
Präsentation für 3. Q to be[®] Userforum
am 4. Mai 2010 in Kronberg/Taunus

Global Service Management

Holger Eichhorn, Boehringer Ingelheim IS SD&D SM

Agenda

1. Überblick:
Schwerpunkte Service Level Monitoring (SLM) bei Boehringer Ingelheim (BI)
2. Vorstellung BI End2End-Server-Infrastruktur/Architektur
3. BI SLM Aufgabenbereiche im Detail
4. Überblick End2End -Meßstandorte
5. End2End-Messungen in Europäischen Niederlassungen
6. Was hat sich geändert? (2008->2010)
7. Wohin geht die Reise?

Aufgaben SLM-Team bei BI

- Abschließen von **Service Level Agreements (SLAs)** für wichtige Applikationen zwischen Kunden und Service-Verantwortlichen
- End2End basiertes **SLA-KPI-Monitoring** auf Monatsbasis (performance+availability) mit Q-Board® SLA Management
- **neartime application performance monitoring** mit Hilfe von End2End-Daten und Q-Board® Cockpit Management(Trend-Analyse)
- **Alarmierung von geschäftskritischen Applications** (abgeleitet aus End2End-Daten)
- Weltweites Verfügbarkeits-Monitoring und **Alarmierung von Intranet- und Extranet-Webseiten** unter Benutzung der End2End-Infrastruktur
- **Performance-Reports** für IT-Professionals
- **Verfügbarkeits Reports** (AV-Reports) für Manager

