

Primjena sustava za nadzor web aplikacija

■ Nije novost da kod podizanja kredita djelatnik banke unosi podatke u web aplikaciju osiguravajućeg društva kako bi provjerio mogućnost dobivanja police osiguranja koja će biti instrument osiguranja kredita

Obećanje interneta uvelike se ostvarilo. Tvrtke ga mogu koristiti kao javnu infrastrukturu za poslovne svrhe. Danas gotovo nema osiguravajućeg društva koje ne nudi kupnju polica osiguranja preko interneta. Uz smanjenje troškova poslovanja i povećanje prodaje, tj. prihoda, dobitak je i veća brzina i okretnost pri uvođenju promjena i novih proizvoda. Web aplikacijska tehnologija donijela je niz novih mogućnosti i, osim za B2C komunikaciju, koristi se i za B2B komunikaciju. Nije novost da kod podizanja kredita djelatnik banke unosi podatke u web aplikaciju osiguravajućeg društva kako bi provjerio mogućnost dobivanja police osiguranja koja će biti instrument osiguranja kredita. I osobe koje se žele osigurati od nezgode na putovanju u inozemstvo to mogu učiniti u kućnom ogrtaču. I policu autoodgovornosti možete kupiti preko weba. Dodatna je pogodnost osiguravajućim društvima što se iste aplikacije ili malo prilagođene koriste i unutar tvrtke (intranet). Dakle, ne treba imati nekoliko različitih aplikacija i tehnologija, što dodatno smanjuje ukupne troškove i ubrzava proces povrata investicije u tehnološke promjene.

Otežan nadzor i kontrola

Uvođenjem web aplikacija kao tehnologije preko koje se odvijaju najvažnije (tzv. mission-critical) poslovne transakcije, tvrtke su se suočile s kompleksnom, heterogenom i visokointegriranom okolinom koju nije lako nadzirati i kontrolirati. Ta okolina obično se sastoji od nekoliko front-end i back-end sustava koji mogu biti na različitim platformama (IBM, BEA, SAP) ili izgrađeni na open-source rješenjima. Slika 1 opisuje kompleksnost infrastrukture web aplikacijske okoline.

Nekad je tvrtka znala kad je kupac ili partner imao loše iskustvo, tj. problem jer je



imala izravnu vezu s njim. Ako bi se dogodio problem, za njega bi se odmah doznalo jer je kupac izravno komunicirao s prodajom ili nekim drugim odjelom u tvrtki. Razlog tome je što kupac/partner nije bio direktan korisnik IT odjela tvrtke. Korisnici IT usluge bili su zaposlenici tvrtke, odnosno njezini odjeli, sektori itd. Korisnici IT usluge nisu trebali prevoditi svoj zahtjeve u jezik IT-a. To je radio sam IT. Korisnike je samo zanimalo jesu li sustavi na kojima se vrte njihovi servisi u stanju kakvima trebaju biti.

Uvođenjem web aplikacija odnosi se mijenjaju tako da danas IT poslužuje korisnike u tvrtki i klijente, odnosno partnere. U takvoj situaciji odgovorne osobe u tvrtki mogu samo pretpostavljati kako je klijente/partnere uslužio IT, tj. kakvo je iskustvo krajnjeg korisnika web aplikacija. Kad se dogodi problem, poslovodstvo želi znati odgovor na mnoga pitanja, među kojima su:

- Koji kupci i korisnici su ugroženi?
- Koji su troškovi nastali incidentom?
- Koliko dugo to traje?
- Jesu li ključni kupci usluženi dobro?
- Koliko je korisnika aktivno ili je prestalo koristiti uslugu?
- Koliki je broj uspješnih/neuspješnih transakcija?

- Što znači kad korisnik kaže da mu je aplikacija spora?

Istodobno IT ima druga pitanja na koja želi odgovor. Neka od njih su:

- Je li korisnik ugrožen?
- Pucaju li transakcije?
- Je li autentikacijski server spor?
- Što je s web serverima?
- Kakav mi je odziv baze podataka?
- Mogu li izolirati problem?
- Snimamo li sve?

Isporuka aplikacija kritičnih za poslovanje na internet uzrokovala je nove probleme upravi, ali i IT sektoru. Upravu tvrtke zabrinjavaju:

- gubitak kontakta s kupcima/partnerima
- nema mjerila uspješnosti transakcija koje su napravili kupci
- nema uvida u performanse aplikacije i u povrat investicije
- nedostaje jezik na kojem bi razgovarali s IT-em.

Informatički odjel/sektor ima novih briga:

- odgovoran je za isporuku proizvoda i usluga
- sada operativno radi 24x7
- povećan pritisak za održanjem razine performansi
- nesigurnost, tj. nagađanje iskustva krajnjeg korisnika
- mnogo više točaka mogućih pogrešaka u kompleksnoj okolini
- nedostatak jezika na kojem bi razgovarali s upravom tvrtke (poslovodstvom).

