

SICHERER UND WIRTSCHAFTLICHER BETRIEB VON IBM CONTENT MANAGER MIT IBM FSM

In vielen Unternehmen wird IBM Content Manager in unternehmenskritischen Geschäftsprozessen eingesetzt. Die 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 das bestehende IT Service Management einbinden lässt.

► ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT

IBMs ECM Plattform IBM Content Manager (CM8) wird oft für geschäftskritische Anwendungen eingesetzt. Der wirtschaftliche Schaden, wenn ein solches CM8 System ausfällt, ist oft immens. Daher ist eine permanente Verfügbarkeit Voraussetzung, um die von Geschäftsbereichen geforderte Servicequalität zu gewährleisten. High Availability und Disaster Recovery Strategien reichen jedoch nicht aus, da sich ca. 80% der Ausfälle auf Anwendungs- oder Betriebsfehler zurückführen lassen.

Die Umsetzung der Hochverfügbarkeit, oft 24x7, erfordert daher hohe Anstrengungen im IT Betrieb und im Anwendungssupport, da die CM8 Systeme in vielen Unternehmen noch manuell betrieben werden. IT Service Managementlösungen wie z.B. IBM Tivoli bieten zwar ein Basismonitoring von Servern, Datenbank und Infrastruktur, sie bieten aber kein CM8 spezifisches Anwendungsmonitoring. Auch wenn die einzelnen CM8 Komponenten rudimentär überwacht werden so muss die funktionale Überwachung der gesamten Prozesskette aus Sicht des Anwenders weiterhin manuell erfolgen.

► HOHE BETRIEBSKOSTEN

Dieser manuelle Betrieb gefährdet die Service Level Agreements mit den Geschäftsbereichen und führt zu hohen Betriebskosten. Somit stellt sich das Dilemma, die Service Levels zu erfüllen ohne die Betriebskosten zu erhöhen. Der einzige Ausweg ist, nicht-wertschöpfende, aber notwendige Tätigkeiten in der funktionalen Überwachung des CM8 zu automatisieren. Daher ist ein auch auf CM8 ausgedehntes Event Management erforderlich, um den Gesundheitszustand der

ECM Plattform und die Funktionsfähigkeit der gesamten Prozesskette jederzeit überwachen und beurteilen zu können.

► FILENET SYSTEM MONITOR

Für diesen Zweck wurde die ECM Monitoringlösung „IBM FileNet System Monitor“ (FSM) entwickelt, mit der sich die Produktfamilien IBM Content Manager und IBM FileNet P8 sowie deren Infrastruktur umfassend überwachen lassen. FSM ist eine Lösung, die es Unternehmen ermöglicht, die Funktionsfähigkeit von CM8 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 CM8 Administrator kann proaktiv einschreiten, bevor es zum Ausfall für den Anwender kommt,

und die Erfüllung von Service Level Agreements gefährdet wäre. Durch eine Eventweiterleitung an zentrale IT Service Managementlösungen wird gewährleistet, dass IT Operations und Service Desk Mitarbeiter die IBM Content Manager Umgebung 24x7 in ihrer gewohnten Managementkonsole überwachen können. Eine Knowledge Base hilft bei der Analyse von Problemen und unterstützt Mitarbeiter ohne tieferes Wissen in CM8. Automationstasks ermöglichen z.B. das Starten/Stoppen von ECM Systemen, ohne dass der ausführende Mitarbeiter Kenntnisse in der dafür notwendigen Reihenfolge und Syntax oder entsprechende Administrationsrechte im ECM System haben muss - natürlich braucht er diese Rechte in FSM, d.h. der Zugriff auf die ECM Systeme in FSM ist geschützt.

Ein Reporting ermöglicht, Events und Statistik- bzw. Performanceinformationen auszuwerten. So können z.B. aus den historischen Daten Erkenntnisse für Qualitätsverbesserungen (Problem Management) oder für die Kapazitäts- und Budgetplanung (Capacity Management) gewonnen werden.



FSM FÜR IBM CONTENT MANAGER

► UMFASSENDE ÜBERWACHUNG

Folgende Anwendungen der IBM Content Manager Produktfamilie lassen sich mit FSM out-of-the-box überwachen:

- IBM Content Manager 8
- IBM Content Manager OnDemand
- IBM CommonStore for Mail/IBM CommonStore for SAP
- Content Collector (ICC)
- IBM eDiscovery Manager
- Information Integrator Content Edition (IICE)/Information Integrator for Content (II4E)

Mit FSM lassen sich nicht nur die einzelnen Komponenten, sondern auch ihr spezifisches funktionales Zusammenspiel überwachen, so dass der Administrator die gesamte Prozesskette seiner Anwender überwachen kann. Dies deckt auch die Application Server, Datenbanken, WebServer, LDAP Connection und die Infrastruktur ab. Weitere Anwendungen in dem Business Service ECM, z. B. für Input oder Output Management, können als Custom Monitoring eingebunden werden. Dadurch ist FSM eine ideale Ergänzung für die zentralen IT Service Managementlösungen, die nur einzelne Komponenten isoliert überwachen bzw. keinerlei CM8 spezifische Funktionalität bereitstellen.

