

SICHERER UND WIRTSCHAFTLICHER BETRIEB VON IBM FILENET P8 MIT IBM FILENET SYSTEM MONITOR

In vielen Unternehmen wird IBM FileNet P8 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 IBM FileNet P8 spezifische Managementlösung, die sich nahtlos in bestehende Enterprise Systems Management Lösungen einbinden lässt.

► IBM FILENET P8

IBMs ECM Plattform IBM FileNet P8 wird oft für geschäftskritische Anwendungen wie Schadenbearbeitung, Kreditvergabe und den Kundenservice eingesetzt. Der wirtschaftliche Schaden, wenn ein solches IBM FileNet P8 System ausfällt, ist oft immens. Daher ist eine permanente Verfügbarkeit Voraussetzung, um die von den Geschäftsbereichen geforderte Servicequalität zu gewährleisten. Um diese Hochverfügbarkeit sicherzustellen, haben viele Unternehmen High Availability (HA) und Disaster Recovery (DR) Strategien aufgesetzt. Für eine Erfüllung der Service Level Agreements reicht das jedoch nicht aus, denn gemäß Gartner sind nur ca. 20% der Ausfälle durch Hardware und die Umwelt verursacht, während sich ca. 80% der Ausfälle auf Anwendungs- oder Betriebsfehler zurückführen lassen.

Die Umsetzung der Hochverfügbarkeit, oft 24/7, erfordert daher hohe Anstrengungen im IT Betrieb und im Anwendungssupport, da die IBM FileNet P8 Systeme in vielen Unternehmen noch manuell betrieben werden. Enterprise Systems Managementlösungen wie z.B. IBM Tivoli bieten zwar ein Basismonitoring von Servern, Datenbank und Infrastruktur, sie bieten aber kein IBM FileNet P8 spezifisches Anwendungsmonitoring. Die einzelnen Komponenten können zwar – zumindest rudimentär – überwacht werden, ob die gesamte Prozesskette für den Anwender funktioniert, ist allerdings nicht überprüfbar. Diese funktionale Überwachung von IBM FileNet P8 muss weiterhin manuell erfolgen.

► HOHE BETRIEBSKOSTEN

Der manuelle Betrieb der IBM ECM Systeme gefährdet zum einen die Erfüllung der Anforderungen der Geschäftsbereiche (Service Level Agreements) und führt

zum anderen zu hohen Betriebskosten. Somit stellt sich das Dilemma, die Service Levels zu erfüllen, ohne die Betriebskosten explodieren zu lassen. Der einzige Ausweg ist, nicht-wertschöpfende, aber notwendige Tätigkeiten in der funktionalen Überwachung von IBM FileNet P8 zu automatisieren. Daher ist ein auch auf IBM FileNet P8 ausgedehntes Event Management erforderlich, um den Gesundheitszustand der IBM FileNet P8 Umgebung und die Funktionsfähigkeit der gesamten Prozesskette jederzeit überwachen und beurteilen zu können.

► FILENET SYSTEM MONITOR

Für diesen Zweck wurde die ECM System Monitoringlösung „IBM FileNet System Monitor“ (FSM) entwickelt, mit der sich die IBM ECM Produktfamilien IBM FileNet P8 und IBM Content Manager sowie deren zugrundeliegende Infrastruktur umfassend überwachen und administrieren lassen. FSM ist eine Monitoringlösung, die es Unternehmen ermöglicht, die Funktionsfähigkeit von IBM FileNet

P8 wirtschaftlich zu überwachen und Fehlerzustände auch dann zu erkennen, wenn die einzelnen Komponenten wie Process Queues oder Component Manager, Datenbank und J2EE Application Server, Storage und Server 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 vor zu erwartenden Problemen. Der IBM FileNet P8 Administrator kann proaktiv einschreiten, bevor es überhaupt zum Ausfall für den Anwender kommt – und die Erfüllung von Service Level Agreements gefährdet wäre. Durch eine Eventweiterleitung an zentrale Enterprise Systems Managementlösungen, wie z.B. IBM Tivoli, wird gewährleistet, dass IT Operations und Service Desk Mitarbeiter die IBM FileNet P8 Umgebung 24/7 in ihrer gewohnten Managementkonsole überwachen können. Eine Knowledge Base hilft bei der Analyse von Problemen und unterstützt Mitarbeiter, die kein allzu



FSM FÜR IBM FileNet P8

tiefes Wissen in IBM FileNet P8 besitzen. Automationstasks ermöglichen z.B. das Starten/Stoppen von IBM FileNet P8, ohne dass der ausführende Mitarbeiter Kenntnisse in der dafür notwendigen Reihenfolge und Syntax oder entsprechende Administrationsrechte in IBM FileNet P8 haben muss – natürlich braucht er diese Rechte in FSM, d.h. der Zugriff auf die IBM FileNet P8 Systeme in FSM ist geschützt.

