

Napredne usluge Oracle Podrške

Usluge za složena okruženja

Mladenko Šimleša, CROATIA Osiguranje d.d.

Sadržaj

- O CROATIA osiguranju d.d.
- Informatika CROATIA siguranja
- Oracle Advanced Customer Services
- Usluge koje su korištene u CROATIA osiguranju
 - Assistance on Critical Service Requests
 - Review for Oracle Software Performance
 - Review for Oracle Software Configuration
 - Backup and Recovery Review
 - Engineered Assessment - Security
 - Assisted services
 - Knowledge Transfer Session
- Zaključak

CROATIA osiguranje d.d.

- Povijest

Tvrka osnovana 4. lipnja 1884 - Gjuro Deželić, Ivan Vončina, August Šenoa
Danas vodeći osiguravatelj na hrvatskom tržištu

- Misija i vizija

Financijska smo institucija koja našim klijentima pruža financijsku sigurnost kroz partnerski odnos i povjerenje. Bitna nam je dobrobit naših zaposlenika i zajednice u kojoj djelujemo.

Želimo rasti i ostvariti vodeću poziciju u regiji kroz izvrsnost naših proizvoda i dostupnost svakom klijentu

- Osnovne organizacijske vrijednosti

1. Društvena odgovornost
2. Profesionalnost
3. Etičnost
4. Organizacijska okolina
5. Razvoj

CROATIA osiguranje d.d.

- Ustrojstvo

Generalna direkcija

Podružnice Društva - posluju pod nazivom filijala, uz naznaku sjedišta podružnice

- ISO standardi

prvi je osiguravatelj u Hrvatskoj koji posjeduje certifikat sustava upravljanja kvalitetom prema međunarodnoj normi ISO 9001:2008

28.12.2004. godine i to za pružanje usluga životnih osiguranja
zadnja uspješna obnova provedena je 6. svibnja 2010. godine.

Ljudski potencijali – neprocjenjiva vrijednost CROATIA osiguranja d.d.

Ljudski su resursi najvažniji, dinamički i kreativni čimbenik Društva

Razvoj ljudskih potencijala

Na dan 31. prosinca 2009. broj radnika CROATIA osiguranja iznosio je 2.853

CROATIA osiguranje d.d.

- Financijski pokazatelji
- Ostvarena dobit
 - Bruto dobit Društva za 2009. godinu iznosi 97,0 milijuna kuna
 - Povećanje za 41,7% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine.
 - Dobit Društva nakon oporezivanja iznosi 69,7 milijuna kuna
 - Povećanje za 19,6% u odnosu na 2008. godinu.
- Zaračunata premija
 - neživotna osiguranja 2.673,1 mil. kuna
 - životna osiguranja 356,4 mil. Kuna
 - Ukupno 3.029,5 mil. kuna
- Likvidirane štete

U razdoblju I-XII 2009. godine za likvidirane štete isplaćeno je 2.073,9 mil. kuna

CROATIA osiguranje d.d.

- Financijski pokazatelji
- Efikasnost riješenih šteta
 - U razdoblju I-XII 2009. godine prijavljeno je 215.107 šteta
 - Sa štetama iz pričuve, ukupno su u ovom razdoblju bile u obradi 252.523 štete, od čega je riješeno 216.492 ili 85,7%
- Dionica
 - posljednjeg dana trgovanja u 2008. 3.161,00 kuna,
 - na isti dan 2009. godine 5.000,00 kuna.