BI SLM-Infrastruktur Ende 2010

Q-Board® Ingelheim

2 Server für weltweite Nutzung

2 Lizenzen Q-Board® SLA Management

2 Lizenzen Q-Board® Cockpit Management

HP Business Availability Center (BAC) in Ingelheim für weltweiter Nutzung

4 Server

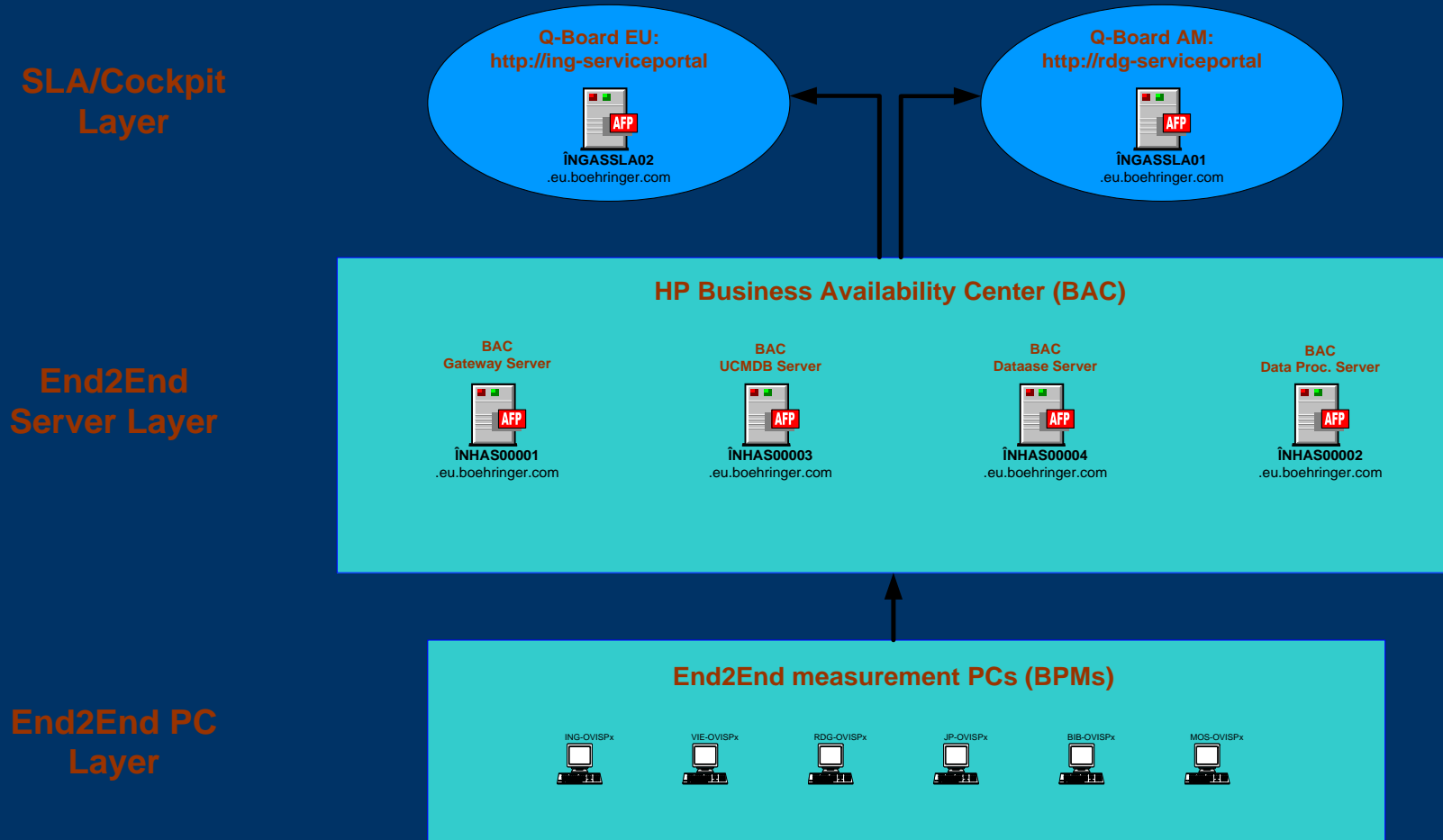
1490 Lizenzen

70 Probe-Skripte



Zentralisierung

BI SLM Architektur



Task 1: BI SLAs

2 SLA-Dokumente

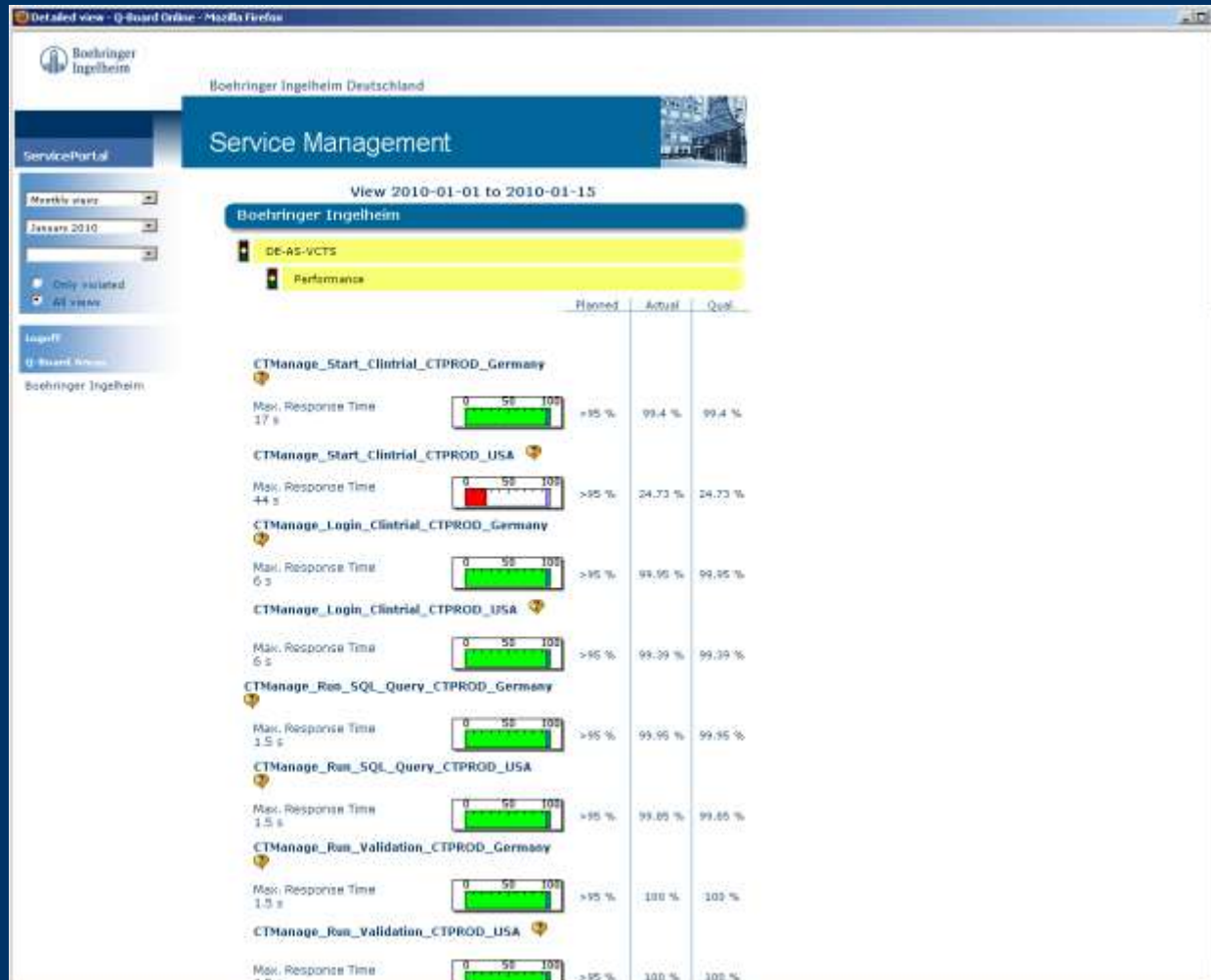
- **Standard-SLA**

- universeller SLA für alle Services
- Standard Service-Levels (Servicezeit, Verfügbarkeit, etc.)

- **SLA Vorlage**

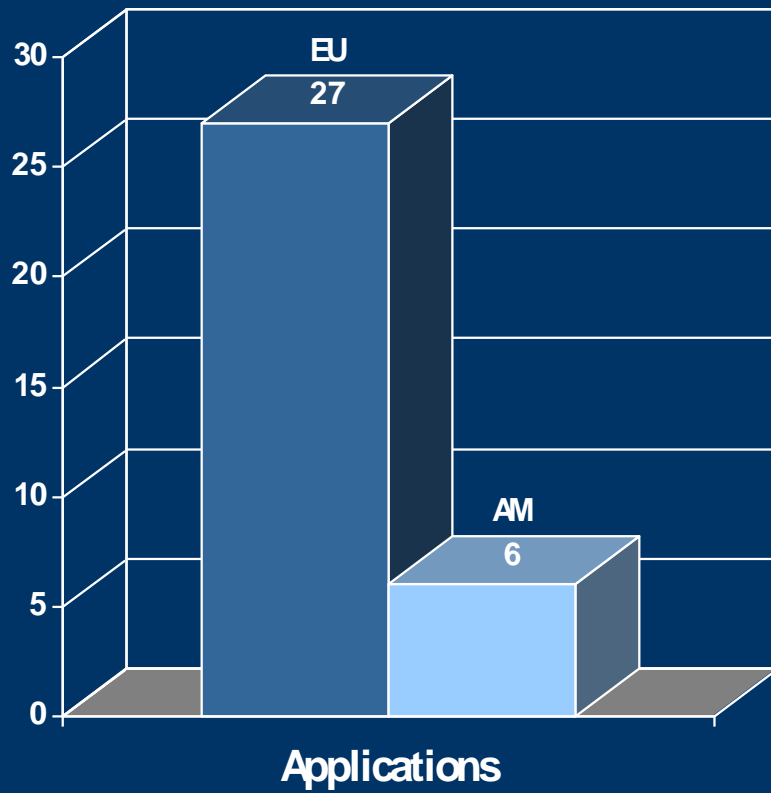
- Vorlage zur Erstellung von spezifischen SLA-Dokumenten
- für Applikationen mit spezifischen Anforderungen
(z. Bsp. variable Service-Levels, End2End Performance-Monitoring, etc.)

