

Osakidetza asegura la disponibilidad de sus aplicaciones gracias a los servicios de Globe

El correcto funcionamiento y velocidad de las aplicaciones de Osakidetza está garantizado



LA EMPRESA

Osakidetza - Servicio Vasco de Salud (Osakidetza) es el organismo creado en 1984 encargado del sistema de prestaciones sanitarias públicas en la comunidad autónoma del País Vasco, perteneciente al Sistema Nacional de Salud, creado en 1986 y que sustituyó al INSALUD.

Además de la Organización Central, Osakidetza integra 29 organizaciones de servicios adscritas a cada una de las tres áreas de salud en que se divide la Comunidad Autónoma Vasca, Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

EL PROYECTO

Osakidetza se encontraba en un proceso de querer analizar y reducir los tiempos que los usuarios percibían al utilizar sus aplicaciones. Para ello, se solicitó a Globe la realización de una monitorización de sus aplicaciones, para poder analizar cuáles eran los puntos más críticos en sus aplicaciones y detectar errores existentes en producción.

Debido al volumen de las aplicaciones de Osakidetza (que a su vez se integran entre varias aplicaciones) el objetivo principal consistía en descubrir, gracias a la monitorización, en que partes de la aplicación se consumían los mayores tiempos, para poder hacer las modificaciones necesarias y mejorar de esa manera la calidad de sus aplicativos.

APROXIMACIÓN

El objetivo principal de este proyecto era detectar errores en el entorno de producción de los aplicativos de Osakidetza y reducir el tiempo medio de solución de problemas (Mean Time To Resolution - MTTR) de los procesos que más tiempo consumen.

Para ello se propuso la realización Detectar errores en el entorno de producción de los aplicativos de Osakidetza y reducir el tiempo medio de solución de problemas (Mean Time To Resolution - MTTR) de los procesos que más tiempo consumen.

SOLUCIÓN

Para poder realizar la monitorización 24 X 7 de las aplicaciones, los consultores de Globe junto con el personal de Osakidetza realizaron un análisis detallado de cuáles eran los procesos de negocio a monitorizar. Para ello, se tuvieron en cuenta estadísticas de cuáles eran las acciones más comunes de los usuarios y cuáles eran las que más tiempo tardaban en completarse, con las consecuentes pérdidas económicas y reputacionales.

“HP Business Service Management nos permitió descubrir que procesos eran los más lentos antes que los contribuyentes se quejaran”



AUTOMATIZACIÓN

Una vez identificados los procesos de negocio a monitorizar, los consultores de Globe realizaron la grabación de estos mediante HP LoadRunner. De esta forma, se obtuvieron los Scripts que ejecutarían continuamente los diferentes procesos de negocio, para así poder obtener los tiempos de respuesta de los mismos y detectar posibles errores en producción.

CONFIGURACIÓN Y EJECUCIÓN

Para realizar una monitorización eficaz se utilizó el componente HP Business Process Monitor (BPM), el cual se encarga de realizar la ejecución de cada script, transfiriendo a la herramienta HP BSM toda la información obtenida. Osakidetza da servicios 24x7 en sus hospitales, por lo que la monitorización debía ser acorde, ejecutando los scripts cada 30 minutos.

El resultado final es la simulación de un médico creando recetas cada media hora, obteniendo en cada ejecución todos los tiempos de respuesta, posibles errores en producción y una gran cantidad de información clave para mejorar el servicio de Osakidetza.

ANÁLISIS

Una vez transcurridas 72 horas ya se puede comenzar el análisis de resultados. Gracias a la información obtenida, Osakidetza pudo ver donde se consumía la mayor parte del tiempo a nivel de recursos software y hardware. Los informes generados por HP BSM muestran incluso la imagen del error (si se produjera) y un log con una extensa información del mismo, información que para el cliente es clave.

CONTRIBUCIÓN DE GLOBE

Gracias a nuestros consultores, Osakidetza pudo obtener gran cantidad de información sobre sus aplicaciones (tiempos de respuesta, errores, cuellos de botella...) que anteriormente no estaba disponible, sirviéndole de gran ayuda para poder realizar una optimización y mejora de la calidad de sus aplicativos.

Los especialistas de Globe consiguieron por medio de la utilización del software de HP aportar la información suficiente para solucionar los problemas de rendimiento existentes de Osakidetza.

Actualmente, Globe y Osakidetza siguen trabajando para mejorar los tiempos de respuesta del sistema vasco de salud.

HP BUSINESS SERVICE MANAGEMENT (BSM)

Los consultores de Globe utilizaron el software HP Business Service Management (BSM) para realizar la monitorización sintética del entorno de Osakidetza, simulando las acciones más comunes realizadas por los usuarios por medio de Scripts.

Dentro de estos Scripts se definieron una serie de transacciones (elemento que permite medir el tiempo de las diferentes partes que forman un proceso de negocio, por ejemplo, desde que un usuario se entra en la aplicación hasta que se muestra la pantalla de bienvenida).

Una vez definidas las transacciones, estos Scripts se incluyeron en la herramienta HP BSM para así mostrar la información referente a los tiempos de respuesta de las aplicaciones.

BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

- Mejora en la percepción del usuario final de los servicios ofrecidos por Osakidetza.
- Detección de errores en producción, no identificados anteriormente, evitando así que el usuario final detectase alguno de ellos con el consecuente impacto en la reputación de Osakidetza.
- Optimización y mejora de la calidad de los aplicativos de Osakidetza gracias a los informes detallados proporcionados por Globe.

HERRAMIENTA UTILIZADAS

- HP LoadRunner v11
- HP Business Service Management v9.10 (BSM)
- HP Sitescope v11

DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO

- RedHat Enterprise Linux 5.7
- JVM JRockit R28.2.2
- Oracle Weblogic Server 10.3.5

