

## HP Software Anwendertreffen - Vivit 2008



**Ein neues Release – ein neues Glück?**

Volker Bub, IPOIP | 04.06.2008

## Agenda

- **Die FIDUCIA Gruppe**
- **Projekt „Release-Upgrade ServiceCenter 6.2.4.2“**
- **Einsatz ServiceCenter 6.2.4.2**
- **Fazit**

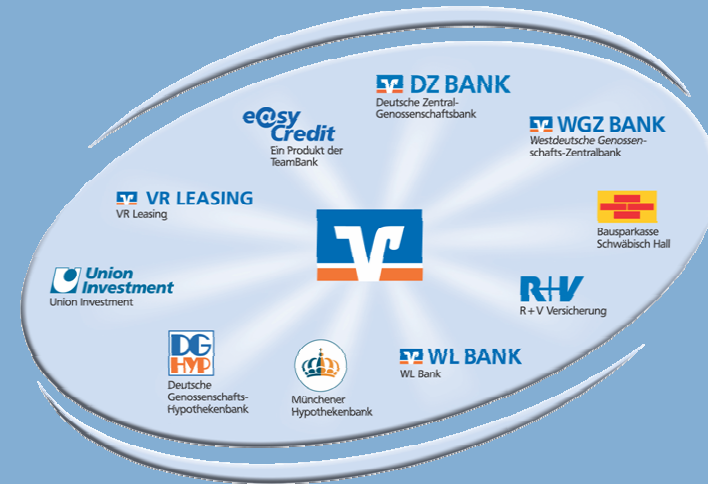


# Die FIDUCIA IT AG ist führender IT-Dienstleister für Banken in Deutschland

## Unternehmensprofil

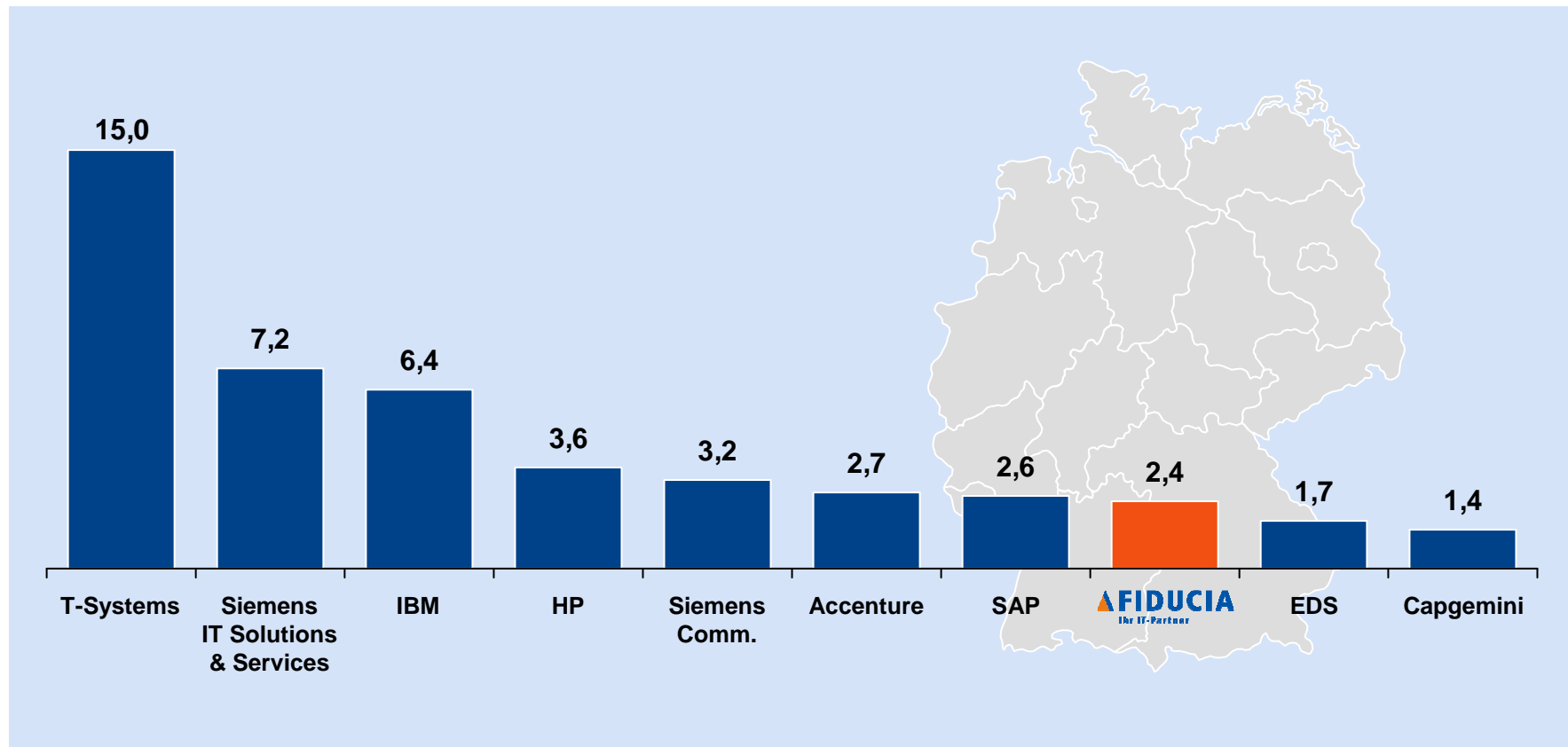
### Die FIDUCIA IT AG

- gehört den Volksbanken und Raiffeisenbanken
- ist größter IT-Partner im genossenschaftlichen Bankensektor
- verfügt über mehr als 45 Jahre Erfahrung im IT-Bereich von Banken
- beschäftigt 2.387 Mitarbeiter
- hat ihre Zentrale in Karlsruhe und eine Niederlassung in München
- erwirtschaftete 2007 einen Umsatz von 648 Millionen Euro



## Die FIDUCIA IT AG zählt zu den größten IT-Dienstleistern in Deutschland

### Die TOP 10 IT-Dienstleister Deutschlands Marktanteile vom Umsatz in Deutschland [%]



Quelle: Gartner 2007

## Die FIDUCIA Gruppe bietet umfassende Dienstleistungen der Informationstechnologie



IT-Leistungen für Banken und Finanzdienstleister