Task 2: Q-Board® SLA Management

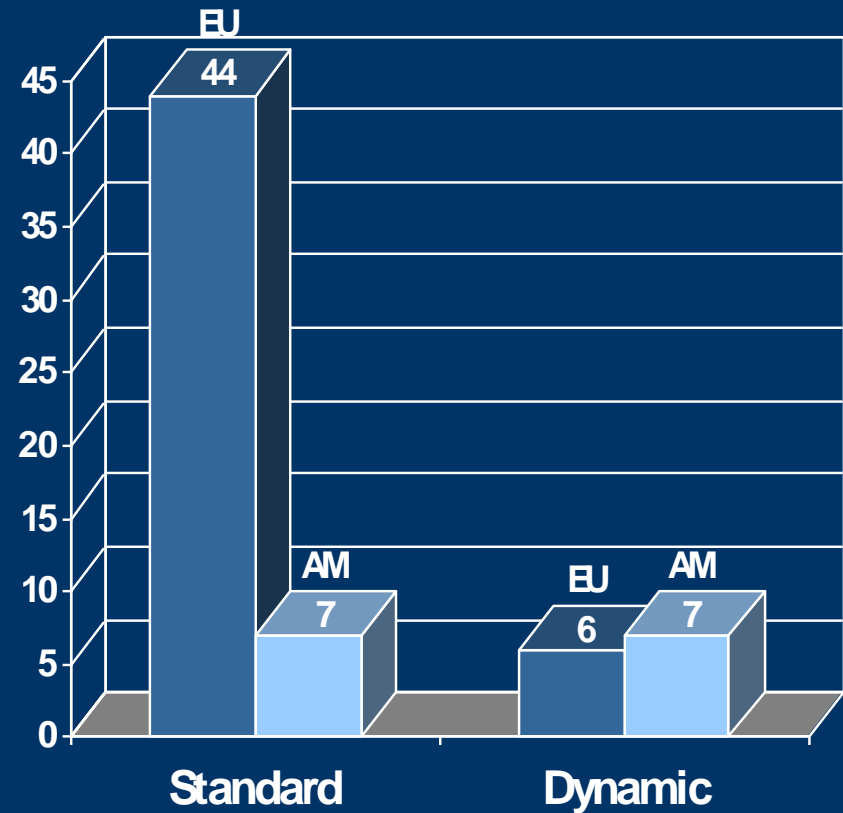


Task 2: SLA monitoring: KPIs

Performance Monitoring



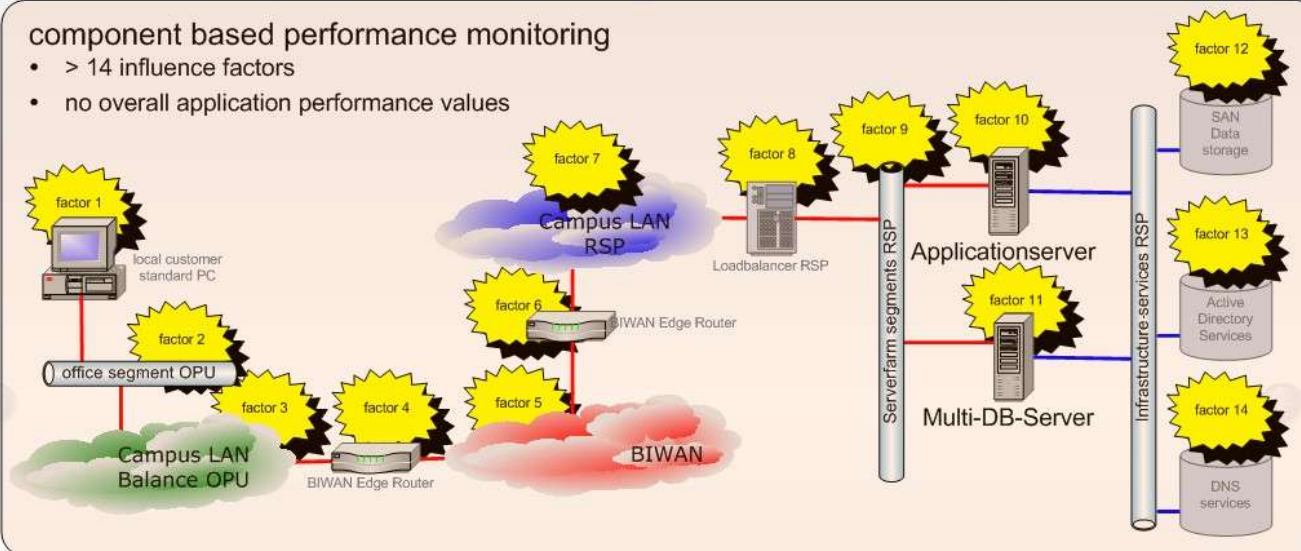
Availability Monitoring



Task 2: Komponenten-Monitoring vs. End2End-Monitoring

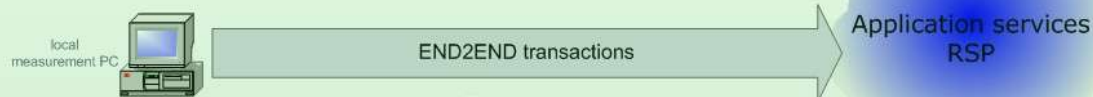
component based performance monitoring

- > 14 influence factors
- no overall application performance values



End2End based performance monitoring

- overall application performance values
- performance values correlate with user experience



