

Surveillance SQL Server pour 125 To de données de demandes de prise en charge de santé

Une assurance santé américaine utilise l'outil Spotlight® on SQL Server Enterprise et maintient son infrastructure de manière à respecter l'accord de niveau de service de réponse aux requêtes de 10 secondes

Quest

PROFIL CLIENT

Entreprise	Grande société d'assurance
Secteur	Santé
Pays	États-Unis
Effectif	1 000-2 000

BESOINS DE L'ENTREPRISE

Une équipe de DBA (administrateurs de bases de données) d'une grande société d'assurance santé a besoin d'une surveillance 24 h/24 de 125 To de données sur des bases de données SQL Server.

SOLUTION

Avec Spotlight® on SQL Server Enterprise, les DBA peuvent surveiller facilement les instances de plusieurs sites pour la production, le test, la création de rapport et la reprise d'activité afin d'assurer l'optimisation de l'infrastructure pour répondre aux requêtes des organismes de soins médicaux en temps quasi réel.

AVANTAGES

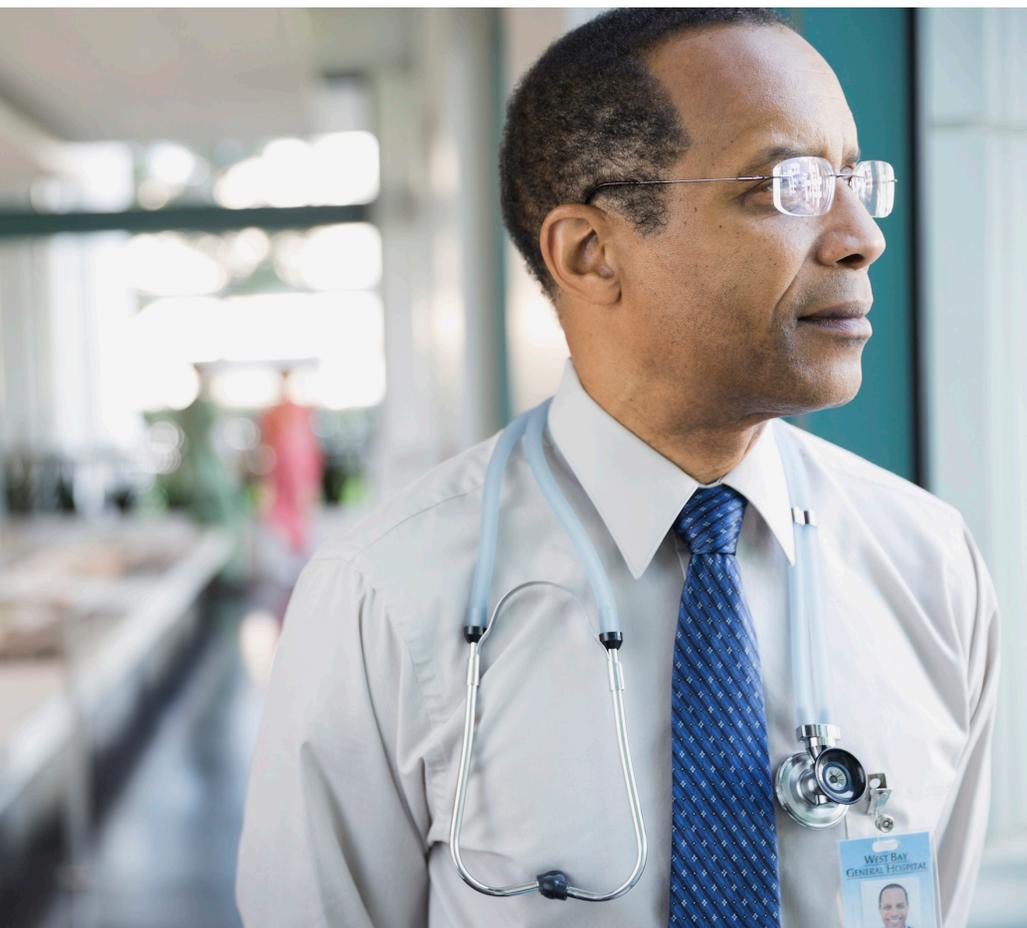
- La solution a assuré la conformité au plan de niveau de service de 10 secondes pour répondre aux demandes de prise en charge
- Elle a surveillé les performances pendant presque 10 ans, couvrant progressivement 125 To de bases de données SQL Server
- Elle a aidé à analyser les causes primaires avec la relecture des bases de données pour assurer un enregistrement continu de l'environnement.

