



DAS HERZ SCHLÄGT SICHER: IBM FILENET SYSTEM MONITOR BEI BADENIA

Dass es möglich ist, ein riesiges Dokumentenmanagement-System sicher zu überwachen und gleichzeitig alle internen Kunden zufrieden zu stellen, beweist die Deutsche Bausparkasse Badenia. Die Bausparkasse nutzt FileNet Image Service als zentrales Archivsystem für die selbst entwickelte Dokumentenmanagementlösung BADOK, auf der auch eine automatisierte Posteingangsverarbeitung beruht. Die Eingangspost wird bereits vor der Sachbearbeitung eingescannt und über die BADOK-Anwendung in kundenbezogenen Geschäftsprozessen bearbeitet. 500 Mitarbeiter nutzen BADOK tagtäglich, etwa 22.000 Vorgänge werden pro Tag mit ihr verarbeitet. Umso wichtiger, dass diese umfangreiche Anwendung stets verfügbar ist.

► DIE HERAUSFORDERUNG

Im IT Service Management Bereich setzt Badenia eigentlich Nagios als zentrale

Monitoringlösung für die Server- und Netzwerkinfrastruktur sowie das End-to-End-Performancemonitoring ein. Nagios leitet kritische Alarmer automatisiert an den entsprechenden Administrationspostkorb weiter, um die Events in das Incident- und Problemmanagement einzuspielen.

Da Nagios jedoch nicht über FileNet-

► PROAKTIVE ÜBERWACHUNG, 24 STUNDEN LANG

Eine Lösung fand man zusammen mit dem IT-Partner CENIT: Man beschloss, IBM FileNet System Monitor (FSM) einzuführen, die bewährte Monitoringlösung für die IBM Enterprise Content Management Plattform. FSM sollte das Applikationsmanagement für die FileNet-Systeme

“FSM wurde sehr schnell akzeptiert, da die Anwendung einfach zu bedienen ist”

Oliver Kühn

Teamleiter Zentrale Dienste, Deutsche Bausparkasse Badenia

spezifische Funktionalitäten verfügt, musste das Applikationsmanagement für die FileNet-Komponenten von BADOK bisher manuell erfolgen – ein aufwändiges und zuweilen fehleranfälliges Verfahren. Auch angesichts der geforderten Service Levels für die Posteingangsverarbeitung erwies es sich als nicht mehr anforderungsgerecht. „Wir mussten uns nach einer Alternative umschauen, denn das umfassende Dokumentenmanagement der Badenia bedeutet eine große Verantwortung“, erklärt Oliver Kühn, Teamleiter Anwendungsentwicklung Zentrale Dienste.

weitgehend automatisieren, so dass diese proaktiv betrieben werden können. Aber auch die bisherige Monitoringlösung Nagios sollte eingebunden werden. Oliver Kühn erklärt: „Durch die Integration in Nagios wollten wir sicherstellen, dass unser Operating auch die FileNet-Systeme 7 x 24 Stunden überwachen kann, ohne FileNet-spezifische Kenntnisse haben zu müssen. Außerdem wollten wir Events aus den FileNet-Systemen durch unsere etablierten IT Service Management-Verfahren abgedeckt“.



Deutsche Bausparkasse
BADENIA

DAS HERZ SCHLÄGT SICHER: IBM FILENET SYSTEM MONITOR BEI BADENIA

Die Ziele, die hinter dem Projekt standen, lassen sich folgendermaßen zusammen fassen:

- Proaktive Überwachung des Dokumentenmanagement Systems BADOK zur Sicherstellung der Service Levels für die Endanwender
- Wirtschaftliche Erbringung der Betriebsleistung durch Automation von notwendigen, aber nicht wertschöpfenden Routineaufgaben
- Automation des Reporting für die IT Revision
- Einbindung der FileNet-Systeme in das zentrale IT Service Management/ Operating

Die Implementierung nahm CENIT gemeinsam mit einem Team der BADOK-Betriebsgruppe auf Basis von Best Practices vor. Die Best Practices – von CENIT entwickelt – bewährten sich auch in diesem Projekt: Es konnte problemlos im geplanten Zeit- und Budgetrahmen abgeschlossen werden.

Oliver Kühn zeigt sich zufrieden: „FSM wurde sehr schnell akzeptiert, da die Anwendung einfach zu bedienen ist“. Über das Projekt selbst berichtet er: „Positiv war die schnelle Einführung des FSM. Im Vergleich zu Nagios sind die Schwellwerte für die FileNet Image Service Parameter vorkonfiguriert, was den Aufwand deutlich reduziert. Allerdings muss man für die Justierung der Monitore und die Definition der Schwellwerte durchaus Zeit einplanen“. An FSM lobt er außerdem dessen intelligente Methodik: „Vorteilhaft ist die Knowledge Data Base. Im Fehlerfall zeigt FSM dem Administrator sofort die einzuleitenden Maßnahmen an“.

► DAS ERGEBNIS: SICHERE UND KOMFORTABLE ÜBERWACHUNG EINES GROSSEN SYSTEMS

Der FileNet-Betrieb wird bei Badenia von zwei Mitarbeitern bewerkstelligt, die sich jetzt auch um die FSM-Infrastruktur kümmern.

Oliver Kühn betont den Nutzen: „Die Realtime-Überwachung schafft viel mehr Transparenz. Man erhält durch die Reports eine gute Übersicht über die Stabilität des Systems. Diese Reports dienen zudem als Nachweis, dass die Service Level Agreements eingehalten wurden. Der größte Nutzen besteht jedoch in der proaktiven Fehlererkennung wie zum

► ÜBER FILENET SYSTEM MONITOR:

IBM FileNet System Monitor ermöglicht es Unternehmen, ihre IBM Enterprise Content Management Komponenten samt Infrastruktur effektiv zu verwalten, Routineaufgaben zu automatisieren und die IT Betriebskosten zu senken. Ausfallzeiten werden auf ein Minimum heruntergeschraubt. FSM bietet außerdem zahlreiche Möglichkeiten, Meldungen und Warnungen auf die Gegebenheiten auszurichten, und gewährt damit ein hohes Maß an Zuverlässigkeit und Transparenz in der Systemüberwachung.

“Vorteilhaft ist die Knowledge Data Base: Im Fehlerfall zeigt FSM dem Administrator sofort die Maßnahmen an, die er einleiten muss”

Oliver Kühn
Teamleiter Zentrale Dienste, Deutsche Bausparkasse Badenia

Beispiel bei Speicherengpässen. Dadurch konnte der ein oder andere Systemstillstand bisher schon vermieden werden, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt“.

Das Dokumentenmanagement ist bei Badenia also trotz umfassender Funktionalität und großen Dokumentenvolumens rundherum in sicherer Hand.

► ÜBER BADENIA:

Die Deutsche Bausparkasse Badenia, mit Sitz in Karlsruhe, ist der Wohnvorsorge-Spezialist in der Generali Deutschland Gruppe und zählt seit vielen Jahren zu den großen privaten Bausparkassen in Deutschland. Mit über 75 Jahren Erfahrung in den Bereichen Bausparen und Finanzieren ist sie ein leistungsstarker, kompetenter Partner für Kunden, die ihren Traum von den eigenen vier Wänden verwirklichen oder ihr Wohneigentum modernisieren und verschönern möchten.



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