Task 3: Q-Board® Cockpit Management: Proactive near-time performance monitoring

Q-Board Cockpit - Mozilla Firefox

Dynamic view 2010-01-19

Boehringer IV

		DataStatus	Trend	Rem
BioMES	Performance			<input type="checkbox"/>
CDB - Compound Database	Performance			<input type="checkbox"/>
CRFTrack	Performance			<input type="checkbox"/>
DE-AS-VCTS	Performance			<input type="checkbox"/>
DMS BImP	Performance			<input type="checkbox"/>
Exchange Service	INGEXM01			<input type="checkbox"/>
Extranet	www.boehringer-ingelheim.com/ www.micardis.com/			<input type="checkbox"/>
File Service	BIBFS10			<input type="checkbox"/>
GPM	Performance			<input type="checkbox"/>
IDEA for CON	Performance			<input type="checkbox"/>
IDEA for GEN (igenbus)	Performance			<input type="checkbox"/>
ITSHOP	Performance			<input type="checkbox"/>

Test

		DataStatus	Trend	Rem
Extranet_IV	www_boehringer-ingelheim_ca			<input type="checkbox"/>
IDEA for SUB	Performance_IV			<input type="checkbox"/>
Internet access	Performance			<input type="checkbox"/>

Permanent view 2010-01-19

No actual data available.

Release 3.6 (Host: ingassla02) © Q to be (www.qtobe.net) for Boehringer Ingelheim

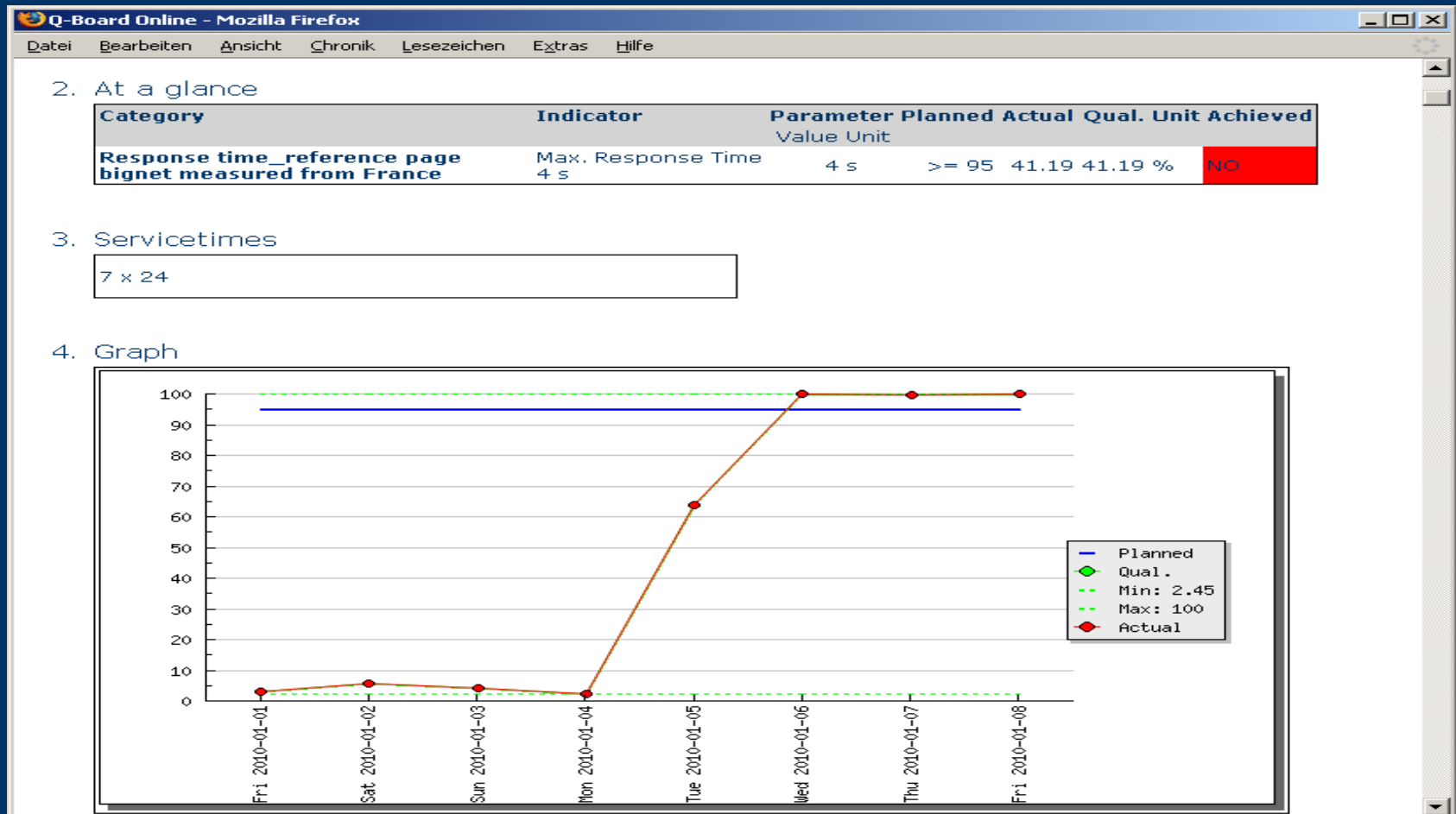
Task 3: Q-Board® Cockpit Beispiel Intranetseite Frankreich

