

VYTVOŘENÍ MONITOROVACÍ SLUŽBY PRO SPOLEČNOST JOHNS MANVILLE

SPOLEČNOST: Johns Manville Slovakia, a.s.

ZAMĚŘENÍ: Výroba a zpracování skelného vlákna

ZAMĚSTNANCI: 900

Monitorovací systém, který hlídá infrastrukturu, operační systémy či stav aplikací, je podle mnohých velmi nákladný z hlediska počáteční investice a potřeby zaměstnávat tým trénovaných odborníků. Jednoduchým alternativním řešením je zajištění "monitoringu jako služby", které kromě jiných využívá i Johns Manville.

1 Předěšlý stav

- * Licencovaný HP SIM monitoring nástroj
- * Jednoúčelový monitorovací softvér
- * Limitované možnosti ohledně hardwarových dodavatelů
- * Náročné přizpůsobení řešení
- * Nemožnost rozšířit systém o nové moduly
- * Lokální IT tým dedikovaný na řešení problémů adhoc
- * Systém bez ITSM procesů
- * Nedostupnost služeb Service Desku

3 Řešení

- * Kompletní migrace na novou službu monitoringu
- * Standardizované řešení přizpůsobené potřebám zákazníka
- * Vývoj doplňkové funkcionality na základě požadavku dodavatele
- * Předefinování parametrů ve smluvní SLA
- * Přenesení kompetencí na dodavatele služby
- * Využití certifikovaných pracovníků na straně služby

2 Současný stav

- * Moderní monitorovací služba, která dokáže pružně reagovat na neustálé změny v IT infrastruktuře
- * Předvídání událostí, které se mohou potenciálně vyskytnout
- * Zautomatizování jednotlivých úkonů bez potřeby lidské interakce
- * Eliminace výpadků hardwaru, které by znamenaly ohrožení výroby
- * Zvýšení stability IT infrastruktury
- * Automatické přiřazení vzniklého incidentu správnému týmu, který zajistí jeho zpracování a řešení
- * Zvýšení pocitu bezpečnosti díky aktivnímu dohledu nad zařízeními
- * Snížení výpadků způsobených neinformovaností o stavu

Informační technologie nepředstavují v současné době "nutnou nákladovou položku", ale jsou efektivním nástrojem, který dokáže přinést výrazné benefity a napomoci společnostem posouvat se vpřed. Přirozeně, zvyšující se komplexnost infrastruktury moderních společností vyžaduje i vyšší míru monitorování a reportingu.

Společnosti Johns Manville jsme zajistili komplexní monitoringový systém služeb, využívající standardizované řešení rozšířené a přizpůsobené potřebám jejich IT infrastruktury. Díky tomu, že jde o dobře definovanou customizaci standardního řešení, dokážeme úspory z rozsahu přinášet zákazníkovi jako hodnotu. Řešení pracuje na vysoké míře autonomie, přičemž vzniklé incidenty jsou automaticky zaznamenávány, přeposlány do "ticketovacího" nástroje, a následně přiděleny na řešení danému týmu specialistů.

Tým se jednoznačně osvobodili interní IT pracovníci a zvýšila se efektivita práce. Na základě rozboru shromážděných dat je možné vytvořit ucelený obraz o fungování interní podnikové infrastruktury, o efektivitě vynaloženého úsilí a o vytíženosti jednotlivých komponent. Výrazným benefitem je i úspora finančních prostředků.

Samotná implementace se skládala z několika fází. Po vytvoření zabezpečené komunikace mezi hlavním monitorovacím serverem a zákaznickými servery, jsme přistoupili k vyspecifikování seznamu zařízení, které budou spadat pod službu monitoringu. Díky výrazně rozšířeným možnostem nové služby se počet plánovaných monitorovaných zařízení navýšil z původních 20 až na 40. Následně se přistoupilo k instalaci a aktivaci monitoring agentů a zadefinování potřebných parametrů. Všechny důležité podmínky fungování služby byly zpracovány v rámci SLA smlouvy, která byla odsouhlasena oběma zúčastněnými stranami.

Smysluplnost monitoringu se projevila již v předprodukční fázi při doladování jednotlivých parametrů, kdy služba úspěšně zachytila několik důležitých incidentů, o kterých byl zákazník následně informován. V plně produkční fázi by byl incident vytvořen automaticky v trouble ticket systému dodavatele služby a přiřazen na řešení. Po krátkém období testovacího provozu byla služba úspěšně uvedena do ostrého provozu. Získaná data jsou archivována a je možný jejich zpětný rozbor za účelem vytvoření reportu za určité období, nebo prostřednictvím hloubkové analýzy předejít případným problémům v budoucnosti.

POUŽITÉ TECHNOLOGIE:

- Zabbix (OpenSource Monitoring řešení)
- Mixxer Korelátor incidentů a prohlížeč událostí*
- Lokální konfigurace*
- Event logfile monitoring*

* vyvinuté společností Soitron

Johns Manville Slovakia, a.s.

Americká společnost Johns Manville, založená v roce 1858, patří mezi přední výrobce stavebních a průmyslových výrobků vysoké kvality a v současnosti zastává vedoucí pozice na všech obsluhovaných trzích.

Zaměstnává 7000 zaměstnanců ve 40 závodech v Americe, Evropě a Asii. Johns Manville je součástí skupiny Berkshire Hathaway. Johns Manville Slovakia, a.s., Trnava, největší evropský závod skupiny, vyrábí a zpracovává skelné vlákno. Zaměstnává přibližně 900 zaměstnanců.

www.jm.com/sk



SOITRON, s.r.o. (člen skupiny SOITRON Group SE)

Naše společnost dlouhodobě působí na evropském trhu od roku 1991 jako systémový integrátor v oblasti IT Infrastructure, Unified Communications, Customer Interaction, Content Management, Security, IT služeb a Outsourcingu. Naší filozofií je snaha být neustále napřed, proto jsme lídrem v zavádění unikátních technologií a inovativních řešení.

www.soitron.sk

SOITRON*

Kontaktní informace:

IVAN KOLLÁR - ivan.kollar@soitron.com

+421 948 018 108