

# IBM FileNet System Monitor

Axel Schmale

Advisory Technical Sales Professional

2011-02-22



## Agenda

- Begrüßung
- Funktionalität und Nutzen
- Kunden-Erfahrungsbericht
- Neuheiten FSM 4.5
- Live-Demo
- Zusammenfassung, Fragen und Antworten

# Funktionalität und Nutzen von IBM FileNet System Monitor

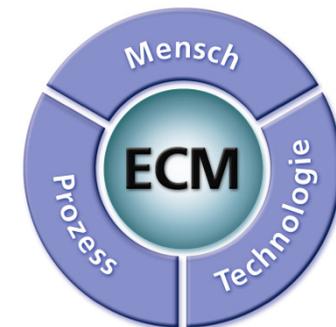
Roland Merkt  
Leiter Geschäftsfeld Systems Management

[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)

**cenit**

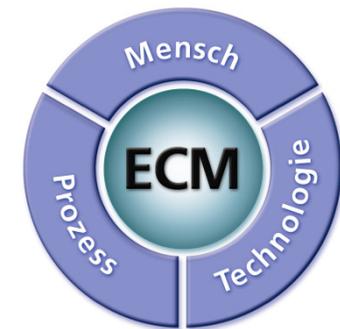
# Agenda

- > Die Problemstellung
- > Die Lösung
- > Die Architektur
- > Der Implementierungsansatz
- > Der Nutzen



# Die Problemstellung

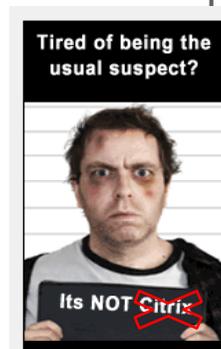
[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)



**cenit**

# Herausforderungen im ECM Betrieb

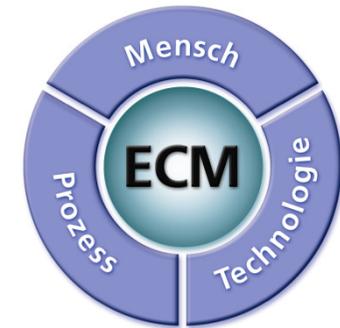
- IBM ECM unterstützt erfolgskritische Geschäftsprozesse – Hochverfügbarkeit ist unabdingbar
- Betriebskostenreduktion ist Pflicht
  - Anwendungsentwicklung will betriebsnahe Betreuung „loswerden“
  - ECM-Spezialisten müssen sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren → Delegation an IT Operations
- Betrieb von IT-Services (z.B. Schadensbearbeitung) anstatt IT-Komponenten
- Gartner: 80% der Ausfälle durch Anwendungs- /Betriebsfehler, nur 20% durch Hardwareausfälle – HA Cluster reichen nicht aus!
- Erfahrungswerte aus IT Service Management Studien:
  - >70% der Probleme werden vom Anwender gemeldet, nicht vom Administrator entdeckt
  - In >60% der Probleme dauert Ursachenforschung >4h
- Involviert Spezialisten aus versch. Bereichen / Silos



It's NOT IBM ECM!

# Die Lösung

[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)



**cenit**

# Monitoringlösungen für FileNet P8 & IBM ECM

- **Proaktives Monitoring**
  - FileNet P8 und IBM ECM Anwendungen unter Nutzung interner Tools + API
  - ECM-Infrastruktur und Add-Ons – 3rd Party und eigenentwickelte Anwendungen
- **Monitoring von Logfiles**
  - FileNet Logfiles / IBM ECM Logfiles
  - Windows Eventlog und Unix Syslog
  - Logfiles von Standard-SW sowie eigenentwickelter Anwendungen
- **Knowledge Base für Monitor-/Logfile-Events**
  - „Error Cause“ und „Corrective Action“ Informationen
  - Erweiterung um kundenspezifische Instruktionen
- **Automationstasks für die regelmäßige System Administration**
  - Starten / Stoppen
  - Analysen
- **Reporting für Analysen**
  - **Vollständige Lösung zur Überwachung ECM-basierter IT Services**

# *Integration in IT Service Management*

- **Läuft autark oder integriert, z.B. in**
  - Big 4: IBM Tivoli, HP OpenView, BMC Patrol, CA-Unicenter
  - Microsoft Operations Manager
  - Open Source, z.B. Nagios
  - andere
  
- **Out-of-the-box Integration für**
  - IBM Tivoli Monitoring 6.x via ODBC Connector des Universal Agent
  - IBM Tivoli Enterprise Console / Netcool OMNibus via EEIF API
  - HP OpenView Operations via API
  
- **Allgemeine Integration via**
  - FSM Logfile
  - SNMP MIB
  - Command Line

# Monitoring von IBM ECM Anwendungen

## ■ IBM FileNet P8

- Image Manager / Image Services / Content Services
- Content Manager
- Business Process Manager / Business Process Framework / Business Activity Monitor / Process Analyzer
- Email Manager / Records Crawler / Records Manager
- Capture / Print / Fax
- ISRA
- Web Services
- HPDI / MRDI / BatchIt
- Application Connector for SAP
- Content Federation Services for IS / ISCE Connector
- Storage: CSAR / ISAR / MSAR / OSAR / SSAR

## ■ IBM ECM (Distributed Plattform)

- Content Manager 8
- Content Manager OnDemand
- Information Integrator Content Edition / II4C
- CommonStore
- IBM Content Collector (ICC)

# Monitoring von Drittanwendungen & Systemen

- **Datenbanken – Überwachung aus Sicht der ECM Anwendung**
  - Oracle
  - MS SQL-Server
  - DB2 Database
- **Application Server (JMX)**
  - WebSphere Application Server
  - Bea WebLogic
  - JBoss
  - Tomcat
- **Web Server**
  - Apache
  - IBM HTTP Server
  - MS Internet Information Server (IIS)
- **Input & Output Management Lösungen**
  - Captiva Input Accel
  - Compart DocBridge Pilot
  - Foxray xbound
  - Moreen
- **Andere Drittanwendungen**
  - Tivoli Storage Manager
  - Levigo Jadice
  - CENIT ECLISO & Service Manager
- **System Logfiles**
  - Unix Syslog / Windows Eventlog
  - Storage Logfiles (Centera)
- **Andere Anwendungen nach Bedarf, z.B.**
  - Standardanwendungen
  - Eigenentwickelte Anwendungen

# Zusammenspiel von ECM Spezialisten, IT Operations und Service Desk



Überwachte ECM Systeme

IBM FileNet System Monitor

Eventweiterleitung an ITSM Tool

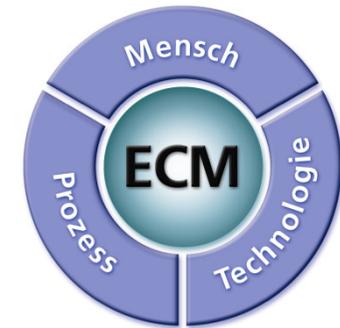


ECM Spezialisten



IT Operations und Service Desk

# Der Implementierungsansatz



[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)

