

IBM SolutionsConnect 2013

Turning Opportunity into Outcomes.



De weg naar Business Service Monitoring

Sander Klaasen en Kees Eskes





De weg naar Business Service Monitoring

Business Service Management of ketenmanagement is al jaren een veel besproken onderwerp. De toegevoegde waarde vanuit de theorie is duidelijk maar is dit toepasbaar in de praktijk en is dit betaalbaar? In deze presentatie geven ASR en Devoteam samen inzicht in de stappen die nodig zijn om BSM in de praktijk toe te passen. Of hoe theorie en praktijk samen leiden tot een mooie oplossing!

Kees Eskes - ASR

Sander Klaasen - Devoteam



Devoteam

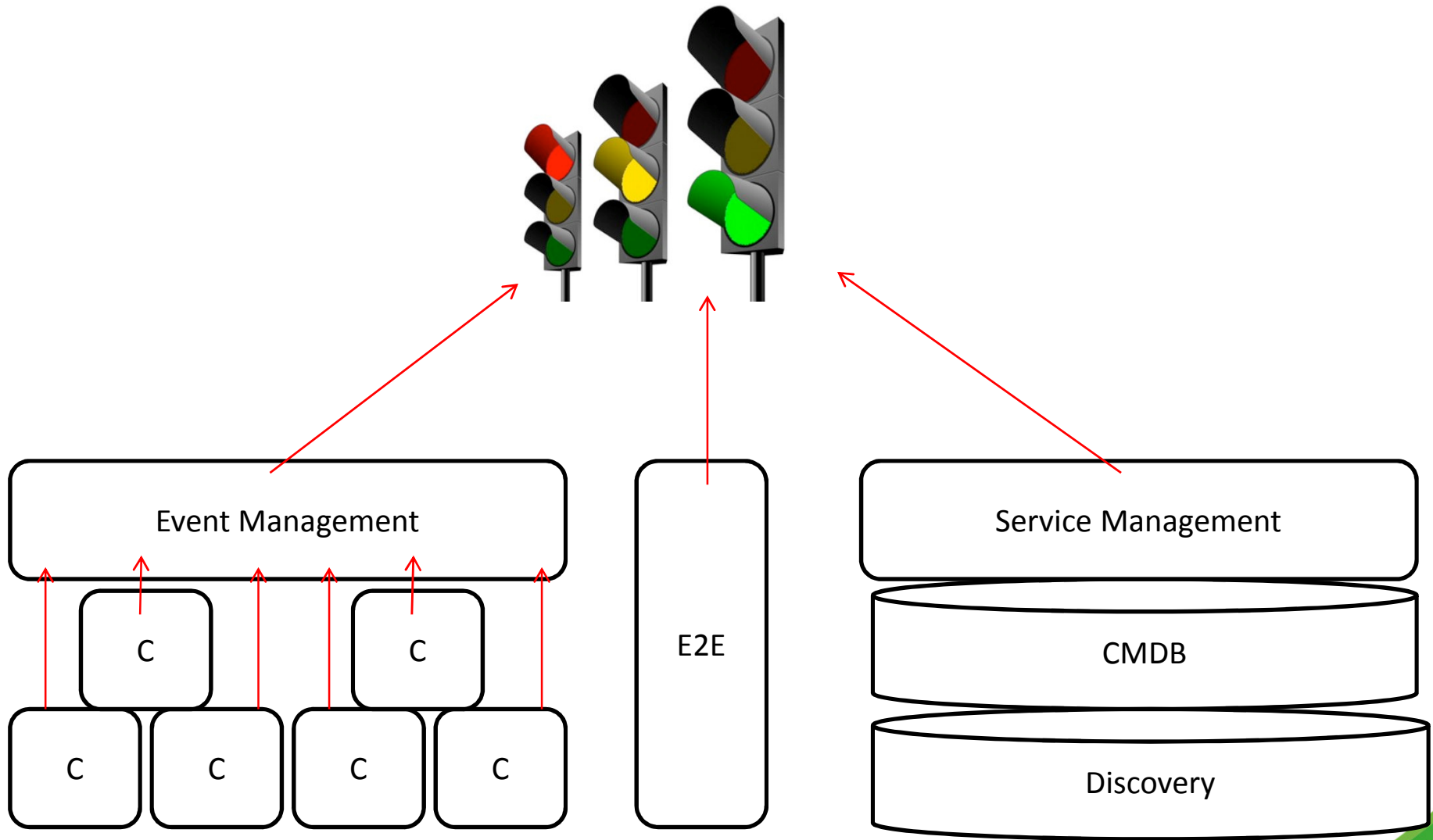
Devoteam is:

- Een Europese IT leverancier verdeeld over 24 landen met 5.000 medewerkers
- Al meer dan 15 jaar IBM Tivoli business partner
- Bekend met BSM implementaties binnen o.a. financiële instellingen, lokale overheden, Transport en Industrie

www.Devoteam.nl



„De theorie“



a.s.r.

a.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen



a.s.r. behoort tot de grootste verzekeraars van Nederland. Met ruim 4.000 medewerkers en een omzet van € 4,3 miljard in 2012 zijn we nummer vier. We zijn een verzekeraar met een groot aanbod aan verzekeringen.



