



SPRUNG AUS DEM KALTEN WASSER

Wenn Innovationen zu einer höheren Kundenzufriedenheit führen, sind die Berliner Wasserbetriebe gerne Vorreiter. Jetzt entschied das Versorgungsunternehmen sich zur Migration von FileNet Image Services zu IBM FileNet P8 und konnte hier beweisen, dass Migrationen sanft vollzogen werden können, wenn eine clevere Strategie zugrunde liegt.

► EIN PIONIERPROJEKT

2006 führten die BWB ein Projekt zur Verbesserung der Kundenorientierung durch. Dabei ergab sich die Anforderung, aus den verschiedenen im Unternehmen eingesetzten Systemen auf alle Kundenkontakte zugreifen zu können. Ziel war, dass die Mitarbeiter künftig unternehmensweit alle Informationen zu einem Kunden an einer zentralen Stelle einsehen können, auch wenn diese in verschiedenen Systemen und Datenbanken liegen.

Da der wesentliche Teil der Kundenkontakte in einem FileNet-Archiv gespeichert war, wurde die Migration zu IBM FileNet P8 notwendig. Auch dass die Unternehmensstrategie die J2EE-Architektur nunmehr als verbindlich setzt, sprach dafür, die ca. 10 Jahre alte FileNet-Archivlösung von einer klassischen Client-/Server-Architektur in die moderne J2EE-Architektur von P8 zu portieren.

Doch wie migriert man ein gewachsenes

Image Services System mit etwa 14 Millionen Dokumenten, 12 Individualanwendungen und verschiedenen Schnittstellen zu Drittanwendungen, das von 500 Anwendern genutzt wird? Wie kann das gelingen ohne Dokumentenverluste oder Störungen im Betrieb und bei der täglichen Arbeit? Und: ist eine sanfte Migration überhaupt machbar?

„Das Wichtigste ist das Konzept zur Migration der Dokumente“, erklärt Gabriele Stieg, Leiterin Kundenservice bei den Berliner Wasserbetrieben, „für die Entwicklung einer guten Migrationsstrategie sollte man sich unbedingt Zeit nehmen.“ Gut, dass die BWB mit CENIT

“Das Wichtigste ist das Konzept zur Migration der Dokumente.”

Gabriele Stieg
Leiterin Kundenservice

einen erfahrenen Migrationsberater zur Seite hatten, der verschiedene Migrationskonzepte anbietet. Weitere Unterstützung wurde durch den kompetenten IT Dienstleister, die Berlinwasser Services GmbH, sichergestellt. „Gemeinsam mit dem Kunden muss man die Migrationsstrategie aufspüren, die höchste Schnelligkeit, Sicherheit und Akzeptanz verspricht. Es gibt kein Patentrezept, aber mehrere professionelle Ansätze, die sich bewährt haben“, erklärt Claudia Gehde-Akhuemonkhan, Projektleiterin bei CENIT.

► STRATEGIESUCHE

Vor dem Projektstart wurden die möglichen Migrationsszenarien durchgespielt, zum Beispiel die Stichtagsmigration, die verlangt, dass alle Dokumente am Tag X migriert sein müssen. Ein ambitionierter Plan, der aber für die BWB aufgrund der Menge der Dokumente und der Notwendigkeit, diese zu synchronisieren, nicht passte. Dann überlegte man, die Anwender zeitweise im alten und im neuen System parallel arbeiten zu lassen. Diese Lösung erschien jedoch nicht praktikabel in der täglichen Arbeit.

Was dem Anwender nicht zuzumuten ist, ist aber vielleicht der Migrationsapplikation zuzumuten – so wurde die Idee geboren, die Anwendung in den beiden Systemen suchen zu lassen, während der Anwender davon unbehelligt bleibt. Damit die Anwender nach wie vor mit allen Dokumenten würden arbeiten können, beschlossen die Projektleiter, die Dokumente ad hoc anfordern zu lassen. Voraussetzung für das Gelingen: die Dokumente mussten in kürzester Zeit, binnen Sekunden quasi, zur Verfügung stehen.

BERLINER WASSERBETRIEBE SPRUNG AUS DEM KALTEN WASSER

► MIGRATION ON DEMAND

Während der Migrationsphase sahen die Anwender in einer zweigeteilten Suchliste, welche Dokumente schon migriert waren und welche nicht. Benötigten sie ein noch nicht migriertes Dokument, so konnten sie es einfach per Mausklick anfordern – Sekunden später war es an Ort und Stelle. Dieses Verfahren nennt sich „Migration on Demand“, also Migration „nach Bedarf“. Doppelte Sicherheit schafft dabei der Mechanismus, der fehlerhafte Dokumente in der Verarbeitungs-Queue belässt und sie zugleich als Fehler kennzeichnet. „Migration On Demand“ wird seltener genutzt als die Stichtagsmigration, zeichnet sich aber durch die hohe Akzeptanz aus, auf die sie wegen der zu vernachlässigenden Arbeitsbeeinträchtigung bei den Anwendern stößt.