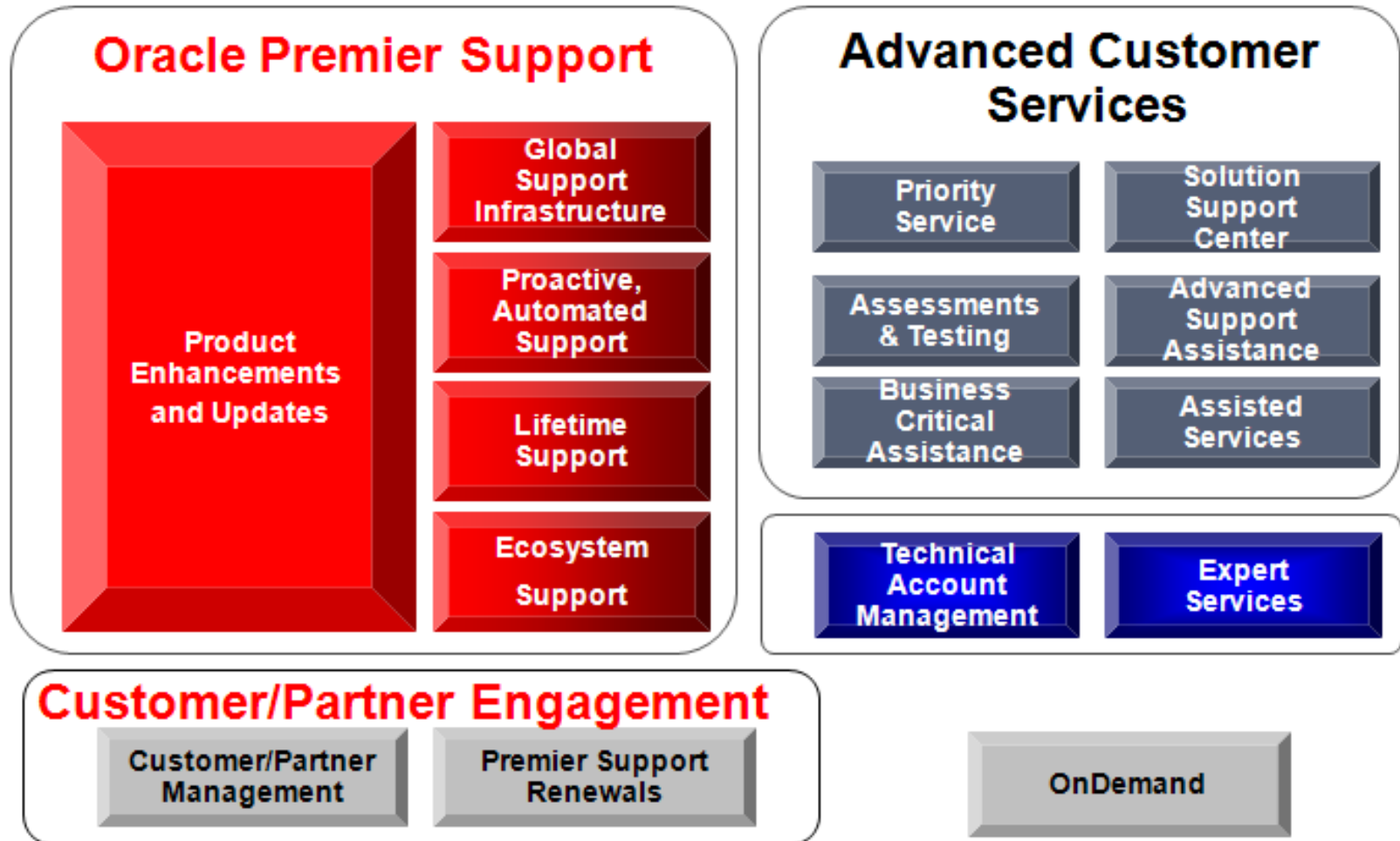
Informatika Croatia Osiguranja

- Ustrojstvo Sektora za informatičku potporu poslovnih procesa
- Razvoj aplikacijskog softwarea
- Razvoj i održavanje ICT infrastrukture
- Tehnologije
- Usluge

Informatika Croatia Osiguranja

- Oracle tehnologije
 - Database Oracle 8i,9i,10g . Enterprise Edition, RAC
 - Application Server 10g
 - Oracle Enterprise Single Sign-on Suite Plus
 - Metadata Repository
 - Business Intelligence Suite EE
 - Portal
 - Developer Suite 10g (includes Designer)
 - Warehouse Builder
 - Discoverer Desktop
 - Enterprise Manager 10g Grid Control
- Oracle Usluge:
 - Oracle Premier Support
 - Oracle Advanced Customer Services
 - Oracle Consulting
 - Oracle University