Particuliere en zakelijke klanten in Nederland kunnen bij ons terecht voor verzekeringen op het gebied van schade, ziektekosten, leven, pensioenen en arbeidsongeschiktheid. Naast verzekeringen bieden we ook hypotheek en bankdiensten aan en zijn we actief in vastgoed.



Infrastructuur ASR

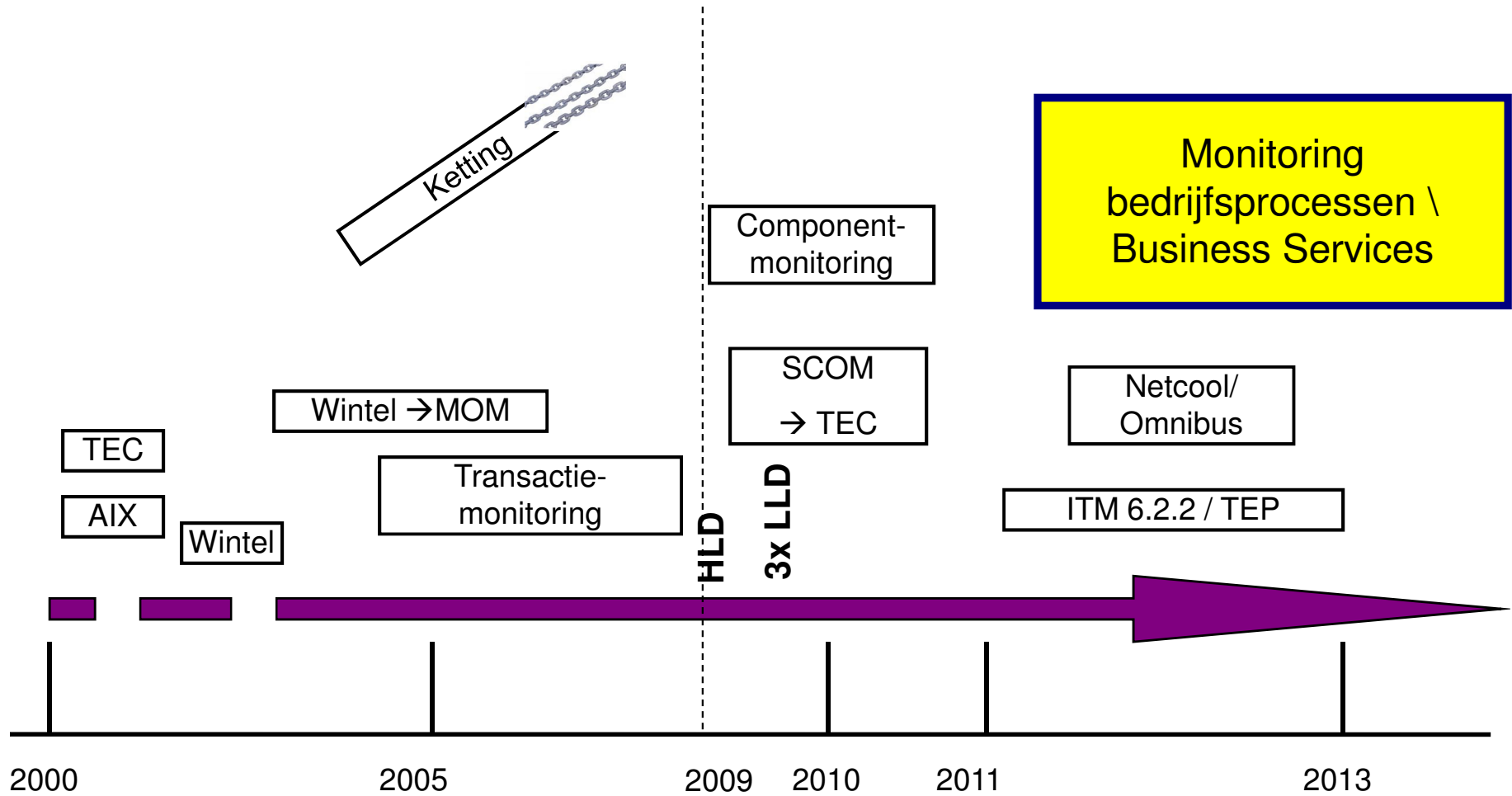
Technologie	Werkplek	BYOD	Windows 7	Telefonie
	Portaal	WCM	Intranet	Microsoft SharePoint Extranet
	Proces	CORDYS IBM WebSphere software		
	Applicatie bouw		Microsoft .NET	
	Applicatie server	Windows Server Internet Information Services 7.0		IBM WebSphere software
	Infra Services	 DBMS	 Business Intelligence	 Data Warehouse
	Platform Service	ORACLE DATABASE SQL Server	Databases	

