

# HOW INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP MAKES PROGRESS



## GARANTIZANDO OPERACIONES SOA FIABLES

El Grupo Hoteles InterContinental (GHI) es la compañía hotelera más grande del mundo por número de habitaciones, contabilizando más de 3.800 hoteles y más de 563.000 habitaciones. Su portfolio incluye InterContinental® Hotels & Resorts, Crowne Plaza® Hotels & Resorts, Holiday Inn® Hotels & Resorts, Holiday Inn Express®, Staybridge Suites®, Candlewood Suites® y Hotel Indigo®. Con el fin de mantener esta posición de liderazgo, GHI inaugura cerca de un hotel cada día. También está desplegando una Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) a lo largo de toda la organización, con el fin de generar beneficios y obtener agilidad a la hora de inaugurar nuevos establecimientos.

Diseñar con éxito un entorno SOA no es un tarea fácil. GHI ya había implementado algunas piezas de SOA, pero carecía de una sólida gestión del entorno. La actividad y disponibilidad de los sistemas eran cuestiones que requerían una respuesta; llevó algo de tiempo descubrir la fuente de los problemas. "Dados estos problemas heredados, cuando decidimos mover SOA a un nivel empresarial,



InterContinental Hotels Group

### EL RETO

*Garantizar operaciones SOA fiables en el marco de un entorno SOA heterogéneo y con un elevado índice de transacciones — sin sufrir ningún impacto en el rendimiento o la escalabilidad.*

### SOLUCIÓN

*Software de gestión SOA  
Progress Actional.*

la gestión de SOA fue uno de nuestros primeros estándares corporativos”, comenta Eric Norman, Director de Arquitectura Empresarial, GHI.

## EL RETO: ALTO RENDIMIENTO, ALTA ESCALABILIDAD—24X7

Para GHI, la gestión de SOA constituye una misión crítica. Como explica Norman, “el procesamiento de nuestros sitios web en producción debe ser tan rápido como sea posible, y realizarse de una forma fiable. Si un sitio web se cae o se llega a desacelerar en horas punta, influye directamente en los ingresos. Nuestros usuarios solamente están a un clic de visitar a la competencia. Así que la visibilidad acerca de cómo funcionan los procesos y la posibilidad de resolver cualquier problema resultan esenciales”. GHI encontró una solución con todas estas capacidades: el software de gestión SOA Progress Actional.

## LA SOLUCIÓN: GESTIÓN DE SOA CON PROGRESS ACTIONAL

Dada la necesidad de crear un entorno SOA a lo largo de toda la organización, había llegado el momento de probar la solución. Actional debía ser capaz de monitorizar los servicios en el marco de la infraestructura heterogénea de GHI, bajo unas condiciones de un elevado y rápido índice de transacciones y cargas — más de 1.000 transacciones por segundo. Actional superó la prueba. En palabras de Norman, “Actional nos ha permitido manejar nuestra pesada carga de transacciones con un impacto mínimo en el rendimiento. Y esto es lo que nos sitúa en una posición sin parangón frente a la competencia”.

### **Visibilidad SOA de principio a fin — con la Mínima Latencia**

La clave de Actional consiste en una arquitectura en la que los agentes que residen en los nodos de red añaden tan solo microsegundos de latencia — utilizando menos del 2 por ciento de la capacidad de CPU. “El otro gran valor de Actional es su visibilidad en cuanto al rendimiento y la disponibilidad durante el ciclo de desarrollo, contemplando todo el proceso hasta el entorno de ejecución”, añade Norman. En concreto, Actional

## RESULTADOS

- > *Desarrollo de servicios robustos más rápidamente — facilitando una respuesta ágil a los cambios de negocio*
- > *Gestión de SOA a través del ciclo de vida de los servicios para un control óptimo*
- > *Operaciones SOA fiables con disponibilidad 24x7 y tan solo unos microsegundos de latencia — para proporcionar un mejor servicio a los clientes*
- > *Visibilidad y control SOA en tiempo real de principio a fin — para responder a cualquier tema de forma proactiva y alinear las operaciones con las prioridades del negocio*
- > *Reutilización de servicios mejorada — para reducir los costes TI*

## LECCIÓN APRENDIDA

*No espere a implementar un entorno de gestión SOA. Las operaciones fiables resultan críticas para imprimir confianza en SOA y soportar el negocio.*

proporciona mapas de flujo en tiempo real relativos a los procesos de negocio SOA de principio a fin, así como estadísticas acerca del rendimiento y la disponibilidad de cada nodo.