SAP-Lösungen, IT-Service, Personal-Service und Dokumenten-Management



Systeme und Dienstleistungen für Personalabteilungen



Vor-Ort-Services für technische Infrastruktur



IT-Branchenlösungen für die Öffentliche Verwaltung und die Automobil-Industrie



Service-Center für Internet-Anwendungen



## Agenda

- **Die FIDUCIA Gruppe**
- **Projekt „Release-Upgrade ServiceCenter 6.2.4.2“**
- **Einsatz ServiceCenter 6.2.4.2**
- **Fazit**

## Motivation für das Release-Upgrade

- Release vor Upgrade
  - Server: ServiceCenter 6.1.4
  - Client: ServiceCenter 6.1.2 und 6.1.4
  
- Diverse Fehler in den beiden Client-Versionen
  - SC 6.1.x: Data Change Event funktioniert nur bei Datum- / Zeitfeldern
  - SC 6.1.2: Instabilität der Client- / Server-Verbindung
  - SC 6.1.4: Rücksprung in Listen immer in erste Zeile
  - ...
  
- Fehlende Freigaben in Kompatibilitätstmatrix
  - Web-Client nicht für IE7 freigegeben
  - Web-Server nicht für Tomcat 5.5 freigegeben
  - Server nicht für IBM UDB 9 freigegeben

