

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

In vielen Unternehmen wird IBM FileNet P8 in unternehmenskritischen, kundenbezogenen Geschäftsprozessen eingesetzt. Die Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit wie auch eines wirtschaftlichen Betriebs dieser ECM Plattform stellt hohe Anforderungen an das IT Service Management dar. Mit der ECM System Monitoring Lösung IBM FileNet System Monitor bietet CENIT eine IBM FileNet P8 spezifische Managementlösung, die sich nahtlos in das bestehende IT Service Management einbinden lässt.

► ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT

IBMs ECM Plattform IBM FileNet P8 wird oft für geschäftskritische Anwendungen eingesetzt. Der wirtschaftliche Schaden, wenn ein solches System ausfällt, ist oft immens. Daher ist eine permanente Verfügbarkeit Voraussetzung, um die von den 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 FileNet 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 FileNet spezifisches Anwendungsmonitoring. Auch wenn die einzelnen FileNet 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 von FileNet zu automatisieren. Daher ist ein auch auf FileNet ausgedehntes Event Management erforderlich, um den Gesundheitszustand der FileNet Umgebung und die Funkti-

onsfähigkeit 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 Produktfamilien IBM FileNet P8 und IBM Content Manager sowie deren Infrastruktur umfassend überwachen lassen. FSM ist eine Lösung, die es 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, LDAP, Storage und Server für sich funktionieren und keine Events generieren. Nur so ist gewährleistet, die Funktionsfähigkeit auch aus Anwendersicht zu beurteilen.

FSM informiert nicht nur über aktuelle Probleme, sondern ermöglicht auch eine Frühwarnung. Der FileNet 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 FileNet Umgebung 24x7 in ihrer gewohnten Managementkonsole überwachen können. Eine Knowledge Base unterstützt in der Analyse von Problemen und hilft Mitarbeitern ohne tieferes Wissen in FileNet. Automationstasks ermöglichen z. B. das Starten/Stoppen von FileNet, ohne dass der ausführende Mitarbeiter Kenntnisse in der dafür notwendigen Reihenfolge und Syntax oder entsprechende Administrationsrechte in FileNet haben muss - natürlich braucht er diese Rechte in FSM, d.h. der Zugriff auf die FileNet 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 FileNet P8

► UMFASSENDE ÜBERWACHUNG

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

- IBM FileNet P8 Image Manager
- IBM FileNet P8 Content Manager
- IBM FileNet P8 Business Process Manager
- Compliance: Email Manager, Records Manager, Records Crawler, IBM Content Collector (ICC), IBM eDiscovery Manager
- Capture, Print, Fax
- HPII / MR II / BatchIt
- Application Connector for SAP
- Storage: SDS Integral und NLS
- Integration: CFS, IICE

Mit FSM lassen sich nicht nur die einzelnen Komponenten, sondern auch deren spezifisches funktionales Zusammenspiel überwachen, so dass der Administrator die gesamte Prozesskette seiner Anwender überwachen kann. Dies deckt auch die Application Server, Datenbanken, Web Server, 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 Management-Lösungen, die nur einzelne Komponenten isoliert überwachen bzw. keinerlei FileNet spezifische Funktionalität bereitstellen.

► KONZENTRATION AUF WESENTLICHES

Dank FSM können sich die Spezialisten im 2nd Level Support auf die Weiterentwicklung und Optimierung von FileNet 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. 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 FileNet Komponenten und deren Infrastruktur

- FileNet spezifische Knowledge Base zur Unterstützung in der Problemanalyse
- Erhöhung der Verfügbarkeit der FileNet 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 FileNet 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 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.

► 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