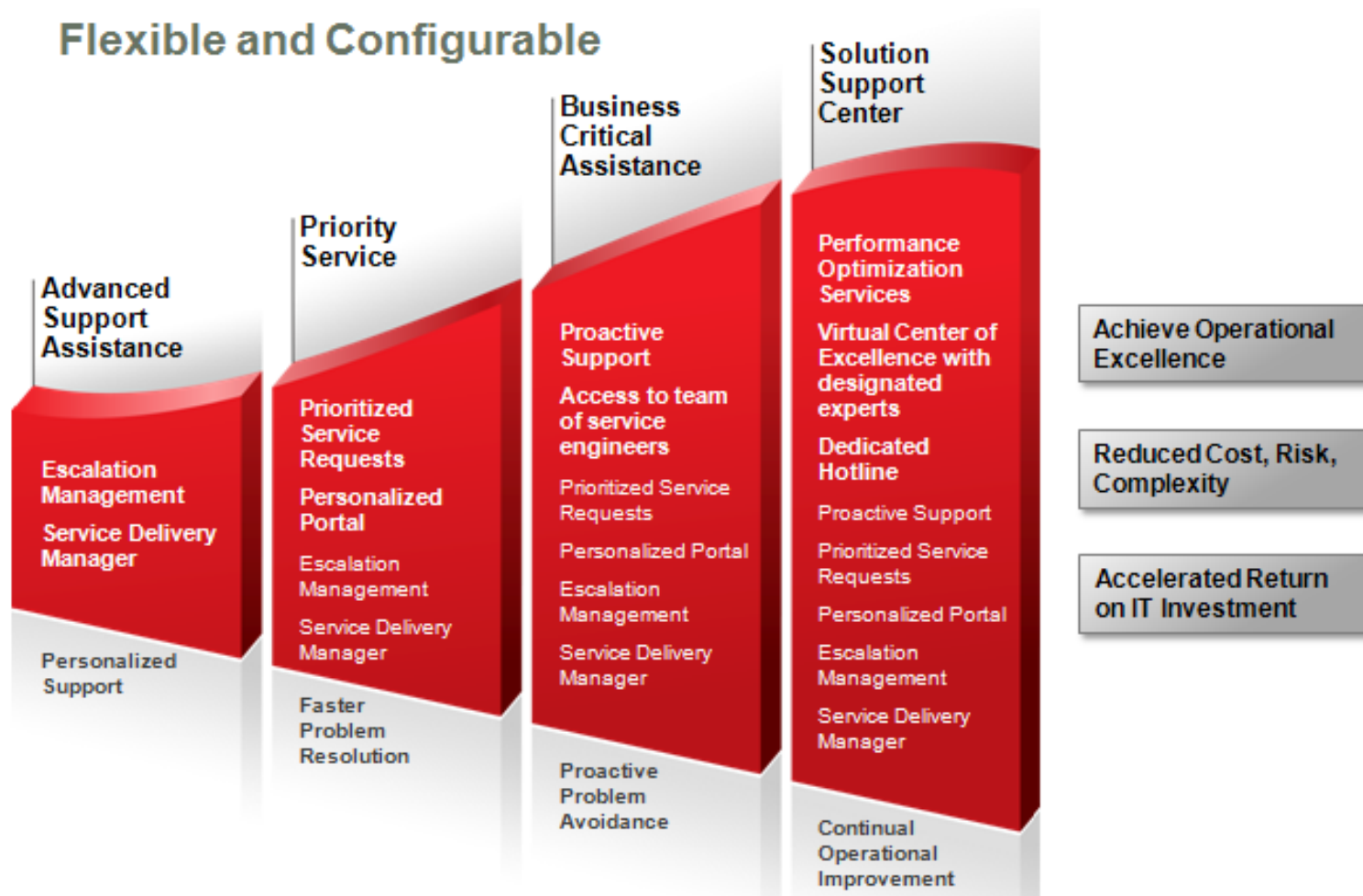
Oracle Advanced Customer Services



Izvor: Oracle

Oracle Advanced Customer Services

Flexible and Configurable



Izvor: Oracle

Oracle Advanced Customer Services

Table 1. Oracle Advanced Customer Services Support Areas and Purposes

| Support Area | Purpose |
|---------------------------|--|
| System availability | Improve system uptime |
| Technology adoption | Accelerate return on IT investment |
| Change management | Reduce change-related cost, risk and complexity |
| Performance optimization | Continual operational improvements |
| Account management | Personalized support |
| Faster problem resolution | Expedites the time from application problem notification to resolution |

Izvor: Gartner (April 2008)

Usluge koje su korištene u CROATIA osiguranju

- Prvi ugovor – Business Critical Assistance
- Konzultacije Gartner
- Assistance on Critical Service Requests
- Review for Oracle Software Configuration za DBMS
- Review for Oracle Software Performance za DBMS
- Review for Oracle Software Configuration za iAS
- Review for Oracle Software Performance za iAS
- Backup and Recovery Review
- Engineered Assessment - Security
- Knowledge Transfer Session
- Assisted services