Teil 1: Cockpit Trend-Alarme aufgrund von Netzwerkfehlern



Task 3: Q-Board® Cockpit Beispiel Intranetseite Frankreich

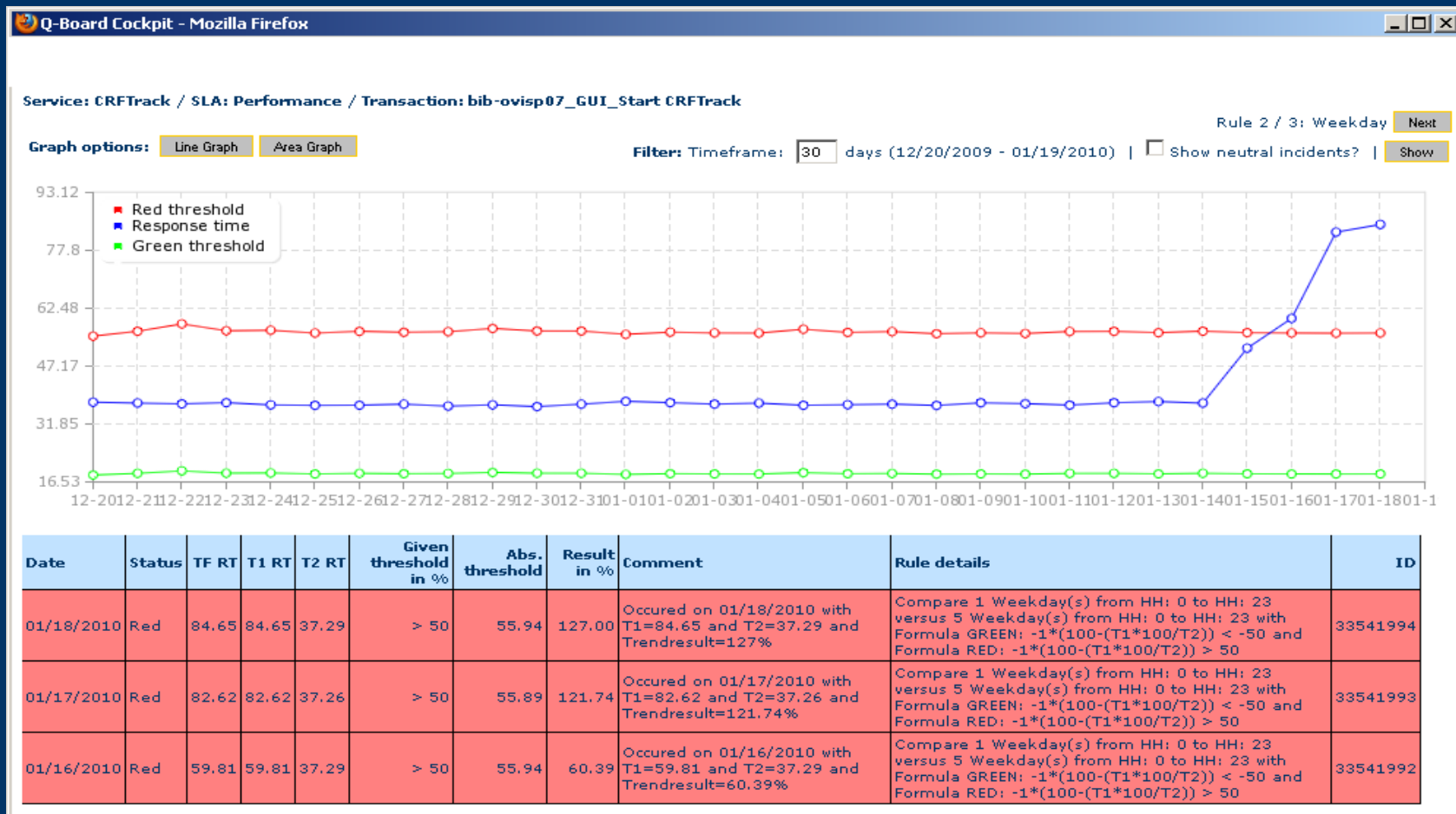
Teil 2: Resultierender SLA-Erfüllungsgrad