## Vorgehensweise

- Aufbau von vier zusätzlichen SC-Umgebungen
  - SC-Umgebungen werden als virtuelle Server (⇒ VMware Server) betrieben
  - 2x Out-Of-The-Box Umgebungen (SC 6.1.4 und SC 6.2.x)
  - 1x Entwicklungsumgebung (Web- und Applikationsserver)
  - 1x Testumgebung (komplette Infrastruktur, inkl. Schnittstellen, Mailing, etc.)
- Entwicklungsstop für SC 6.1.4
- Upgrade mit Upgrade-Utility
  - Kopie der produktiven Implementierung in neue Entwicklungs- und Testumgebung
  - Verwendung des Upgrade-Utilities gem. Dokumentation
  - Bereinigung der vom Upgrade-Utility gemeldeten Differenzen
  - Debugging, Test und Bereinigung der implementierten Funktionalitäten
  - Erstellen eines Customized Upgrade-Utilities
  - Binary-Upgrade auf letzte verfügbare SC-Version 6.2.4.2

## Erfahrungen aus dem Projekt

- Upgrade-Utility
  - Zum Startzeitpunkt des Projekts (Laufzeit Nov. 2007 – Feb. 2008) stand kein funktionsfähiges Upgrade-Utility für die aktuelle SC-Version 6.2.2 zur Verfügung
  - Upgrade-Utility lief unter Linux (SLES 9) gar nicht, unter Windows nur bei ausschließlicher Verwendung der P4-Datenbank
  
- Dokumentation des Upgrade-Utilities stimmt nicht mit dem Upgrade-Utility überein
  
- Ermittlung der „richtigen“ Button-Clicks über Try & Error
  - ⇒ Aufbau einer eigenen Checkliste als Ergänzung zur Dokumentation
  
- Durchführung des Upgrade mit gleichem Customized Upgrade-Utility auf gleicher Basis lieferte unterschiedliche Differenzlisten
  
- Differenzen konnten i.d.R. ignoriert bzw. durch gezieltes Löschen der alten und/oder neuen Datensätze einfach bereinigt werden

## Erfahrungen aus dem Projekt

- Format, FormatControl, DisplayOption, SOAP-API
  - Out-Of-The-Box Formate und FormatControls wurden durch das Upgrade-Utility nicht auf den neuen Stand gehoben  
⇒ manuelle Übernahme aus OOB-Installation notwendig
  - Masken für ESS-Client mussten komplett überarbeitet werden, da die Messages seit SC 6.2 nicht mehr in dem Frame, in dem auch die Logos sind, angezeigt werden, sondern in der ersten Zeile des Content-Frames
  - Bedingungen der DisplayOptions funktionierten nicht (Fehler in DB Search)  
⇒ Fehler musste durch separaten Patch, der auch in SC 6.2.4 nicht enthalten ist, behoben werden
  - Upgrade-Utility legt Duplikate in Definitionstabelle für SOAP-Definitionen (extaccess) an, die manuell bereinigt / gelöscht werden müssen