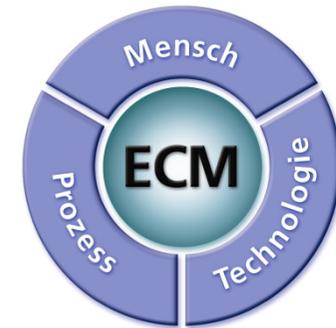
**cenit**

# Kundenspezifische Implementierung

- **Kickoff Workshop**
- **Analyse und Konzeption**
  - Best Practices
  - Kundenspezifische Anforderungen
- **Installation in Testumgebung**
- **Customizing in Testumgebung**
  - IBM ECM Überwachung
  - 3rd Party Überwachung
  - Überwachung eigenentwickelter Anwendungen
  - Eventweiterleitung an ITSM Tool
- **Test & Freigabe**
- **Installation und Roll-Out in Produktions- und anderen Umgebungen**
- **Test & Freigabe**
- **Administrator Workshop**
- **Dokumentation**
- **Nach 3-4 Wochen: Feintuning!**
- **Erweiterung von FSM um CENIT Zusatzlösungen**
  - ServiceTracer für End-to-End Performance Monitoring
  - CENIT ValuePack
    - Inventory
    - Mobile Apps für Smartphones
  - Backup & Recovery mit CYA SmartRecovery

# Der Nutzen

[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)



**cenit**

# Nutzen des Verfügbarkeitsmanagement

## ▪ Höhere Verfügbarkeit

- Automatisierte Fehlererkennung und Fehlerprävention
- Beschleunigung der Problemlösung im Fehlerfall
- Stabilisierung der IBM ECM Plattform
- Einfachere Kommunikation mit IBM und Wartungspartnern

## ▪ Betriebskostenreduktion

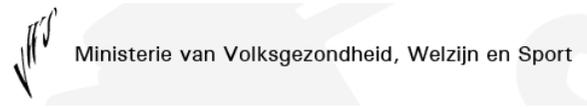
- Höhere Managementproduktivität durch Automation der täglichen Administrationsaufgaben
- Enabling des Operating/1st Level Support, um ECM Anwendungen zu betreiben = Entlastung 2nd Level Support
- Reduktion der Trouble Tickets im Service Desk

## ▪ IT Service Management

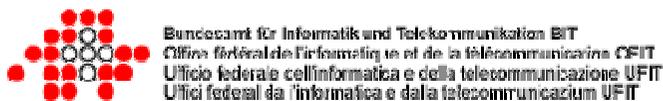
- Standardisierte Lösung, die den Nutzen vorhandener Enterprise Systems Management Lösungen erhöht
- Grundlage für Service Level Reporting



# Kundenbeispiele



cenit



# Erfahrungen bei der Citigroup

Jörg Pieper  
Teamleiter FileNet Operations

[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)

**cenit**



# Sicherstellung der FileNet P8 Service Level mit FSM



Jörg Pieper, Citigroup



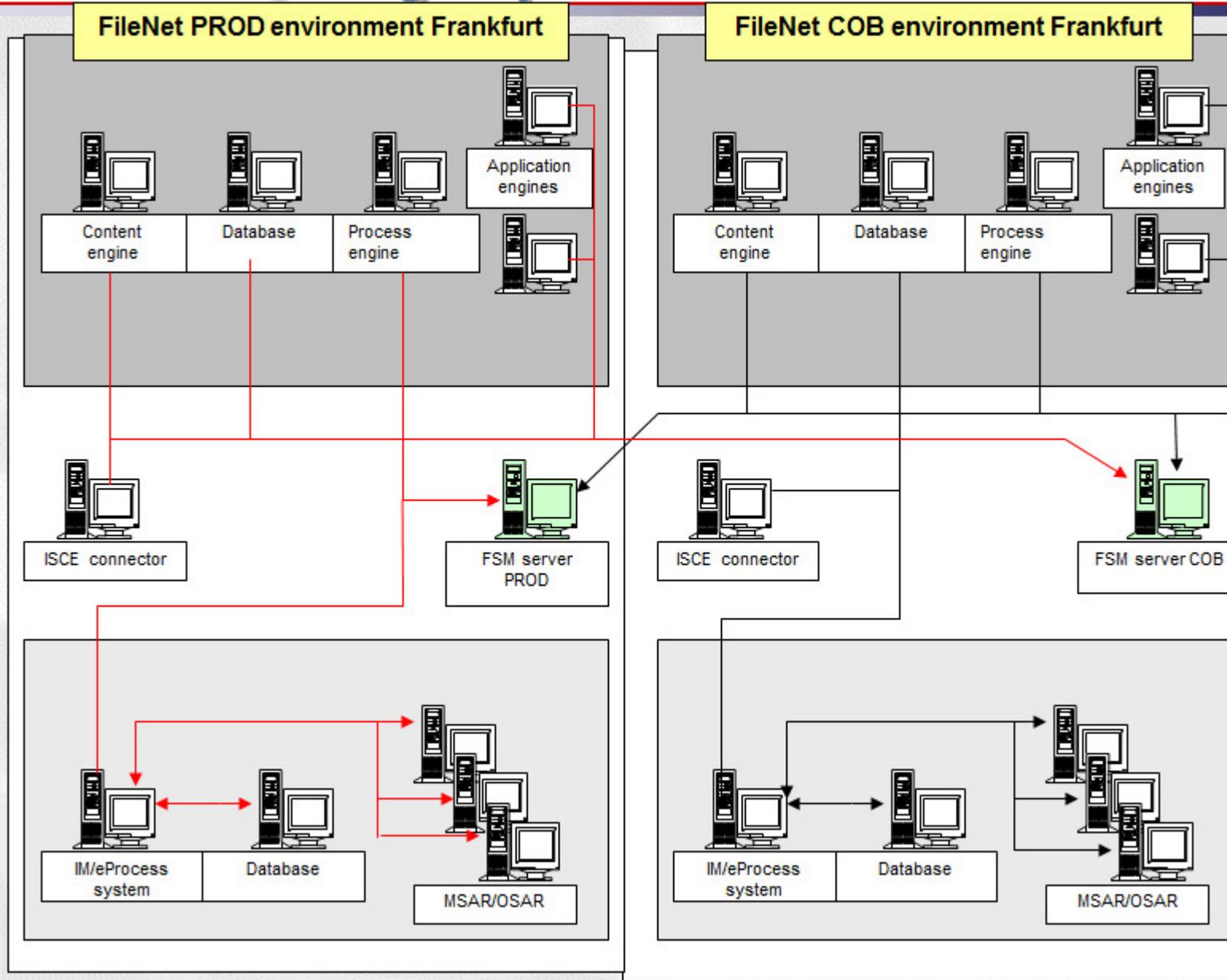
## Ausgangslage 2004

- Neue Infrastruktur
  - Migration von Panagon Image Services und eProcess nach P8
  - Plan: Roll-out für Anwender in EMEA, Russland und Indien
    - Ausfälle sind absolut inakzeptabel!
    - Service erbringung auch außerhalb deutscher Arbeitszeiten
- Hohe Arbeitslast für FileNet Administratoren durch Projekte
- Operatoren sind nicht in der Lage, FileNet Komponenten zu betreiben
- Kein Single Point of Monitoring für die verschiedenen FileNet Komponenten und Umgebungen
- Citigroup hat eine Continuance-of-Business Strategie, in die FileNet integriert werden muss