Task 3: Q-Board® Cockpit Beispiel

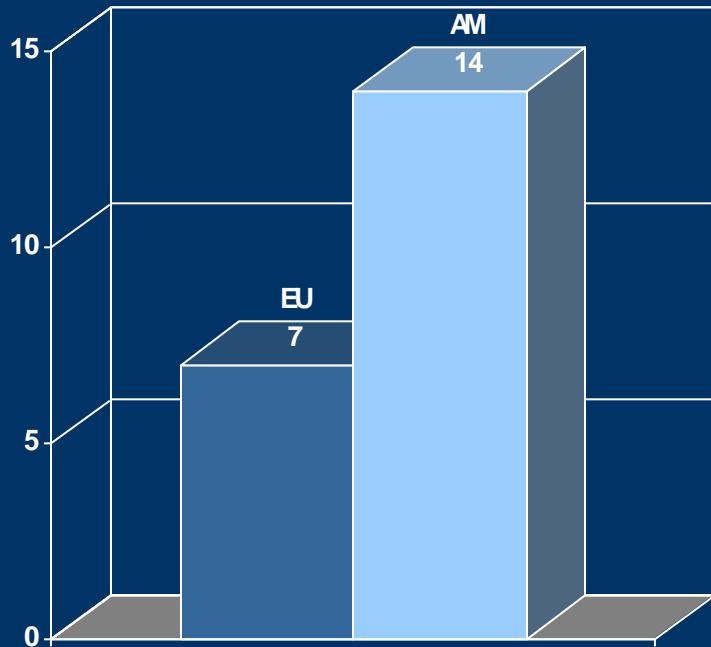
Applikation CRF track

Teil 3: Cockpit Trend-Alarme

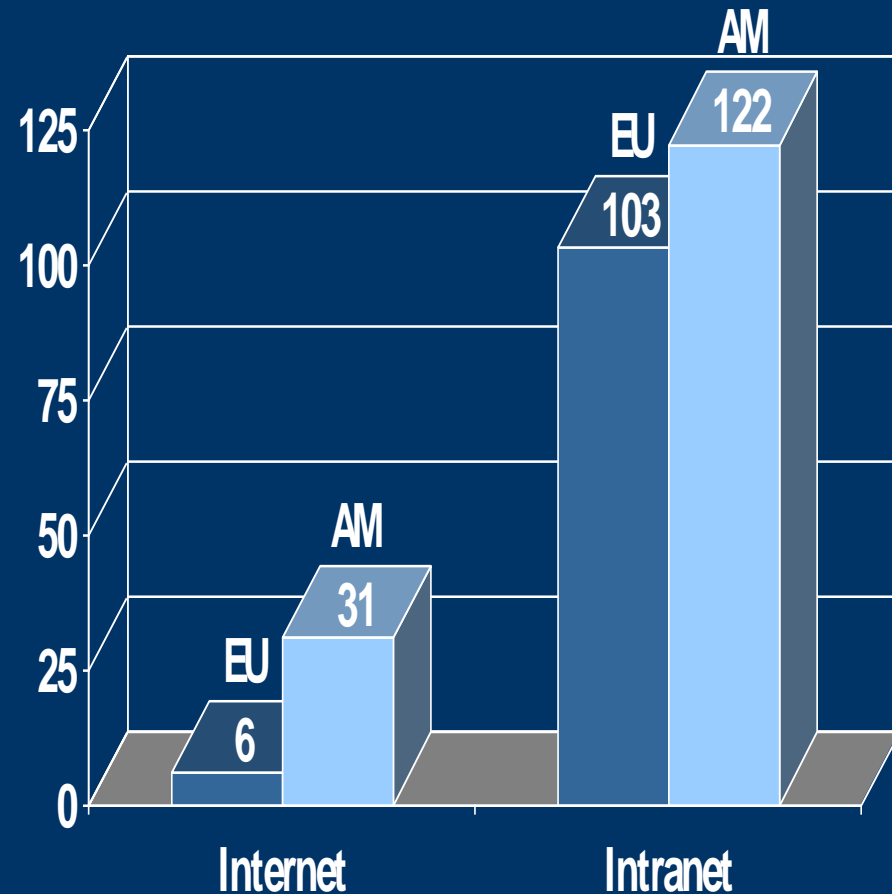


Task 4: Alarmierung von BI-Applikationen und URLs

Applications



URLs



Task 5: Performance reports for IT professionals

- Performance-Verifizierung nach Systemänderungen
- Echtzeit Performance-Monitoring während Systemänderungen
- Performance Baselineing für neue Applikationen
- Performance-/ Belastungs-Tests für neue Applikationen

Task 6: Verfügbarkeits-Reports für Manager

Boehringer
Ingelheim

Incidents for Boehringer Ingelheim Timeframe: 2010/03/01 - 2010/03/31
Source: Q-Board Print date: 2010/03/26 10:28:36

Service	SLA	Downtime/Availability incidents	Duration (min.)
Extranet			
	www.boehringer-ingelheim_ca	2010/03/01 07:12 PM - 2010/03/01 07:15 PM 2010/03/01 07:30 PM - 2010/03/01 07:38 PM 2010/03/03 08:24 AM - 2010/03/03 09:06 AM 2010/03/17 10:35 AM - 2010/03/17 11:59 PM 2010/03/18 01:54 AM - 2010/03/18 09:44 AM 2010/03/19 02:54 AM - 2010/03/19 02:59 AM 2010/03/19 01:59 PM - 2010/03/19 02:24 PM 2010/03/25 03:28 AM - 2010/03/25 03:30 AM	3 8 42 805 470 5 24 2 <hr/> 1.359
	www.boehringer-ingelheim_co_jp	2010/03/01 06:59 PM - 2010/03/01 07:15 PM 2010/03/01 07:32 PM - 2010/03/01 07:38 PM 2010/03/03 08:25 AM - 2010/03/03 09:06 AM 2010/03/17 10:35 AM - 2010/03/17 11:59 PM 2010/03/18 01:54 AM - 2010/03/18 09:44 AM 2010/03/19 01:56 PM - 2010/03/19 02:13 PM 2010/03/20 03:27 AM - 2010/03/20 03:28 AM	16 6 41 805 470 17 2 <hr/> 1.356
	www.boehringer-ingelheim_com	2010/03/15 12:56 PM - 2010/03/15 01:05 PM 2010/03/18 11:01 PM - 2010/03/18 11:09 PM	9 7 <hr/> 16

