

HOW INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP MAKES PROGRESS



SICHERSTELLUNG EINES ZUVERLÄSSIGEN SOA-BETRIEBS

Mit mehr als 3.800 Hotels und über 563.000 Zimmern ist die InterContinental Hotels Group (IHG) —bezogen auf die Bettenzahl— das größte Hotelunternehmen der Welt. Zum Konzern gehören bekannte und renommierte Marken wie InterContinental® Hotels & Resorts, Crowne Plaza® Hotels & Resorts, Holiday Inn® Hotels & Resorts, Holiday Inn Express®, Staybridge Suites®, Candlewood Suites® sowie Hotel Indigo®. Nahezu täglich eröffnet die IHG ein neues Hotel. Damit festigt sie ihre führende Position im Markt. Darüber hinaus ist das Unternehmen dabei, eine unternehmensweite serviceorientierte Architektur (SOA) aufzubauen, um den Umsatz weiter zu steigern und neue Hotelangebote schneller auf den Markt zu bringen.

Der Aufbau einer erfolgreichen SOA ist kein Kinderspiel. Obwohl bei IHG bereits in mehreren Bereichen SOA-Implementierungen vorgenommen worden waren, fehlte es an Möglichkeiten für ein leistungsfähiges SOA-Management. Immer wieder kam es zu Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit, und um Problemen auf die Spur zu kommen, wurde oft viel Zeit benötigt. „Angesichts dieser Erfahrungen gehörte das



InterContinental Hotels Group

HERAUSFORDERUNG

Sicherstellung eines zuverlässigen SOA-Betriebs in einer heterogenen SOA-Umgebung mit hohem Transaktionsaufkommen - ohne Beeinträchtigung der Performance und Skalierbarkeit.

LÖSUNG

SOA-Management-Software Actional von Progress Software.

SOA Management zu einem unserer ersten unternehmensweiten Standards, nachdem wir die Entscheidung getroffen hatten, die serviceorientierte Architektur unternehmensweit auszubauen“, sagt Eric Norman, Director of Enterprise Architecture bei der IHG.

DAS ZIEL: HOHE PERFORMANCE, HOHE VERFÜGBARKEIT—RUND UM DIE UHR

Bei der IHG ist das SOA-Management von entscheidender Bedeutung für den Erfolg des Unternehmens. „Unsere produktiv eingesetzten Websites müssen schnell und zuverlässig funktionieren. Wenn eine Website abstürzt oder deren Performance in Spitzenzeiten in die Knie geht, spüren wir das sofort am Umsatz. Für die Besucher unserer Website reicht ein einfacher Mausklick, um zur Konkurrenz zu wechseln. Deshalb ist ein umfassender Einblick in den aktuellen Zustand von Prozessen und die Möglichkeit, Probleme zu diagnostizieren, von elementarer Bedeutung“, erläutert Norman. Die IHG kannte jedoch ein Produkt, das über diese Fähigkeiten verfügte: Actional, die SOA-Management-Software von Progress Software.

DIE LÖSUNG: SOA-MANAGEMENT MIT PROGRESS ACTIONAL

Vor dem Hintergrund der Aufgabe, eine unternehmensweite SOA aufzubauen, war es an der Zeit, das Produkt zu testen. Dabei musste Actional die Services der heterogenen Infrastruktur der IHG bei hohem Transaktionsaufkommen und Durchsatz—mehr als 1.000 Transaktionen pro Sekunde—überwachen. Actional bestand den Test. „Actional war in der Lage, unser hohes Transaktionsaufkommen ohne nennenswerte Beeinträchtigungen der Performance zu bewältigen. Dort ist Actional Wettbewerbsprodukten haushoch überlegen“, so Norman.

End-to-End-Transparenz — mit minimalen Latenzzeiten

Der Schlüssel zum Erfolg liegt in der Architektur von Actional. Diese sorgt dafür, dass die auf den Netzwerkknoten befindlichen Agents nur Latenzzeiten im Mikrosekundenbereich verursachen und weniger als 2 Prozent der CPU-Kapazität in Anspruch nehmen. „Ein weiterer Vorteil der

ERGEBNIS

- > *Schnellere Entwicklung robuster Services, wodurch das Unternehmen schneller auf veränderte geschäftliche Anforderungen reagieren kann*
- > *Optimale Governance durch SOA Management in sämtlichen Lebenszyklusphasen der Services*
- > *Besserer Kundenservice durch zuverlässigen SOA-Betrieb - rund um die Uhr, mit Latenzzeiten im Bereich weniger Mikrosekunden*
- > *Durchgängige End-to-End-Transparenz, und Echtzeitkontrolle über SOA-Komponenten, wodurch eine proaktive Behandlung von Problemen ermöglicht wird und der SOA-Betrieb auf die geschäftlichen Prioritäten abgestimmt werden kann*
- > *Reduzierung der IT-Kosten durch verstärkte Wiederverwendung*

ERFAHRUNG

Mit der Implementierung einer SOA-Management-Lösung sollte man nicht lange warten. Ein zuverlässiger SOA-Betrieb ist von entscheidender Bedeutung, um das Vertrauen in die SOA zu festigen und das Unternehmen bei der Bewältigung seiner Aufgaben zu unterstützen.

