

# IMPLEMENTÁCIA MONITORINGOVEJ SLUŽBY PRE SPOLOČNOSŤ JOHNS MANVILLE

SPOLOČNOSŤ: **Johns Manville Slovakia, a.s.**

ZAMERANIE: **Výroba a spracovanie skleneného vlákna**

ZAMESTNANCI: **900**

Monitorovací systém, ktorý stráži infraštruktúru, operačné systémy či stav aplikácií, je podľa mnohých veľmi nákladný z hľadiska počítačovej investície a potreby zamestnávať tím trénovaných odborníkov. Jednoduchým alternatívnym riešením je zabezpečenie „monitoringu ako služby“, ktoré okrem iných využíva aj Johns Manville.

## 1 Predošlý stav

- \* Licencovaný HP SIM monitoring nástroj
- \* Jednoúčelový monitorovací softvér
- \* Limitované možnosti ohľadom hardvérových dodávateľov
- \* Náročné prispôsobenie riešenia
- \* Nemožnosť rozšíriť systém o nové moduly
- \* Lokálny IT tím dedikovaný na riešenie problémov adhoc
- \* Systém bez ITSM procesov
- \* Nedostupnosť služieb Service Desku

## 2 Súčasný stav

- \* Moderná monitoringová služba, ktorá dokáže pružne reagovať na neustále zmeny v IT infraštruktúre
- \* Predvídanie udalostí, ktoré sa môžu potenciálne vyskytnúť
- \* Zautomatizovanie jednotlivých úkonov bez potreby ľudskej interakcie
- \* Eliminácia výpadkov hardvéru, ktoré by znamenali ohrozenie výroby
- \* Zvýšenie stability IT infraštruktúry
- \* Automatické priradenie vzniknutého incidentu správne tímu, ktorý zabezpečí jeho spracovanie a riešenie
- \* Zvýšenie pocitu bezpečnosti vďaka aktívnemu dohľadu nad zariadeniami
- \* Zníženie výpadkov spôsobených neinformovanosťou o stave

## 3 Riešenie

- \* Kompletná migrácia na novú službu monitoringu
- \* Štandardizované riešenie prispôsobené potrebám zákazníka
- \* Vývoj doplnkovej funkcionality na základe požiadavky
- \* Predefinovanie parametrov v zmluvnej SLA
- \* Prenesenie kompetencií na dodávateľa služby
- \* Využitie certifikovaných pracovníkov na strane dodávateľa služby

Informačné technológie nepredstavujú v súčasnej dobe „nutnú nákladovú položku“ ale sú efektívnym nástrojom, ktorý dokáže priniesť výrazné benefity a napomôcť spoločnostiam posúvať sa vpred. Prirôdzené, zvyšujúca sa komplexnosť infraštruktúry moderných spoločností si vyžaduje aj vyššiu mieru monitorovania a reportingu.

Spoločnosti Johns Manville sme zabezpečili komplexný monitoringový systém služieb, využívajúci štandardizované riešenie rozšírené a prispôbené potrebám ich IT infraštruktúry. Vďaka tomu, že ide o dobre definovanú customizáciu štandardného riešenia dokážeme úspory z rozsahu prinášať zákazníkovi ako hodnotu. Riešenie pracuje na vysokej miere autonómnosti, pričom vzniknuté incidenty sú automaticky zaznamenávané, preposlané do „ticketovacieho“ nástroja a následne pridelené na riešenie danému tímu špecialistov.

Tým sa jednoznačne odbremenili interní IT pracovníci a zvýšila sa efektivita práce. Na základe rozboru zozbieraných dát je možné vytvoriť ucelený obraz o fungovaní internej podnikovej infraštruktúry, o efektivite vynaloženého úsilia a o vyťažnosti jednotlivých komponentov. Výrazným benefitom je aj úspora finančných prostriedkov.

Samotná implementácia sa skladala z viacerých fáz. Po vytvorení zabezpečenej komunikácie medzi hlavným monitoringovým serverom a zákaznickými servermi, sme pristúpili k vyšpecifikovaniu zoznamu zariadení, ktoré budú spadať pod službu monitoringu. Vďaka výrazne rozšíreným možnostiam novej služby sa počet plánovaných monitorovaných zariadení navýšil z pôvodných 20 až na 40. Následne sa pristúpilo k inštalácii a aktivácii monitoring agentov a zadefinovaní potrebných parametrov. Všetky dôležité podmienky fungovania služby boli spracované v rámci SLA zmluvy, ktorá bola odsúhlasená oboma zúčastnenými stranami.

Zmyslupnosť monitoringu sa prejavila už v predprodukčnej fáze pri doladovaní jednotlivých parametrov, kedy služba úspešne zachytila niekoľko dôležitých incidentov, o ktorých bol zákazník následne informovaný. V plne produkčnej fáze by bol incident vytvorený automaticky v trouble ticket systéme dodávateľa služby a priradený na riešenie. Po krátkom období testovacej prevádzky bola služba úspešne uvedená do ostrej prevádzky.

Zozbierané dáta sú archivované a je možný ich spätný rozbor za účelom vytvorenia reportu za určité obdobie, alebo prostredníctvom hĺbkovej analýzy predísť prípadným problémom v budúcnosti.

#### POUŽITÉ TECHNOLOGIE:

- Zabbix (OpenSource Monitoring riešenie)
- Mixxer Korelátor incidentov a prehliadač udalostí\*
- Lokálna konfigurácia\*
- Event logfile monitoring\*

\* vyvinuté spoločnosťou Soitron

#### Johns Manville Slovakia, a.s.

Americká spoločnosť Johns Manville, založená v roku 1858, patrí medzi popredných výrobcov stavebných a priemyselných výrobkov vysokej kvality a v súčasnosti zastáva vedúce pozície vo všetkých obsluhovaných trhoch.

Zamestnáva 7000 zamestnancov v 40 závodoch v Amerike, Európe a Ázii. Johns Manville je súčasťou skupiny Berkshire Hathaway. Johns Manville Slovakia, a.s., Trnava, najväčší európsky závod skupiny, vyrába a spracováva sklenené vlákno. Zamestnáva približne 900 zamestnancov.

[www.jm.com/sk](http://www.jm.com/sk)



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

Naša spoločnosť dlhodobo pôsobí na európskom trhu od roku 1991 ako systémový integrátor v oblasti IT Infrastructure, Unified Communications, Customer Interaction, Content Management, Security, IT služieb a Outsourcingu. Našou filozofiou je snaha neustále napredovať, preto sme lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení.

[www.soitron.sk](http://www.soitron.sk)

SOITRON\*

#### Kontaktné informácie:

IVAN KOLLÁR - [ivan.kollar@soitron.com](mailto:ivan.kollar@soitron.com)

+421 948 018 108