

HOW INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP MAKES PROGRESS



EEN BETROUWBAAR WERKENDE SOA GARANDEREN

InterContinental Hotels Group (IHG) is het grootste hotelbedrijf ter wereld gerekend naar het aantal kamers, met meer dan 3.800 hotels en ruim 563.000 kamers. Het portfolio van de IHG Group omvat InterContinental® Hotels & Resorts, Crowne Plaza® Hotels & Resorts, Holiday Inn® Hotels & Resorts, Holiday Inn Express®, Staybridge Suites®, Candlewood Suites® en Hotel Indigo®. Om haar toppositie te behouden, opent IHG ongeveer een hotel per dag. Er wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een bedrijfsbrede Service-Oriented Architecture (SOA) om de inkomsten te verhogen en flexibel met nieuwe diensten de markt te kunnen betreden.

Een succesvolle SOA ontwikkelen is niet iets wat je zomaar even doet. IHG had diverse afzonderlijke SOA-implementaties gerealiseerd, maar daarbij ontbrak het aan sterk SOA-management. Uptime en beschikbaarheid vormden een probleem en het duurde lang voordat de oorzaak van problemen werd ontdekt. 'Omdat we al door schade en schande wijs geworden waren, was het SOA-management een van onze



InterContinental Hotels Group

DE UITDAGING

Betrouwbare SOA-functionaliteit in een heterogene, transactie-intensieve SOA-omgeving zonder nadelige invloed op de prestaties en schaalbaarheid.

DE OPLOSSING

Progress Actional voor SOA Management

eerste bedrijfsnormen toen we besloten een SOA bedrijfsbreed in te voeren,' aldus Eric Norman, directeur Enterprise Architecture bij IHG.

HET DOEL: HOOGWAARDIGE PRESTATIES EN EEN HOGE BESCHIKBAARHEID VAN 24X7

Voor IHG is SOA-management van kritiek belang. 'De transactieverwerking op onze productiewebsites moet zo snel mogelijk en volledig betrouwbaar plaatsvinden,' aldus Norman. Als een website crasht of zelfs alleen maar vertraagt tijdens piekuren, merken we dat onmiddellijk in onze omzet. De bezoekers van onze website zijn tenslotte maar één klik verwijderd van onze concurrenten. Dat betekent dat inzicht in de status van de processen en het vermogen om problemen op te lossen van cruciaal belang zijn.' IHG kende een product met deze mogelijkheden: Progress Actional voor het beheer van SOA's.

DE OPLOSSING SOA-MANAGEMENT MET PROGRESS ACTIONAL

Toen de beslissing tot een bedrijfsbrede SOA genomen was, was het tijd om het product van naderbij te bekijken. Van Actional werd verwacht dat de services in de heterogene infrastructuur van IHG zouden worden gevolgd onder de intensieve doorvoersomstandigheden van meer dan 1.000 transacties per seconde. Actional doorstond de test met vlag en wimpel. 'Actional verwerkte onze brede transactiestroom zonder veel prestatieverlies,' aldus Norman. 'Daarin steekt het product met kop en schouders boven de concurrentie uit.'

Alomvattende zichtbaarheid van de SOA met minimale latentie

De sleutel werd gevormd door de architectuur van Actional, waarin de agenten op netwerkknooppunten een latentie van slechts enkele microseconden toevoegden. Dat was minder dan 2% van de CPU-capaciteit. 'Een ander sterk punt van Actional is het inzicht in de prestaties en de beschikbaarheid tijdens de ontwikkelcyclus tot aan de runtime-omgeving,' aldus Norman. Actional biedt vooral real-time stroomdiagrammen van end-

DE RESULTATEN

- > *Snellere ontwikkeling van robuuste services en een snelle, flexibele reactie op bedrijfsmatige wijzigingen;*
- > *SOA-management gedurende de gehele levenscyclus van de services voor een optimale SOA Governance;*
- > *Betrouwbare 24x7 SOA-functionaliteit met een latentie van slechts enkele microseconden voor een betere klantenservice;*
- > *End-to-end, real-time SOA-management en zichtbaarheid zodat problemen proactief kunnen worden aangepakt en de bedrijfsactiviteiten in lijn kunnen worden gebracht met de prioriteiten;*
- > *En verhoogde herbruikbaarheid van services en de daaruit volgende lagere IT-kosten.*

DE GELEERDE LESSEN

Wacht niet met de implementatie van SOA-management. Een betrouwbare functionaliteit is van essentieel belang om vertrouwen in SOA te bewerkstelligen en de bedrijfsactiviteiten te ondersteunen.

to-end SOAbedrijfsprocessen en statistische gegevens over prestaties en beschikbaarheid per knooppunt.

