

SICHERER UND WIRTSCHAFTLICHER BETRIEB VON IBM CONTENT MANAGER MIT FSM

In vielen Unternehmen wird IBM Content Manager in unternehmenskritischen, oft direkt kundenbezogenen Geschäftsprozessen eingesetzt. Die gleichzeitige Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit wie auch eines wirtschaftlichen Betriebs dieser ECM Plattform stellt hohe Anforderungen an das IT Service Management. Mit der ECM System Monitoring Lösung IBM FileNet System Monitor bietet CENIT eine Content Manager spezifische Managementlösung, die sich nahtlos in bestehende Enterprise Systems Management Lösungen einbinden lässt.

► IBM CONTENT MANAGER

IBMs ECM Plattform IBM Content Manager wird oft für geschäftskritische Anwendungen wie Schadenbearbeitung oder Kundenservice eingesetzt. Der Schaden, wenn ein solches System ausfällt, ist oft immens. Daher ist eine permanente Verfügbarkeit Voraussetzung, um die von Geschäftsbereichen geforderte Servicequalität zu gewährleisten. Um diese sicherzustellen, haben viele Unternehmen High Availability und Disaster Recovery Strategien aufgesetzt. Für eine Erfüllung der Service Level Agreements (SLA) reicht das jedoch nicht aus, denn gemäß Gartner sind nur ca. 20% der Ausfälle durch Hardware und Umwelt verursacht, während ca. 80% der Ausfälle auf Anwendungs- oder Betriebsfehler zurückzuführen sind.

Die Umsetzung der Hochverfügbarkeit, oft 24/7, erfordert hohe Anstrengungen im IT Betrieb und im Anwendungssupport, da die IBM Content Manager Systeme oft noch manuell betrieben werden. Enterprise Systems Managementlösungen wie z.B. IBM Tivoli bieten zwar ein Basismonitoring von Servern, Datenbank und IBM WebSphere, aber kein IBM Content Manager spezifisches Anwendungsmonitoring. Die einzelnen Komponenten werden zwar überwacht, ob die gesamte Prozesskette funktioniert, ist allerdings nicht überprüfbar. Diese funktionale Überwachung von IBM Content Manager muss weiterhin manuell erfolgen.

► HOHE BETRIEBSKOSTEN

Der manuelle Betrieb der IBM ECM Systeme gefährdet die Erfüllung der SLA und führt zu hohen Betriebskosten. Der einzige Ausweg aus diesem Dilemma ist, nicht-wertschöpfende, aber notwendige

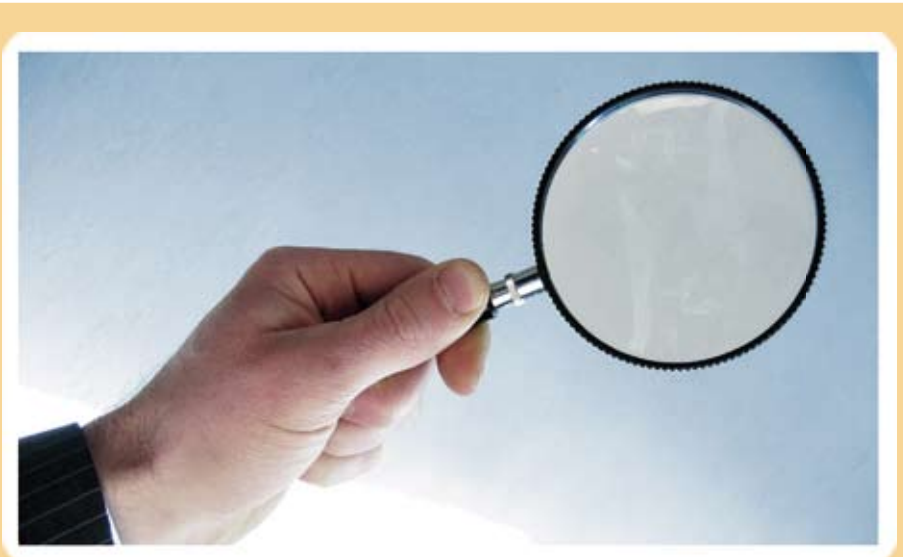
Tätigkeiten in der funktionalen Überwachung von IBM Content Manager zu automatisieren. Daher ist ein IBM Content Manager spezifisches Event Management erforderlich, um den Gesundheitszustand des IBM Content Manager und die Funktionsfähigkeit der gesamten Prozesskette jederzeit überwachen und beurteilen zu können.

► CONTENT MANAGER MONITORING

Für diesen Zweck wurde die ECM Monitoringlösung „IBM FileNet System Monitor“ (FSM) entwickelt, mit der sich die IBM ECM Plattformen IBM Content Manager und FileNet P8 sowie deren Infrastruktur umfassend überwachen und administrieren lassen. FSM ermöglicht es Unternehmen, die Funktionsfähigkeit von IBM Content Manager wirtschaftlich zu überwachen und Fehlerzustände auch dann zu erkennen, wenn die einzelnen Komponenten wie Library Manager und Resource Manager, Datenbank und IBM WebSphere für sich funktionieren und

keine Events generieren. Nur so ist gewährleistet, dass die Funktionsfähigkeit auch aus Anwendersicht beurteilt wird.

