

EFEKTYWNY MONITORING APLIKACJI W ŚRODOWISKU PEOPLESOFT

Rozwiązania Quest Software w ING Nationale-Nederlanden

Spółka ING Nationale-Nederlanden Polska S.A., po rozbudowie infrastruktury IT i wdrożeniu systemu PeopleSoft, zdecydowała się na zakup rozwiązania Quest Software – Foglight. Narzędzie to pozwala na kompleksowe monitorowanie i analizowanie wydajności krytycznych aplikacji biznesowych w środowisku PeopleSoft całej firmy.

Grupa ING jest międzynarodową instytucją finansową prowadzącą działalność w zakresie ubezpieczeń, bankowości oraz zarządzania aktywami w ponad 50 krajach. Od 1994 roku obsługą produktów spółek z Grupy ING w Polsce, takich jak ubezpieczenia na życie, fundusz emerytalny oraz plany emerytalne i inwestycyjne zajmuje się ING Nationale-Nederlanden Polska S.A. Spółka należy do ścisłej czołówki towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce (trzecie miejsce w 2005 roku) z ponad 13 proc. udziałem w rynku indywidualnych ubezpieczeń na życie.

Szybki rozwój spółki ING Nationale-Nederlanden w Polsce wiąże się z powstawaniem nowych oddziałów i systematycznym zwiększaniem zatrudnienia. Wraz z rozbudową firmy konieczna stała się również modernizacja jej środowiska IT oraz wdrożenie zaawansowanych aplikacji biznesowych dla usprawnienia pracy całej firmy. Stąd w 2004 roku Spółka zakupiła i wdrożyła aplikację biznesową PeopleSoft. Jednakże, dla zapewnienia maksymalnej wydajności środowiska IT, konieczny jest również stały monitoring wszystkich jej elementów oraz natychmiastowe reagowanie w przypadku wykrycia nieprawidłowości. W związku z tym, jeszcze w tym samym roku Spółka podjęła decyzję o zakupie dedykowanego narzędzia do kompleksowego i szczegółowego monitorowania krytycznej aplikacji PeopleSoft. Wybór padł na Foglight – rozwiązanie oferowane przez firmę Quest Software.

Foglight jest nowoczesnym narzędziem, które umożliwia monitorowanie i analizowanie w czasie rzeczywistym wydajności środowiska IT, w tym również aplikacji PeopleSoft, zapewniając scentralizowany wgląd we wszystkie zasoby infrastruktury IT firmy – od obserwacji całego środowiska po monitorowanie poszczególnych serwerów i aplikacji. W pierwszym etapie wdrażania systemu w 2005 roku zakupiono Foglight PeopleSoft Cartridge, Base Cartridge oraz Management Server. Agenci oprogramowania Foglight zostali zainstalowani w oddziałach ING Nationale-Nederlanden w całej Polsce, m.in. w Warszawie, Katowicach, Legnicy, Tarnobrzegu i w Kaliszu. Dzięki łatwej i szybkiej instalacji – rozwiązanie było w pełni wdrożone już po około 2 tygodniach od zakupu.

O nabyciu Foglight'a przez ING Nationale-Nederlanden Polska S.A. zdecydowały nie tylko jego zalety i korzyści dla całej firmy, ale także brak tego typu rozwiązań na rynku. „Sprawdzaliśmy rozwiązania przeznaczone do monitorowania wydajności aplikacji oferowane przez różne firmy, ale żadne z nich nie spełniało naszych oczekiwań i nie sprawdziło się w monitorowaniu środowiska PeopleSoft w stopniu przez nas oczekiwanym”. – powiedział Piotr Reszka, ING Nationale-Nederlanden Polska S.A. „Dopiero Foglight firmy Quest Software był w stanie zapewnić tak dużą funkcjonalność i rozbudowane możliwości w zakresie monitorowania środowiska PeopleSoft, zapewniając także elastyczność dalszej rozbudowy. Dodatkową zaletą było z pewnością polecenie tego oprogramowania przez samego PeopleSofta, w chwili obecnej Oracle'a.”

