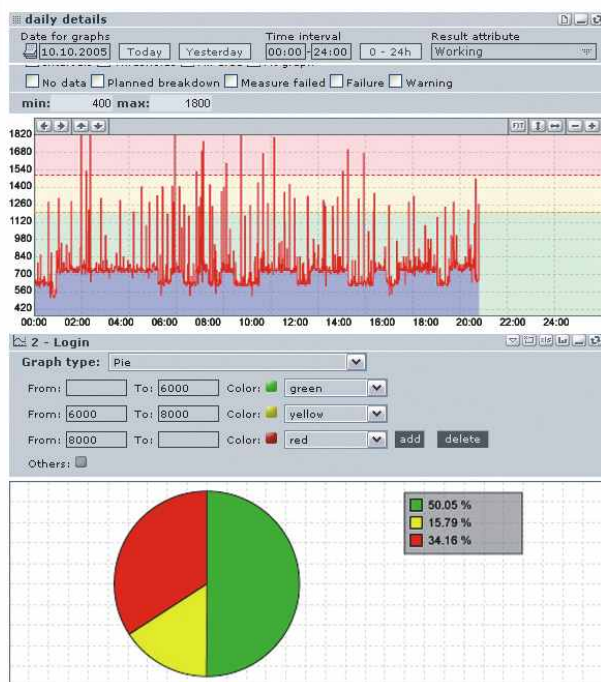


Monitorování IT infrastruktury v České spořitelně

Představovat obširně podnik, jako je Česká spořitelna, je zbytečné. Její kořeny sahají až do roku 1825, kdy zahájil činnost její nejstarší právní předchůdce Spořitelna česká. Dnes je Česká spořitelna členem silné střeoevropské finanční skupiny Erste Bank, na českém trhu je největším finančním ústavem. Má téměř pět a půl milionu klientů, 650 poboček a provozuje přes 1 070 bankomatů. O neustálé zkvalitňování svých produktů a služeb usiluje nejen zefektivňováním pracovních procesů, ale i modernizací nezbytných informačních technologií.



IT infrastruktura České spořitelny je velmi rozsáhlá a příslušná oddělení spravují aplikace jak pro retailové a korporátní klienty, tak i další bankovní systémy. Poskytují také podporu IT nejen v mateřské společnosti, ale i v mnoha dceřiných firmách, jako je Penzijní fond, Pojišťovna, Stavební spořitelna a další. Pro zlepšení služeb klientům i zvýšení komfortu vlastních pracovníků se Česká spořitelna rozhodla posílit monitoring důležitých komponent své IT infrastruktury jedné ze svých klíčových aplikací, Servisu 24. Za tímto účelem implementovala systém SyDesk od společnosti StringData.

Cíle nasazení

Jedním z primárních důvodů, proč se Česká spořitelna rozhodla pro nový nástroj aktivního monitoringu aplikace Servis 24, byly stížnosti obchodního oddělení na nedostupnost aplikace.

Proto bylo potřeba zvolit nástroj, který by umožňoval změřit a prezentovat skutečný stav funkčnosti a dostupnosti aplikace z obchodního pohledu. Dalším kritériem výběru byla uživatelská přívětivost aplikace a možnost jejího přizpůsobení potřebám České spořitelny.

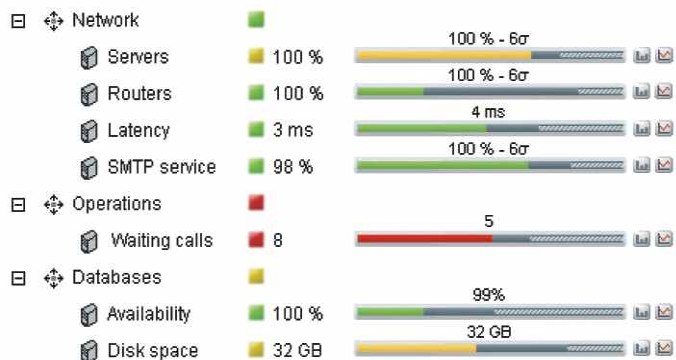
Samotná instalace a zprovoznění zvoleného řešení SyDesk proběhly velmi rychle. V září 2004 bylo rozhodnuto o potřebě monitorovacího nástroje a už v říjnu začaly první práce. V návaznosti na to, probíhala konfigurace agentů a skriptování simulací činnosti uživatelů.

Popis řešení

Instalace SyDesku v současnosti v produkčním prostředí České spořitelny zpracovává a převádí do grafického výstupu data o stavu aplikací Servisu 24.

Jsou to agregované hodnoty odezev jednotlivých komponent aplikace, které velice přesně popisují aktuální stav celé architektury.

Dále počet provedených klientských dotazů na aplikaci, počty přenášených zpráv mezi komponentami atp. Roboty SyDesku také provádějí simulace Java aplikace Agent Desktop v call centru, aplikace internetového bankovníctví Servis 24 a rovněž několika dalších intranetových i internetových aplikací. Tím je zajištěno sledování dostupnosti aplikace end-to-end včetně všech částí infrastruktury, které se do naměřené hodnoty započítají. V budoucnu se počítá s dalším rozšiřováním množiny měření i simulací jak ze Servisu 24, tak i z jiných bankovních systémů, které také požadují aktivní monitoring.