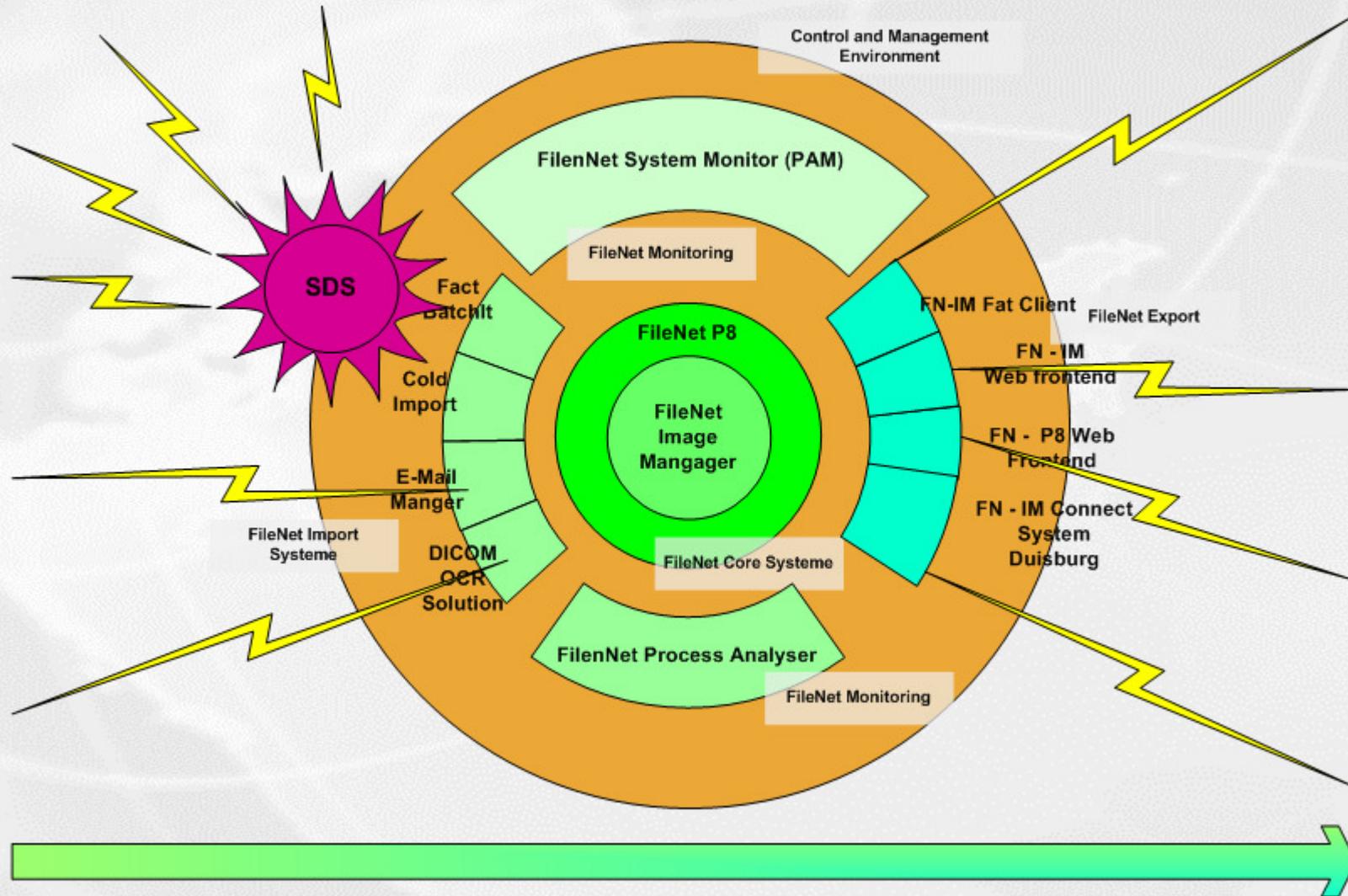
## Citigroup Anforderungen

- Proaktive Überwachung der FileNet Produkte
  - FileNet Image Manager, ISRA und OSAR/MSAR
  - FileNet P8: Process Engine, Content Engine, Application Engine, Router, Queues, Component Manager
  - Zusatzanwendungen: TextImport, ISCE Connector Server
  - Infrastruktur: Betriebssysteme, MS SQL Server, Bea WebLogic
- Logfile Monitoring
  - FileNet: elog, P8, bp8, bp8operations, ISCE, ISRA
  - Infrastruktur: Windows Eventlog
  - Zusatzanwendungen: ColdImport, FN\_Transport, FACT (Citigroup Anwendung)
- Mehrstufige Umgebungen
  - User Acceptance Testing (UAT)
  - Production (PROD)
  - Continuanance of Business (COB)