Preventief onderhoud en snelle oplossing van problemen

Met Actional kunnen gebruikers drempels instellen voor afzonderlijke service-level agreements (SLA's), zodat Actional waarschuwt in geval van vertragingen. Eenmaal gewaarschuwd kunnen gebruikers een stroomdiagram bekijken om snel de oorzaak van een probleem op te sporen. 'Met Actional kunnen we proactief handelen en preventief onderhoud uitvoeren,' aldus Norman.

ACTIONAL IN ACTIE: GEDURENDE DE GEHELE LEVENSCYCLUS VAN DE SERVICE

IHG gebruikt Actional voor de gehele levenscyclus van de service om de SOA te optimaliseren. Ontwikkelaars gebruiken Actional voor het inzicht in het servicegedrag terwijl de service in ontwikkeling is. Met Actional hoeft er geen testharnas te worden gebouwd en hoeven geen andere testen te worden ontwikkeld om vast te kunnen stellen hoe een service werkt. Dat maakt het makkelijker om snel met een nieuwe service te komen, zodat in korte tijd op marktveranderingen kan worden ingesprongen.

In de runtime-omgeving zal IHG Actional vooral gebruiken om snelle, betrouwbare SOAprestaties te verzekeren die 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar zijn en daarmee klanten aan te moedigen om de diverse websites opnieuw te bezoeken. Actional is tevens in staat SOA-gedrag op één lijn te brengen met de bedrijfsdoelstellingen. In het hotelwezen is bijvoorbeeld de zogenaamde looks-to-books-verhouding een waarde-indicator. IHG kan SLA's opstellen waardoor partners met een betere looks-to-books-verhouding voorrang krijgen bij de verwerking van reserveringen.

Actional kan IHG ook helpen met de verdere ontwikkeling van haar SOA met het doel de kosten en complexiteit van IT terug te dringen. Met Actionals integratie in de SOA-repository kunnen ontwikkelaars controleren of er geen dubbele services worden geproduceerd.

“Actional verwerkte onze brede transactiestroom zonder veel prestatieverlies. Daarin steekt het product met kop en schouders boven de concurrentie uit.”

*Eric Norman
directeur van Enterprise
Architecture, IHG*

BEST PRACTICE: WACHT NIET MET DE IMPLEMENTATIE VAN SOAMANAGEMENT

Betrouwbaarheid en hergebruik van services gaan hand in hand. Norman legt het als volgt uit: 'Als een service wordt gebruikt door meerdere groepen van bedrijven is de betrouwbaarheid belangrijker en moet de beschikbaarheid zonder meer uitstekend zijn. Als er geen sprake is van zichtbaarheid en als prestaties niet kunnen worden gevolgd, ben je een groot gedeelte van je tijd bezig met het oplossen van problemen. Op dat moment verliezen de eindgebruikers het vertrouwen in de geautomatiseerde leveringsmechanismes. Wacht dus niet langer: implementeer SOA-management voordat u uw services implementeert en in gebruik neemt. U hebt SOA nodig voor de gehele levenscyclus van de service.'

PROGRESS SOFTWARE

Progress Software (NASDAQ: PRGS) levert applicatie-infrastructuursoftware voor de ontwikkeling, deployment, integratie en het beheer van zakelijke toepassingen. Ons streven is om de voordelen van IT te maximaliseren terwijl de complexiteit en de total cost of ownership zo minimaal mogelijk blijven.

INTERNATIONAAL HOOFDKANTOOR

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

Zie voor internationale vestigingen en contactgegevens onderstaande website:
www.progress.com/worldwide

© 2009 Progress Software Corporation en/ of haar dochterondernemingen of gelieerde ondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Progress, Actional, Apama, DataXtend, OpenEdge, Sonic ESB en SonicMQ haar handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van Progress Software Corporation of een van haar gelieerde bedrijven of dochterbedrijven in de VS en andere landen. Alle andere genoemde handelsmerken zijn eigendom van hun respectieve eigenaars. Specificaties kunnen zonder berichtgeving vooraf worden gewijzigd.

Rev. 08/09 | 6525-127849