### **Mantenimiento Preventivo, Soluciones más Rápidas**

Con Actional, los usuarios pueden también establecer umbrales para los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) suscritos, de forma que Actional generará alertas cuando se produzca alguna disminución o ralentización. Una vez avisados, los usuarios pueden apoyarse en el mapa de flujos para determinar el origen y las causas del problema y poder resolverlo. “Con Actional, podemos ser proactivos y optimizar el mantenimiento preventivo”, continúa el responsable de GHI.

## **ACTIONAL EN ACCIÓN: DURANTE TODO EL CICLO DE VIDA DE LOS SERVICIOS**

GHI está utilizando Actional durante todo el ciclo de vida de los servicios con el objetivo de optimizar su entorno SOA. Los desarrolladores se basan en Actional para incrementar la visibilidad relativa al comportamiento de los servicios – mientras estos se están creando. Con Actional, no necesitan configurar tests de rendimiento o de otro tipo para comprobar cómo se comportará un nuevo servicio. Esto ayuda a mejorar el tiempo de salida al mercado de los servicios, facilitando una ágil respuesta a las cambiantes condiciones del mercado.

En el entorno de ejecución, GHI empleará Actional principalmente para asegurar un rendimiento SOA rápido, fiable y 24x7— animando a los clientes a permanecer en sus páginas web y volver a visitarlas. Actional puede también alinear el comportamiento de SOA con los retos del negocio. Por ejemplo, en la industria hotelera, el ratio entre visitas y reservas es un indicador de valor. GHI puede así crear SLAs que aseguren que los partners que cuenten con un mayor ratio de visitas y reservas tengan prioridad en los procesos con el fin de impulsar estas reservas.

Igualmente, Actional puede ayudar a GHI a evolucionar su entorno SOA para reducir la complejidad y los costes asociados a las TI. Gracias a la

---

**“Diseñar con éxito un entorno SOA no es un tarea fácil. GHI ya había implementado algunas piezas de SOA, pero carecía de una sólida gestión del entorno. La actividad y disponibilidad de los sistemas eran cuestiones que requerían una respuesta; llevé algo de tiempo descubrir la fuente de los problemas. Dados estos problemas heredados, cuando decidimos mover SOA a un nivel empresarial, la gestión de SOA fue uno de nuestros primeros estándares corporativos.”**

*Eric Norman,  
Director de Arquitectura  
Empresarial, GHI.*

---

integración de Actional con el repositorio SOA, los desarrolladores son capaces de comprobar que efectivamente no se están diseñando servicios por duplicado.

## MEJORES PRÁCTICAS: NO ESPERE PARA IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DE SOA

La fiabilidad y la reutilización de servicios son aspectos que van de la mano. Según lo explica Norman: “Si un servicio es utilizado por múltiples grupos de negocio, su fiabilidad pasa a ser más importante, y su disponibilidad debe ser algo impresionante. Si no se cuenta con visibilidad y una monitorización del rendimiento, te verás obligado a realizar llamadas interminables para tratar de resolver cualquier problema. Los usuarios finales comenzarán a perder la confianza en los mecanismos de entrega de las TI. Así que no espere: implemente una gestión de SOA antes de lanzar los servicios y ponerlos en uso. Y se necesita cubrir todo el ciclo de vida de los servicios”.

### PROGRESS SOFTWARE

Progress Software Corporation (NASDAQ: PRGS), proporciona software de infraestructura para diseñar, implantar, integrar y gestionar aplicaciones de negocio. Nuestro reto consiste en maximizar los beneficios de las Tecnologías de la Información, minimizando su complejidad y reduciendo el coste total de propiedad (TCO).

### OFICINAS CENTRALES

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

Para conocer las oficinas locales de Progress Software a escala internacional y obtener la información de contacto, por favor consulte la siguiente página web. [www.progress.com/worldwide](http://www.progress.com/worldwide)

© 2009 Progress Software Corporation y sus filiales. Todos los derechos reservados. Progress, Actional, Apama, DataXtend, OpenEdge, Sonic ESB y SonicMQ son marcas o marcas registradas de Progress Software Corporation o una de sus filiales o subsidiarias en Estados Unidos y otros países. Cualquier otra marca reflejada aquí es propiedad de su correspondiente dueño. Estas especificaciones pueden cambiar sin previo aviso.

Rev. 08/09 | 6525-127851