Assistance on Critical Service Requests

- Oracle Service Delivery Manager prati otvaranje i status SR
- SDM sudjeluje u rješavanju i eskalaciji SR
- Performansni problemi s RAC-om - 9i
- Migracija 9i na 10g
- Upgrade na 10.2.0.4
- Node eviction - RAC
- ORA-7445
- Performansni problemi s izvršavanjem upita
 - GROUP BY bug
 - Bind peeking

Migracija DBMS 9i -> 10g

- Migracija Oracle DBMS 9i na 10g
- Prelazak na drugu platformu
 - HP Tru64 (Alpha) -> Linux (IA64)
- Plan migracije izradio Oracle ACS
- Nadzor nad migracijom
- Pomoć kod problema koji su nastali tijekom migracije
- Konačna verifikacija migracije
 - Review for Oracle Software Configuration
 - Review for Oracle Software Performance

- Migracija razvojnih alata
- Forms & Reports
- Designer

Review for Oracle Software Configuration

- Oracle Software Configuration Assessment je izvješće koje dobijemo korištenjem standardnih Oracle alata
- Systems Information (e.g., disk usage and free space, cpu utilization, current OS patching levels, system log file issues, and kernel parameters),
- Oracle Database Configuration (e.g., ORACLE_HOME, ORACLE_SID, configuration parameter file and location, configuration files content and location, directory structure, data file size and location, and tablespaces, invalid objects, alert log),
- Network Information (e.g., TCP/IP configuration, network throughput, and network card configuration),
- Oracle Listener (e.g., SQL*Net configuration).
- Analiza savjeta i preporuka
- Provođenje preporuka

Review for Oracle Software Performance

- Prikupljanje podataka – standardni Oracle i Linux alati
- System activity report (CPU usage, memory analysis, disk device usage),
- Oracle software response time analysis,
- Oracle instance efficiency analysis,
- Oracle shared pool analysis,
- Oracle database activity by individual disk device,
- Top five SQL statements by number of buffer reads, and
- Top five SQL statements by number of physical reads
- Analiza preporuka i rješavanje problema koji su identificirani

Review za iAS

- Prikupljanje podataka
- Isporuka: Conf/Perf Review za iAS
- Prepoznavati kritične točke sustava
- Process Run Queue
- CPU Utilization
- Concurrent Managers
- Concurrent Programs
- Workflow
- Purge Routines
- Analiza preporuka i savjeta
- Poboľšanja na aplikacijskim severima u skladu s preporukama

Backup and Recovery Review

- Pre-flight Questionnaire
- Environment definition
- Customer Backup Policy
 - RMAN Backup Scripts
 - RMAN Hot Full Database and archive logs Backup Script
 - RMAN Archivelog Backup Script
 - NetWorker Module for Oracle scheduled shell backup command script
 - Backup OCR and Voting disk
 - Flash Recovery Area Settings
 - Backup Schedule (Current)
 - Current RMAN Configuration Settings
 - RMAN Backup Retention Policy
- Other Backup Considerations
- Backup Optimization with RMAN
- Recovery Optimization with RMAN
- Recovery Plan
- Analiza sa SDM
- Primjena preporuka