SOLUTIONS EN BREF

- Surveillance des performances

« En plus des 12 To de données en production, nous disposons de 28 environnements de test qui soutiennent l'environnement de production, ce qui constitue 112 To supplémentaires. Au total cela représente environ 125 To pour un seul système et un test. »

Responsable DBA d'une grande société d'assurance santé



« BizTalk et les applications qu'il intègre ne connaissent pas les temps d'arrêt. Il est essentiel qu'elles fonctionnent au maximum de leurs performances pour que nous puissions atteindre l'accord de service de 10 secondes jour après jour. »

Responsable DBA d'une grande société d'assurance santé

Lorsque votre entreprise doit répondre en moins de 10 secondes à une requête concernant une demande ou payer une amende conséquente, il est dans votre intérêt de disposer d'un outil qui surveille tout ce qui affecte les performances de SQL Server.

Les bases de données SQL Server ne fonctionnent pas de manière isolée, ainsi leur optimisation pour assurer des hautes performances en continu dépend également des systèmes et des couches sur lesquelles elles reposent. Ne plus avoir de mémoire ou d'espace de stockage par exemple peut freiner les performances et rallonger les délais de réponse.

Dans une grande société d'assurance santé américaine, une équipe de DBA est chargée de surveiller, diagnostiquer et optimiser SQL Server, notamment les bases de données qui soutiennent les solutions informatiques de santé Cognizant/Trizetto. Ces solutions intègrent et gèrent les données liées aux patients, aux soins, aux demandes de prise en charge et aux bénéficiaires pour plus de 1,5 million d'adhérents. Son instance de production est passée de 1 To à plus de 4 To en dix ans.

TROIS INSTANCES EN PRODUCTION ET 28 EN TEST

« Cette application contient de nombreuses années de données détenues dans les fichiers du département des demandes de prise en charge », explique le responsable DBA de l'entreprise. « En plus de l'instance principale, nous maintenons un environnement de rapports et un environnement de reprise après sinistre. Ces trois instances représentent ainsi plus de 12 To. « Ensuite, nous disposons de 28 environnements de test qui soutiennent l'environnement de production, ce qui constitue 112 To supplémentaires. Au total cela représente environ 125 To pour un seul système et un seul test. »

Ce ne sont pas les seuls systèmes que les DBA doivent maintenir en ligne, à jour et opérationnels. La société utilise également le serveur Microsoft BizTalk afin d'automatiser les processus et d'intégrer les applications entre elles. Lorsqu'un prestataire de soins médicaux, tel qu'un médecin ou un hôpital veut savoir si un patient sera pris en charge par l'assurance, BizTalk envoie la demande aux solutions logicielles de santé qui confirment la prise en charge. L'entreprise a un accord de service de réponse à ces requêtes de 10 secondes.

Dans le cas contraire, elle doit payer une amende et il incombe aux DBA d'assurer que l'infrastructure informatique peut respecter cet accord de service.

« Les gens tombent malades ou se blessent à tout moment » explique le responsable DBA. « BizTalk et les applications qu'il intègre ne connaissent pas de temps d'arrêt. Il est essentiel qu'ils fonctionnent au maximum de leurs performances pour que nous puissions atteindre l'accord de service de 10 secondes jour après jour. »

SPOTLIGHT SURVEILLE LES PERFORMANCES MÊME LORSQUE LE RÉSEAU EST EN PANNE

Spotlight est l'outil de surveillance de choix de l'entreprise depuis de nombreuses années, grandissant en utilité à mesure que l'infrastructure s'est développée.

L'entreprise a commencé avec un seul serveur Spotlight pour surveiller quelques bases de données SQL Server. Ensuite, lorsque le paysage informatique s'est développé pour inclure des technologies de reprise sur incident et de disponibilité permanente (AlwaysOn), l'outil a permis d'informer les DBA des basculements d'un groupe de disponibilité, des problèmes de vitesses d'E/S des disques et des basculements des clusters.

Lorsque l'équipe informatique a mis en œuvre son site de reprise après sinistre à quelques centaines de kilomètres, elle a intégré un second serveur Spotlight et a profité d'une fonctionnalité de l'outil pour fédérer les deux serveurs.

« Avec la fédération, chaque serveur Spotlight surveille toutes les bases de données SQL Server sur site et poursuit la surveillance même lorsque la connexion

PRODUITS ET SERVICES

LOGICIELS

Spotlight on SQL Server
Enterprise

réseau entre eux est en panne », explique le responsable DBA. « Nous devons surveiller constamment, car nos systèmes doivent être opérationnels en continu. Imaginez qu'une pelleteuse endommage un câble, rompant notre connexion réseau ou que nous perdions la liaison pour une raison quelconque. Spotlight on SQL Server Enterprise peut continuer à surveiller les performances sur les deux sites, à recueillir les informations sur les serveurs et à nous informer des problèmes.