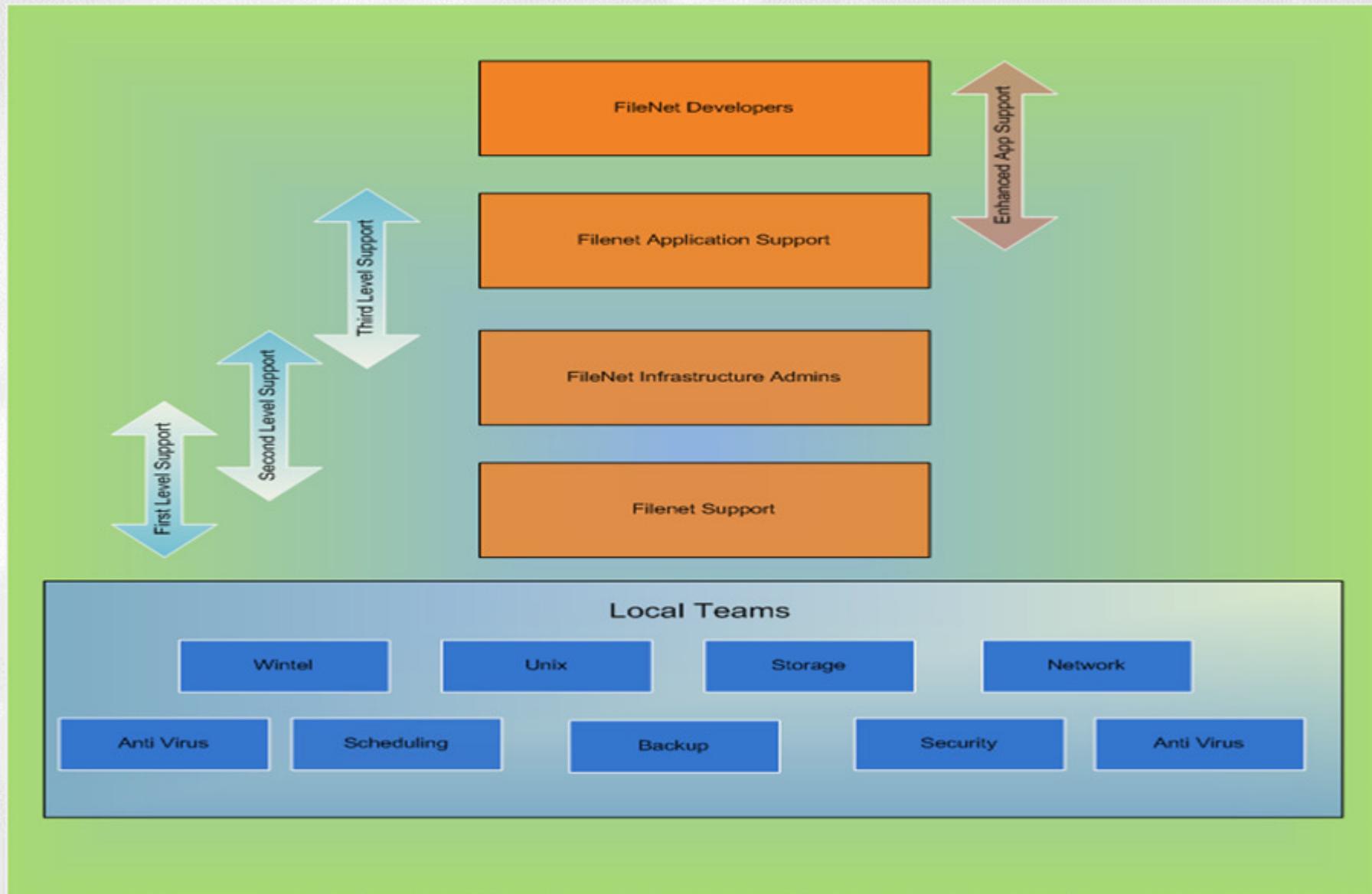
# FileNet COB @ Citigroup 2005



# Overview with import /export and attached Systems 2005



# Organisatorischer Aufbau



## Existing Monitoring

Zum damaligen Zeitpunkt gab es schon diverse lokale und regionale System Überwachungs Ansätze und Lösungen.

- Betriebssystem Parameter (Unix, Window)
- Hardware
- Security
- Netzwerk
- Storage
- Datacenter Umgebung

Sehr gute Lösungen, aber in vielen Tools integriert und / oder von vielen Teams gewartet. Sehr schwer eine Änderung zu Implementieren.

**Nicht Möglich FileNet**

**Applikation Parameter automatisiert zu überwachen !!!**

## Damalige Herausforderung

- 1.) Implementierung und Überwachung eines neuen Workflow Systems
- 2.) Überwachung der Lösung sollte von uns konfigurierbar sein und nicht nur die klassischen „Umgebungs“ Parameter erfassen, sondern auch die „Applications“ Parameter.
- 3.) Die Lösung sollte auch unsere interne Struktur und Security abbilden.
- 4.) Die Lösung sollte unser Incident Management unterstützen.
  - Wissensdatenbank (Von uns erweiterbar)
  - Welches Ereignis ist registriert worden
- 5.) Die Lösung sollte skalierbar sein und sich auch in unsere System Landschaft implementieren lassen (keine Sonderlocken möglich, wie „Blackbox Ansatz“)

# Implementierung

## Phase 1 – Monitoring Image Manager

- Konzeption und Realisierung November – Dezember 2004
- Implementierung der Cenit Best Practices
  - FileNet Image Services & ISRA
  - Infrastruktur: Betriebssysteme, Datenbanken, OSAR & MSAR Storage
- Implementierung Citigroup spezifischer Anforderungen
  - Konfiguration und Integration von
    - 3 zusätzlichen Logfiles
    - 2 Custom Monitore
- Implementierung in UAT, PROD und COB mit jeweiligem Test und Abnahme
- Schulungen für Administratoren und Operatoren
- Zeitraumen: Ca. 3 1/2 Wochen

# Implementierung Phase 2 – Monitoring BPM

- **Konzeption und Realisierung Januar – April 2005**
- **Implementierung der Cenit Best Practices**
  - FileNet PE, CE, AE, CI/CM, AE, Router, Queues
  - **Infrastruktur: Betriebssysteme, Datenbanken, Web + J2EE App Server**
- **Implementierung Citigroup spezifischer Anforderungen**
  - **Konfiguration und Integration von 3 zusätzl. Logfiles**
- **Anpassungen in der Web Konsole**
- **Implementierung in UAT, PROD und COB mit jeweiligem Test und Abnahme**
- **Schulungen für Administratoren und Operatoren**
- **Zeitraumen: Ca. 4 1/2 Wochen**

## Nutzen des IBM FileNet System Monitor

- **Single Point of Monitoring für alle FileNet Komponenten**
- **Single Point of Monitoring für alle angeschlossenen System**
- **Proaktive Vermeidung von Ausfällen zur Erfüllung der Service Levels**
- **Eventinformationen für Operatoren → 24x7 Betrieb**
- **Reduktion manueller Überwachungstätigkeiten**
- **erweiterte Möglichkeiten im Testumfeld. Problem im zusammenspiel vieler Komponenten vereinfacht erkennbar**
- **Vereinfachte Problembeschreibung für Operatoren möglich**

## Nutzen des IBM FileNet System Monitor

- **Operators (1. Level)**  
einfache Problem Erkennung  
einfache Problem Lösungsansätze (Wissensdatenbank)  
einfache Problem Escalations Entscheidung (Wissensdatenbank)  
vereinfachtes Erkennen ob ein Event schon bearbeitet ist.
- **Admins (2 Level)**  
Können sich auf ungeklärte Events konzentrieren  
Haben einen Überblick wer an was arbeitet bzw. ob ein Vorgang aufgenommen wurde.  
Möglichkeit gewonnene Erkenntnisse in die Wissensdatenbank aufzunehmen und Tätigkeiten zu delegieren.  
Unterscheidung zwischen „System/Infrastruktur“ basierten und „Applikation“ basierten Events

## Nutzen des IBM FileNet System Monitor

- **Application Support (3. Level)**  
Können sich auf ungeklärte Events konzentrieren  
Möglichkeit gewonnene Erkenntnisse in die Wissensdatenbank aufzunehmen und Tätigkeiten zu delegieren.  
Haben die Möglichkeit zusammen mit den Entwicklern schon im Teststadium – System Auswirkungen zu überprüfen.
- **Developers**  
Haben schon während der Entwicklung die Möglichkeit die Auswirkungen ihrer Entwicklungen auf die System Umgebung vereinfacht zu Monitoren.