92% gevirtualiseerd





2009: stip op horizon



2010: Component Monitoring – Windows met SCOM - visualisatie



The screenshot displays the System Center Operations Manager 2007 R2 interface. The main window is titled 'System Center Operations Manager 2007 R2 - SCOM_A5R'. The left pane shows a tree view of monitoring components, including 'Active Alerts', 'Closed Alerts', 'Discovered Inventory', 'Distributed Applications', 'Task Status', 'Unix/Linux Servers', 'Windows Computers', 'Active Directory Certificate Services', 'Agentless Exception Monitoring', 'ASR - Admin', 'ASR - AS Wintel Managed Servers', 'Active Alerts', 'Windows Computers', 'Cockpit', 'Cordys', 'Ditzo', 'Microsoft Windows Internet Information Services', 'SCDimension', 'Active Alerts', 'Windows Computers', 'Scheduled Task', 'SWC', 'Tridion', 'Active Alerts', and 'Windows Computers'. The main pane shows a list of 'Active Alerts (1335)'. The table below shows the details of the selected alert:

Path	Forwarding Status	Source	Name	Resolution State
Severity: Critical (249)				
SRV0808.business.finl.fortis		SRV0808.business.finl.fortis	The Operations Manager age...	New
SRV0303.business.finl.fortis	Successfully forwarded	SRV0303.business.finl.fortis	Disrouteer Monitor Alert	New
SRV1012.business.finl.fortis		SRV1012.business.finl.fortis	The Operations Manager age...	New
SRV0471.dnz.finl.fortis		Microsoft.BizTalk.2006.BizTalkServer.Se...	SERVICE UNAVAILABLE: A R...	New
SRV0762.business.finl.fortis		SRV0762.business.finl.fortis	The Operations Manager age...	New
SRV0730.dnz.finl.fortis		MSSQLSERVER	Run As Account does not exti...	New
SRV0419.business.finl.fortis		SRV0419.business.finl.fortis	SQL Alert (Event ID: 17063)	New
SRV0915.business.finl.fortis	Successfully forwarded	SRV0915.business.finl.fortis	Error in BatchJobGroup	Netcool Acknowledged
SRV0915.business.finl.fortis	Successfully forwarded	SRV0915.business.finl.fortis	Error in BatchJobGroup	Netcool Acknowledged
SRV0915.business.finl.fortis	Successfully forwarded	SRV0915.business.finl.fortis	Error in BatchJobGroup	Netcool Acknowledged
SRV0915.business.finl.fortis	Successfully forwarded	SRV0915.business.finl.fortis	Error in BatchJobGroup	Netcool Acknowledged
SRV0915.business.finl.fortis	Successfully forwarded	SRV0915.business.finl.fortis	Error in BatchJobGroup	Netcool Acknowledged

The 'Alert Details' pane shows the following information for the selected alert:

- Alert Name:** Error in BatchJobGroup
- Source:** SRV0915.business.finl.fortis
- Path:** SRV0915.business.finl.fortis\SRV0915.business.finl.fortis
- Alert Rule:** ASR - Simcorp Dimension Event 599
- Created:** 10/26/2012 5:55:00 AM
- Alert Description:** Event Description: BJG_DAY_MDIMP.vbs : Batchjob IMPQUOTES: Het aantal Records Inserted is te laag.
- Resolution State:** Netcool Acknowledged

Monitoring van Oracle mbv grid / cloud control op soortgelijke wijze ingericht en gekoppeld aan Netcool.



2010-2012: Component Monitoring m.b.v. IBM Tivoli Monitoring – Linux – WAS – MQ - Visualisatie

The screenshot displays the IBM Tivoli Monitoring interface with several windows open. A large, semi-transparent watermark 'Copyright 2013' is overlaid across the center. The windows shown include:

- Disk Usage - srv0900.business.fnl.fortis - Evert Heining**: Shows a tree view of disk usage information for various servers.
- Application Server Summary - srv0900.business.fnl.fortis - Evert Heining**: Shows a list of application servers and their status.
- Queue Manager Summary**: Shows a table of queue manager statistics and a bar chart.