Jedną z zalet Foglight jest duża elastyczność i pełna integralność z innymi rozwiązaniami Quest Software. Umożliwia to rozbudowę o kolejne kartridże, które rozszerzają funkcjonalność rozwiązania Foglight. Dlatego już 2 miesiące później, Spółka zakupiła dodatkowe kartridże dedykowane m.in. dla aplikacji

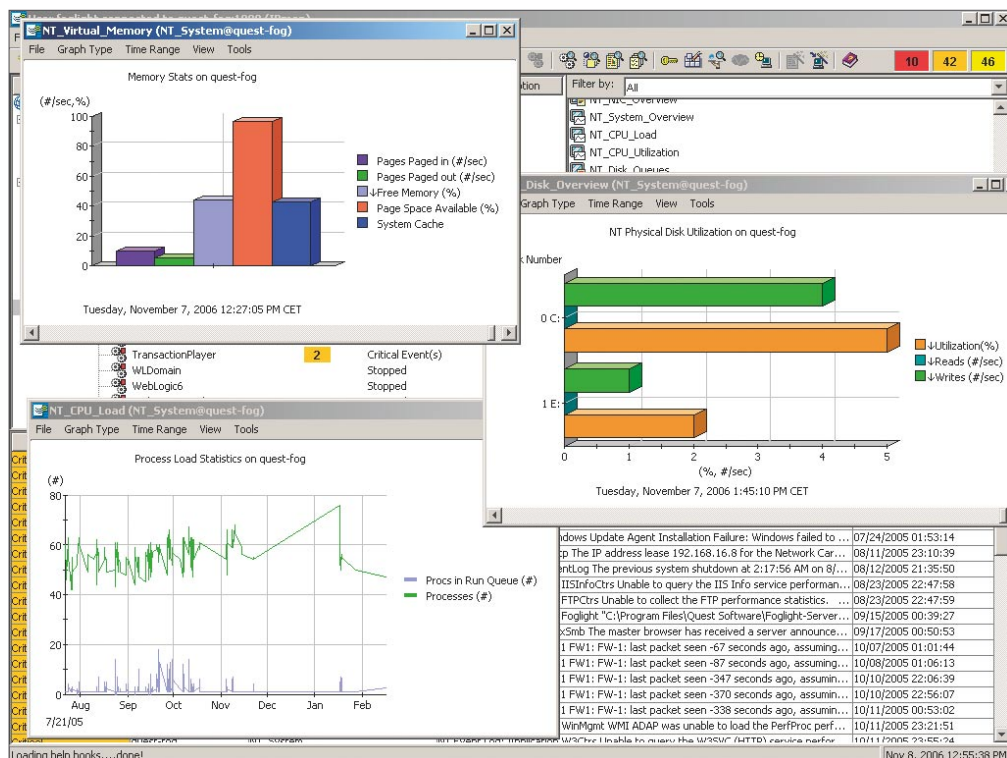
bazodanowych: Database Cartridge for DB2/UDB, QCDB2 Knowledge Xpert for DB2 oraz do śledzenia aplikacji webowych: WebSphere Cartridge, Foglight Transaction Recorder i Player. Ponadto, ING Nationale-Nederlanden Polska S.A. planuje w niedalekiej przyszłości rozbudowę istniejącej instalacji i zakup dodatkowych rozwiązań Quest Software w celu monitorowania nowych aplikacji.

Stały monitoring

Foglight zapewnia monitoring całego systemu w trybie 24x7. Pozwala to na stałe analizowanie wydajności całego środowiska IT w ING Nationale-Nederlanden Polska S.A. i zapewnia szczegółowy monitoring każdego z modułów aplikacji PeopleSoft. Umożliwia także natychmiastową reakcję na pojawiające się problemy oraz ich szybką identyfikację, bez konieczności wgłębiania się w szczegóły. „Jedną z najważniejszych korzyści jakie daje nam Foglight jest stałe monitorowanie dostępności aplikacji w trybie 24x7, co daje możliwość natychmiastowego reagowania w przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów z dostępnością aplikacji.” – powiedział Piotr Reszka, ING Nationale-