FSM informiert nicht nur über aktuelle Probleme, sondern ermöglicht auch eine Frühwarnung. Der IBM Content Manager Administrator kann proaktiv einschreiten, bevor es überhaupt zum Ausfall für den Anwender kommt, und die Erfüllung von SLAs gefährdet wäre. Durch eine Eventweiterleitung an zentrale Managementlösungen, wie z.B. IBM Tivoli, wird gewährleistet, dass IT Operations und Service Desk Mitarbeiter die IBM Content Manager Umgebung 24/7 in ihrer gewohnten Managementkonsole überwachen können. Eine Knowledge Base hilft bei der Problemanalyse und unterstützt Mitarbeiter, die kein tiefes Wissen in IBM Content Manager besitzen. Automationstasks ermöglichen z.B. das Starten/Stoppen von IBM Content Manager, ohne dass der ausführende Mitarbeiter Kenntnisse in der dafür notwendigen Reihenfolge und Syntax oder Administrationsrechte in IBM Content Manager haben muss.



FSM FÜR IBM CONTENT MANAGER

Die aufgelaufenen Events und Statistik- bzw. Performanceinformationen können z.B. für Qualitätsverbesserungen (Problem Management) oder die Kapazitäts- und Budgetplanung (Capacity Management) ausgewertet oder zentralen Managementlösungen für ein übergreifendes Service Level Reporting zur Verfügung gestellt werden.

► ÜBERWACHUNG PROZESSKETTE

Folgende Anwendungen lassen sich mit FSM überwachen:

- IBM Content Manager 8
- IBM Content Manager OnDemand
- IBM CommonStore for Mail und SAP/IBM Content Collector
- Information Integrator Content Edition/Information Integrator for Content

Mit FSM lassen sich nicht nur einzelne Komponenten, sondern auch ihr funktionales Zusammenspiel überwachen, so dass der Administrator die gesamte Prozesskette seiner Anwender überwachen kann. Hierzu werden v.a. folgende Parameter der IBM Content Manager Produktfamilie überwacht:

- Überwachung der SYSITMEVENT und SYSADMINVENT Tabellen auf dem Library Server. Für ausgewählte Eventtypen werden Beschreibungen zu Fehlerursache und passenden Korrekturmaßnahmen bereitgestellt
- Überprüfung von Funktionsfähigkeit und Status des Resource Managers (Heartbeat)
- Überprüfung des Status von Migrator, Replicator, Purger und Stager im Resource Manager, die für jede IBM Content Manager Instanz individuell eingestellt werden kann
- Resource Manager Volume Space: Überprüfung von Füllgrad und Onlinestatus der sieben Device Manager Typen. Diese werden zudem mit den Vorgaben in der Resource Manager Datenbank abgeglichen, so dass sich anbahnende Probleme vorab erkannt werden können
- Resource Manager Web Application Status: Überwachung der icrmr Anwendung und ihrer Snoop Adresse. Hier wird überwacht, ob die Anwendung vom Library Manager aus überhaupt erreichbar ist

- Überwachung von Connectivity und Status von Information Integrator for Content und Information Integrator Content Edition über RMI. Die Überwachung lässt sich leicht auf andere RMI Anwendungen erweitern
- Web Anwendungen (eClient und Kundenanwendungen): Überwachung der Erreichbarkeit aus Sicht des Endanwenders via JMX und http
- Logfileüberwachung IBM Content Manager: CM8 Eventlog, Server Errorlog, Asyncer Logfile, Migrator Logfile
- Logfileüberwachung IBM Content Manager OnDemand: OnDemand Archive Logfile (Datenbanktabelle)
- Logfileüberwachung IBM CommonStore: Archive Log, Server Errorlog, Retrieve Log

► KONZENTRATION AUF WESENTLICHES

Dank FSM können sich die Anwendungsspezialisten auf die Weiterentwicklung und Optimierung von IBM Content Manager konzentrieren, anstatt nicht-wertschöpfende Routineaufgaben in der täglichen Administration wahrzunehmen. Dennoch ist gewährleistet, dass im Fehlerfall eine schnelle Alarmierung erfolgt, die sowohl die Spezialisten als auch die Mitarbeiter in IT Operations und Service Desk erreicht.

► KUNDENNUTZEN

Mit dem Einsatz von FSM können IBM Content Manager Kunden folgenden Nutzen erzielen:

- Umfassende Überwachung aller zentralen und dezentralen IBM Content Manager Komponenten und deren Infrastruktur
- IBM ECM spezifische Knowledge Base zur Unterstützung in der Problemanalyse
- Erhöhung der Verfügbarkeit der IBM Content Manager Umgebung durch funktionale Überwachung der gesamten Prozesskette, dadurch Verbesserung der Servicequalität
- Einbindung von IT Operations und

Service Desk durch Eventweiterleitung an zentrale Managementkonsolen ermöglicht zentrale Überwachung 24/7

- Automation nicht-wertschöpfender Routinetätigkeiten erhöht die Produktivität in der ECM Administration und reduziert Betriebskosten
- Einbindung von IBM Content Manager in ein übergreifendes IT Service Management des Kunden zur Unterstützung von IT Service Management Prozessen

Mit FSM lassen sich die mit IBM Content Manager verbundenen SLA sicherer und wirtschaftlicher erfüllen.

► BERATUNG AUS EINER HAND

CENIT liefert die gesamte Realisierung aus einer Hand. Wir beraten Sie in der Organisation Ihres IBM ECM Betriebs, schlagen Best Practices für die Überwachung vor, liefern und installieren die FSM Software, binden diese in Ihre zentralen Managementtools ein und schulen die IBM ECM Administratoren. Profitieren Sie von der langjährigen Erfahrung in Installation, Implementierung, Betrieb und Überwachung von IBM ECM Systemen.



► KONTAKT

CENIT

Roland Merkt
Industriestraße 52-54
D-70565 Stuttgart
Tel.: +49 711 7825-3285
E-Mail: r.merk@cenit.de
Web: www.cenit.de