QMgr Name	Host Name	QMgr Subsys	Status	QMgr Type	DLQ Depth	DLQ Maximum	Monitored Queues	Local Queues	Remote Queues	Alias Queues	Transmit Queues	Predefined Queues	Dynamic Perm Qs	Dynamic Temp Qs	Open Queues	# Qs With High Depth	% Qs With High Depth	# of Qs Put-Inhib	# of Get-Inhib
QRP020	spca5001		Active	AUX	2131	5000	168	67	30	68	5	67	0	0	57	0	0.0	0	0

2010-2011: Automated Operations m.b.v. Netcool / Omnibus



Tivoli View: All tasks Welcome: ixhbjadm Help | Logout

Active Event List (AEL)

Configuratio...	Summary	Last Occurrence	First Occurrence	Count	Type	Service	Affected Ci	Alert Group	Agent
SRV0914	RESOLVED on SCOM Server: SRV0914. De service SCD53PRODBatchQSRV1 is gestopt op server SRV0914 busi...	17-5-13 3:16:26	17-5-13 3:16:26	1	Resolution	DIMENSION	MC_SIMCORP DIMENSION	ASR Simcorp Dimension S	SCOM_ASR (Aw
SRV0914	RESOLVED on SCOM Server: SRV0914. De service SCD53PRODBatchQSRV2 is gestopt op server SRV0914 busi...	17-5-13 3:16:26	17-5-13 3:16:26	1	Resolution	DIMENSION	MC_SIMCORP DIMENSION	ASR Simcorp Dimension S	SCOM_ASR (Aw
SRV0914	RESOLVED on SCOM Server: SRV0914. De service SCD53PRODBatchQSRV3 is gestopt op server SRV0914 busi...	17-5-13 3:16:26	17-5-13 3:16:26	1	Resolution	DIMENSION	MC_SIMCORP DIMENSION	ASR Simcorp Dimension S	SCOM_ASR (Aw
SRV0914	RESOLVED on SCOM Server: SRV0914. De service SCD53PRODBatchQSRV5 is gestopt op server SRV0914 busi...	17-5-13 3:16:26	17-5-13 3:16:26	1	Resolution	DIMENSION	MC_SIMCORP DIMENSION	ASR Simcorp Dimension S	SCOM_ASR (Aw
SRV0914	RESOLVED on SCOM Server: SRV0914. De service SCD53PRODBatchQSRV4 is gestopt op server SRV0914 busi...	17-5-13 3:16:26	17-5-13 3:16:26	1	Resolution	DIMENSION	MC_SIMCORP DIMENSION	ASR Simcorp Dimension S	SCOM_ASR (Aw

Operator Instructies Service - Windows Internet Explorer

https://pncogui.business.fnl.fortis:16316/ibm/console/webtop/cgi-bin/OIS.cgi?%24selected_rows.Affected_Ci=MC_IMAGENOW&%24selected_rows.Agent=SCOM_ASR+%28Custom%29&%24selected_rows.AlertGroup=ASF

ASR Tivoli Netcool/OMNIBUS OIS

Severity: Major

Melding: SRV0964 : Event ID 110 gedetecteerd

Service: DOCUMENT MANAGEMENT

Affected Ci: MC_IMAGENOW

Agent: SCOM_ASR (Custom)

Alert Group: ASR.ImageNow.Class

Datum: Wed May 15 13:03:43 2013

Dit is een event uit SCOM.

Handel dit event af volgende de Standaard Instructies.

Let op tijdens de Fast Close Periode !

Voor 2012, zie [G:ASR ICT\Standby\FastClose Afsluitingsdocument 2012.xls](#)

Voor de volgende Servers, tijdens de FastClose periode, van maandag t/m vrijdag 18:00-22:00 en zaterdag 08:00-18:00 moet [G:ASR ICT\Standby\Standby_AS_Wintel.xls](#) gebeld worden voor verstoringen:

SRV0132 Dimension
SRV0180 (DMZ) Dimension
SRV0207 Dimension

G:ASR ICT\Standby\Standby_AS_Wintel.xls - Windows Internet Explorer

G:ASR ICT\Standby\Standby_AS_Wintel.xls

		B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
		STANDBY Application Services Distributed Wintel																		
		2013																		
		April			Mei			Juni												
		01 t/m 07	08 t/m 14	15 t/m 21	22 t/m 28	29 t/m 05	06 t/m 12	13 t/m 19	20 t/m 26	27 t/m 02	03 t/m 09	10 t/m 16	17 t/m 23	24 t/m 30						
4	Week nr.	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26				Wij staan stand		
7	Bas Dijkhorst			S	S							S					79153	06 - 30512642	Cockpit	
8	Rob Hogers																82173	06 - 53657730	Ma-Vr 06:00-24:	
9	Johan Klaassen	S				S				S							82125	06 - 42312791	Ditzo	
10	Raymond Meijer			S								S					82174	06 - 13761185	Ma-Vr 07:00-22:(
11	Bart Schroten																82175	06 - 51190827		
12	Sander Steenbrink				S		S						S				82907	06 - 28225423	S Nog niet definitief	
13	Eric Willemse									S							82176	06 - 30904315	Niet beschikbaar	
14																				
15																				
16																				
17		1	1	1	1	1	##	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
18																				
19																				

Let Op: 18 Mei 2013 13:00

2010-2011: Automated Operations



- Tivoli Enterprise Console vervangen door Netcool/Omnibus.
- Voor a.s.r. een nieuw tool.
- Externe expertise van Devoteam.
- Aanpak:
 - Test omgeving Netcool laten bouwen door Devoteam
 - A + P omgeving zelf gebouwd met begeleiding van Devoteam.
 - Totale inspanning Devoteam: 800 uur.
 - Doorlooptijd project: 10 maanden (T-, A- en P-omgeving).
 - Project afgerond binnen tijd, geld en kwaliteit.



2011: Visualisatie business diensten mbv ITM + tech-logging



The screenshot displays the NGNL Status application interface, which is divided into three main monitoring panels: Test, Acceptatie, and Productie. Each panel features a large colored circle (red for Test, green for Acceptatie and Productie) and a large letter (T, A, and P respectively) below it. Below the circles are summary tables for error counts and detailed logs for MTS (error) reports per function code.

Test Panel (Red Circle T):

AantalError	AantalBerichten
19	2334

Acceptatie Panel (Green Circle A):