## Erfahrungen aus dem Projekt

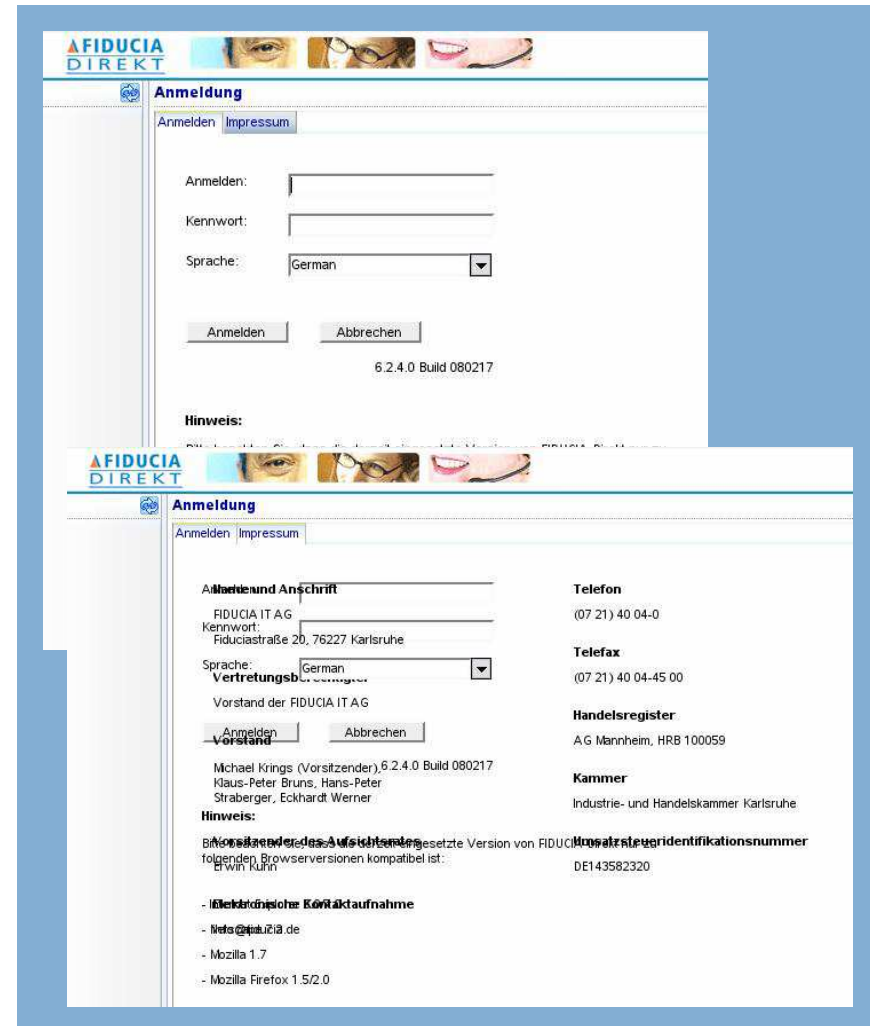
- Undokumentierte Änderungen
  - Austausch von Capability Words (alt: Service Management, neu: Service Desk) ohne Anpassung der Rollen und / oder Benutzer
    - ⇒ manuelle Anpassung aller Rollen und Benutzer, sodass der Zugriff auf Service Management funktioniert
  
  - Vermutung: Mit Service Manager 7 wird es hier wieder eine undokumentierte Änderung geben ⇒ Interaction Management*
  
  - Namen der DDE-Events des Service Managements wurden umbenannt (alt: ReceiveCall, neu: ReceiveInteraction)
    - ⇒ zusätzlicher Rollout des ACD-Clients mit neuer DDE-Konfiguration im Rahmen des Rollouts des SC 6.2-Client notwendig

## Agenda

- **Die FIDUCIA Gruppe**
- **Projekt „Release-Upgrade ServiceCenter 6.2.4.2“**
- **Einsatz ServiceCenter 6.2.4.2**
- **Fazit**

## Features und Fehler

- Mozilla Firefox und Internet Explorer
  - Im Mozilla Firefox werden Notebook-Controls nicht korrekt dargestellt, wenn man die Laschen von „hinten“ nach „vorne“ anklickt
  - Im Internet Explorer funktioniert dies korrekt
  - Fehler soll mit ServiceCenter 6.2.7 in Q3/08 bzw. mit ServiceManager 7.0.1 behoben werden



## Features und Fehler

- ServletContainer und LoadBalancer
  - Einführung der ServletContainer und des LoadBalancers mit SC 6.2
  - Jede Session (Eclipse, Web-Client, SOAP-API) verbindet sich über den LoadBalancer und wird einem ServletContainer zugewiesen
  - Innerhalb der ServletContainer laufen die Sessions als Thread und nicht als eigenständiger Prozess
    - ⇒ Überwachung per Inactivity-Timer problematisch
  - LoadBalancer füllt jeden ServletContainer bis zur definierten maximalen Anzahl von Usern (sc.ini) und berücksichtigt nicht die Anzahl der Threads oder andere Lastindikatoren
  - Theoretisch ist dieser Ansatz gut, praktisch hat sich jedoch gezeigt, dass LoadBalancer und ServletContainer massive Performanceprobleme haben und die Systemlast bis zum kompletten Stillstand des Systems ansteigt
  - Workaround: Verwendung des Classic-Modus
    - ⇒ Hier wird der „alte“ Listener und pro Session ein eigener Prozess gestartet

