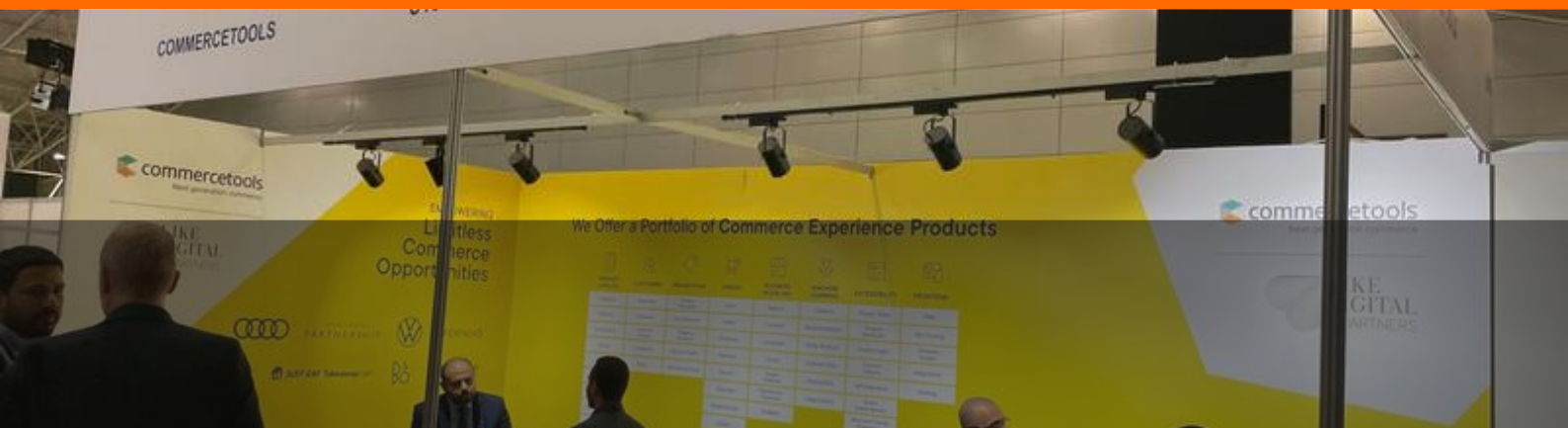




commercetools GmbH ・ EコマースSaaS / プラットフォームテクノロジー ・ グローバルインフラ；Gradionチームはベトナムから運用（- APAC日中時間帯をカバー） ・ 継続中

世界最前線のコマースプラットフォームを支える、 - グローバルインフラチームの一翼。

クライアントの背景

commercetoolsは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋地域のエンタープライズ小売業者向けに、年間750億ドル以上のGMV（- 流通取引総額）を処理し、年間5億件以上の注文を扱っています。Gartner社のマジック・クアドラントで5年連続リーダーに選出されたこのプラットフォームは、世界の自動車メーカー上位10社のうち5社、ファッション、美容、消費財分野の主要ブランドを含む、- 最も要求の厳しい小売業者のEコマース運用を支えています。

エンタープライズ小売業者のECサイトがcommercetools上で稼働している場合、すべてのチェックアウト、商品表示、カート操作は- プラットフォームが正常に稼働していることに依存します。ミュンヘンで午前3時にプラットフォームが不安定になることは、世界- のどこかでは午前3時であり、米国の小売業者の主要なショッピング時間帯やAPACブランドの朝のピーク時には、収益に直結する事態- となります。真の24時間365日体制のプラットフォーム信頼性は、単一チームのシフト勤務だけでは実現できません。複数の- タイムゾーンにまたがる真の運用体制が必要です。

commercetoolsは、この課題をフォロー・ザ・サンモデルで解決しています。3つのチームがそれぞれ日中の時間帯に- グローバルプラットフォーム運用を担当します。あるチームがその日の業務を終えると、次のチームが稼働中のシステムを引き継- ぎます。これは単なる引き継ぎではなく、積極的な責任を伴うものです。

課題

フォロー・ザ・サン運用は、モデルの各拠点が同じ基準で運用されて初めて機能します。強力な米国チームとドイツチームがあっても、- ベトナムのシフトが監視のみで全てをエスカレーションする機能であれば、何も生み出しません。プラットフォームのSLA（サービス- 品質保証）コミットメントは、どのチームがシフトを担当しているかによって変わることはありません。エンタープライズ顧客は、- 現在東南アジアの日中であるという理由で、サービスレベルが低下することを許容しません。