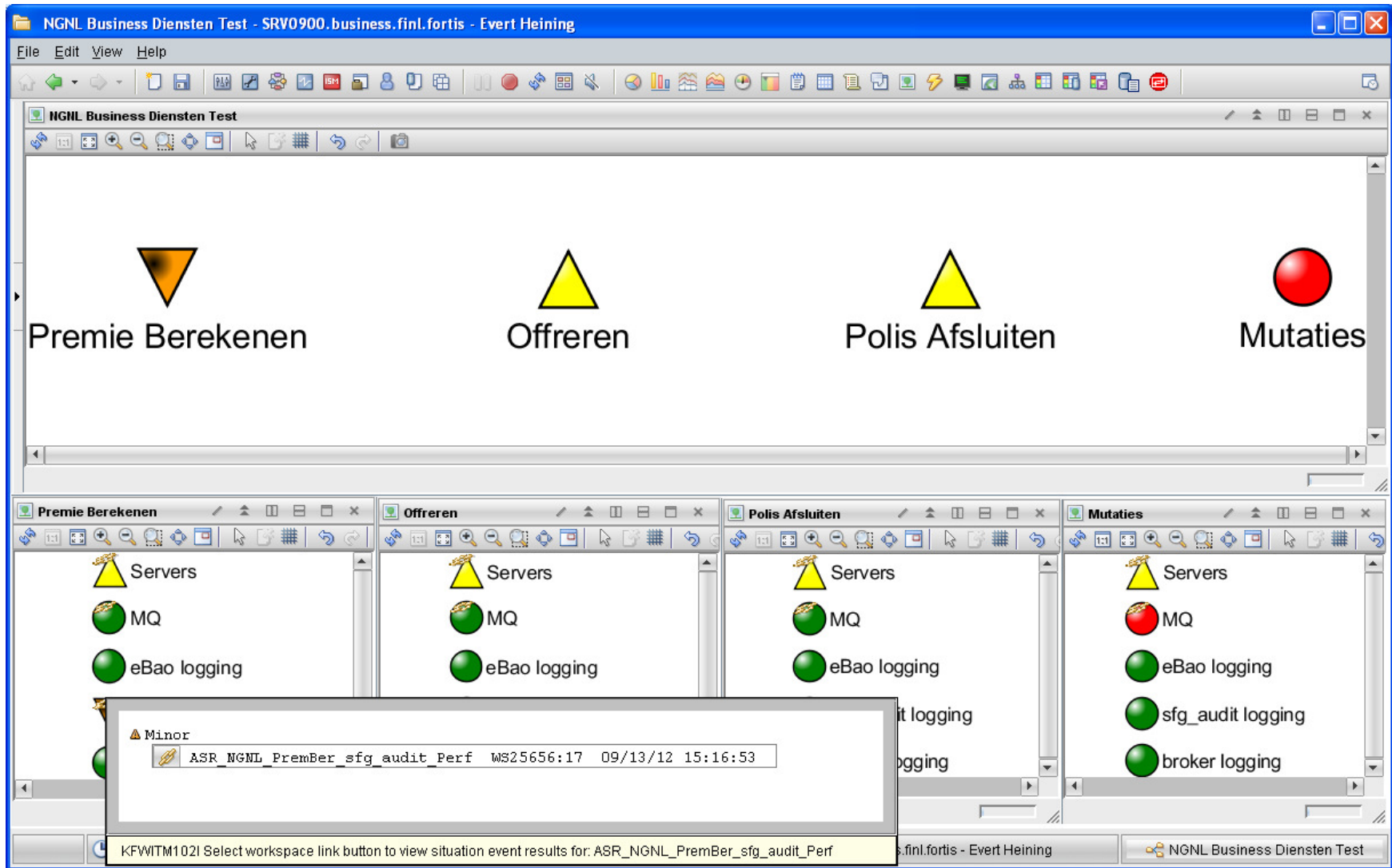
AantalError	AantalBerichten
124	5408

Productie Panel (Green Circle P):