Vlastní systém se skládá ze tří vrstev: měřicí, databázové (transformační) a prezentační. Měřicí vrstva zajišťuje sběr dat, která jsou uchovávána a vyhodnocována databázovou vrstvou. Výsledky získané procesem transformace jsou uživatelům k dispozici prostřednictvím prezentační vrstvy. Systém není omezen pouze na sběr a vyhodnocení primárních dat, ale umožňuje jejich další zpracování a slučování do složitějších celků s možností nastavení závislostí mezi jednotlivými celky. Pomocí těchto nástrojů tak lze definovat a vizualizovat procesy jak z pohledu technického, tak obchodního.

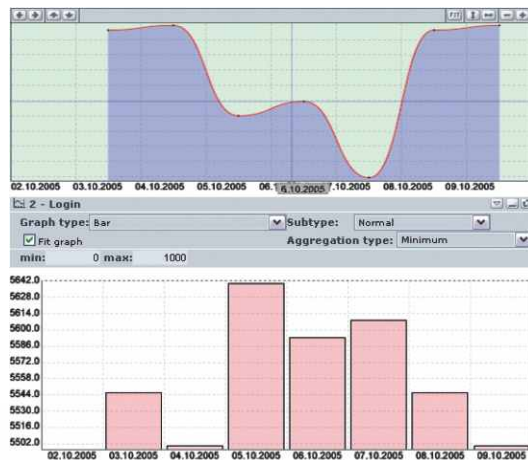
„Dříve, když jsme ještě SyDesk neměli, jsme si nebyli jisti, jak se právě aplikace ke klientům chová. Pouhá kritická hlášení v OVO dostatečně nevypovídala o stavu služby a bylo velice obtížné odhalovat a řešit vyskytnuvší se problémy. Například aplikace Agent Desktop a IVR v call centru (KCP) jsou velice citlivé na zvýšené odezvy. Když v tu chvíli do KCP zavolá klient a přihlásí se na IVR automat, který odpovídá a nabízí možnosti pomaleji, vznikají nepříjemné prodlevy mezi jednotlivými kroky a to klienta poněkud obtěžuje. Ten samý problém má bankéř, který pracuje s připojeným klientem na telefonu a provádí kroky v aplikaci Agent Desktop. V případě neúměrných odezv nastává odstávka call centra, a to samozřejmě představuje pro společnost ztrátu, protože několik desítek zaměstnanců nemůže pracovat a klientům není nabízena služba v plném režimu.“ Vysvětluje Petr Valchář, vedoucí oddělení vývoje aplikace Servis 24 České spořitelny.

V dalších měsících po posílení hardwaru by měl SyDesk nabídnout detailnější pohled na odezvy jednotlivých back-end aplikací, bude možné uchovávat dvouletou historii všech sledovaných veličin a na této bázi nakonec definovat plnění SLA stanovených KPI.

Zkušenosti

K dnešnímu dni využívá SyDesk převážně IT provozní oddělení, které využívá tlustého klienta pro aktivní monitoring aplikace. Pro obchodní oddělení je v tuto chvíli k dispozici webové rozhraní, které umožňuje různé statistické pohledy, funguje například SMS nebo e-mailové upozorňování o stavu aplikace Internetbanking, zobrazují se aktuální počty připojených klientů k jednotlivým aplikacím apod.

V budoucnu by se spektrum využití mělo rozšířit o sledování hlavních kritérií výkonu (KPI), dodržování SLA atp. V případě IT aplikací je SyDesk schopen velice rychle indikovat výskyt jakýchkoliv problémů. Když se například odezvy aplikace náhle významně zvýší, jsou operátoři okamžitě upozorněni na překročení prahu a provádějí předem definované aktivity pro stabilizování aplikace. Dále je možné bezprostředně po nastartování systému validovat správný běh, a případně detekovat potíže některé z mnoha komponent, což je v poslední době nejvíce používaná vlastnost tohoto monitoringu. Zjištění okamžitého stavu všech měřených hodnot umožňuje mít přehled o jednotlivých entitách v celé IT infrastruktuře, a tedy i následnou podporu včasných řešení problémů.



www.stringdata.cz

O společnosti

Společnost StringData je od roku 1993 profesionálním dodavatelem v oblasti informačních technologií a systémů. Hlavním zaměřením je vývoj a prodej vlastních softwarových produktů, splňujících veškeré náročné požadavky zakázkových řešení. Dále provádí integraci IT řešení a poskytuje IT poradenství.

V rámci vnitřních procesů klade důraz na neustálé rozvíjení systému kvality v souladu s postupy 6Sigma, ISO 9001:2000 a ITIL.

StringData je členem Oracle Partner Network, Microsoft Partner, Czech ICT Alliance a je držitelem certifikátu ISO 9001:2000.

Mezi nejvýznamnější korporátní zákazníky patří mimo jiné GE Money, Česká spořitelna, Český Telecom a mnoho dalších.

