betting Company recherchait une solution de système pouvant gérer d'énormes charges sans compromettre l'expérience utilisateur ni l'efficacité de l'équipe.



Après

Grâce à Elastic Observability, l'AIOps détecte et stoppe les comportements frauduleux en analysant des schémas d'utilisateur. Si l'intervention est nécessaire, l'outil d'observabilité d'Elasticsearch se connecte facilement à Slack pour alerter instantanément un spécialiste de UK Betting Company et lui demander d'examiner l'activité. Grâce à une implémentation facile, à une tarification dynamique et à des résultats en temps réel, Elastic Observability a transformé le processus de paris pour l'équipe interne de UK Betting Company et ses utilisateurs.



En utilisant Elastic Observability, nous avons diminué les activités frauduleuses globales de 84 %, ce qui a permis à l'entreprise d'économiser plus de 5 millions de dollars chaque année.

Responsable de la stratégie de lutte contre les fraudes chez UK Betting Company

[**Lire le témoignage complet**](#)

Bénéficier d'une solution d'observabilité où les nouveaux outils sont regroupés et où vos signaux se retrouvent dans une seule application dans laquelle vous pouvez les mettre en corrélation vous permet de détecter rapidement la cause de la panne, et signifie que votre MTTR sera d'autant plus rapide.

Qu'est-ce que cela signifie ? Des clients plus satisfaits. Des clients plus satisfaits sont généralement synonymes de meilleurs revenus et d'une marque plus forte. Alors naturellement, des clients plus satisfaits sont synonymes de dirigeants plus satisfaits.



RÉSUMÉ

Les personnes sont au cœur de votre organisation. L'observabilité unifiée et moderne, cela commence par vous et votre équipe. Elle affecte également tous les membres de votre organisation et toutes les personnes qui interagissent avec elle.

Pour bénéficier des effets de l'observabilité unifiée (détecter les flux de revenus non exploités, prendre en charge des initiatives DevOps rapides, diminuer les charges de travail, réduire les pannes coûteuses, booster la productivité et le moral de l'équipe), vous devez intégrer l'adoption à la formation, établir des bonnes pratiques, envisager une réorganisation de votre équipe pour améliorer l'efficacité et créer une culture qui fasse passer la collaboration, l'autonomie, le partage de connaissances et l'appropriation avant les processus. Pour une transformation réussie, il est crucial de remporter d'avance l'adhésion de votre équipe.

Processus : préparer vos opérations et vos workflows actuels à l'observabilité moderne



À FAIRE : Identifiez les opérations et les processus commerciaux qui seront impactés par la transition. Exposez ce qui sera amélioré et les écueils courants à éviter.



Une fois que vous aurez passé du temps à examiner la façon dont les membres de votre organisation seront impactés, vous pourrez passer à la partie suivante : les processus. Comme vous le savez désormais, passer à une observabilité moderne ne nécessite pas de perturber ce qui est en place. Bien que ce processus se déroule sur une longue durée et avec de l'aide, il affectera néanmoins les processus et workflows des membres de votre équipe qui utilisent l'outil tous les jours.



La première étape pour gérer la transition de façon efficace est de s'assurer que vous en comprenez les différentes étapes. Dans la plupart des cas, le processus commence ainsi :

Étape 0

Formation

Il vous faudra commencer à former votre équipe à l'aide d'un échantillon de données. Ingérez-le, puis collaborez avec le fournisseur ou un expert pour former votre équipe sur la façon de l'aborder et de l'activer. Dans le cadre de cette formation, vous pouvez tester la personnalisation de données. C'est l'occasion idéale de comprendre quelles personnalisations apportent le plus de valeur à votre équipe et à leurs opérations.

Étape 1

Instrumentation

Le fournisseur passera un certain temps à observer votre environnement et les données qui s'y trouvent. Pendant cette phase, vous installerez les agents et intégrations nécessaires pour importer vos données dans la bonne plateforme.

Étape 2

Personnalisation des données

Une fois les données importées dans la bonne plateforme (il est d'ailleurs préférable de ne pas le faire en une seule fois, afin que votre équipe puisse apprendre à bien maîtriser le processus), vous pouvez commencer à personnaliser les données, à les transformer ou à les façonnier en fonction de vos besoins spécifiques, sur la base de ce que vous avez appris lors des tests réalisés pendant la phase de formation. Créez les visualisations et tableaux de bord souhaités afin de pouvoir comprendre ce qu'il se passe dans votre environnement en un clin d'œil.

Étape 3

Mesure de l'impact

Les données que vous personnalisez vous fourniront des informations exploitables. Agissez sur cette base. Mesurez également l'impact de ces actions. C'est une étape cruciale et souvent négligée dans l'adoption d'une solution d'observabilité. Mesurer l'impact et développer les KPI vous permet de régler votre outil et vos processus, et fournit des preuves de réussite à votre équipe et à vos supérieurs. Pour cela, implémentez des indicateurs de performance pertinents pour votre entreprise. Ils peuvent être liés aux performances, à la productivité, à la livraison de services ou à la conversion des revenus.

Étape 4

Monitoring et amélioration

Nous pourrions ensuite vous dire de laisser les choses se faire, mais en tant qu'agent du changement, vous devez vous impliquer en continu. Il est dans votre intérêt de maintenir un lien entre votre direction et votre fournisseur d'observabilité, pour garantir que vous tirez le meilleur parti de votre solution. Vous pourrez ensuite vous reposer et évaluer les impacts et les améliorations concernant votre processus.



La partie avant l'étape 0 : la découverte des données

De nombreuses organisations ne comprennent pas clairement tous les composants et technologies utilisés dans leur environnement. Si vous êtes dans le même cas, pas d'inquiétude : vous n'êtes pas seul. Vous ne connaissez pas la quantité de données générées et donc vos besoins en termes d'ingestion de données ? Encore une fois, vous n'êtes pas la seule personne dans ce cas.