Ein Reporting ermöglicht, die aufgelaufenen 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. Diese Daten können aber auch von Enterprise Systems Managementlösungen extrahiert und für ein übergreifendes Service Level Reporting genutzt werden.

► UMFASSENDE ÜBERWACHUNG

Folgende Anwendungen der IBM FileNet P8 Produktfamilie lassen sich mit FSM out-of-the-box überwachen:

- IBM FileNet P8 Image Manager: Image Services, ISRA, Web Services, HP/II/MR/II, Content Services
- IBM FileNet P8 Content Manager/Business Process Manager: Content Engine, Process Engine, Application Engine, Component Manager, Rendition Engine
- BPM Add-ons: Prozess Analyzer, Business Process Framework, Business Activity Monitor
- Compliance: Email Manager, Records Manager, Records Crawler, IBM Content Collector (ICC)
- Capture, Print, Fax
- BatchIt (für IS und CE)
- Application Connector for SAP
- Storage: SDS Integral und NLS (CSAR, ISAR, MSAR, OSAR, SSAR)
- Integration: Content Federation Services (CFS), ISCE Connector, Information Integrator Content Edition (IICE)

Mit FSM lassen sich jedoch nicht nur die einzelnen Komponenten, sondern auch ihr spezifisches funktionales Zusammenspiel überwachen, so dass der Administrator die gesamte Prozesskette seiner Anwender überwachen kann. Dadurch ist FSM eine

ideale Ergänzung für die zentralen Enterprise Systems Managementlösungen, die nur einzelne Komponenten isoliert überwachen bzw. keinerlei FileNet P8 spezifische Funktionalität bereitstellen.

► KONZENTRATION AUF WESENTLICHES

Dank FSM können sich die Anwendungsspezialisten im 2nd Level Support auf die Weiterentwicklung und Optimierung von IBM FileNet P8 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.

Die Überwachung der J2EE Application Server und Web Server ist insbesondere für Kunden wichtig, die von FileNet Image Services oder FileNet Content Services auf IBM FileNet P8 migrieren und damit eine komplett neue Architektur betreiben müssen. Auch ohne tieferegreifende Kenntnisse in dieser Middleware kann der IBM FileNet P8 Administrator die gesamte IBM FileNet P8 Umgebung mit allen relevanten Komponenten umfassend überwachen und betreiben. Das hilft auch, den Schulungsaufwand zu reduzieren.

► KUNDENNUTZEN

Mit dem Einsatz von FSM können IBM FileNet P8 Kunden folgenden Nutzen erzielen:

- Umfassende Überwachung aller IBM FileNet P8 Komponenten und deren zugrundeliegender Infrastruktur → zentrale Überwachung auch dezentraler Systeme
- IBM FileNet P8 spezifische Knowledge Base zur Unterstützung in der Problemanalyse
- Erhöhung der Verfügbarkeit der IBM FileNet P8 Umgebung durch funktionale Überwachung der gesamten Prozesskette, dadurch Verbesserung der Servicequalität für die Geschäftsbereiche
- Einbindung von IT Operations und

Service Desk durch Eventweiterleitung an Enterprise Systems Management Tools ermöglicht zentrale Überwachung 24/7

- Zeitersparnis durch Automation von nicht-wertschöpfenden Routinetätigkeiten → Erhöhung der Produktivität in der ECM Administration → Reduktion der Betriebskosten
- Einbindung von IBM FileNet P8 in ein übergreifendes IT Service Management des Kunden → Unterstützung von IT Service Management Prozessen (v.a. Event Management)

Mit FSM lassen sich die mit IBM FileNet P8 verbundenen Service Level Agreements sicherer und wirtschaftlicher erfüllen.

Profitieren Sie von den 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.

► BERATUNG AUS EINER HAND

CENIT liefert die gesamte Realisierung eines FileNet P8-spezifischen Anwendungsmanagement aus einer Hand. Wir beraten Sie in der Organisation Ihres FileNet P8 Betriebs, schlagen Best Practices für die Überwachung Ihrer FileNet P8 Systeme vor, liefern und installieren die FSM Software, binden diese in Ihre Enterprise Systems Management Tools ein und schulen die FileNet P8 Administratoren in der Nutzung. So können Sie von der langjährigen Erfahrung in Installation, Implementierung, Betrieb und Überwachung von FileNet P8 Systemen profitieren.

► KONTAKT

CENIT

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