Boehringer Ingelheim Verfügbarkeit IV-Systeme

Zeitraum: 01.01.2009 - 31.12.2009

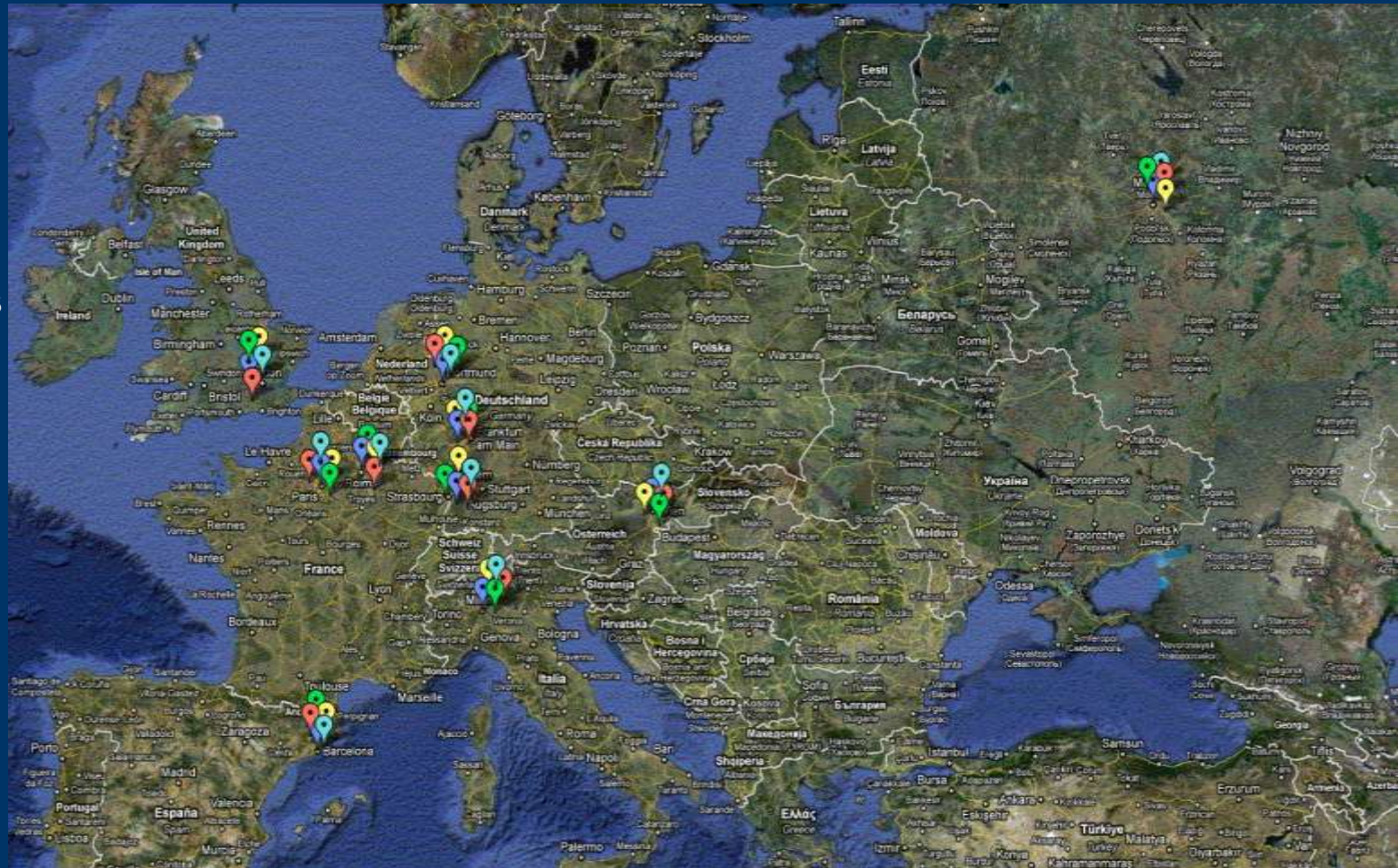
	2009.01	2009.02	2009.03	2009.04	2009.05	2009.06	2009.07	2009.08	2009.09	2009.10	2009.11	2009.12	Ø
ERP-Auslast.	100.00	99.93	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.97
Exchange Service	99.98	100.00	100.00	99.97	99.70	99.71	99.99	100.00	99.98	99.91	99.97	99.99	99.92
Extranet	99.91	99.92	99.88	99.91	99.87	99.71	99.43	99.92	99.79	99.85	99.68	100.00	99.82
File Service	100.00	100.00	100.00	100.00	99.88	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.99
FUTURECAST	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.85	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.99
Q200	100.00	99.98	99.73	100.00	100.00	99.81	100.00	99.91	100.00	100.00	100.00	100.00	99.70
QPM	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.83	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.99
IBS 2008	100.00	100.00	100.00	100.00	99.83	99.83	100.00	99.75	100.00	100.00	100.00	100.00	99.95
IDEA for COV	100.00	99.92	99.98	100.00	99.89	99.86	99.83	99.76	100.00	100.00	99.98	100.00	99.91
IDEA for GEN (global)	100.00	99.92	100.00	100.00	99.87	99.86	100.00	100.00	100.00	99.94	100.00	100.00	99.95
IDEA for SUE	99.93	99.95	99.46	100.00	99.85	99.84	100.00	99.48	99.91	100.00	99.88	100.00	99.83
Intranet	99.95	99.99	99.99	99.73	99.99	99.92	99.42	99.91	99.92	99.92	99.15	99.94	99.58
ITSHOP	100.00	100.00	99.99	100.00	99.80	99.81	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.97
Web-Portal	100.00	100.00	99.93	100.00	100.00	99.86	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.96

Powered by Q-Board Suite for IT Service Management (www.qboard.net) Date: 28.01.2010 Seite 3 von 6

End2End monitoring infrastructure AM,AP,EU



Europäische Niederlassungen: derzeitige/geplante End2End-Messungen



Intranet



Internet Access



Fileservice



Exchange



Siebel

SLM: Was hat sich verändert?



Service-Ausfälle:

Erkennungsrate durch Standard Komponenten-Monitoring (Systemmonitoring) :

2010 nur ca. 50 %! gegenüber 90% im Jahr 2008

Erkennungsrate im Q-Board® mit SLM: nahezu 100%!



Service-Performance:

weniger als 10% der Performance-Probleme werden durch Systemmonitoring erkannt! [2008: 50%]



Sehr viele Anfragen für End2End basierte Alarmierung



Integration End2End-Monitoring-Tools in das System-Monitoring



Hohe Nachfrage nach Performance-Reports für Invest-Begründungen

SLM: Wohin geht die Reise?