Faites participer vos chefs d'équipe à la discussion, et récoltez leurs impressions ainsi que leurs estimations. C'est eux qui sont en première ligne. À ce stade, vous êtes en mission de découverte. Toute information a de la valeur pour mesurer votre déploiement. Vous avez besoin de davantage d'assistance ? Certains fournisseurs d'observabilité peuvent fournir ce service pour prendre en charge votre démonstration de faisabilité.

Impacts et améliorations sur vos processus

Selon votre situation, les impacts sur vos processus ne se ressentiront peut-être pas. C'est l'état idéal. Pour que ce soit le cas, il y a plusieurs choses à prendre en compte, qu'il s'agisse de la façon dont un nouvel outil s'intègre à votre processus existant ou des fonctionnalités de gestion des données. Pour fournir des preuves de votre réussite, vous devrez mesurer les impacts des améliorations sur vos processus.

Gérer la transition vers un nouvel outil

Votre équipe et vos ressources seront impactées aussi bien par la transition que par l'achèvement de la migration vers l'observabilité moderne. Prenez ceci en compte :



Le processus est-il compatible avec votre chaîne d'outils d'intégration continue/de déploiement continu (CI/CD) actuelle ? La transition doit être adaptée aux contraintes et aux besoins spécifiques de votre équipe de développeurs avant que l'application ne passe en production.



L'intégralité de votre équipe bénéficie-t-elle d'un accès à une formation et à des outils qui fournissent des informations courantes, ou à une source unique de vérité ? La démocratisation de l'accès aux informations

essentielles aux réparations et l'accès aux outils qui fournissent ces informations aident à accélérer l'analyse des causes premières.



L'outil s'intègre-t-il facilement aux outils d'alerting et de service desk ? Vous ne voudriez pas ajouter de processus inutiles à la charge de travail déjà bien remplie de votre équipe.



L'outil automatise-t-il le processus de tri ? Cela aide à réduire le MTTR, ce qui signifie que votre équipe peut se concentrer sur la livraison et l'innovation.



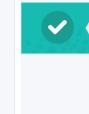
Votre environnement actuel prend-il en charge les intégrations d'IA et de ML ? Ces fonctionnalités sont la clé de l'automatisation, qui permet à votre équipe de travailler de façon efficace. Bonus : c'est comme ça que vous arrivez à la maturité de l'observabilité.

Stockage des données et gestion du cycle de vie des informations

En recherchant une solution d'observabilité, vous prendrez en compte la quantité de données que vous souhaitez stocker et aurez besoin de stocker à l'avenir. Mais n'oubliez pas l'importance de la souveraineté et de la conformité des données. En fonction de votre emplacement géographique, quelles données pouvez-vous stocker et où ?



Indicateurs encourageants



Propriété des données : vous devriez être propriétaire de vos propres données et pouvoir y accéder quand vous le souhaitez, sans outil propriétaire et sans frais supplémentaires.

Conseils concernant la conformité : il est important que votre fournisseur comprenne parfaitement les complexités de la conformité. Il existe des besoins particuliers liés au RGPD et à l'emplacement géographique, et les règles changent sans arrêt.

Flexibilité des données : il vous faut importer toutes vos données. Cela inclut les données structurées, non structurées et semi-structurées, qu'il s'agisse de données opérationnelles (logs, indicateurs, traces, événements, etc.) ou de données professionnelles personnalisées. Renseignez-vous pour savoir si le fournisseur peut gérer les différents types de données dont vous avez besoin.

Accès aux données : recherchez un fournisseur qui vous donnera la possibilité d'effectuer des recherches et d'appliquer des analyses sur toutes vos données, même au-delà des frontières, sans devoir les réactiver depuis une archive. En d'autres termes, il vous faut un fournisseur qui puisse vous donner accès à toutes vos données en quelques minutes, pas sous plusieurs jours.

Mesurez les améliorations apportées à la prestation de services grâce à de meilleurs indicateurs, KPI, contrats de service et objectifs de services

Chaque entreprise mesurera les améliorations de façon différente. Mais pensez à prendre en compte ces indicateurs lorsque vous exposez les KPI, contrats de service et objectifs de services :



Conversion des revenus : en ayant un outil d'observabilité en place, vous pouvez voir quels indicateurs font grimper, ou descendre, les revenus. Imaginons que votre site d'e-commerce ne fonctionne plus pendant une minute. Cela équivaut à x dollars de perdus. Si vous pouvez rapidement détecter la raison de la panne et la réparer, vous réduisez la perte.



Efficacité opérationnelle et consolidation des outils : en consolidant les outils, vous améliorez l'efficacité opérationnelle. Tout se trouve en un seul endroit, accessible aux personnes qui tiennent le navire. Une source fiable simplifie tout ce que vous faites.



Efficacité du personnel et collaboration entre les équipes : une consolidation des outils et un contexte unifié affectent également l'efficacité et la capacité à collaborer de votre personnel. Vous pouvez en faire plus, avec moins de sessions de crise. Imaginons que la résolution d'un problème prenne 10 minutes. Grâce à votre solution d'observabilité, cela n'en prendra que cinq. C'est un gain de productivité de 50 % sur le MTTR. Le temps, c'est de l'argent, et une plateforme d'observabilité unifiée vous fera gagner du temps. Sur le long terme, l'efficacité du personnel permet de réaffecter des ressources des correctifs tactiques vers les initiatives stratégiques.

Étude de cas : Glencore



Glencore, société mondiale de trading d'énergie basée à Londres, New York et Singapour, utilise un mélange d'applications internes et commerciales prêtes à l'emploi pour négocier, optimiser et planifier les transactions de pétrole, de gaz et d'électricité sur plusieurs marchés.