Severity	Host	Source	Message	Time
Fatal	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/17/05 01:44:48 <Agent:Fatal...	09/17/2005 01:44:50
Fatal	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/17/05 01:44:56 <Agent:Fatal...	09/17/2005 01:45:06
Fatal	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/17/05 01:45:03 <Agent:Fatal...	09/17/2005 01:45:06
Fatal	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 10/11/05 23:57:07 <Agent:Fatal...	10/11/2005 23:57:11
Fatal	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 01/18/06 09:26:02 <Agent:Fatal...	01/18/2006 09:26:16
Fatal	quest-fog	FGLServerMonitor	The Foglight Client mssql (192.168.16.46) is down.	03/02/2006 10:10:52
Fatal	quest-fog	FGLServerMonitor	The Foglight Server FileSystem: C:\Program Files\Quest Software\Foglight-Server sp...	11/07/2006 16:55:49
Critical	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 08/23/05 23:50:17 <Rapsd:Criti...	08/23/2005 23:50:33
Critical	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 08/24/05 01:02:03 <Rapsd:Criti...	08/24/2005 01:02:04
Critical	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/17/05 01:36:29 <Agent:Criti...	09/17/2005 01:36:43
Critical	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/17/05 01:32:15 <Agent:Criti...	09/17/2005 01:37:13
Critical	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/17/05 01:33:16 <Agent:Criti...	09/17/2005 01:37:14
Critical	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/17/05 01:34:54 <Agent:Criti...	09/17/2005 01:37:14
Critical	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/21/05 01:10:48 <Rapsd:Criti...	09/21/2005 01:10:59
Warning	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/15/05 00:38:48 <Agent:War...	09/15/2005 00:38:58
Warning	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/15/05 20:47:07 <Agent:War...	09/15/2005 20:47:14
Warning	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 09/15/05 21:37:49 <Agent:War...	09/15/2005 21:37:58
Warning	quest-fog	FGLServerMonitor	The error was found in the following line in the log. 10/07/05 00:11:25 <Agent:War...	10/07/2005 00:11:27

Rysunek 1. Konsola Foglight



Rysunek 2. Konsola Foglight oraz przykłady wykresów z wydajności i obciążenia serwerów

Niderlanden Polska S.A. „Bez Foglight problem z aplikacjami był odnotowywany dopiero, gdy już wystąpił i został zauważony przez użytkownika końcowego. Teraz możemy wykrywać i naprawiać problemy zanim zdąży ją zauważyć użytkownicy systemu. Takie zautomatyzowanie monitoringu jest dużym ułatwieniem pracy administratorów oraz wpływa także na znaczne skrócenie czasu napraw”.

Utrzymanie poziomu usług SLA

Kolejną ważną cechą Foglight jest zdolność do monitorowania pracy aplikacji z poziomu użytkownika końcowego. Rozwiązanie to zapewnia ciągłe śledzenie wydajności i dostępności aplikacji z punktu widzenia użytkowników końcowych oraz powiadamianie, gdy pojawiają się problemy z czasami odpowiedzi. Pozwala to administratorowi na szybką reakcję, zanim problemy wpłyną na pracę użytkowników. „Łącząc ważne informacje ze zdarzeniami, jesteśmy w stanie ustalić poziom spełnienia usług SLA (Service Level Agreement) w krytycznych aplikacjach, takich jak PeopleSoft. Pakiet Foglight pomaga utrzymać i raportować poziom dostępności systemu (SLA). Jeżeli poziom zapewnionych usług nie jest zgodny z wymaganiami, Foglight natychmiast zawiadamia administratora IT, który może podjąć kroki niezbędne do usunięcia problemu.” – Mira Zwarycz, Quest Software. Ponadto, dzięki rozszerzeniu funkcjonalności Foglight’a i zakupieniu dodatkowych kartridży – Transaction Player i Recorder – wszystkie aplikacje uruchamiane w przeglądarkach mogą być nagrywane, przechowywane oraz odtwarzane. Pozwala to symulować zachowanie aplikacji w ING Nationale-Nederlanden Polska S.A. dla różnych działań biznesowych w celu zoptymalizowania czasu odpowiedzi i dostępności, tak aby zapewnić użytkownikom jak najwyższy poziom usług.