## Features und Fehler

- Full-Web-Client
  - Der separat lizenzierte Full-Web-Client kann mit dem Mozilla Firefox problemlos verwendet werden. Auch die Darstellung der Notebook-Controls funktioniert hier korrekt.
  - Wird der Client im Internet Explorer (alle Versionen) aufgerufen, kann man maximal eine Objektliste (z.B. Incidents) und daraus einen Datensatz aufrufen. Anschließend lastet der Internet Explorer den Arbeitsplatz zu 100% aus und man muss diesen über den Task Manager hart beenden.
  - Wir schließen derzeit nicht aus, dass es hier Abhängigkeiten zum Customizing der FIDUCIA gibt, haben jedoch keinen Ansatzpunkt an welcher Stelle wir für die Bereinigung suchen müssen.

## Features und Fehler

- Mehrere OLE-Container pro Objekt
  - In ServiceCenter 4.x und 5.x konnte man pro Objekt (z.B. probsummary) mehrere unabhängige OLE-Container verwenden
  - Diese Funktionalität wurde in der FIDUCIA verwendet, um zwischen Inbound-, internen und Outbound-Attachments unterscheiden zu können
  - Mit ServiceCenter 6.0 wurde diese Funktion durch HP entfernt
  - In ServiceCenter 6.1 gab es einen Workaround, sodass zumindest zwei separate OLE-Container verwendet werden konnten
  - In ServiceCenter 6.2.0 – 6.2.4.2 wurde dieser Workaround wieder entfernt
  - Workaround soll mit ServiceCenter 6.2.5 wieder zur Verfügung stehen

## Neuerungen

- HTML-Viewer und Editor
  - Seit ServiceCenter 6.2 steht ein HTML-Viewer und –Editor zur Verfügung. Diese können sowohl im Eclipse- als auch im Web-Client (ESS und Full) verwendet werden. Damit kann man z.B. sehr schön „fremde“ Informationen als iFrame einbinden.
  - HP empfiehlt zwar die Verwendung außerhalb des Knowledge Managements nicht, es funktioniert aber – auch der Zugriff auf Attachments in der SC-Datenbank.
- Handling DBDict
  - DBDict-Definitionen können per Unload- / Load-Verfahren von einem System in das nächste System transportiert werden.
  - Dabei gehen Mapping-Informationen für RDBMS nicht mehr verloren  
⇒ RDBMS- und DBDict-Änderungen können entkoppelt werden, Changes sind so einfacher durchzuführen.

## Agenda

- **Die FIDUCIA Gruppe**
- **Projekt „Release-Upgrade ServiceCenter 6.2.4.2“**
- **Einsatz ServiceCenter 6.2.4.2**
- **Fazit**

## Fazit: Nach dem Upgrade ist vor dem Upgrade...

Das Release-Upgrade von ServiceCenter 6.1.4 auf ServiceCenter 6.2.4.2 gestaltete sich anfangs aufgrund der Probleme mit dem Upgrade-Utility holprig und war auch aufwändiger als geplant, konnte aber letztendlich erfolgreich durchgeführt werden.

Einige Neuerungen sind gut und erleichtern den Umgang mit ServiceCenter. Andere haben zumindest einen theoretisch guten Ansatz, wurden jedoch eher unglücklich umgesetzt, sodass sie leider nicht verwendet werden können.

Die Frage, ob das neue Release ein neues Glück bringt, muss jeder für sich selbst entscheiden. Vor einem Releasewechsel müssen die Vor- und Nachteile genau betrachtet werden. Für die FIDUCIA war das Upgrade die richtige Entscheidung.

## Kontaktinformationen

**FIDUCIA IT AG**  
**Volker Bub**  
**IPOIP**  
**Fiduciastraße 20**  
**76227 Karlsruhe**

**Email: [volker.bub@fiducia.de](mailto:volker.bub@fiducia.de)**  
**Telefon: +49 721 4004-32 82**  
**Mobil: +49 172 8602641**



## Ihr IT-Partner



**Vielen Dank**