## Zusammenfassung Nutzen

- **Single Point Überwachung der System nahen Parameter**
- **Single Point Überwachung der Applikations Parameter**
- **Single Point Überwachung des Datenflusses**
- **Abbildung der organisatorischen Vorgaben**
- **Erleichterung der eingebunden Einheiten (Spezialisten können sich auf Ihre Aufgaben konzentrieren, Vereinfachung der Einhaltung von Service Leveln etc.)**
- **Sehr einfache Erweiterung möglich (Auch zusätzlicher Value für nicht FileNet Applikationen)**

## Ausgangslage 2010

- Neue Infrastruktur

  - Filenet P8 4.5.2

  - SAN Infrastructure

  - Switch from Solaris to AIX

  - Einführung neuer Tools (Dataprocessing)

  - Einführung von Windows 2008-64

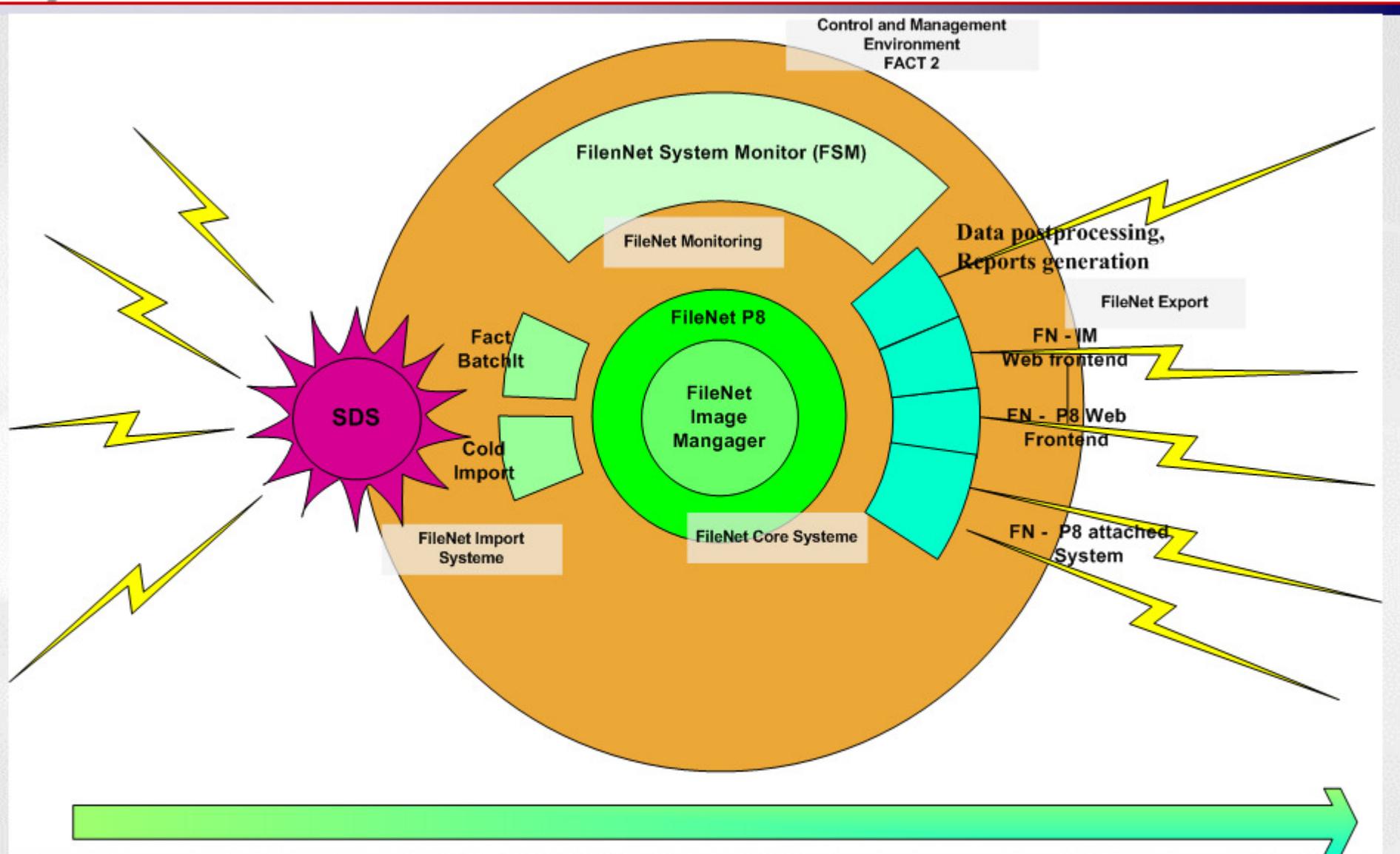
  - Switch to virtualized Environment

  - COB Enterprise Environment

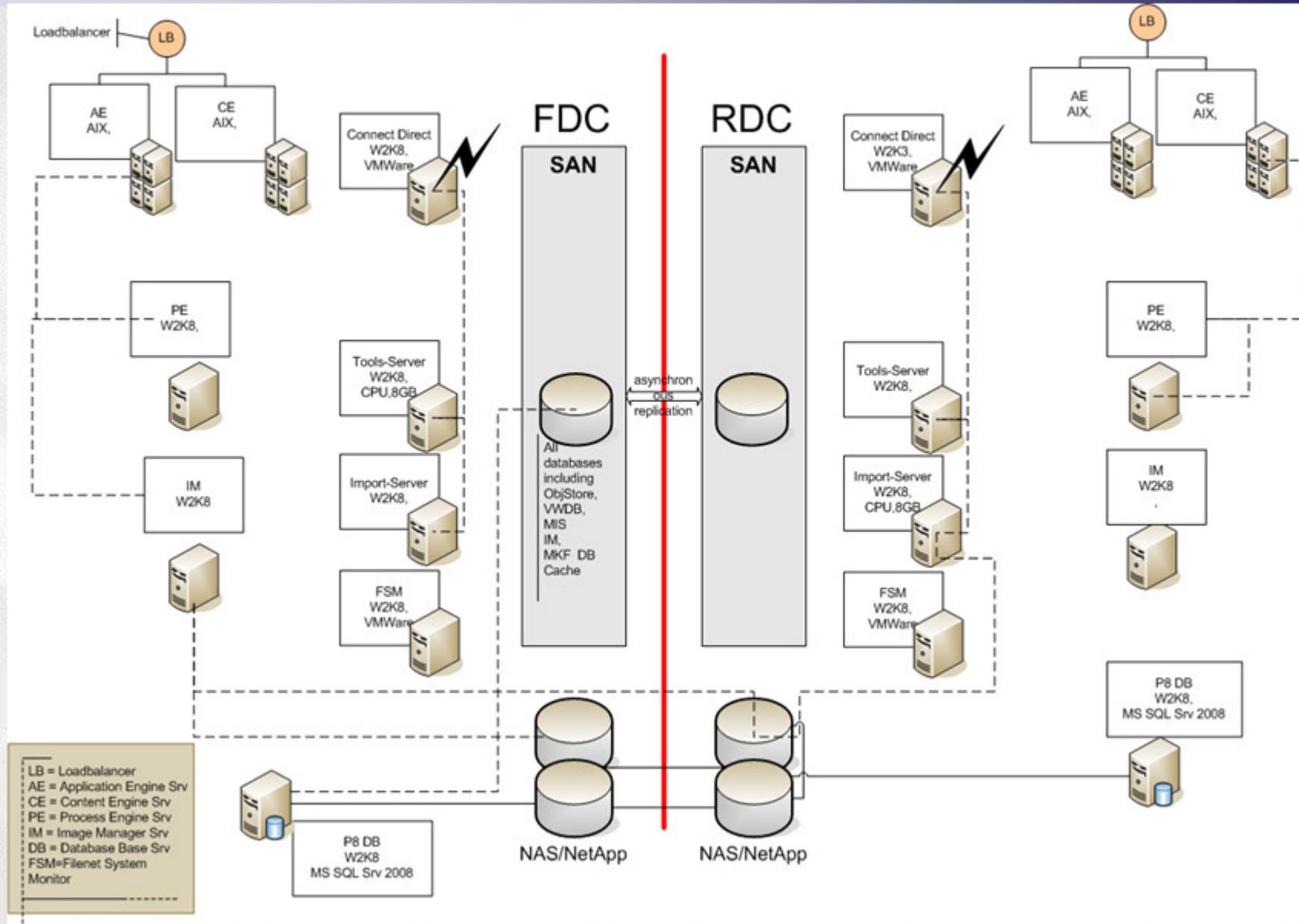
- Neu Strukturierung der unterstützenden Einheiten