« Cela signifie que nous sommes au courant de tous les problèmes et que nous pouvons nous connecter à distance à ces sites et résoudre ces problèmes. Spotlight surveille en continu 24 h/24 même lorsque le réseau est en panne, ce qui est vraiment incroyable. »

LES FONCTIONNALITÉS LES PLUS UTILES : LES ALERTES ET LA RELECTURE

Les DBA en sont venus à se fier aux alertes, aux alarmes et aux notifications par e-mail que Spotlight génère. Ils surveillent des éléments très variés tels que les groupes de disponibilité, l'intégrité de la synchronisation, les basculements de disponibilité de connexion, de cluster et de quorum ainsi que l'utilisation des disques et l'indisponibilité des bases de données. L'équipe doit respecter un accord de niveau de service court, ainsi, si la base de données tombe en panne, ils doivent recevoir une notification immédiate fournie par Spotlight.

« Spotlight nous permet de personnaliser nos alarmes » explique le responsable DBA. « Nous avons donc introduit des liens vers les articles Microsoft dans les e-mails d'alarme que Spotlight envoie. Ainsi, si l'alarme est envoyée à un nouveau DBA ou à une personne peu familière avec le problème, en plus de recevoir l'alerte indiquant un problème, ils recevront également le lien vers les pages Microsoft officielles. Nos alertes contiennent les premières étapes afin que nos DBA puissent commencer à résoudre le problème immédiatement, ce qui est vraiment bien. Si ces étapes ne règlent pas le problème, ils peuvent faire remonter l'incident au support de niveau supérieur. »

Les DBA accordent une grande valeur à la base de données de relecture dans Spotlight qui leur permet de revenir en arrière dans le tableau de bord et les détails des diagnostics jusqu'au moment où un problème est survenu, puis d'avancer étape par étape. Ils l'utilisent dans l'analyse

des causes primaires afin d'examiner l'environnement SQL Server au moment de l'incident et d'étudier les informations qui auraient normalement été perdues.

« Windows est doté d'une fonctionnalité de surveillance des performances », ajoute le responsable DBA, « mais sauf si vous suivez cela en permanence sur des centaines de serveurs, ce qui n'est pas possible, vous ne pouvez pas capturer beaucoup d'informations. La base de données de relecture dans Spotlight s'apparente à la boîte noire d'un avion. Elle enregistre tout et nous évite d'avoir à deviner ce qu'il se passe et d'où vient le problème. Les mystères ne sont pas une bonne chose dans notre activité, et la base de données de relecture dans Spotlight les élimine. C'est incroyable. »

UNE RELATION SOLIDE ENTRE LE FOURNISSEUR ET QUEST

Enfin, les DBA sont ravis de leur relation solide de plusieurs années avec Quest et l'équipe d'ingénieurs Spotlight. Lorsque la fonctionnalité de fédération a été mise en place, les DBA furent parmi les premiers à l'adopter. Au long de ces années, ils ont signalé des informations, des situations apparues dans l'application réelle et à faire des suggestions, que les ingénieurs ont ensuite incorporées pour améliorer Spotlight.

« Quest s'est basée sur les retours que nous avons fournis pour améliorer Spotlight », explique le responsable DBA. « Cette coopération a permis d'améliorer l'outil et dans le même temps d'améliorer le produit pour notre utilisation. Nous avons vu d'autres outils qui offrent la surveillance des performances SQL Server, mais nous sommes toujours revenus vers les fonctionnalités que nous aimons et que Quest fournit. La relation de collaboration que nous entretenons a largement justifié notre choix de rester avec Quest toutes ces années. »

PROFIL DE QUEST

L'objectif de Quest est de résoudre des problèmes complexes avec des solutions simples. Nous y parvenons en appliquant une philosophie qui repose sur l'excellence de nos produits, un service de qualité et un objectif global de simplicité dans nos interactions. Notre vision est de proposer une technologie qui apporte à la fois efficacité et résultats concrets, afin que votre entreprise passe moins de temps à gérer son information et plus de temps à innover.

« Spotlight surveille en continu 24 h/24 même lorsque le réseau est en panne, ce qui est vraiment incroyable. »

Responsable DBA d'une grande société d'assurance santé

Découvrez d'autres études de cas sur [Quest.com/Customer-Stories](https://quest.com/Customer-Stories)

Quest, Spotlight et le logo Quest sont des marques et des marques déposées de Quest Software, Inc. Pour obtenir la liste complète des produits Quest, rendez-vous sur le site www.quest.com/legal/trademark-information.aspx. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2018 Quest Software Inc. TOUS DROITS RÉSERVÉS.

CaseStudy-AnonymousHealthInsurance-US-KS-FR-WL-33922