



À propos du client

ServiceNow simplifie le monde du travail grâce à une plateforme basée sur le cloud qui aide les entreprises à renforcer leur productivité et à créer des expériences attrayantes pour leurs employés et clients.

www.servicenow.fr

Pays/Région

Amérique du Nord

Secteur

SaaS

Type de solutions

[Accélération des applications stratégiques](#)

[Activation de l'analytique en temps réel](#)

[Modernisation de la protection des données](#)

Produits utilisés

[Pure Storage FlashArray//X](#)

[Pure Storage FlashArray//C](#)

[Pure Storage FlashBlade™](#)

[Pure Storage Pure1®](#)

Chez ServiceNow, l'individu est au centre de toutes les préoccupations (même en matière de stockage)

ServiceNow concentre toute son attention sur les individus, en proposant des solutions de workflows numériques faciles d'utilisation et hautement personnalisables. Cette approche lui permet d'enregistrer chaque année une croissance annuelle de 40 % et un taux de renouvellement de 99 %.

Mais la croissance entraîne des défis. Récemment, Keith Martin, Directeur principal Ingénierie des capacités cloud, a rencontré un obstacle de taille : comment faire face à des volumes de données croissants et une base clientèle en expansion, qui ne cesse d'innover sur la plateforme ServiceNow ? Pour surmonter cet obstacle, Keith Martin a décidé de moderniser l'environnement de stockage, devenant par la même occasion le premier principal fournisseur de cloud à migrer vers un datacenter 100 % flash.

« Pure a eu un impact extraordinaire sur l'entreprise, et a complètement changé notre état d'esprit et le fonctionnement de l'équipe d'infrastructure cloud. »

KEITH MARTIN,
DIRECTEUR PRINCIPAL
INGÉNIERIE DES
CAPACITÉS CLOUD,
SERVICENOW

Impact sur ServiceNow



Garantie de croissance forte et durable pour ServiceNow



Promotion de l'innovation continue auprès des clients sur la plateforme ServiceNow



L'équipe infrastructure comme partenaire de l'entreprise

Enjeux



L'environnement de stockage complexe nécessitait une maintenance quotidienne.



Le stockage sur disque peinait à suivre la croissance de l'entreprise et à répondre aux besoins des clients.



La lenteur des sauvegardes et des restaurations avait un impact sur les performances et la disponibilité côté clients.

Résultats



Les clients déploient de nouvelles fonctionnalités plus rapidement grâce à un accès quatre fois plus rapide aux environnements de test.



L'équipe d'infrastructure cloud économise des dizaines de milliers d'heures d'administration chaque année.



L'équipe principale peut gérer un environnement de stockage dix fois plus conséquent.

Repenser le stockage pour s'adapter à l'innovation client

Soutenir les instances personnalisées de plus de 6 200 clients n'est pas une mince affaire. L'infrastructure cloud d'entreprise ServiceNow traite chaque heure 64 milliards de requêtes de bases de données, 291 millions de requêtes HTTP, 46 millions d'appels API et 571 téraoctets de données de sauvegarde.

Le travail de M. Martin est de garantir le bon fonctionnement de cette infrastructure côté clients. Pour y parvenir, 2,4 millions de sauvegardes et 5 000 restaurations de bases de données sont nécessaires chaque mois, une série de processus essentiels en particulier à la création de clones de développement lorsque les clients déploient de nouvelles fonctionnalités. Cependant, cette tâche est devenue extrêmement complexe.

« Les performances et les problèmes de fiabilité liés à notre ancien système de stockage nous imposaient des limites strictes », se souvient Keith Martin. « Les processus de sauvegarde et de restauration étaient lents, et nous passions tout notre temps à conteneuriser l'infrastructure pour que l'ensemble de l'environnement ne soit pas affecté en cas de défaillance d'un disque. »

Un moment charnière se présentait à Keith Martin et son équipe. Maintenir l'infrastructure en l'état impliquait d'augmenter la capacité et les effectifs, mais aussi de réaliser un travail acharné simplement pour conserver les niveaux de service actuels.

« Nous fonctionnions d'une manière qui n'était pas naturelle, en nous accrochant à un système de stockage insuffisant », déclare M. Martin.

Le stockage flash transforme l'approche informatique en matière d'expérience client

Keith Martin a choisi Pure Storage FlashBlade comme [solution de restauration rapide](#), ce qui a immédiatement réduit l'empreinte du datacenter ainsi que les interruptions, et raccourci les temps de restauration à quelques secondes - contre plusieurs heures voire plusieurs jours auparavant. Grâce à cela, l'équipe existante peut gérer un environnement de stockage dix fois plus conséquent.

Grâce à des restaurations plus rapides, ServiceNow peut désormais offrir à ses clients des clones de test quatre fois plus rapidement qu'auparavant, tout en éliminant la quasi-totalité des frais de gestion, permettant ainsi à l'équipe de Keith Martin d'économiser des dizaines de milliers d'heures chaque année.

« Pure a eu un impact extraordinaire sur l'entreprise, et a complètement changé notre état d'esprit et le fonctionnement de l'équipe d'infrastructure cloud », explique M. Martin.

ServiceNow a depuis migré toutes ses sauvegardes de production vers une solution combinant les technologies [FlashBlade](#) et [FlashArray](#) de Pure Storage, devenant ainsi le premier fournisseur de cloud à adopter un datacenter 100 % flash avec des technologies modernes, afin d'offrir une meilleure expérience client.

ServiceNow se tourne vers l'avenir avec des technologies émergentes

Keith Martin prévoit d'intégrer Splunk, la pile ELK d'Elastic, l'IA et des initiatives de Machine Learning aux solutions Pure Storage, ce qui permettra à ServiceNow de rester compétitif dans un secteur en constante évolution.

« Les solutions Pure représentent un atout indéniable pour nous, car elles nous permettent de garder une longueur d'avance sur la concurrence », déclare-t-il.

purestorage.com

+33 9 75 18 86 78