Bez igre okrivljanja i upiranja prstom

Rješenje ovih briga je u primjeni sustava za nadzor i upravljanje web aplikacija. S obzirom na sve navedene činjenice i probleme koje muče sudionike i interesne strane (sta-

keholders) u procesu podrške web aplikacijama, javlja se potreba za praćenjem performansi web aplikacija po načelima 24x7 i end-to-end. Tim sustavom osigurava se izvršenje svih poslovnih transakcija online korisnika. Ono što je jako važno jest da u procesu podrške web aplikaciji rješenje omogućuje izbjegavanje igre okrivljanja (Blame game) i upiranja prstom (finger pointing) između ljudi koji sudjeluju u podršci pojedinih elemenata infrastrukture. Rješenje treba omogućiti brzu izolaciju uzroka problema. Sve u svrhu zadržavanja visokih performansi aplikacije, odnosno usluge krajnjem korisniku. Ako bi takvo rješenje moglo pratiti transakcije po načelu važnosti aplikacije, tran-

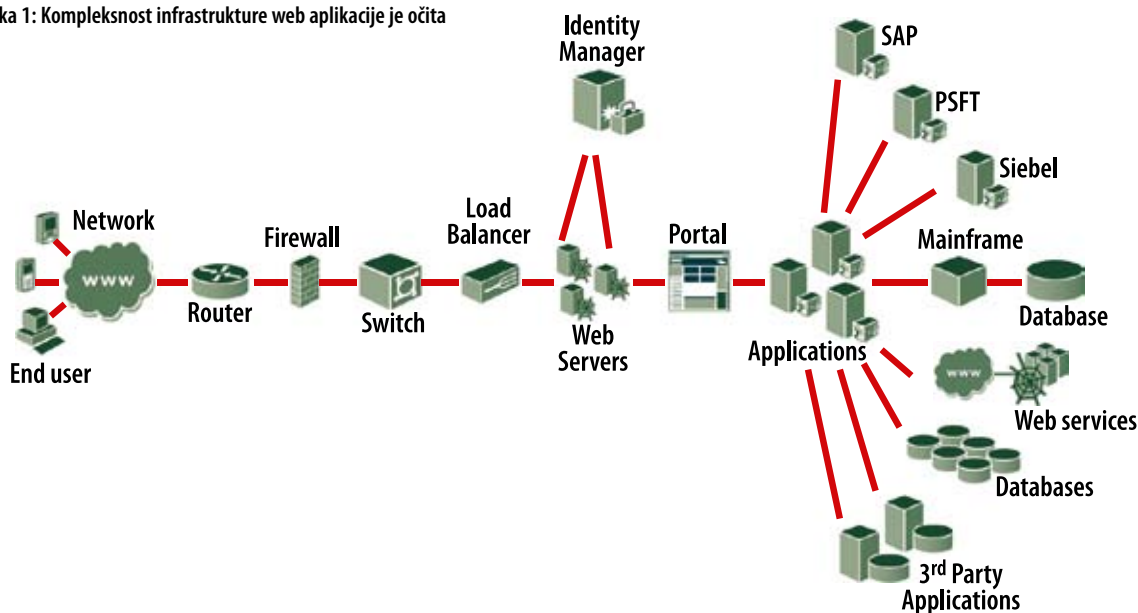
sakcije ili, pak, po važnosti kupca, svakako bi bilo od velike pomoći kod određivanja hitnosti i važnosti nekog incidenta.

Mnoge tvrtke koje su prihvatile web aplikacije za upravljanje i nadzor koriste različite alate koji su zaduženi za pojedine segmente, odnosno elemente infrastrukture. Taj način upravljanja ne daje uvid u kompletan tijek poslovne transakcije, počevši od krajnjeg korisnika/kupca preko mreže, web servera, aplikacijskog servera, baze podataka i natrag. Kad se dogodi problem, od uočavanja do rješenja prođe jako mnogo vremena. Za to vrijeme krajnji korisnik čeka, odustane ili ode obaviti transakciju kod konkurentske tvrtke. Statistika govori da od 25 korisnika

koji imaju problem u radu s web aplikacijama samo jedan taj problem prijavi službi za pomoć krajnjim korisnicima. Slika 2 prikazuje što se dogodi kad imamo takav način upravljanja web aplikacijama. Svi elementi infrastrukture radili su u skladu s dogovorenim ugovorima (SLA). Očito je da su ispadi u radu ili pad performansi pojedinih elemenata bili u različito vrijeme, a performanse web aplikacije ovise o svim elementima istodobno. Krajnji korisnik osjeća ispad svake pojedine komponente i ono što on dobije je mnogo lošije od pojedine komponente koja radi u realizaciji web aplikacije.

Albert Jurišić ■

Slika 1: Kompleksnost infrastrukture web aplikacije je očita



Slika 2: Iskustvo krajnjeg kupca/korisnika daleko ispod željenog

