

Zákazník:



Obor činnosti:

Zdravotní pojištění

Výzvy:

- ▶ zajištění vysoké úrovně bezpečnosti datové sítě a spolehlivosti IT služeb
- ▶ stovky uživatelů interních aplikací a stovky tisíc uživatelů aplikace VITAKARTA ONLINE

Přínosy řešení:

- ▶ ucelené řešení s vazbou na stávající dohledové systémy IT infrastruktury
- ▶ reporting o objemu a struktuře provozu datové sítě s plnou historií 1 rok
- ▶ automatická detekce a hlášení incidentů
- ▶ monitorování výkonu a odezvy aplikací v reálném čase

Interní infrastruktura:

- ▶ Flowmon Probe
- ▶ Flowmon Collector
- ▶ Flowmon ADS Business
- ▶ Flowmon APM Standard

Datové centrum:

- ▶ Flowmon Collector 500 VA
- ▶ Flowmon APM Standard

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví je třetí největší zaměstnaneckou pojišťovnou v České republice. Své pobočky a expozitury má nejen v Praze, ale i dalších dvaceti městech. Svým klientům nabízí pohodlný přístup ke všem službám a informacím pomocí elektronického portálu VITAKARTA ONLINE a také pomocí aplikace pro chytré telefony mVITAKARTA. Systematicky přistupuje rovněž k informovanosti a vzdělávání veřejnosti, například kampaní „Kolik stojí Vaše zdraví“.

Monitorování a analýza provozu datové sítě

Oborová zdravotní pojišťovna využívá řešení Flowmon od června 2014. Hlavní motivací pro jeho implementaci bylo zajištění provozního a bezpečnostního monitoringu provozu datové sítě v návaznosti na již implementovaná řešení v oblasti dohledu IT infrastruktury (Novicom MoNet) a řízení přístupu do sítě (Novicom AddNet). Zjištěné incidenty jsou automaticky reportovány do prostředí MoNet s možností okamžité reakce na incident prostřednictvím systému AddNet.

Monitorování výkonu aplikací – nová výzva

Oborová zdravotní pojišťovna provozuje dvě skupiny aplikací. První skupina aplikací tvoří samoobslužný portál pro pojištěnce VITAKARTA ONLINE, který je provozován v datovém centru a de facto nahrazuje pobočky pojišťovny. Z tohoto pohledu je zásadní zajistit vysokou dostupnost a spolehlivost aplikace tak, aby uživatelé mohli bez zbytečných prodlev, čekání a aplikačních chyb realizovat požadované činnosti nebo získat hledané informace. V minulosti se OZP setkávala se stížnostmi klientů na špatnou dobu odezvy VITAKARTA ONLINE. Díky omezené viditelnosti bylo pro IT oddělení pojišťovny složité a časově náročné identifikovat zdroje chyb a příčiny zhoršující se doby odezvy aplikace. To se nasazením **Flowmon APM** v lednu 2015 změnilo. V případě, že dojde ke zhoršení kvality aplikace, jsou pracovníci IT okamžitě informováni, co přesně a kdy vykazovalo problém, a mohou jej tak efektivně řešit. Tím dochází nejen ke zlepšení zákaznické zkušenosti, která se rovněž stává měřitelnou a prokazatelnou. Samozřejmostí jsou reporty pro management. Druhou skupinou tvoří interní aplikace, zajišťující chod OZP. Tyto aplikace jsou používány všemi zaměstnanci pojišťovny na denní bázi a přímo tak ovlivňují efektivitu práce a kvalitu služeb, které pojišťovna svým klientům poskytuje.

Hodnocení uživatele

Ing. Jan Devetter, vedoucí IT oddělení, hodnotí nasazení aplikačního monitoringu po několikaměsíční zkušenosti takto:

„Aplikaci VITAKARTA ONLINE využívají desítky tisíc klientů naší pojišťovny. Odezva aplikace a spokojenost uživatelů je pro nás absolutní prioritou. Díky Flowmon APM jsme identifikovali úzká místa, jejichž optimalizací jsme dosáhli zrychlení doby odezvy aplikace v desítkách procent. Navíc jsme schopni vše doložit konkrétními čísly a reporty o plnění SLA. To stejné platí i pro naše interní aplikace.“