  - Teilweiser Wechsel von lokalen zu regionalen bzw. globalen Support Einheiten

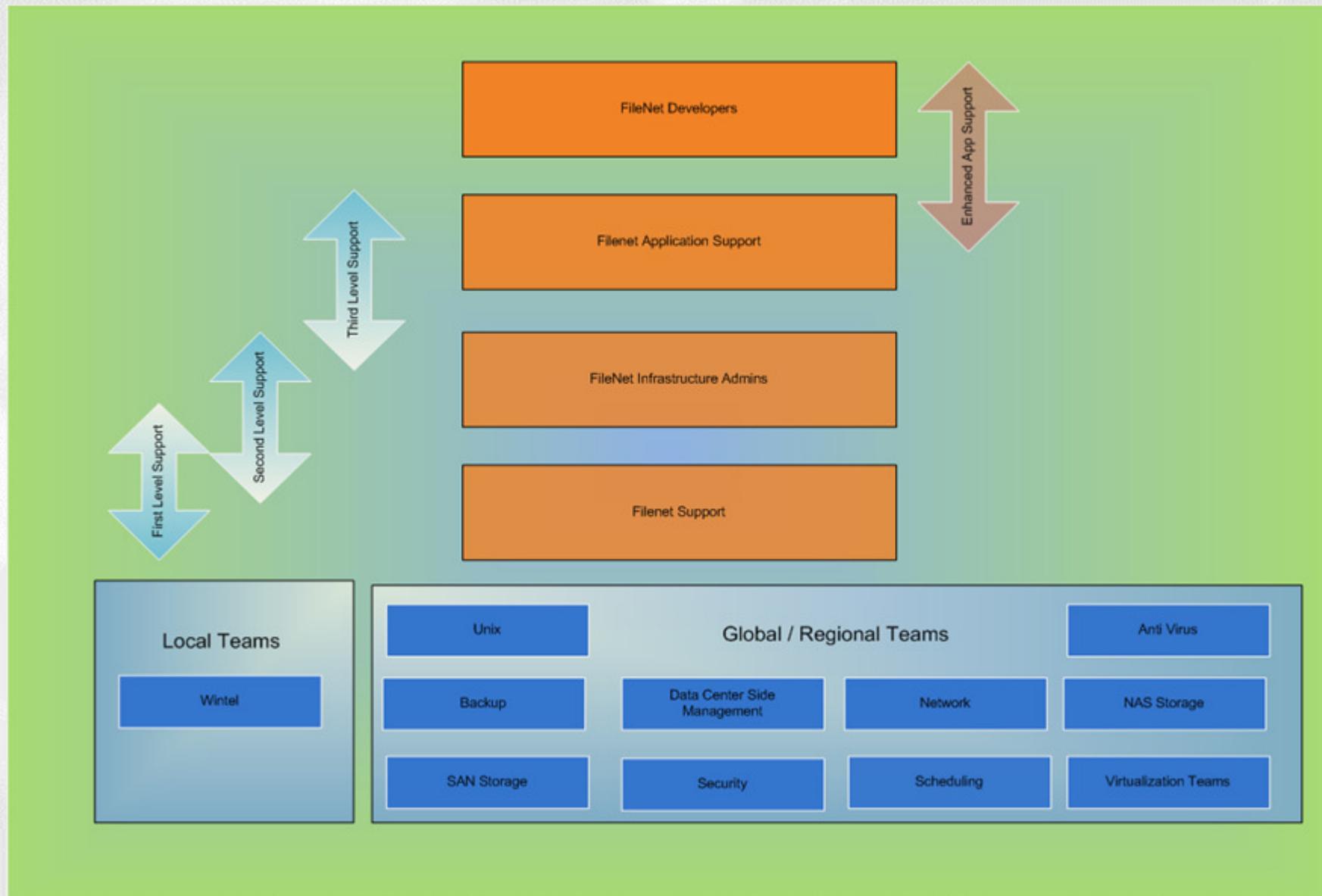
# Overview with import /export and attached Systems 2011



# FileNet COB @ Citigroup 2011



# Organisatorischer Aufbau 2011



## Neue Herausforderungen

- 1.) Einhalten der erarbeiteten Standards
- 2.) Erweitern um Monitoring der neuen Technologies
- 3.) Ausbauen der Incident Management Unterstützung
- 4.) Ausbauen des Application Monitoring
- 5.) Zusätzlich enhanced Implementierung der Task Funktion

## Added Value – zusätzlichen Mehrwert

- ▶ **Möglichkeit der Mandanten fähigen Nutzung des FSM**
- ▶ **Incident / Problem Management – Report Funktionalität benutzen um Incident / Problem Management zu unterstützen**
- ▶ **Möglichkeit eigene Monitore und Logfile Adapter zu implementieren bzw. eigen Applikationen schon in der Designphase in den FSM zu integrieren.**
- ▶ **Service Level - Nachweis einzelner Service Level Parameter mit der Report Funktionalität möglich.**

## Summary

- ▶ **FileNet System Monitor gibt uns die Möglichkeit, Umgebungs und Applikation Parameter im gewünschten und benötigten Maße zu überwachen.**
- ▶ **Der Filenet System Monitor hilft Service Level einzuhalten und auch nachzuweisen.**
- ▶ **Incident und Problem Management werden durch den Einsatz des FSM verstärkt.**
- ▶ **Vereinfachte und Kosten reduzierte Support Struktur konnte mit dem FSM implementiert werden.**

