

Les fabricants IT face à leurs erreurs

L'achat de matériel informatique sur Internet est un business qui roule. Malheureusement, tous les Webshops ne sont pas toujours en mesure de répondre immédiatement aux commandes ...

Besoin d'un ordinateur ? Le Web est l'endroit idéal pour ce type d'achat. Tous les constructeurs y sont présents et offrent des vitrines généralement alléchantes. Pourtant, le moindre grain de sable peut gripper la redoutable machine commerciale. Démonstration avec InternetVista, notre partenaire, qui se penche aujourd'hui sur la disponibilité des Webshops IT grâce à sa plateforme de monitoring (<http://www.internetVista.com>); un outil qui pour rappel est capable de mesurer la disponibilité des services Internet et d'avertir par email et SMS le propriétaire d'un site en cas de mauvais fonctionnement.

Pour ce faire, notre spécialiste a simulé pour chaque site Web l'accès à l'URL surveillée comme le ferait un internaute; c'est-à-dire depuis l'extérieur du système informatique hébergeant le site (depuis 6 centres de surveillance situés en Belgique, France, Pays-Bas, Suisse, Allemagne et Etats-Unis). Durant la période de test (du 01/02/2007 au 15/02/2007), les vérifications des URL ont été effectuées toutes les minutes. Il n'a pas été tenu compte d'éventuelles périodes d'indisponibilité de l'un ou l'autre site pour cause de maintenance.

Pour chaque URL surveillée, les 16 premiers kilo-octets au maximum de la page ont été téléchargés lors de chaque vérification; la durée de ce téléchargement étant inclus dans le temps de réponse total. Un timeout de 30 secondes est défini pour établir la connexion ainsi que pour obtenir la réponse une fois la connexion établie. Si l'on n'obtient pas de réponse une fois passé ce délai, la réponse est considérée comme fautive.

Des résultats édifiants!

Les fabricants d'ordinateurs ont beau être à l'origine des technologies ayant donné naissance aux plateformes commerciales Web, ils ne sont malheureusement pas à l'abri des pannes et déconvenues diverses. InternetVista démontre que les temps de réponses moyens des différents acteurs sondés ne sont pas toujours à la hauteur de leurs réputations (voir tableau).

La palme d'or de la disponibilité revient non pas à Dell mais à «Packard Bell». Pas le moindre grain de sable n'a perturbé la redoutable machinerie en ligne du constructeur américain : le site n'a été indisponible qu'une seule minute durant toute la période du test. Ce bilan exceptionnel démontre tout le sérieux de l'entreprise pour rendre disponible son catalogue en ligne. Quant au plus grand vendeur en ligne de PC, il n'est même pas sur le podium ! Dell occupe en effet la dernière place aussi bien en termes de disponibilité qu'en matière de temps moyen d'accès. La vitrine commerciale du n°1 du PC a accumulé de nombreuses petites pannes de plusieurs minutes, qui au moment de l'addition se chiffrent par une indisponibilité supérieure à 2 heures sur 15 jours de test! Combien coûtent ces pannes à Dell ? Très cher sans doute ... Mais imaginez que cela vous arrive au moment de valider votre commande ! Il ne faut pas être devin pour imaginer les conséquences de telles pertes cumulées pour business on line.

De leur côté, Toshiba, HP et Lenovo font également bonne figure et complètent le tableau des constructeurs en affichant un taux supérieur à 99,9%. Hormis Dell et Apple, l'ensemble des sites sondés réagissent en moins de 1 seconde; ce qui est honorable étant donné que les bons résultats tournent autour d'une demi-seconde. Car pour rappel, sur 15 jours, un « uptime » de 99% correspond à 216 minutes d'indisponibilité ! À bon entendre...

Alias	Url	Temps en erreur	Taux de disponibilité
Packard Bell	www.packardbell.be/	0 :01 :00	99,99 %
Toshiba	www.toshiba.be/	0 :07 :00	99,96 %
HP	www.hp.be/	0 :11 :45	99,93 %
Lenovo	www.lenovo.com/xen/en	0 :14 :00	99,91 %
Fujitsu Siemens	www.fujitsu-siemens.be/	0 :18 :29	99,89 %
Acer	www.acer.be/	0 :37 :00	99,77 %
Sony	www.sony.be/	0 :42 :00	99,74 %
Apple	http://www.apple.be/	00 :48 :28	99,70 %
Dell	http://www.dell.be/	2 :09 :08	99,21 %