► KONZENTRATION AUF WESENTLICHES

Dank FSM können sich die Anwendungsspezialisten im 2nd Level Support auf die Weiterentwicklung und Optimierung von CM8 konzentrieren, anstatt nicht-wertschöpfende Routineaufgaben in der täglichen Administration wahrzunehmen. Dennoch ist gewährleistet, dass im - tatsächlichen oder sich anbahnenden - Fehlerfall eine schnelle Alarmierung erfolgt, die sowohl die Anwendungsspezialisten als auch die Mitarbeiter in IT Operations und Service Desk erreicht.

► ANTWORTZEITEN

Um die Servicequalität auch aus Sicht der Endanwender zu überwachen, bietet CENIT mit ServiceTracer eine Ergänzungslösung zu FSM, die die Performance der ECM Anwendungen 24x7 überwacht. ServiceTracer überwacht sowohl die Verfügbarkeit als auch die Antwortzeit

der ECM Anwendungen aus Sicht des Endanwenders - an zentralen wie dezentralen Standorten. Dies beinhaltet auch die Performance des Netzwerks. Beide Messwerte werden von FSM mit Schwellwerten verglichen und im Fall einer Überschreitung als Alarm in der FSM Management Console angezeigt. Dies erlaubt dem ECM Administrator, seine ECM Plattform proaktiv sowohl aus Sicht des Backend als auch des Endanwenders zu betreiben.

ServiceTracer unterstützt das gesamte Software Lifecycle Management. Es kann nicht nur im täglichen Betrieb der ECM Anwendung genutzt werden, sondern bereits vor dem Roll-out. Ziel ist, durch entsprechende Qualitätstests und Performanceanalysen sicherzustellen, dass die Anwender das bekommen, was sie erwarten, und auch für die Planung von Service Level Agreements objektive Daten bereitzustellen. Falls Performanceprobleme auftreten, hilft ServiceTracer bei der Ursachenanalyse und der Identifizierung von Engpässen. Management Reports (KPIs) können zur Ableitung von Trends analysiert werden, um zum Beispiel entstehende Kapazitätsengpässe möglichst frühzeitig zu entdecken und ein Sizing der ECM Umgebung mit objektiven Daten zu unterfüttern.

Die Handhabung und Administration von ServiceTracer ist sehr einfach, so dass nur sehr geringe Schulungsaufwände anfallen. Ein grafischer Workflow Editor vereinfacht die Erstellung neuer Messungen, um weitere Workflows oder Anwendungen zu überwachen. Dies kann durch den ECM Administratoren selbst erfolgen, da es kein Expertenwissen im Performance Monitoring erfordert. Damit können diese sehr schnell auf neue Anforderungen reagieren.

► KUNDENNUTZEN

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

- Umfassende Überwachung aller CM8 Komponenten und deren zugrundeliegender Infrastruktur

- CM8 spezifische Knowledge Base zur Unterstützung in der Problemanalyse
- Erhöhung der Verfügbarkeit der CM8 Umgebung durch funktionale Überwachung der gesamten Prozesskette, dadurch Verbesserung der Servicequalität für die Geschäftsbereiche
- Einbindung von IT Operations und Service Desk durch Eventweiterleitung an IT Service Management Tools ermöglicht zentrale Überwachung 24x7
- Automation nicht-wertschöpfender Routinetätigkeiten erhöht die Produktivität in der ECM Administration → Reduktion der Betriebskosten
- Einbindung von CM8 in ein übergreifendes IT Service Management des Kunden → Unterstützung von IT Service Management Prozessen (v.a. Event Management)
- Mit ServiceTracer für FSM können ECM Administratoren ihre ECM Plattform nicht nur proaktiv aus Sicht des Backend betreiben, sondern auch aus der Sicht des Endanwenders. Sie wissen jederzeit, welche Servicequalität diesen bereitgestellt wird. Schleichende Verschlechterungen der Performance z.B. können so frühzeitig erkannt werden.

Mit FSM lassen sich die mit CM8 verbundenen Service Level Agreements sicherer und wirtschaftlicher erfüllen.

Profitieren Sie von Erfahrungen der CENIT sowohl im Betrieb von ECM Infrastrukturen als auch in der Implementierung von IT Service Management Lösungen. Sprechen Sie uns an und wir erstellen Ihnen ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Lösungsszenario.

► 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