Avant

Bien que les technologies émergentes de négoce d'énergie modifient régulièrement le paysage, les systèmes réactifs sont nécessaires pour déployer de nouvelles fonctions et applications. De plus, le fait de travailler sur plusieurs marchés dans un domaine aussi universel rend crucial le suivi en temps réel pour la résolution des problèmes et la mise à jour des temps de réponse. Avec autant de données à consigner et à analyser, Glencore souhaitait une solution à large spectre permettant une meilleure visibilité. Ses opérations urgentes nécessitaient un accès en temps réel aux données et des mises à jour constantes concernant les problèmes de performance et de disponibilité.



Après

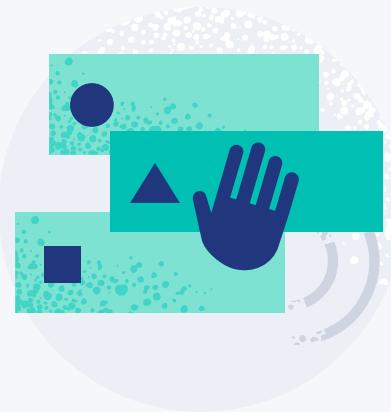
Elastic prend actuellement en charge les fonctions de développement, de test, d'assurance qualité et de tests de validation utilisateur de Glencore dans un seul cluster. Dans un autre cluster, il se concentre sur les applications professionnelles et de production. En ayant les données et les analyses à portée de main, Glencore est davantage proactif que réactif, ce qui engendre une production plus rapide et un meilleur service client. Cela réduit la perte de revenus et renforce les performances des applications stratégiques.

Elastic offre à notre équipe DevOps la rapidité et la visibilité nécessaires pour résoudre les problèmes tout en optimisant les performances de notre application de trading. Cela signifie que nous pouvons répondre de façon plus proactive aux problèmes de service général, mais également aux difficultés de niveau inférieur lorsqu'il manque de données de référence. C'est une progression importante de nos fonctionnalités de support technique.

James Lamb

Chef des DevOps,
Glencore UK Ltd

[Lire le témoignage complet](#)

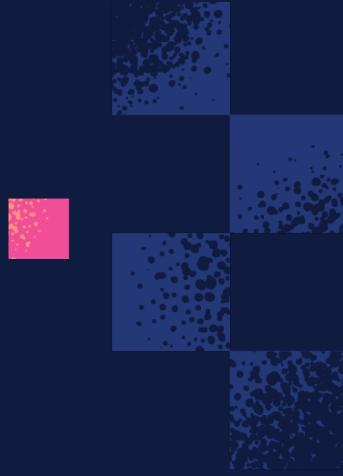


RÉSUMÉ

Il y a deux raisons pour lesquelles l'impact d'une solution d'observabilité unifiée se fait ressentir ou non sur vos processus. La première est que chaque cas d'utilisation est unique : l'endroit où vous vous trouvez sur votre parcours vers l'observabilité unifiée, les difficultés spécifiques que vous devez aborder actuellement, la culture actuelle de votre équipe, etc. Tous ces aspects, parmi d'autres, influenceront les processus impactés par votre solution d'observabilité, et le type d'impact.

La deuxième raison pour laquelle vous ne sentirez pas de changement cataclysmique dans vos processus : le processus d'adoption de l'observabilité unifiée n'a pas besoin d'être un perturbateur brutal. Il se déroule dans le temps, avec de l'aide. (Si vous avez prévu ça dans votre budget, c'est positif.) Une partie des considérations à ce stade est également liée aux données. Le fournisseur insiste-t-il pour que vous lui confiez toutes vos données ? Êtes-vous le propriétaire de toutes vos données ? Le fournisseur vous aide-t-il à respecter les exigences de conformité géographiques ? Toutes ces questions ont des répercussions sur vos processus : devez-vous attendre et payer pour accéder aux données historiques nécessaires pour un audit ? Investissez-vous inutilement des ressources pour assurer la conformité ?

Les réponses à ces questions doivent également faire partie de la façon dont vous mesurez les améliorations de vos processus. Tout le monde gagne à avoir des preuves des améliorations apportées à l'efficacité opérationnelle, à la productivité de l'équipe et la collaboration, et à voir comment tout cela impacte la conversion des revenus.



Technologie : préparer vos capacités techniques à l'observabilité moderne



À FAIRE : Définissez la technologie dont vous avez besoin pour adopter votre solution d'observabilité, et quels changements votre technologie et vos outils actuels subiront lorsque vous adopterez votre solution. Identifiez les points cruciaux de votre calendrier d'adoption pour définir les échéances d'intégration, de formation et de lancement de l'outil.

Identifiez les opérations et les processus commerciaux qui seront impactés par la transition.

Exposez ce qui sera amélioré et les écueils courants à éviter.

Opérations affectées :

Améliorations :

Écueils à éviter :

Quel est l'impact de l'observabilité ouverte et unifiée sur vos fonctionnalités actuelles ?

L'observabilité est le processus de compréhension des systèmes complexes, de l'e-commerce aux institutions financières, en passant par la fabrication. Elle s'applique à tout.

Préparer votre technologie à l'observabilité moderne exige de vous que vous examiniez la raison pour laquelle vous en avez besoin et compreniez les lacunes actuelles de vos fonctionnalités. Quelles données ne pouvez-vous pas mettre en corrélation ? Quel cas d'utilisation ou problème récurrent prend du temps à résoudre ? La meilleure solution sera de commencer par une difficulté principale, de la résoudre, puis de la transformer en solution unifiée ; n'en faites pas trop d'un coup. Prenez votre temps.