Rozbudowane możliwości raportowania

Foglight pozwala na wgląd we wszystkie procesy w środowisku IT w ING Nationale-Nederlanden Polska S.A. w czasie rzeczywistym oraz umożliwia historyczną obserwację procesów i zmian dając w ten sposób możliwość tworzenia interesujących nas raportów i analiz. Służy do tego rozbudowana konsola www, zorientowana na monitorowanie aplikacji z punktu widzenia raportowania i potrzeb biznesowych. Dzięki niej można łatwo powiązać procesy biznesowe z informacjami zbieranymi z monitorowanego systemu oraz zdarzeniami. Ponadto interfejs graficzny konsoli w przejrzysty i zrozumiały sposób pokazuje m.in. metryki systemowe, procesy biznesowe, status działania aplikacji, zgodność z SLA czy odnotowane zdarzenia. Pozwala to zarówno administratorom IT, jak i także menadżerom, tworzyć własne, indywidualnie zdefiniowane raporty lub wykorzystać wstępnie skonfigurowany zestaw raportów dostarczanych wraz z Foglight.



Quest-Dystrybucja Sp. z o.o.,
ul. Podwale 62, 50-010 Wrocław,
tel. 0-71 356 49 50, e-mail: info@quest-pol.com.pl;
www.quest-pol.com.pl

Grupa ING jest międzynarodową korporacją należącą do czołówki europejskich instytucji finansowych. Specjalizuje się w świadczeniu usług finansowych z zakresu bankowości, ubezpieczeń i zarządzania aktywami. Firma, o ponad 150-letniej historii, wywodzi się z Holandii.

Grupa ING aktualnie zatrudnia prawie 118 000 pracowników i działa w ponad 50 krajach na całym świecie. Oferuje pełen pakiet usług finansowych klientom indywidualnym, firmom oraz instytucjom. W Polsce Grupa ING jest obecna we wszystkich dziedzinach usług finansowych i działa poprzez następujące firmy:

- ING Bank Śląski S.A. – jeden z największych polskich banków, posiadający ponad 340 oddziałów i 550 bankomatów na terenie całego kraju;
- ING Nationale-Nederlanden Polska S.A. – Spółka zajmuje się obsługą klientów oraz dystrybucją produktów spółek z grupy ING, takich jak ubezpieczenia na życie, fundusz emerytalny oraz plany emerytalne i inwestycyjne;
- ING Nationale-Nederlanden Polska S.A. Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie – obecnie znajduje się w czołówce największych towarzystw ubezpieczeń na życie pod względem udziału w rynku;
- ING Nationale-Nederlanden Polska Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. – zarządza drugim co do wielkości funduszem emerytalnym w Polsce-ING Nationale-Nederlanden Polska OFE.

Quest Software jest producentem oprogramowania do zarządzania wydajnością aplikacji, bazami danych oraz infrastrukturą IT. Firma powstała w 1987 roku, a od 1998 roku notowana jest na giełdzie NASDAQ. Quest Software zatrudnia około 2700 pracowników w ponad 50 przedstawicielstwach na całym świecie. W 2005 roku obroty firmy wyniosły 476,4 mln USD.

Raport Gartner Group z roku 2004 uznał Quest Software za jednego z pięciu najważniejszych dostawców oprogramowania Enterprise Systems Management Software Market. Quest Software posiada w ofercie ponad 100 produktów. Są to kompleksowe rozwiązania przeznaczone do zarządzania bazami danych (Oracle, SQL Server, Sybase i DB2), zarządzania wydajnością aplikacji (m.in. PeopleSoft, Oracle E-business), wspomagające zarządzanie infrastrukturą Microsoft (Windows, Active Directory i Exchange), a także integrację środowisk Windows/Unix/Linux. Firma oferuje również oprogramowanie przeznaczone do optymalizacji jakości kodu Java uzupełnione o rozwiązania dla aplikacji działających w środowisku J2EE.

Quest Software dostarcza oprogramowanie do ponad 18 000 klientów na całym świecie, w tym do 75% firm z listy Fortune 500. Wśród odbiorców rozwiązań Quest Software w Polsce, jak i na świecie, znajdują się firmy działające w znaczących sektorach gospodarki, instytucje finansowe, firmy telekomunikacyjne i instytucje rządowe.

W Polsce produkty Quest Software dostępne są od 2001 roku. Od 2004 roku wyłącznym przedstawicielem Quest Software w Polsce jest firma Quest-Dystrybucja Sp. z o.o.