„Ja: es ist möglich, die Migration der Dokumente vorzunehmen, ohne dabei Down-Zeiten in Kauf nehmen zu müssen“, bekräftigt Gabriele Stieg: „Während der Migrationsphase war jedes Dokument - wie verlangt - zu jeder Zeit im Zugriff“

► DIE LÖSUNG

Am Anfang stand eine genaue Prüfung aller Individualapplikationen und Schnittstellen mit der spannenden Frage: welche Applikationen würden durch Standard ersetzt, zusammengeführt oder neu entwickelt werden müssen?

Es zeigte sich, dass die Capture-basierten Scan-/Index-Applikationen nur geringfügig geändert werden mussten. Einige Administrationsanwendungen wurden gestrichen und durch Standard ersetzt. Die Hauptanwendung „DMS WebSuche“,

zuvor ASP-basiert, jedoch musste optisch getreu entwickelt werden (JSP-basiert). Das gehörte mit zu den größten Herausforderungen für das Projektteam: eine Anwendung genau nachzubilden. Die neue „DMS WebSuche“ wurde außerdem so angepasst, dass Suchanfragen jetzt transformiert und an die alte ASP-WebSuche weitergegeben werden. Heute bemerken die Anwender keinen Unterschied, wenn sie die Anwendung aufrufen. „Ein kleines Meisterstück, das uns Schulungsaufwand erspart hat, denn sonst hätten wir die 500 Anwender auf eine neue Benutzeroberfläche vorbereiten müssen“, betont Gabriele Stieg.

“Während der Migrationsphase war jedes Dokument - wie verlangt - zu jeder Zeit im Zugriff.”

Gabriele Stieg
Leiterin Kundenservice

Als Framework für alle automatisierten Aufgaben und Dokumentenimporte wurde der CENIT SERVICEMANAGER ausgewählt und zwar mit Standard-Import-Funktionalitäten und erweitert um kundenspezifische Module für individuelle Import-Formate und automatisierte Aufgaben.

► ZUSAMMENFASSUNG

Die „Migration On Demand“ muss rasend schnell sein, damit sie den Anwendern nicht lästig wird: bei den BWB warten sie im Schnitt nur 30 Sekunden darauf, bis das angefragte Dokument vorliegt. In dieser kurzen Zeit wird es einschließlich Annotationen und Metadaten-Konvertierung aus dem Archiv geholt und in P8

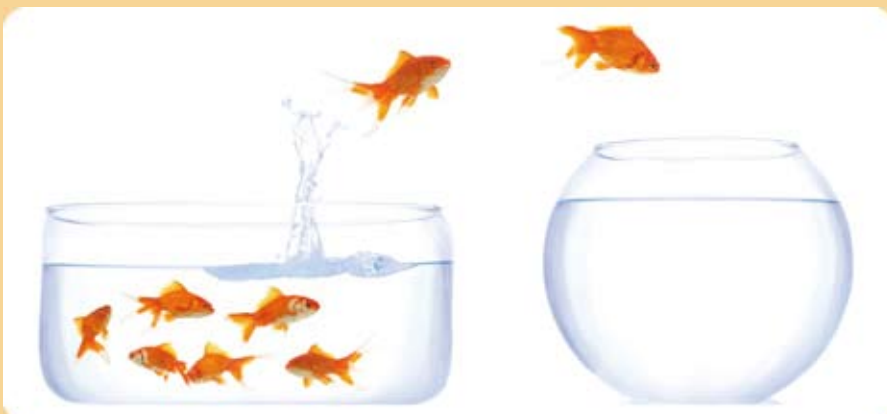
verfügbar gemacht. Und natürlich muss eine Migration sauber und zuverlässig arbeiten. Bei den BWB ergab der Vollständigkeitsabgleich nach allen Bereinigungen eine 1:1-Übereinstimmung. Auch große Dokumentenbestände lassen sich also sanft in ein neues System überführen – bei den Berliner Wasserbetrieben immerhin nahezu 2 Terabyte.

„Wichtig ist es, die Akzeptanz der Anwender zu gewinnen“, berichtet Gabriele Stieg in der Rückschau: „Migrationsprojekte sind eine komplexe und verantwortungsbewusste Angelegenheit – umso wichtiger, dass man diese auf seiner Seite weiß“.

► ÜBER DIE BERLINER WASSERBETRIEBE

Seit über 150 Jahren versorgen die Berliner Wasserbetriebe 3,5 Millionen Menschen in Berlin und Umgebung mit Trinkwasser und behandeln das Abwasser von 3,9 Millionen Menschen und sind damit eines der größten Unternehmen mit langer Erfahrung in der Wasserbranche.

Der Ver- und Entsorger stellt 3,4 Mio. Einwohnern in Berlin und 0,5 Mio. Einwohnern im Umland Dienste rund um Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung zur Verfügung. 4.886 Angestellte erwirtschaften jährlich einen Umsatz von 1,1 Mrd. EURO.



KONTAKT

CENIT
Industriestraße 52-54
70565 Stuttgart

Tel.: +49 711 7825-30
Fax: +49 711 7825-4000
E-Mail: info@cenit.de
Web: www.cenit.de/eim