Weltweite Nutzung von Q-Board® Vision



**Erkennung von aktuellen
Events/Performanceänderungen wird immer
wichtiger-> Q-Board® Cockpit Management**



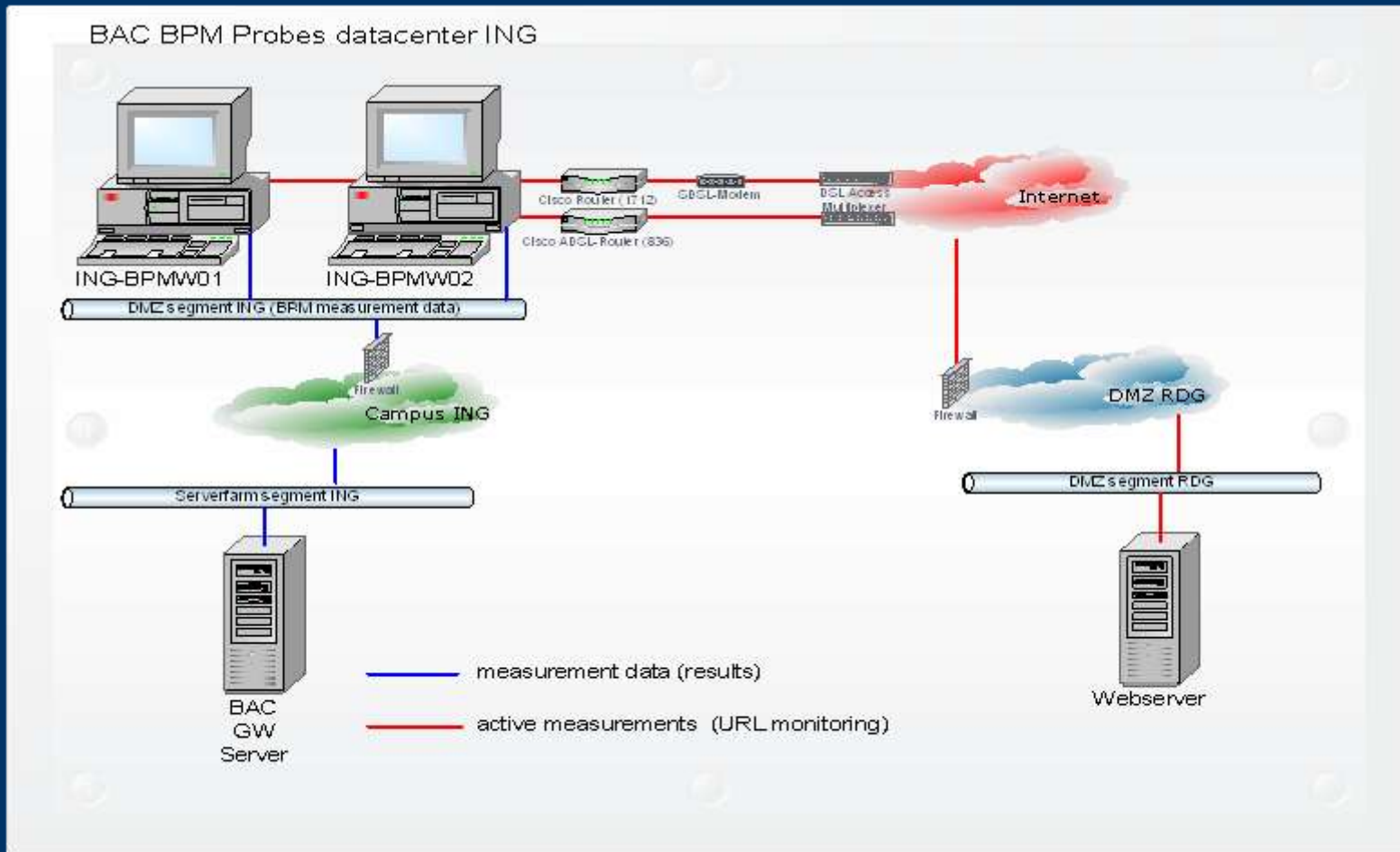
**Ausrichtung und Tools von BI SLM Team sind schon
ausgerichtet auf BI IS-Leitspruch „Think Service
not Server!!!“**



**BI End2End-Suite wird zum elementaren Tool für die
Erkennung und Darstellung von Servicezuständen**

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit und
Ihr Interesse!**

Anhang 1: DMZ URL Monitoring Ridgefield



Anhang 2: SLM: momentane Infrastruktur

- **Q-Board® Ingelheim**
 - 2 Server für weltweite Nutzung
 - 2 Q-Board® Cockpit Module
- **BAC Ingelheim**
 - 4 servers
 - 1000 licenses
 - 33 probe scripts
- **OVIS Ingelheim**
 - 2 servers
 - 1000 licenses
 - 16 (11) probe scripts
- **OVIS Ridgefield**
 - 2 servers
 - 415 licenses
 - 13 (2) probe scripts
- **OVIS Vienna**
 - 1 OVIS server
 - 75 licenses
 - 8 (5) probe scripts
- () = to migrate in 2010

Anhang 3: Ziele 2010/2011

- ➔ Vollständige Migration von OVIS -> BAC
- ➔ Rollout aller standardisierten Infrastruktur-Messungen in die Europäischen Niederlassungen
- ➔ Feinjustierung/Optimierung der Q-Board® Cockpit Einstellungen
- ➔ Umstellung des BAC-Systems auf die vollreduzierte Architektur zur Absicherung der Alarmierungs-Funktionen
- ➔ Ausbau der End2End-Messungen
- ➔ Vollständige Umstellung der Verfügbarkeitsberechnung auf die dynamische Ermittlung
- ➔ Bestellung/Anforderung von End2End-Monitoring über IT-Shop