Actional Lösung besteht in der Fähigkeit, in sämtlichen Phasen – von der Entwicklung bis hin zur Runtime-Umgebung – Einblicke in die Performance und Verfügbarkeit zu liefern“, fügt Norman hinzu. Dabei liefert Actional nicht nur Echtzeitablaufdiagramme der End-to-End- Geschäftsprozesse in der serviceorientierten Architektur, sondern auch Statistiken zur Performance und Verfügbarkeit der einzelnen Knoten.

Präventive Wartung, schnelle Fehlerdiagnose

Mit Actional haben Benutzer die Möglichkeit, Schwellwerte für einzelne SLAs (Service Level Agreements) festzulegen, so dass bei Beeinträchtigungen der Performance Alarme generiert werden. Ist dies der Fall, kann sich der Benutzer zu den tieferen Ebenen des Ablaufdiagramms durchklicken und auf diese Weise schnell der Ursache des Problems auf den Grund kommen. „Mit Actional können wir proaktiv handeln und verfügen über die Voraussetzungen für eine präventive Wartung“, so Norman.

ACTIONAL IN AKTION: ÜBER ALLE LEBENSZYKLUSPHASEN DER SOA-SERVICES HINWEG

Bei der IHG wird Actional eingesetzt, um sämtliche Phasen im Lebenszyklus der SOA-Services zu unterstützen und die SOA zu optimieren. Entwickler nutzen Actional, um Einblicke in das Verhalten der Services zu gewinnen—und zwar schon bei der Entwicklung der Services. Mit Actional entfällt die Entwicklung von Tests oder Testprogrammen, um zu überprüfen, wie ein Service funktioniert. Dies trägt zu einer schnelleren Einführung der Services bei und ermöglicht ein schnelleres Reagieren auf veränderte Marktbedingungen.

In der Runtime-Umgebung wird Actional bei der IHG in erster Linie eingesetzt, um rund um die Uhr einen schnellen und zuverlässigen SOA-Betrieb sicherzustellen, damit Website-Besucher nicht nur auf der Website bleiben, sondern auch wiederkommen. Darüber hinaus bietet Actional die Möglichkeit, das Verhalten der SOA auf die geschäftlichen Ziele des Unternehmens abzustimmen. In der Hotelbranche beispielsweise ist die so genannte 'Looks-to- Books'-Quote ein wichtiger Erfolgsindikator. Durch Actional ist man bei der IHG in der Lage, SLAs zu definieren. Dadurch wird sichergestellt, dass Partner mit guten Looks-to-Books-Werten bei der

„Actional war in der Lage, unser hohes Transaktionsaufkommen ohne nennenswerte Beeinträchtigungen der Performance zu bewältigen. Dort ist Actional Wettbewerbsprodukten haushoch überlegen.“

*Eric Norman
Director of Enterprise
Architecture, IHG*

Verarbeitung von Anfragen Priorität genießen—um auf diese Weise die Buchungszahlen zu steigern.

Mit Hilfe von Actional ist die IHG in der Lage, ihre SOA weiter auszubauen und auf diese Weise die Komplexität und Kosten ihrer IT zu reduzieren. Durch die Integration von Actional in das SOA Repository können Entwickler überprüfen, ob ein Service bereits existiert. Dadurch vermeiden sie, dass Services mehrfach erstellt werden.

FAZIT: MIT DER IMPLEMENTIERUNG EINER SOA-MANAGEMENT-LÖSUNG SOLLTE MAN NICHT LANGE WARTEN

Zuverlässigkeit und Wiederverwendung von Services schließen sich nicht gegenseitig aus. „Wenn ein Service von mehreren Anwendergruppen verwendet wird, muss nicht nur eine höhere Zuverlässigkeit, sondern auch eine optimale Verfügbarkeit sichergestellt werden. Unzureichende Transparenz und fehlende Möglichkeiten zur Überwachung der Performance führen dazu, dass es vieler langer Telefonate bedarf, um die Ursache von Problemen zu diagnostizieren. Dies wiederum bewirkt, dass der Endbenutzer das Vertrauen in die IT-Bereitstellungsmechanismen allmählich verliert. Deshalb darf man nicht lange warten und muss eine SOA-Management-Lösung bereits implementieren, bevor man Services erstellt und in Betrieb nimmt. SOA-Management ist in sämtlichen Lebenszyklusphasen der Services unabdingbar,“ betont Norman.

PROGRESS SOFTWARE

Die Progress Software Corporation (NASDAQ: PRGS) bietet Applikations-Infrastruktur-Software für die Entwicklung, Implementierung, Integration und das Management von Geschäftsapplikationen. Progress Software verfolgt das Ziel, den Nutzen der Informationstechnologie und der damit gesteuerten Geschäftsprozesse zu maximieren und gleichzeitig die damit verbundene Komplexität und die Total Cost of Ownership zu minimieren.

UNTERNEHMENSHAUPTSITZ

Progress Software Corporation, 14 Oak Park, Bedford, MA 01730 USA
Tel: +1 781 280-4000 Fax: +1 781 280-4095 www.progress.com

Alle internationalen Standorte von Progress Software finden Sie im Internet unter:

www.progress.com/worldwide

© 2009 Progress Software Corporation und/oder Konzern- oder Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Progress, Actional, Apama, DataXtend, OpenEdge, Sonic ESB und SonicMQ sind in den USA und in anderen Ländern Warenzeichen beziehungsweise eingetragene Warenzeichen der Progress Software Corporation oder der Konzern- beziehungsweise Tochtergesellschaften des Unternehmens. Alle anderen in dieser Publikation aufgeführten Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen. Technische Änderungen vorbehalten.

Rev. 08/09 | 6525-127850