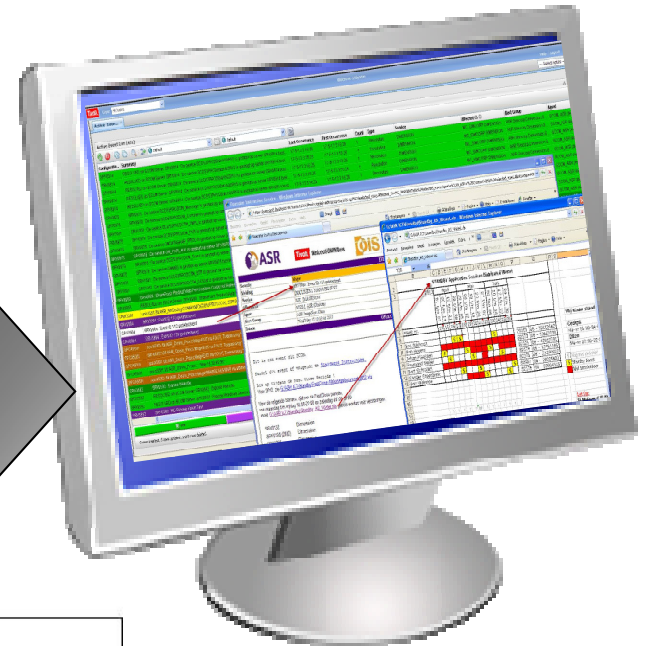
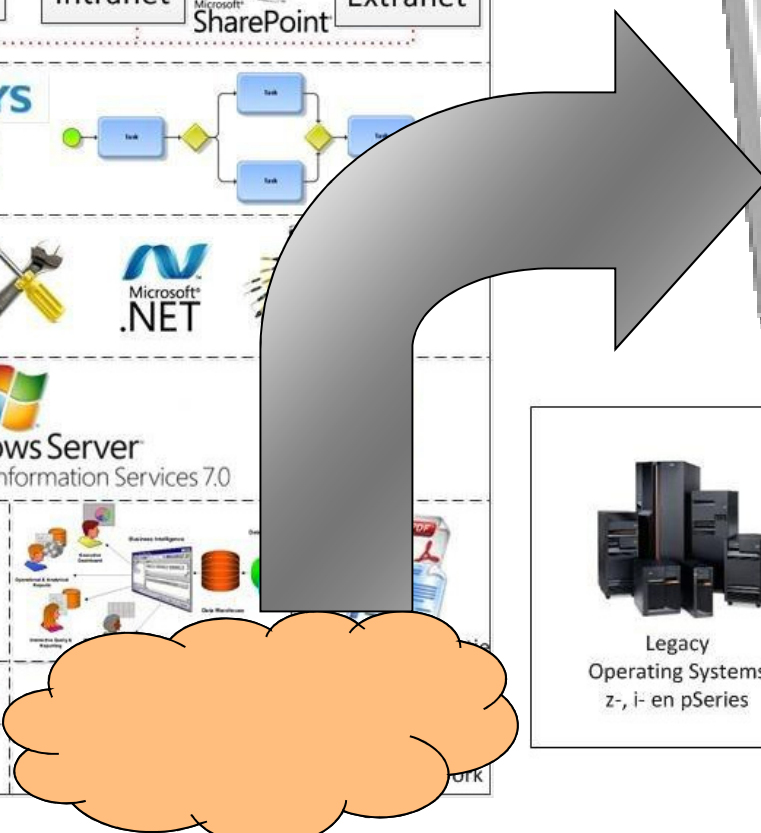
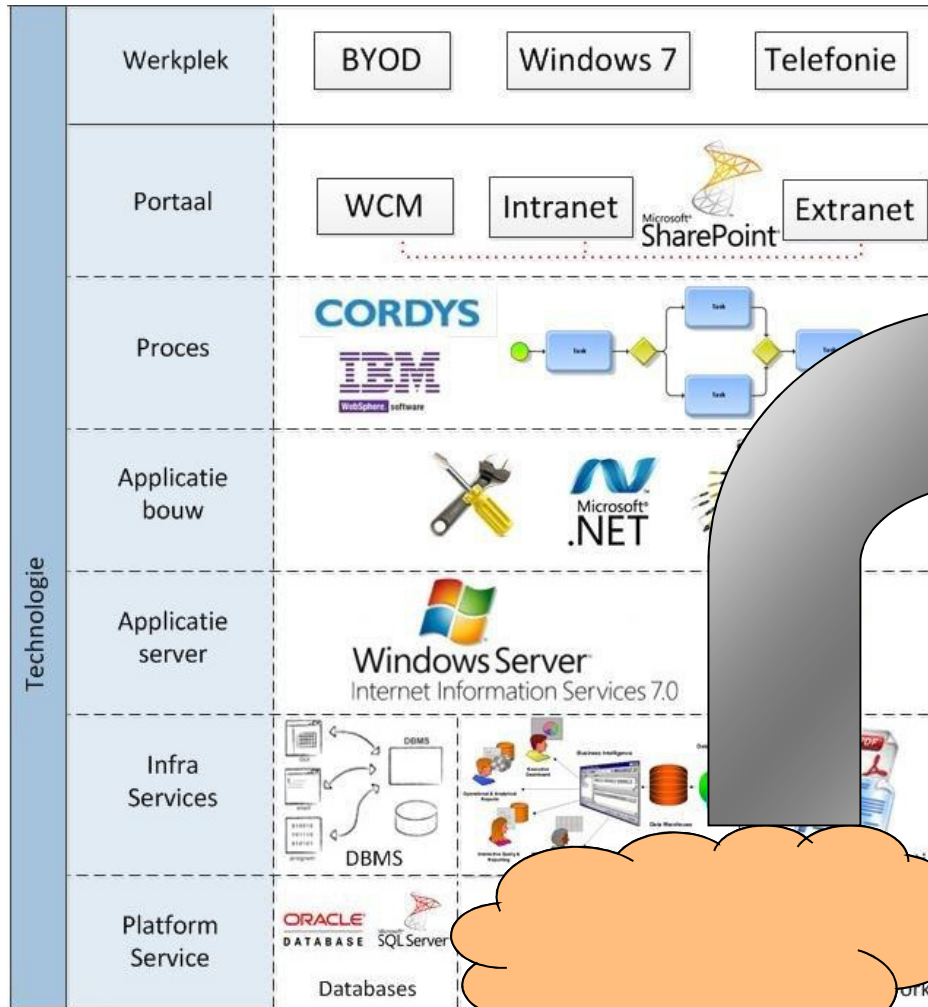
LogDate	FuncieCode	AantalError	AantalGoed	AantalBerichten	Pe
2013-03-26 16:27:01	AANINZ	0	4	4	0
2013-03-26 16:27:01	MUTACC	0	2	2	0
2013-03-26 16:27:01	MUTDEK	0	2	2	0
2013-03-26 16:27:01	MUTINZ	0	4	4	0
2013-03-26 16:27:01	MUTPRM	0	4	4	0
2013-03-26 16:27:01	MUTTST	0	2	2	0
2013-03-26 16:27:01	NWACC	0	5	6	0
2013-03-26 16:27:01	NWHND	0	2	2	0
2013-03-26 16:27:01	NWEOF	0	11	12	0
2013-03-26 16:27:01	NWEOF	0	10	10	0
2013-03-26 16:27:01	NWPAO	0	6	6	0

Hub Time: di, 03/26/2013 04:30 PM | Server Available | NGNL Status - SRV0900.business.finl.fortis - Evert Heining | NGNL Status