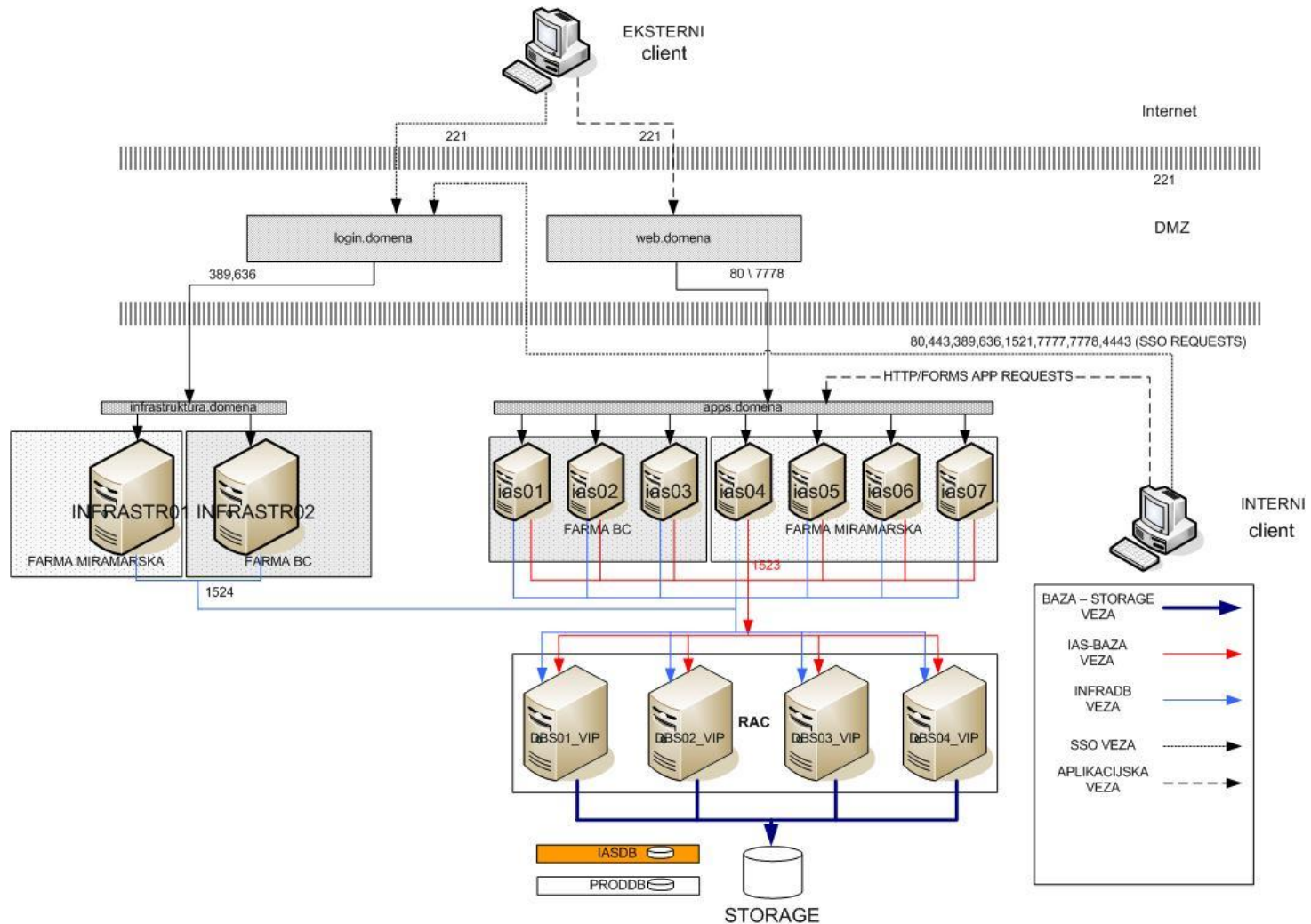
Engineered Assessment - Security

- Security Assessment Questionnaire
- Isporuka:
ADVANCED CUSTOMER SERVICES ENGINEERED ASSESSMENT SECURITY
REPORT OF FINDINGS FOR PRODUCTION SYSTEM
- Recommendations
- System Reviewed
 - Host
 - Database
- Installation and Patch , Parameter Settings, Directory and File Permissions
- Oracle Profile Setup Settings, General Policy and Procedures
- Auditing , Access control, Database Encryption, Strong User Authentication
- SOX
- Analiza preporuka u suradnji s SDM

Assisted services

- Service Delivery Engineer dolazi u CROATIA Osiguranje
- Projekt *Single sign-on* (SSO)
- Planiranje Identity Management ili SSO
- Heterogeno aplikacijsko okruženje
- Planiranje u suradnji s ACS
- Pilot projekt
- Integracija s Active Directoryjem
- Testiranje
- Uvođenje u produkcijski sustav

Assisted services



Knowledge Transfer Session

- Ciljana prezentacija na odabranu temu (gotove ili teme prema dogovoru)
- Angažman Oracle stručnjaka za traženo područje
- Za komunikaciju se koriste Oracle konferencijski alati
- Organizira se unutar tvrtke
- Sudionici - svi zainteresirani za temu
- Korištenje Oracle Enterprise Manager 10g optimizacijskih alata:
 - SQL Access Advisor
 - SQL Tuning Advisor
- Korištenje alata za optimizaciju
- Rad se podacima kloniranim se produkcijskog sustava
- Preporuke
- Preporuke se mogu iskoristiti na produkcijskom sustavu

Zaključak

- Kada koristiti Napredne usluge Oracle Podrške
- Koje usluge koristiti
- Revizija ugovora
- Prednosti i nedostaci
 - Service Delivery Manager je detaljno upoznat poslovnim procesom i tehnologijom koju Društvo koristi
 - Proaktivna podrška
 - Cijena

Pitanja ?

Hvala na pažnji

Kontakt: mladenko.simlesa@crosig.hr