Commencez petit, une fonctionnalité d'observabilité à la fois, maintenant que vous pouvez vous appuyer sur une plateforme unifiée. Vous commencerez simplement par monitorer avant d'aborder les lacunes de visibilité, pour améliorer ensuite la dynamique de l'équipe. Vous éliminerez ensuite les silos en démocratisant l'accès aux outils et aux données. Enfin, vous mettrez l'accent sur la liaison entre les différents objectifs de données de l'entreprise, l'ajustement des processus et l'exploitation des technologies de pointe. Ce processus sera légèrement différent dans chaque contexte professionnel, en raison de plusieurs facteurs : les budgets, la taille de l'entreprise, les ressources disponibles, les fonctionnalités actuelles et les priorités commerciales.



Arriver à la maturité de l'observabilité

L'observabilité comporte différents stades.

La destination finale ? Une solution d'observabilité unifiée qui tire parti de la puissance de l'AIOps, de l'IA générative et du ML, ce qui vous permet non seulement de monitorer et de comprendre les états passés et présents, mais vous donne également la possibilité d'adopter une approche plus proactive dans le but d'améliorer votre état futur. C'est dans cette direction qu'il vous faut vous diriger. Mais il existe diverses escales en chemin, des étapes importantes à ne pas manquer.

Compatibilité et standards ouverts

En choisissant un outil, prenez en compte votre écosystème actuel. Les technologies OpenTelemetry natives vous aideront-elles à éviter la dépendance vis-à-vis d'un fournisseur ? Est-il intéressant d'intégrer une plateforme ouverte et extensible à d'autres outils et sources de données cruciales ?

Le rôle que joue l'IA dans l'amélioration de vos fonctionnalités

Vous pouvez déjà faire beaucoup de choses avant d'appliquer l'IA à votre solution d'observabilité, cependant, la technologie représente un composant et un élément important à prendre en compte dans une solution de bout en bout. L'AIOps permet la détection des anomalies pour toutes vos données d'utilisateurs, d'applications et d'infrastructure avec un minimum de configuration préalable (si le fournisseur propose cette option). Le Machine Learning intégré peut automatiquement mettre en corrélation les anomalies avec les données en aval et les dépendances. Cela permet à vos équipes de trouver rapidement la cause première d'un problème et d'accélérer le débogage. Au final, l'IA et le ML sont les armes (pas si) secrètes de votre arsenal d'observabilité. Une solution d'observabilité qui possède ces fonctionnalités améliore la productivité pour vos développeurs, SRE et équipes DevOps.



Lacunes courantes des fonctionnalités

Il est probable que vous manquiez de visibilité sur les technologies complexes cloud-native. Si vous utilisez des fonctionnalités sans serveur, vous avez certainement des lacunes de visibilité, car il existe des fournisseurs entre vous et les serveurs. Si vous utilisez Kubernetes pour gérer des conteneurs, vous rencontrez le même problème. Les environnements d'exécution de conteneurs éphémères ont également un impact sur votre visibilité ; ce que vous gagnez en développement agile, vous le perdez en monitoring efficace. Favorisant la fiabilité, les architectures basées sur les événements rendent plus difficiles le suivi des transactions et la possibilité de voir des corrélations entre des ensembles de données afin de résoudre des problèmes. L'IA vous aide à avoir une vue d'ensemble et à établir des corrélations.

Vous n'êtes pas convaincu par l'IA ?

Étude de cas : BPCE-IT



En tant que second plus grand groupe bancaire de France, BPCE est engagé dans la transformation numérique de ses filiales et services. Le fait de glaner des analyses à partir d'importants volumes de données permet à BPCE de fournir un service de haute qualité et de développer encore plus de moyens de réaliser des opérations bancaires avec BPCE.



Avant

BPCE collecte jusqu'à 10 To de données d'applications par jour. Avec cet impressionnant volume de logs et ces ambitieux objectifs de données, BPCE-IT (l'entité informatique indépendante qui s'occupe de toutes les filiales du Groupe BPCE) a entrepris de créer une solution unique répondant à ses besoins uniques. Elle a été particulièrement attirée par l'AIOps, espérant implémenter une technologie d'automatisation pour centraliser les données et utiliser la puissance de l'analyse du Machine Learning.



Après

BPCE-IT a créé THEIA, un système de monitoring basé sur Elastic, pour optimiser son utilisation des données et implémenter l'AIOps. THEIA, conçu et exécuté sur Elastic, permet à BPCE-IT de gérer ses applications interconnectées, qui s'exécutent sur plusieurs serveurs. THEIA utilise l'AIOps et le Machine Learning pour offrir aux équipes une visibilité sur l'ensemble de l'écosystème complexe, ce qui facilite la détection d'anomalies, le renforcement de mesures de sécurité et la garantie d'une confidentialité totale.

En associant une fonctionnalité d'ingestion fiable à une analyse de Machine Learning, nous savions que nous pouvions délivrer de nouvelles expériences à nos utilisateurs et aider les équipes à améliorer collectivement leurs capacités d'analyse et la qualité de service. Elastic Observability a fourni une solution puissante et scalable pour monter toutes nos données et générer rapidement de la valeur.



Antoine Chevalier

Responsable des données pour les opérations, BPCE-IT

[Lire le témoignage complet](#)

Votre outil d'évaluation des fonctionnalités d'observabilité

Vous comprenez désormais clairement ce que vous souhaitez accomplir au niveau organisationnel, qui sera impacté et quels processus changeront. Vous savez ce dont vous avez besoin. Vous avez une idée plus précise de comment l'obtenir. Vous devez maintenant choisir votre solution d'observabilité, votre super-pouvoir en quelque sorte.