# Fragen?

Jörg Pieper  
Teamlead Filenet Infrastructure  
Citigroup Technology Infrastructure  
Citibank, N.A. in New York, Filiale Frankfurt



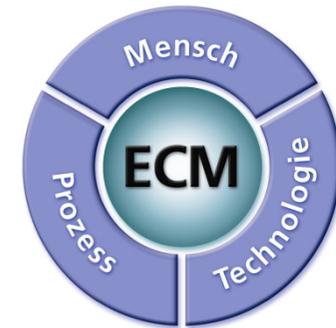
# Neuheiten in IBM FileNet System Monitor V4.5 und ergänzende Zusatzlösungen

**Roland Merkt**  
**Leiter Geschäftsfeld Systems Management**

[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)

# Neuheiten in FSM V4.5

[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)



**cenit**

# Neue Serverarchitektur von FSM V4.5

## ▪ Neue Technologien

- Nutzung moderner Technologien, z.B. OSGI / AJAX
- Unterstützung von Oracle als FSM Event Datenbank
- Unterstützung von WebSphere Application Server, alternativ out-of-the-box Installation mit Embedded Jetty

## ▪ Bessere Nutzbarkeit

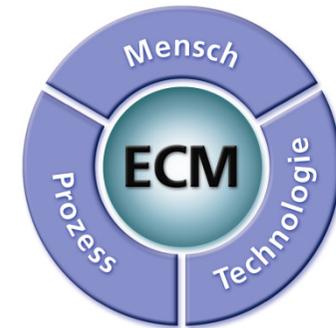
- Neues Reporting mit größerer Funktionalität
- Konfigurationsdaten liegen zentral in FSM Datenbank, nicht mehr auf Zielsystem

## ▪ Neue Oberfläche

- Web Anwendung (RAP) und / oder Rich Client (RCP)
- Wesentlich flexibler zu konfigurieren
- Bessere logische Organisation überwachter Systeme
  - Technische Sicht
  - Business Sicht
- Direkter Einblick in Eventübersicht und Eventdetails
- Einbindung neuer Funktionen als Plug-In

# Zusatzlösung „CENIT ValuePack für FSM V4.5“

verfügbar Q2/2011

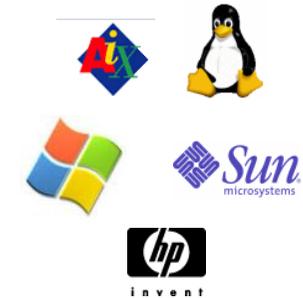


[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)

**cenit**

# Cenit ValuePack für FSM V4.5

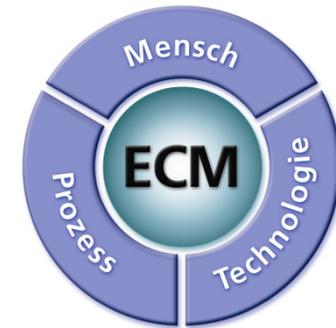
- **ECM Configuration Collector**
  - Inventarisierung der mit FSM überwachten ECM Systeme
    - Hardware Konfiguration
    - Software Konfiguration
  - Reporting zur Analyse der Inventardaten → z.B. zur Planung von Changes
  - Bereitstellung der Inventardaten für Incident Management und CMDB Tools
  - Zugang von der FSM V4.5 Management Console als Plug-in
- 
- **MobileGUI**
  - Zugriff auf FSM V4.5 Management Console von mobilen Geräten
    - Java-fähige Geräte, z.B. Symbian S60 oder Windows Mobile
    - RIM Blackberry (V4.3 und neuer)
    - Android (V1.6 und neuer)
  - Zugriff auf
    - Event Console mit Business View
    - Knowledge Base
    - Emailweiterleitung



# Zusatznutzen für FSM

- **Aktuelle und akkurate Inventardaten**
  - ECM Administratoren haben aktuelle Informationen zur HW/SW Konfiguration ihrer Systeme
  - Unterstützt Configuration & Change Management sowie Troubleshooting
  - Changes können besser geplant werden
- **Autodiscovery erhöht Produktivität der ECM Administratoren**
  - Keine Zeitverschwendung mehr, um Information manuell zu erfassen
  - Vermeidung von Fehlerquellen
- **Remote Zugriff über mobile Geräte ermöglicht ECM Administratoren in Bereitschaft, unmittelbar auf Probleme zu reagieren**
  - Wann immer sie auftreten, wo auch immer der Administrator ist
  - Problemlösungszeiten können verbessert werden
- **Mobile Apps sind cool!**

# Zusatzlösung End-to-End Performance Monitoring mit „ServiceTracer für FSM“



[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)

**cenit**

# Monitoring der Anwendersicht

- **Performance Monitoring aus Anwendersicht mit „ServiceTracer“**
  - Verfügbarkeit – kann der Anwender auf das ECM System zugreifen, ggf. auch von anderen Standorten?
  - Performance – wie ist die Antwortzeit für den Anwender bei der Durchführung von ECM Applikationen? Wie ist die Netzwerkperformance?
  
- **Hilft im gesamten SW Lifecycle Management**
  - Qualitätstests und Performanceanalyse von Anwendungen und Systemen vor dem Roll-Out
  - 24x7 Überwachung und Alarmierung im Betrieb der Anwendung
  - Hilfe in der Fehlerursachenanalyse
  - Identifizierung von Flaschenhälsen
  - Management Reporting für KPIs und Service Level Agreements
  - Trendanalyse historischer Daten

# Monitoring der Anwendersicht

## ▪ Funktionen

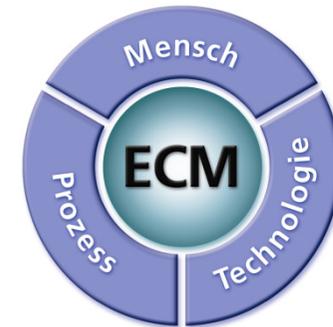
- ServiceTracer-Client für verteilte Performancemessung
- NetworkTracer zur Messung der Netzwerkperformance
- Proaktive Überwachung unternehmenskritischer Anwendungen → automatische Alarmierung durch FSM
- Workflow Editor für einfache Konfiguration und Administration  
→ kann von IBM ECM Admins genutzt werden  
→ kein Expertenwissen notwendig!
- Automatisierte Service Level Reports → Bereitstellung in Web Portal und via Email als PDF

## ▪ Nutzen

- Vollständige Kenntnis über das Backend durch FSM und die Anwendersicht durch ServiceTracer
- Proaktive Überwachung der Anwendersicht rund um die Uhr
- Automatisiertes Management Reporting für IT und Fachbereiche
- Geringer Schulungs- und Administrationsaufwand

Mehr Information: <http://www.cenit.de/de/eim/portfolio/systems-management/performance-management.html>

