



Le défi de gérer la performance d'un système complexe servant différents marchés

VISUAL Control Center

...à propos de la Société

Présente dans 9 pays et membre du réseau international de factoring Factors Chain International, Fortis Bank Commercial Finance (FBCF) est un fournisseur international de services de factoring. Cette banque emploie environ 440 personnes réparties dans 8 pays européens : Belgique, Pays-Bas, France, Royaume-Uni, Allemagne, Italie, Luxembourg et Pologne). Par ailleurs, Fortis Bank a décidé de s'implanter sur le marché asiatique, et plus particulièrement à Hong Kong sous le nom de Fortis Bank Hong Kong.

Le problème

« Dans le secteur bancaire, il nous arrive de passer plus de cinq minutes au téléphone avec un client pour lui fournir les informations qu'il souhaite, ce qui constitue un réel problème » déclare Jimmy van Kerkvoorde, directeur informatique de Fortis Bank Commercial Finance. « Dans le pire des cas, une panne du système provoquerait des pertes quotidiennes chiffrées en millions d'euros étant donné que nous serions dans l'incapacité de répondre aux demandes de nos clients. »

Ainsi, comme vous pouvez le constater, la gestion de performance des serveurs iSeries constituait l'une des principales préoccupations techniques à la FBCF, et plus particulièrement depuis l'année dernière, lorsque les temps de réponse ont commencé à dépasser le seuil de 2 secondes défini dans le Contrat de Niveaux de Service (SLA) du département informatique. Pire encore, l'utilisation abusive de la CPU dans un seul sous-système (ou en d'autres mots dans une seule filiale) a nui à la performance du système à l'échelle mondiale.

« Il suffit de le tester pour en être convaincu. Si comme moi, vous êtes surpris par ses performances, vous n'hésitez pas à l'acheter. »

Performance Manager/400 (PM400), outil utile livré avec le système d'exploitation, permettait de mesurer les données stratégiques de performance nécessaires pour contrôler le système. Toutefois, FBCF avait besoin d'une solution plus performante pour convertir ces données en informations pertinentes.

Cette solution devait répondre à deux conditions clés : un aperçu graphique rapide des événements et la distribution d'alertes pour permettre de contrôler le système. « Auparavant, nos utilisateurs devaient nous contacter pour nous informer d'un problème de performance, ce qui entraînait un temps de réponse lent », se plaint Jimmy. C'est pourquoi, en collaboration avec son équipe, il a recherché sur le marché une solution capable d'améliorer les niveaux de service des systèmes bancaires.

La solution

Tango/04 a proposé à FBCF d'essayer VISUAL Control Center, une suite logicielle de gestion de performance intégrant un module de contrôle doté de fonctionnalités graphiques et d'alertes, d'agents d'adaptation des performances du système et un outil permettant aux opérateurs d'analyser en temps réel les instructions SQL à l'origine de certains problèmes de performance.

Grâce à la console de contrôle de performance de VISUAL Control Center, FBCF a pu visualiser toutes les mesures de performance clés de ses deux serveurs iSeries, permettant ainsi au département informatique de contrôler rapidement l'utilisation de l'espace disque, les temps de réponse et une liste des processus les plus consommateurs de CPU.

VCC a également prouvé son efficacité d'ajustements de performance disponible dans la solution, en réaffectant de manière dynamique les ressources du système vers certains pools de mémoire et en modifiant les priorités des travaux afin d'optimiser la performance globale du hardware de FBCF. Ces variations de performance sont différentes en fonction des exigences de chaque pays à un moment donné de la journée ou selon un type de processus métier, qu'il soit périodique ou exceptionnel. « Nous avons immédiatement constaté une amélioration des temps de réponse et nous avons tout de suite respecté les termes des Contrats de Niveaux de service » explique Jimmy. « Les temps moyens de réponse des systèmes ont baissé rapidement pour atteindre moins d'une seconde, c'est-à-dire la moitié du temps maximal établi dans nos accords SLA. »

De même, les requêtes formulées par les utilisateurs du monde entier, dont la complexité perturbait la performance du système, ont été analysées à l'aide de la console de VCC. Le département informatique a pu rechercher tous les événements relatifs aux instructions SQL, détecter le travail à l'origine de la dégradation de la performance et lire la dernière ligne SQL exécutée. Certains problèmes de programmation ont pu être résolus et les processus ont pu se poursuivre sans problèmes majeurs.

Dès que la solution VISUAL Control Center a été totalement implémentée, Tango/04 a aidé Fortis Bank Commercial Finance à prédéfinir des alertes avertissant par e-mail Jimmy et son équipe lorsque le seuil de performance était atteint. Par exemple, un message personnalisé contenant des informations détaillées est envoyé au département informatique chaque fois que l'utilisation de DASD dépasse la limite définie de 80 %, permettant ainsi au personnel de prendre les mesures correctives nécessaires avant que l'utilisation de l'espace disque n'entraîne de graves problèmes.

« Je conseille VISUAL Control Center à toutes les entreprises qui rencontrent des problèmes de performance avec leur serveur iSeries » conclut Jimmy. « Il suffit de le tester pour en être convaincu. Si comme moi, vous êtes surpris par ses performances, vous n'hésitez pas à l'acheter. »