Concernant ses fonctionnalités, elle doit répondre aux cas d'utilisation principaux suivants :

Monitez les performances du système et répondez-y

Votre outil d'observabilité doit permettre à votre équipe informatique de déboguer et de monitorer les performances de l'application, et de glaner des informations concernant l'intégrité de vos services et systèmes. Pour votre équipe DevOps, un outil d'observabilité aide à tout monitorer, qu'il s'agisse des temps de réponse moyens pour une opération ou de la cause de problèmes de disponibilité. En plus de cela, votre outil d'observabilité peut vous diriger vers les services nécessitant un ajustement, et vous montrer comment certains changements ont pu affecter les performances et la latence des applications. Lorsque les données sont mises en corrélation, une solution d'observabilité peut vous renseigner sur l'expérience utilisateur, pour que vous puissiez garder un œil sur vos objectifs de service.

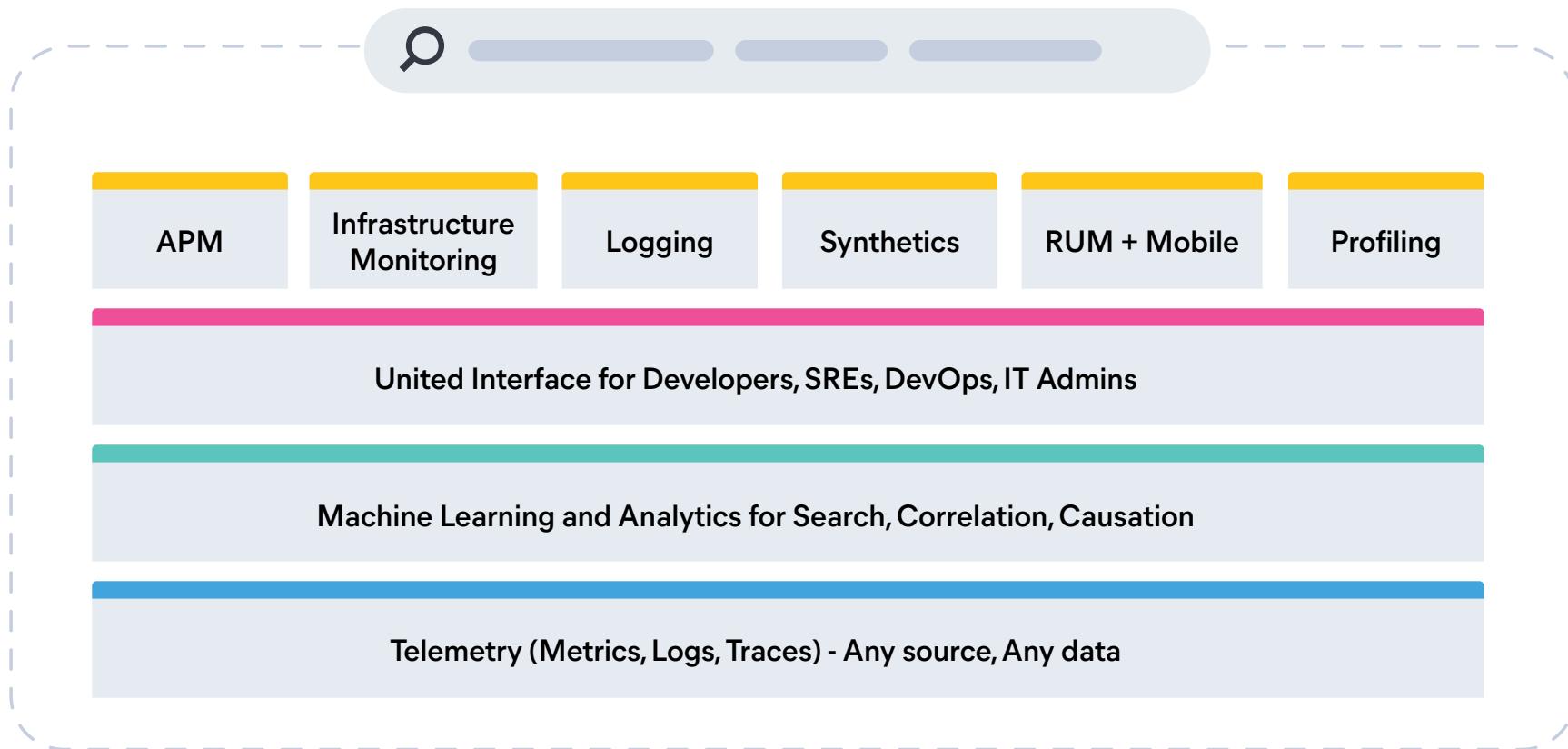
Augmentez les performances de l'entreprise et améliorez la productivité

Lorsque vous mettez en corrélation des données professionnelles et des données opérationnelles, vous bénéficiez d'informations exploitables qui vous permettent d'améliorer les performances de votre entreprise. Bénéficier d'une vue sur tous les systèmes signifie bénéficier d'une vue globale de l'intégralité de votre écosystème. Cela entraîne une résolution plus rapide des incidents, ce qui entraîne inévitablement des opérations plus efficaces. Des opérations plus efficaces, ce sont des processus rationalisés et une meilleure productivité, qui mènent ensuite à une conversion plus rapide des revenus.

Activez la transformation numérique et cloud

Le bon outil d'observabilité garantit que vous puissiez scaler sans vous soucier de problèmes potentiels comme une indisponibilité, des pannes coûteuses, etc. L'observabilité full-stack est nécessaire lors de migrations ou de lancements de nouveaux produits, c'est ce qui vous garantit que vos systèmes s'exécutent de façon fiable. Dans un environnement dynamique, comme une infrastructure centrée sur les microservices, un outil d'observabilité vous offre une visibilité complète cruciale sur les dépendances inhérentes à ces systèmes complexes.

Vous verrez ci-dessous ce à quoi une plateforme d'observabilité unifiée peut ressembler.