# Zusatzlösung Intelligentes Backup & Recovery von IBM FileNet P8 mit „CYA SmartRecovery“

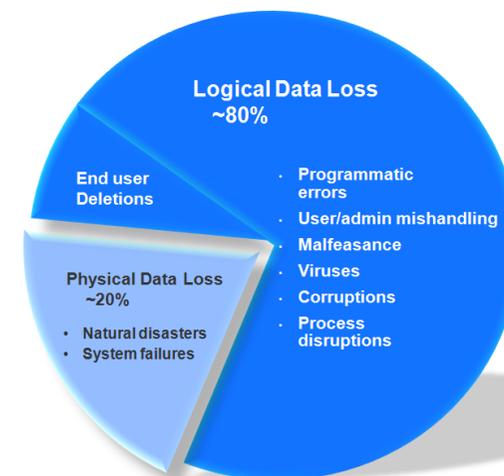


[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)

**cenit**

# Herausforderungen in der Sicherung

- **Verfügbarkeitsanforderungen der Repositories**
- **Harte Service Level Vereinbarungen**
  - Recovery Point Objectives (RPO) - Definiert den Informationsverlust, den der Fachbereich toleriert
  - Recovery Time Objectives (RTO) – Definiert wie schnell die Informationen wieder hergestellt werden müssen
- **Backup-Fenster werden immer kürzer**
- **Sicherstellung der Informationsintegrität für Compliance und Business Operations**
- **Effizienz, um ECM Objekte wieder aufzufinden und wieder herzustellen – Zeit und Ressourcen**



## ***Hot Backup & Recovery mit***

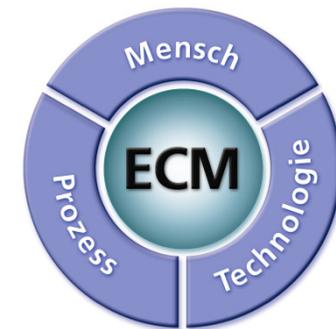


- **FileNet P8 spezifisches Hot Backup mit granularem Recovery von Repository Information zur Lösung logische Fehler**
- **Sehr schnelle Wiederherstellung des Originalzustands eines, mehrerer oder Tausender Objekte in das Repository ohne Ausfall der Anwendung**
- **Datenintegritätsprüfung zur Sicherstellung, dass Informationen verfügbar und akkurat sind**
- **Ergänzt traditionelle Backup & Recovery Produkte durch Synchronisierung des Repository nach traditionellem Recovery  
→ direkte Integration in IBM Tivoli Storage Manager**

# Nutzen des SmartBackup

- **Granulares, synchronisiertes Hot Backup von Content und Metadaten aus FileNet P8 Content Manager**
  - Vollständige Verfügbarkeit der ECM Anwendung
  - Keine Ausfälle während Sicherung und Wiederherstellung
- **Drastische Verbesserung der Recovery Point Objectives (RPO) und Recovery Times Objectives (RTO)**
  - Wesentlich geringerer Umfang der endgültig verlorenen Vorgänge
  - Schnellere Wiederherstellung mit geringem Aufwand
  - Deutlich weniger Mehrarbeit im Fachbereich
- **Geringer Schulungs- und Administrationsaufwand → sehr gut für FileNet Administratoren geeignet**
- **Einbindung in Enterprise Backup Strategie → Ergänzung der Enterprise Backup & Recovery Tools, z.B. IBM Tivoli Storage Manager**

# Die weitere Vorgehensweise



[www.cenit.de](http://www.cenit.de)  
[www.cenit-group.com](http://www.cenit-group.com)

**cenit**

## Weitere Vorgehensweise

- **Analyse der ECM Systemumgebung und der Anforderungen**
  - Abzudeckende Managementdisziplinen
    - Verfügbarkeit der ECM Plattform
    - Verfügbarkeit und Performance aus Anwendersicht
  - Zu managende Plattformen und Anwendungen
  - Mengengerüste
- **Erstellung eines Lösungsszenarios durch CENIT**
  - Managementdisziplinen & Tools
  - Implementierungsansatz
  - Kosten für Software, Hardware und Services
- **Präsentation der Lösung**

## ***FSM Demo Videos und Infos verfügbar***

- **FSM V4.0.1 Live Demos auf Cenit's YouTube Channel:**  
**<http://www.youtube.com/user/CENITAG#g/u>**
  - Video FSM Part 1: Positionierung von FSM
  - Video FSM Part 2: Demo von FSM
  - Video FSM Part 3: Demo der ServiceTracer Integration in FSM
  
- **FSM Produktinformationen: [www.cenit.de/fsm](http://www.cenit.de/fsm)**

# *CENIT & IBM FileNet System Monitor*

## Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

**cenit**

DIPL.-KFM.

**ROLAND MERKT**

Leiter GF Systems Management

INDUSTRIESTRASSE 52-54

70565 STUTTGART

PHONE +49 711 7825 3285

MOBILE +49 151 52745 285

MAIL R.MERKT@CENIT.DE

WEB WWW.CENIT.DE

Weitere Informationen unter <http://www.cenit.de>

## **Disclaimer**

Dieses Dokument kann zukunftsgerichtete Aussagen über das Geschäft, die Finanz- und Ertragslage und Gewinnprognosen von CENIT enthalten. Begriffe oder Aussagen, wie „das Unternehmen kann“, oder „das Unternehmen wird“, „erwartet“, „geht davon aus“, „erwägt“, „beabsichtigt“, „plant“, „glaubt“, „fährt fort“ und „schätzt“, sowie ähnliche Begriffe und Aussagen kennzeichnen diese zukunftsgerichteten Aussagen. Diese Aussagen sind keine Garantie dafür, dass getätigte Prognosen erreicht werden. Vielmehr sind diese Aussagen mit Risiken, Unsicherheiten und Annahmen verbunden, die schwierig vorherzusagen sind und basieren zudem auf Annahmen über künftige Ereignisse, die sich als unzutreffend erweisen können. Aus diesem Grunde können die tatsächlichen Ergebnisse von den hier geäußerten Annahmen wesentlich abweichen. In einer zukunftsgerichteten Aussage, in der CENIT Erwartungen oder Annahmen in Bezug auf künftige Ergebnisse zum Ausdruck bringt, werden diese Erwartungen oder Annahmen in gutem Glauben getroffen, und es ist davon auszugehen, dass diese auf einer angemessenen Grundlage beruht; es kann jedoch nicht gewährleistet werden, dass die Aussage, Erwartungen oder Annahmen eintreffen bzw. erreicht oder erfüllt werden. Das tatsächliche Betriebsergebnis kann wesentlich von diesen zukunftsgerichteten Aussagen abweichen und unterliegt bestimmten Risiken. Hierzu verweisen wir auf den Geschäftsbericht der CENIT AG Systemhaus.

## Kontakt

- Roland Merkt, cenit
  - E-Mail: [R.Merkt@cenit.de](mailto:R.Merkt@cenit.de)
  - Telefon: (0711) 7825-3285
- Axel Schmale, IBM
  - E-Mail: [Axel.Schmale@de.ibm.com](mailto:Axel.Schmale@de.ibm.com)
  - Telefon: (0160) 90 98 43 20

# Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

