



La necesidad de cumplir SLAs en un entorno altamente competitivo

VISUAL Control Center:
VISUAL Control for Jobs, VISUAL Control for Pools
VISUAL Control for Windows y VISUAL Support Pro

...sobre la Compañía

Fortis Bank Commercial Finance es un proveedor internacional de servicios de factoring con presencia en 9 países y miembro de la red internacional de factoring Factors Chain International.

Opera en 8 países europeos: Bélgica, Holanda, Francia, Reino Unido, Alemania, Italia, Luxemburgo y Polonia, empleando alrededor de 440 personas. Fuera de Europa, acaba de comenzar su expansión en Hong Kong, a través de la denominación Fortis Bank Hong Kong. En España y Portugal, FBCF coopera con otras empresas de factoring ("la Caixa" y Heller).

El problema

"En nuestro negocio, tener un cliente al teléfono más de cinco minutos para darle la información que desea es un serio problema" dice Jimmy van Kerkvoorde, Gerente de IT de Fortis Bank Commercial Finance. "En el peor de los casos, un fallo en el sistema que lo haga indisponible, provocaría pérdidas de millones de euros diariamente por no poder atender a nuestros clientes"

"Realice la prueba durante un tiempo y verá los resultados. Si ve lo mismo que vi yo en nuestro sistemas, no lo dude, lo comprará".

Teniendo esto en cuenta, es fácil comprender por qué la gestión de rendimiento de los servidores iSeries es una de las principales preocupaciones técnicas en FBCF. Especialmente desde el último año, cuando los tiempos de respuesta empezaron a sobrepasar el umbral de 2 segundos establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del departamento de informática, llegando a picos de cinco o más segundos durante la ejecución de ciertos procesos que incluían complejas sentencias SQL. Peor aún, el consumo abusivo de CPU en un sólo subsistema (o lo que es lo mismo, una única filial) dañaba el rendimiento del sistema a escala global.

Performance Manager/400 (PM400), una herramienta proporcionada con el propio Sistema Operativo, era útil para medir datos críticos de rendimiento requeridos para monitorizar el sistema. Pero, FBCF necesitaba una solución más potente para convertir esos datos en información valiosa.

Dos requerimientos claves eran una rápida visión gráfica de los eventos y la distribución de alertas para permitir una supervisión desatendida del sistema. "Una llamada por parte de nuestros usuarios quejándose de un tiempo de respuesta lento era la única manera que teníamos de detectar un problema de rendimiento", se queja Jimmy. Por ello, él y su equipo comenzaron a buscar en el mercado una solución capaz de mejorar los niveles de servicio de los sistemas del banco.

La solución

Tango/04, a través de su distribuidor en Holanda, ofreció a FBCF una prueba de VISUAL Control Center, una suite de software de gestión de rendimiento que incluye un módulo de monitorización con funcionalidades gráficas y de alertas, agentes de ajuste de rendimiento del sistema y una herramienta que permite a los operadores analizar en tiempo real sentencias SQL que pueden estar detrás de ciertos problemas de rendimiento.

La versión 8.0 de VISUAL Control for Windows (VCW) - la consola de monitorización de rendimiento del sistema de Tango/04 - ayudó a FBCF a visualizar gráficamente todas las métricas clave de sus dos servidores iSeries, permitiendo al departamento de informática controlar de un solo vistazo el uso de disco, los tiempos de respuesta y una lista de los procesos que mayor CPU consumían.

La consola de VCW también demostró ser una manera fácil de comprobar la eficacia de los agentes de ajuste del rendimiento incluidos en la solución: VISUAL Control for Jobs y VISUAL Control for Pools. Estos módulos reaccionan al instante a variaciones en la utilización del sistema y en las métricas de rendimiento, reasignando dinámicamente recursos del sistema a determinados pools de memoria y modificando prioridades de trabajos para optimizar el rendimiento global del hardware de FBCF. Estas variaciones se deben a que los requerimientos cambian en cada país en un momento determinado del día, o a algún proceso de negocio, ya sea periódico o excepcional. "La mejora de los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio fueron visibles desde el primer momento", explica Jimmy. "Los promedios de tiempo de respuesta de los sistemas bajaron inmediatamente a menos de un segundo, que es la mitad del tiempo máximo establecido en nuestros SLA".

Incluso queries ejecutadas por usuarios de todo el mundo, cuya complejidad afectaba el rendimiento del sistema, fueron analizados utilizando la consola de VCW. El equipo informático pudo navegar hacia cualquier evento relativo a sentencias SQL, capturar el trabajo causante de la degradación del rendimiento, y leer la última línea SQL ejecutada utilizando el módulo VISUAL Support Pro 5.0. Ello ha permitido solucionar ciertos problemas de programación y continuar los procesos sin mayores problemas.

Una vez la solución VISUAL Control Center estaba completamente implantada en Fortis, Tango/04 ayudó a la empresa a ajustar alarmas predefinidas que hoy permiten a Jimmy y a su equipo recibir una alerta por email cada vez que se alcanza un umbral de rendimiento. Por ejemplo, un mensaje personalizado con información detallada se envía al departamento informático cada vez que la ocupación de DASD sobrepasa el límite definido de 80%, permitiendo al personal tomar acciones correctivas apropiadas antes que la ocupación de disco se convierta en un serio problema.

"Yo le diría a cualquier empresa que esté pensando en cómo solucionar un problema en el rendimiento de su iSeries que pruebe VISUAL Control", concluye Jimmy. "Realice la prueba durante un tiempo y verá los resultados. Si ve lo mismo que vi yo en nuestro sistemas, no lo dude, lo comprará".