Au niveau le plus élémentaire, votre plateforme d'observabilité devrait permettre : une meilleure productivité, l'efficacité opérationnelle, la conversion des revenus et une architecture pérenne. Pour cela, il vous faut un outil qui possède les fonctionnalités suivantes :



Informations exploitables en temps réel et agrégation des données multi-signaux : il faut que votre outil vous fournisse des informations en temps réel sur ce qu'il se passe dans votre environnement et votre système de livraison numérique. Un outil qui puisse mettre en corrélation les données provenant de plusieurs signaux et diverses sources dans une plateforme unique est vital. C'est une étape clé pour améliorer votre MTTR et votre MTTD.



Visualisation interactive : qui n'aime pas un tableau de bord pratique et facile à utiliser ? Un très bon outil d'observabilité vous permet d'agir à partir de vos données en vous aidant à leur donner du sens en tant qu'humain. Et comment ? Avec des tableaux de bord. Il vous faut un outil qui possède des tableaux de bord prêts à l'emploi, et qui vous donne aussi la possibilité de créer et personnaliser le vôtre, afin que vous puissiez tirer le meilleur parti de l'outil et répondre à vos besoins et cas d'utilisation uniques.



Capacités de recherche : il est crucial de pouvoir utiliser votre outil pour rechercher des informations. Vous devez pouvoir effectuer des investigations et des analyses ad hoc,

et ce sont les fonctionnalités de recherche qui font toute la différence. Recherchez, explorez et déterminez les causes premières plus rapidement.



Monitoring des performances applicatives (APM) :

grâce à des fonctionnalités APM, votre outil d'observabilité peut vous aider à accélérer le cycle de vie de développement de votre logiciel. Le traçage distribué de bout en bout, de vos services cloud à vos microservices, en passant par vos fonctionnalités sans serveur et plus encore, aide votre équipe à améliorer la qualité du code.



Monitoring des logs : un outil d'observabilité est intrinsèquement construit sur le monitoring des logs. Il se doit donc de le faire de la bonne façon, et de bien le faire. Votre outil doit facilement déployer le monitoring des logs, pour détecter les schémas et les cas particuliers grâce à la détection des anomalies, et vous permettre de déployer et de gérer vos logs, structurés et non structurés.



Monitoring d'infrastructure : votre infrastructure cloud est complexe, il vous faut donc un outil d'observabilité pouvant ingérer et stocker des données et indicateurs temporels, ce qui simplifie la compréhension grâce aux visualisations logiques et intuitives de votre environnement.



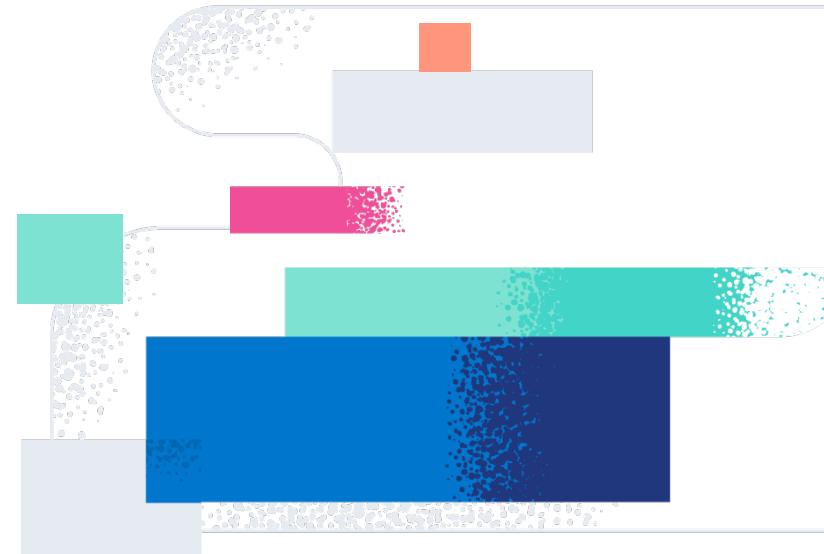
Monitoring des utilisateurs réels : l'expérience client et la satisfaction client sont des clés externes de la réussite de votre entreprise. Cherchez donc un outil d'observabilité pouvant vous fournir toutes les informations nécessaires concernant vos utilisateurs : bénéficiez d'une visibilité totale sur leurs interactions, récupérez des indicateurs sur les performances des utilisateurs et tracez l'expérience utilisateur sur l'ensemble de son parcours. Vous devez pouvoir analyser les données par URL, système d'exploitation, navigateur et emplacement.



Monitoring synthétique : bien que l'innovation soit nécessaire pour que votre organisation reste compétitive et présente sur le marché, elle a besoin d'un peu d'aide de la part du monitoring synthétique. Recherchez un outil qui vous permette de simuler, suivre et visualiser systématiquement les performances des parcours essentiels de vos utilisateurs.



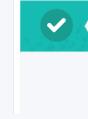
Profilage de l'application : vous souhaitez savoir ce qu'il se passe dans votre système au niveau du noyau et du code ? Recherchez un outil d'observabilité qui permette une faible surcharge et un déploiement fluide des fonctionnalités de profilage, et qui soit compatible avec un large écosystème de langages (Python, Java, Rust, C/C++, Go, Rust, etc.) et fonctionne avec tous les cadres de conteneurisation et d'orchestration principaux.



Vous savez qu'il existe une large gamme de fournisseurs d'observabilité. Nous avons parlé des avantages à se tourner vers des fournisseurs plus établis (meilleur support technique et fonctionnalités de consulting) et avons exploré les compromis entre les solutions commerciales, ouvertes et extensibles, et le fait de créer la vôtre de A à Z. Quelle que soit la direction que vous choisirez, gardez ces indicateurs encourageants sous la main et à l'esprit.



Indicateurs encourageants



Les capacités full-stack unifiées sont cruciales sur le long terme. Bien que le déploiement de l'observabilité se fasse parfois sur plusieurs années, le fait de savoir que votre fournisseur peut proposer les fonctionnalités de base d'une plateforme full-stack vous permet de pérenniser votre solution d'observabilité.