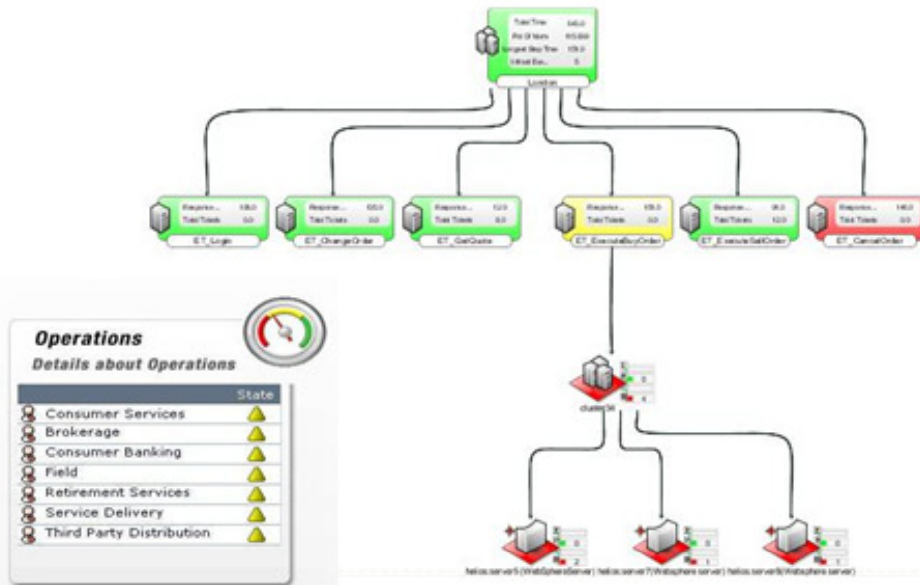
2012: monitoring business diensten



2013: component monitoring cloud



2013-2014: Business Service Management voor alle ketens



Operations
Details about Operations

Service	State
Consumer Services	⚠
Brokerage	⚠
Consumer Banking	⚠
Field	⚠
Retirement Services	⚠
Service Delivery	⚠
Third Party Distribution	⚠

SLA's

NETCOOL Suite

logged in as: heliosd null | Equities View | Logout

ExchangeTrading	State	Infrastructure State	% Throughput vs. Baseline	ResponseTime	Historical Baseline	Total Tickets
Chicago	⚠	⚠	56%	1213	689	71
ET_Cancel	⚠	⚠	68%	306	210	24
ET_Login	⚠	⚠	47%	747	353	0
ET_Transfer	⚠	⚠	79%	198	125	47
HongKong	⚠	⚠	100%	399	353	0
OnlineBanking	⚠	⚠	100%	435	840	9
StockTrader	⚠	⚠	96%	435	812	82
London	⚠	⚠	104%	942	671	25
ET_CancelOrder	⚠	⚠	47%	146	99	0
ET_ChangeOrder	⚠	⚠	138%	135	187	0
ET_ExecuteBuyOrder	⚠	⚠	79%	151	120	0
cluster34						
helios.server5 (WebSphere)	⚠	⚠				
helios.server6 (WebSphere)	⚠	⚠				
helios.server7 (WebSphere)	⚠	⚠				
helios.server8 (WebSphere)	⚠	⚠				
ET_ExecuteSellOrder	⚠	⚠	147%	95	324	12
ET_GetQuote	⚠	⚠	159%	12	18	8
ET_Login	⚠	⚠	221%	128	142	0
New York	⚠	⚠	96%	965	942	35
Tokyo	⚠	⚠	103%	698	622	35
ET_CancelOrder	⚠	⚠	154%	101	156	7
ET_ChangeOrder	⚠	⚠	64%	218	144	4
ET_ExecuteBuyOrder	⚠	⚠	125%	112	140	6
ET_ExecuteSellOrder	⚠	⚠	61%	38	23	0
ET_GetQuote	⚠	⚠	78%	74	58	14
ET_Login	⚠	⚠	65%	155	301	0

Service Canvas View: View Service 'ET_EquityTrader_Loadlow'

Service Details: SLA, Events, Rules

Samenvatting



- Inspanning externe partij (Devoteam):
 - 2010: 600 uur
 - 2011: 500 uur
 - 2013: 450 uur (gepland voor BSM).
- Inspanning ASR: 3 fte (permanent)
- Borging kennis bij eigen mensen na ieder project.
- Benefits:
 - must voor Straight Through Processing
 - hogere beschikbaarheid systemen.
 - Oplostijd incidenten complexe ketens sterk verkort (teruggebracht van dagen naar uren).
- Doel 2009 gerealiseerd? Ja, : visualiseren business diensten.
BSM onderhanden: ICT dashboard voor business.
- Volgend doel: verder automatiseren control room.



Waarom is doel bereikt



- Strak plannen projecten
- **Klantvraag gecreëerd.**
- Verwachtingen van ICT en business zijn waargemaakt.
- Totaalresultaat creëert nieuwe vragen.
- Vliegwiel draait.....

