

HOW INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP MAKES PROGRESS



GARANTERAT PÅLITLIG SOA-DRIFT

InterContinental Hotels Group (IHG) är världens största hotellföretag räknat på antal rum, med mer än 3 800 hotell och över 563 000 gästrum. I deras portfolio finns bland annat InterContinental® Hotels & Resorts, Crowne Plaza® Hotels & Resorts, Holiday Inn® Hotels & Resorts, Holiday Inn Express®, Staybridge Suites®, Candlewood Suites®, och Hotel Indigo®. För att behålla sin topplacering öppnar IHG ungefär ett nytt hotell om dagen. De utvecklar också ett SOA-system som ska täcka hela företagsgruppen, för att förbättra intäkterna och erbjuda större smidighet när nya fastigheter ska lanseras på marknaden.

Det är ingen barnlek att utveckla ett väl fungerande SOA-system. IHG hade utvecklat SOA i små portioner, men de hade ingen bra styrning för dem. Man hade problem med inaktiv tid och dålig tillgänglighet och det tog tid att upptäcka roten till problemet. "Visa av skadan var SOA-hanteringen en av de första standarderna vi bestämde oss för att införa, när vi beslöt att bygga ut systemet i hela företaget" säger Eric Norman som är Director of Enterprise Architecture på IHG.



InterContinental Hotels Group

UTMANINGEN

Att kunna garantera driften i SOA-systemen i en heterogen miljö med stor genomströmning, utan att det påverkar prestanda och skalbarhet.

LÖSNINGEN

Hanteringsprogrammet Progress Actional SOA.

MÅLET: HÖG PRESTANDA, HÖG TILLGÄNGLIGHET, DYGNET RUNT

För IHG är hanteringen av SOA-systemet livsnödvändigt för företaget. Norman förklarar detta: "Bearbetningen på våra webbplatser måste vara så snabb som möjligt och fungera pålitligt. Om en webbplats kraschar eller är långsam under de mest pressade perioderna på dagen påverkar det vår lönsamhet. Våra besökare på webben är bara ett klick ifrån våra konkurrenter. Så det är av största vikt att vi har insyn i processerna och att vi kan felsöka dem." IHG kände till en produkt med dessa egenskaper: Hanteringsprogrammet Progress Actional SOA.

LÖSNINGEN: SOA-HANTERING MED PROGRESS ACTIONAL

Med mandat att skapa ett SOA-system för hela företaget började man att titta på produkten. Actional behövde övervaka tjänsterna i IHG:s hela heterogena infrastruktur under stora påfrestningar, med stor genomströmning på över 1 000 överföringar per sekund. Actional klarade provet. Norman säger: "Actional kan hantera vår stora datagenomströmning utan att det påverkar prestandan speciellt mycket. Det är det som gör den så suverän."

Insyn i hela SOA-systemet, med minimal eftersläpning

Huvudsaken var att Actional-arkitekturen där agenterna finns på nätverksnoder bara lägger på några mikrosekunders eftersläpning, vilket innebär mindre än 2 % av processorkapaciteten. "Den andra fördelen som Actional har är insynen i prestanda och tillgänglighet under utvecklingsfasen, hela vägen till körmiljön", lägger Norman till. Mer specifikt beskrivet visar Actional flödeskartor över alla SOA-processer och statistik över prestanda och tillgänglighet per nod.

Förebyggande underhåll, snabb felsökning

Med Actional kan användarna också sätta upp gränsvärden för serviceavtal så att Actional skapar varningar om systemet börjar gå trögt. När användarna blir varnade kan de kontrollera flödeskartorna för att snabbt

RESULTATEN

- > *Snabbare utveckling av pålitliga tjänster, vilket möjliggör smidigare anpassning till förändringar i verksamheten*
- > *SOA-hantering genom hela tjänstekedjan, för optimal styrning*
- > *Pålitlig SOA-drift dygnet runt med eftersläpning på bara några mikrosekunder, för bättre kundservice*
- > *Heltäckande insyn i SOA-systemet, i realtid, så att problem proaktivt ska kunna åtgärdas och för att driften ska kunna anpassas till verksamhetens krav*
- > *Ökad återanvändning av tjänster, vilket innebär lägre IT-kostnader*

LÄRDOMAR

Vänta inte med att införa SOA-hantering. Pålitlig drift är viktigt för att SOA-systemet ska kännas tryggt och ge stöd åt verksamheten.

spåra roten till ett problem. "Med Actional kan vi arbeta proaktivt och utföra förebyggande underhåll", säger Norman.

ACTIONAL "IN ACTION": GENOM HELA TJÄNSTEKEDJAN

IHG använder Actional genom hela tjänstekedjan för att optimera SOA-systemet. Utvecklarna använder Actional för att få insyn i tjänsternas beteende, under utvecklingsfasen. Med Actional behöver de inte bygga några testsystem för att kunna se hur en tjänst fungerar. Det hjälper till att korta ner tjänsternas ledtider, vilket betyder smidigare anpassning till förändrade marknadsvillkor.

I körmiljön ska IHG använda Actional främst för att säkerställa ett snabbt och pålitligt SOA-system som är tillgängligt dygnet runt, för att uppmuntra kunderna att stanna kvar och komma tillbaka till företagets webbplatser. Actional kan även anpassa SOA-systemets beteende till verksamhetsmålen. I hotellbranschen är exempelvis förhållandet mellan webbesök och antalet bokningar en indikator på hur väl man lyckas. IHG kan skapa serviceavtal som garanterar att partners med bra sådana siffror prioriteras i behandlingen som ett sätt att öka antalet bokningar.

Actional kan även hjälpa IHG att utveckla sitt SOA-system för att minska komplexiteten och kostnaderna i IT-systemet. Med Actionals integrering i SOA-systemet kan utvecklarna kontrollera att de inte producerar dubblerade tjänster.

ETT BEPRÖVAT ARBETSSÄTT: VÄNTA INTE MED ATT INFÖRA SOA-HANTERING

Pålitlighet och återanvändning av tjänster går hand i hand. Norman förklarar: "Om en tjänst används av flera verksamhetsgrupper blir pålitligheten allt viktigare och tillgängligheten måste hålla världsklass. Om man inte har insyn och ingen övervakning av prestanda, kommer man att få tillbringa lång tid med att söka fel. Slut användarna tappar förtroendet för IT-systemet. Så vänta inte: inför SOA-hantering innan du lanserar och använder tjänsterna. Du behöver det genom hela tjänstekedjan."

„Actional kan hantera vår stora datagenomströmning utan att det påverkar prestandan speciellt mycket. Det är det som gör den så suverän.“

*Eric Norman
Director of Enterprise
Architecture på IHG*

PROGRESS SOFTWARE

Progress Software Corporation (NASDAQ: PRGS) tillhandahåller infrastruktursprogram för utveckling, placering, integrering och hantering av företagsapplikationer. Vårt mål är att maximera fördelarna med informationsteknik samtidigt som de totala ägandekostnaderna minimeras.

HUVUDKONTOR

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

Kontakt- och adressinformation för regionala kontor finns på webbsidan nedan:
www.progress.com/worldwide

© 2009 Progress Software Corporation och/eller dess dotterbolag och filialer. Med ensamrätt. Progress, Actional, Apama, DataXtend, OpenEdge, Sonic ESB och SonicMQ är varumärken eller registrerade varumärken som tillhör Progress Software Corporation eller något dotterbolag i USA eller andra länder. Övriga varumärken i denna publikation tillhör sina respektive ägare. Reservation för ändringar.
Rev. 08/09 | 6525-127852