Prenez en compte la scalabilité de la solution : est-elle adaptée à des environnements et architectures complexes plus grands ? Pourra-t-elle scaler et évoluer de façon abordable aux côtés de votre entreprise ?

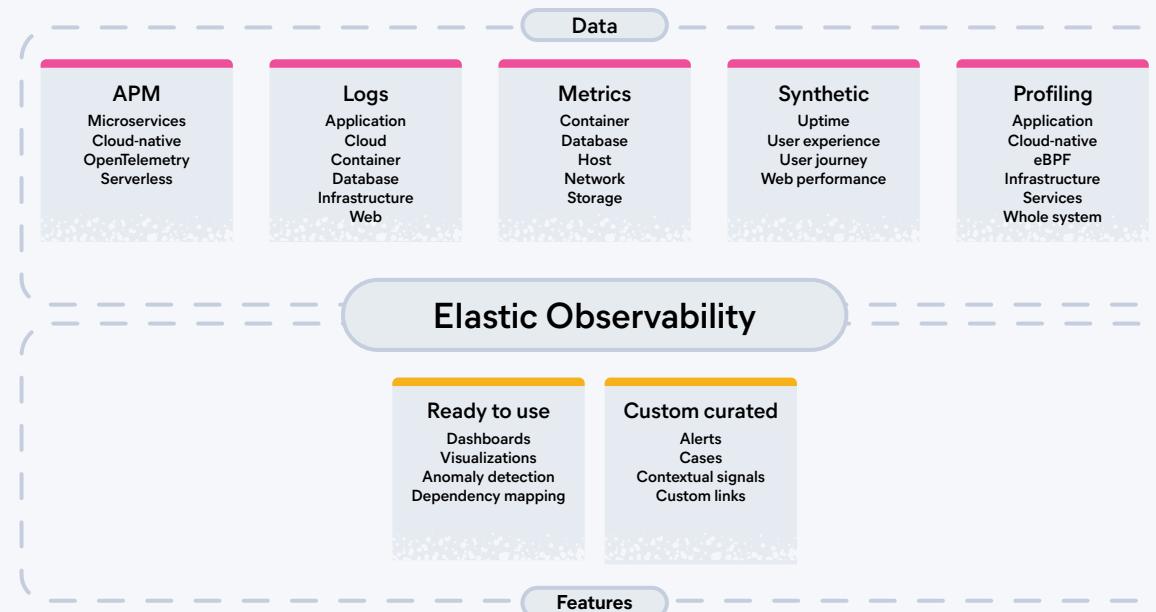
Il vous faut une solution qui tire parti de l'IA aussi bien d'un point de vue de l'AIOps traditionnel que d'un point de vue futur : l'IA générative. Les avantages peuvent inclure l'aide dans la gestion des immenses quantités de données, la possibilité de trouver des aiguilles dans des bottes de foin, la réduction du MTTF et du MTTR, l'identification d'inconnues et de causes premières, la fourniture de contexte pour divers ensembles de données et leur mise en corrélation, et l'organisation des informations pertinentes précises et spécifiques à l'entreprise.

Analysez les informations concernant la dépendance vis-à-vis d'un fournisseur et les coûts de transition. Posez des questions concernant la possibilité d'accéder aux données historiques. Vous devriez pouvoir le faire sans frais supplémentaires.



Recherchez une solution qui fournit des cartes de service et puisse tenir à jour un inventaire de vos applications/technologies. L'interface utilisateur est une partie importante de l'efficacité. Assurez-vous que la solution simplifie réellement ce qui est complexe.

Assurez-vous que votre fournisseur peut vous accompagner dans votre mise en conformité. Sur la base de votre emplacement géographique, quelles données pouvez-vous stocker ? Pendant combien de temps, et quelle quantité ?



Oh ! Et encore une chose très importante et très négligée à faire lorsque vous recherchez une solution d'observabilité : échangez avec les clients du fournisseur pour avoir des références. Demandez-leur de vous parler de leur expérience actuelle et passée, de l'utilisation quotidienne à la facturation, et plus encore. C'est un moyen efficace de choisir une solution d'observabilité unifiée qui vous convienne et convienne à l'avenir de votre organisation.

C'est un peu comme choisir une université : vous êtes sur le point d'investir (si vous vivez aux États-Unis) une somme d'argent considérable dans les trois ou quatre prochaines

années de votre vie. Vous ne regardez pas uniquement quels cours vous allez suivre ; dans cette analogie, il s'agira des fonctionnalités de notre outil. Vous vous intéressez également aux professeurs (l'équivalent des experts de l'observabilité qui vous aideront sur votre parcours), à ce à quoi ressemblent le corps étudiant et les fêtes, aux activités extrascolaires, etc. Il s'agit de votre service client, des personnes à qui vous aurez affaire, des avantages que vous retirez de l'utilisation, et de la communauté dans son ensemble. Que faites-vous pour avoir un bon aperçu de toutes ces choses ? Vous parlez à un ancien étudiant pour avoir un témoignage direct. Il en va de même pour votre solution d'observabilité.

Exécuter votre plan d'observabilité moderne



Comment faire

[Téléchargez la feuille de travail de votre démonstration de faisabilité.](#)

Notez toutes vos idées dans un seul endroit.

Si vous avez pris des notes, félicitations ! Vous avez une ébauche de démonstration de faisabilité entre vos mains. C'est le moment de la peaufiner et de la préparer pour vos supérieurs.