ベトナムで真に有能なインフラ運用チームを構築すること、すなわちインシデントに対応し、大規模なインフラを管理し、- commercetoolsプラットフォームを深く理解し、ヨーロッパの営業時間まで待つことなく意思決定できるエンジニアを育成- することは、見つけるのも維持するのも難しい技術的才能と運用規律を必要とします。

commercetoolsは、ベトナム拠点のエンジニアリング機能をゼロから構築・管理するオーバーヘッドなしに、プラットフォームが要求- する基準で、その運用拠点（レグ）を確実に提供できるパートナーを必要としていました。

アプローチ

グラディオンは、commercetools社のフォロー・ザ・サン運用モデルにおいて、ベトナム拠点の役割を担っています。APACの- 日中時間帯において、グラディオンのチームはグローバルプラットフォーム全体の運用責任を負います。これは、一部の監視やキュー-

対応に留まらず、米国やドイツのチームが担当するシフトと同様に、インフラストラクチャの積極的な運用オーナーシップを持つことを意味します。

このモデルは真に循環型です。米国チームは一日の終わりにドイツチームへ引き継ぎ、ドイツチームはその日の終わりにグラディオンのベトナムチームへ引き継ぎます。グラディオンはAPACの日中時間帯を担当し、米国チームへ引き継ぎます。このサイクルを通じて、プラットフォームは常に積極的な運用管理下に置かれます。

グラディオンの求められるのは、単なる可用性だけでなく、深い専門知識です。チームはcommercetools社のインフラストラクチャを十分に理解し、問題の診断と解決、プラットフォームの健全性のプロアクティブな管理、そしてクライアントが自社のエンジニアに期待するのと同等のスピードと判断力でインシデントに対応する必要があります。このモデルで働くグラディオンのエンジニアは、オンコール契約者ではありません。彼らは19億ドル規模のプラットフォームの運用構造の一部を構成しています。

この体制により、commercetools社は、他では容易に構築できない3つのメリットを得ています。それは、真のAPAC-タイムゾーンカバレッジ、社内基準に匹敵する運用深度を持つチーム、そして新たな地域での社内人員拡大に伴うリードタイムやオーバーヘッドなしに運用能力を拡張できる柔軟性です。

成果

24/7

プラットフォーム運用を維持

\$75B+

年間GMVを保護

24時間365日のプラットフォーム運用を維持 - 3チーム制のフォロー・ザ・サンモデルは、監視とエスカレーションに留まらず、継続的なアクティブカバレッジを提供します。すべてのシフトがライブ運用シフトです。

年間750億ドル以上のGMVを保護 - グラディオンの運用を支援するプラットフォームは、年間750億ドルを超える取引を処理します。この規模での運用信頼性には、品質の低いカバレッジレグが入り込む余地は一切ありません。

タイムゾーンを越えたエンタープライズSLAコミットメントを遵守 - commercetools社のエンタープライズクライアントへのコミットメントは、時間帯によって変動しません。グラディオンの運用基準も同様です。

社内人員の拡大なしにAPAC日中カバレッジを実現 - commercetools社は、ベトナムオフィスをゼロから構築・管理することなく、グラディオンの通じて真のベトナムタイムゾーンにおける運用深度を獲得しています。

持続的な運用パートナーシップ - このエンゲージメントは、複雑で進化し続けるプラットフォームに関する継続的な知識を必要とします。グラディオンのチームは、このモデルを機能させるための組織的な専門知識を培ってきました。

フォロー・ザ・サンは、モデル内のすべてのチームが同レベルで運用される場合にのみ機能します。グラディオンのベトナムチームは、この運用における下位の役割ではありません。commercetools社が世界中でプラットフォームを稼働させ続けるための、3分の1を担う重要な存在です。

提供サービス

- クラウドインフラ運用
- プラットフォーム監視とインシデント対応
- DevOpsエンジニアリング
- Follow The Sunカバレッジ（APAC / ベトナム日中シフト）
- SLAに準拠した運用サポート
- インフラ健全性管理とプロアクティブな保守
- カバレッジモデル
- 3チームによるグローバルローテーション：米国 - ドイツ - ベトナム（グラディオンの）
- 各シフトでの完全な運用責任
- 各シフト境界でのチーム間の積極的な引き継ぎ

技術スタック

- カスタムテクノロジースタック

同様の課題についてご相談しませんか？

Gradionは、DACH、東南アジア、アフリカのソフトウェア企業、フィンテック、産業オペレーターと協業しています。ISO 27001認証取得。規制環境および高成長環境での23年の実績。

sales@gradion.com