Se préparer à une démonstration de faisabilité, aux étapes majeures et aux jalons

Rassemblez toutes vos notes et organisez-les dans cet ordre :

1

Identifiez vos jalons, indicateurs et KPI

2

Identifiez vos parties prenantes et les membres d'équipe impactés, exposez les impacts

3

Identifiez les processus impactés, les cas d'utilisation clés, les cas d'utilisation secondaires, le contour

4

Identifiez les fonctionnalités impactées, exposez les fonctionnalités que fournit la solution

Rassemblez une équipe d'agents du changement

Un parcours n'est rien sans équipe de campagne : rassemblez une équipe d'agents du changement et attribuez des responsabilités claires à chacun. Consultez de nouveau votre liste de parties prenantes et de membres d'équipe impactés : les rallier à votre cause sera crucial pour la réussite de cette opération.

Établissez une présélection des fournisseurs

Vous pouvez comparer différentes solutions d'observabilité sur une feuille détachable ou en créant une carte d'évaluation. Comprenez les cas d'utilisation clés que votre solution actuelle gère en ce moment, ou qu'elle pourrait améliorer. Échangez avec votre réseau, faites des recherches sur certains noms et dressez une liste de leurs offres pour vous préparer à votre future démonstration de faisabilité.

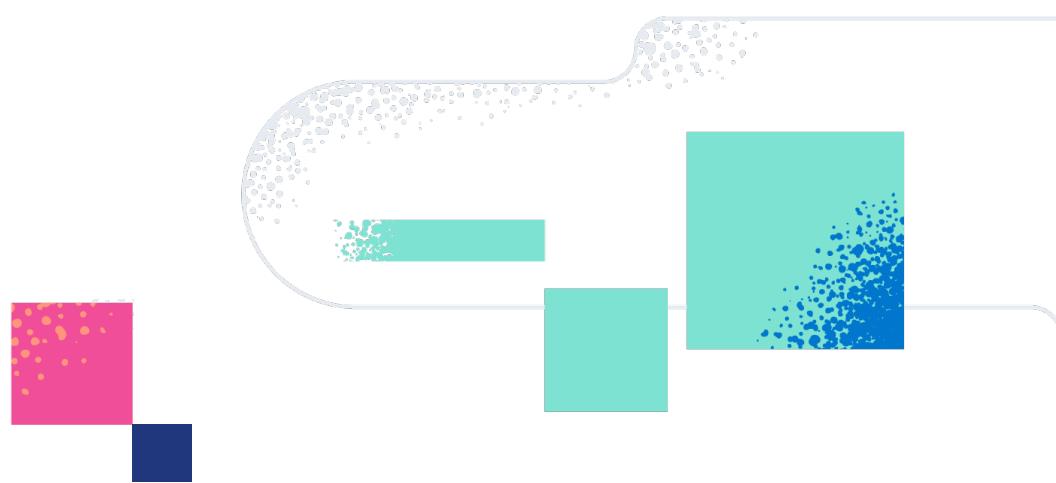
Définissez un plan de projet pour la démonstration de faisabilité

Votre démonstration de faisabilité n'a pas besoin d'être prête en un seul jour. Fixez-vous une échéance pour la terminer. Impliquez votre équipe d'agents du changement. Gardez en tête vos jalons organisationnels comme objectifs pour votre échéance.

Souvenez-vous des impacts envisagés pour votre équipe et définissez en conséquence des livrables et des dates pour les mesures à prendre.

Présentation

Lorsque vous êtes prêt à faire votre présentation, plantez le décor. Commencez par la difficulté : comment en êtes-vous arrivé à réaliser cette démonstration de faisabilité ? Ensuite, présentez la solution.



Liste de contrôle de la démonstration de faisabilité

Vérifiez que vous avez bien couvert tous les angles :

Organisation : votre objectif

Personnel : les personnes impactées

Processus : ce qui est impacté

Capacités technologiques : ce que vous avez besoin que la technologie fournit

Assurez-vous d'avoir abordé les capacités suivantes :

Scalabilité et flexibilité : une solution personnalisable qui convient à tous les cas d'utilisation, aujourd'hui et demain.

Unifiée, full-stack : capturez tous vos logs, indicateurs et traces dans une plateforme d'intelligence unique pour bénéficier d'une visibilité complète sur tout votre écosystème.

AIOps, IA générative et analyses complètes : permettez à votre équipe de retirer une réelle valeur de vos données et d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

Déploiements sur site et basés sur le cloud dans des douzaines de régions compatibles sur AWS, GCP et Azure : c'est une solution qui s'intègre de façon fluide à votre écosystème actuel.

Démarrez votre parcours d'observabilité

Eh bien, cher agent du changement, vous êtes prêt. Vous avez tout ce qu'il vous faut pour démarrer le parcours, et êtes un peu mieux équipé qu'au début.

Nous avons parlé des données, et du fait que la bonne solution d'observabilité de bout en bout était ce qui vous séparait des informations exploitables sur vos données. Nous avons exploré ce que signifiait une solution d'observabilité unifiée au niveau organisationnel, et quel impact positif ce type de solution pouvait avoir sur votre présent et votre avenir. Nous avons parlé de l'importance de mettre les personnes au premier plan lorsque l'on entreprenait cette transformation vitale, et de la façon de les préparer aux changements pour qu'elles puissent en bénéficier plutôt que de les subir. Nous avons évoqué vos processus : leur amélioration, les interruptions à prévoir, et comment régler votre allure et celle de votre équipe lors de l'adoption. Nous avons examiné l'aspect technologique : les impacts de vos fonctionnalités actuelles et les indispensables lorsque vous recherchez le bon outil d'observabilité.

Il suffit d'un seul pas pour entreprendre cette transformation. Maintenant que vous avez fini de lire notre guide, vous avez fait ce pas. Vous avez une ébauche de démonstration de faisabilité entre vos mains, une ressource pour vous guider dans vos futures recherches ; pensez à vous rapprocher d'autres utilisateurs, clients et anciens clients du fournisseur pour avoir des renseignements fiables. Si vous êtes prêt pour l'étape suivante, nous vous avons mis de côté un Modèle de maturité Elastic Observability.

Réaliser l'évaluation de maturité ▶

