

Siebel 8.1.1 – Integration BI Publisher und Secure Search

(Ablösung von Actuate und Hummingbird)

Oliver Ullrich
Altran GmbH Co. & KG – Business Line CIS
Frankfurt

Schlüsselworte:

Oracle Secure Enterprise Search, BI Publisher, Reports, Actuate, Hummingbird

Einleitung

Im Zuge des Relaunchs des CRM Systems eines großen Pharmaunternehmens wurde die existierende Siebel 7.5 Plattform durch Siebel 8.1.1 ersetzt. Dabei ändert sich auch die technologische Basis für Siebel Search und Reports. Der Vortrag beschreibt die mit den neuen Tools für Search und Reports gemachten Erfahrungen aus Sicht der Entwickler, des Betriebs und auch der Anwender der Siebel Applikation. Besonderer Fokus liegt dabei auf der Frage, in wie weit die neuen Systeme die alte Fachlichkeit abbilden, wie viel Aufwand der Umstieg macht, und wo besondere Benefits in der Praxis festgestellt werden konnten.

Zunächst werden das Projekt und die Situation beim Kunden kurz beschrieben. Anschließend werden die beiden Technologien vorgestellt und die gemachten Erfahrungen präsentiert. Abschließend erfolgt eine kurze Zusammenfassung in Form einer abschließenden Bewertung.

Oracle Secure Enterprise Search (OSES)

Seit dem Release 8 unterstützt Siebel nicht mehr Hummingbird als Search Engine. Nunmehr ist Oracle Secure Enterprise Search (OSES) das einzige unterstützte Tool in diesem Bereich.

Im Gegensatz zu Hummingbird ist OSES nicht mehr technisch eng in Siebel integriert. Vielmehr werden nun offene Standards genutzt um die Search Engine über eine Point-to-Point-Architektur anzubinden. Es existiert keine Middleware, die Kommunikation der Systeme findet dem SOA-Prinzip entsprechend über Webservices statt. Lediglich beim Aufbau der Indizes wird FTP genutzt um die großen Datenmengen auszutauschen.

Die Konfiguration der Anbindung findet nicht Tool statt, sondern in den jeweiligen Siebel- und OSES-Clients, sowie einem Konfigurations-XML. In diesem XML wird festgelegt, welche Felder in welchen Business Components für den Aufbau von Indizes zur Verfügung gestellt werden. Der Aufbau und die Verwaltung der Indizes erfolgt dann im Siebel-Client.

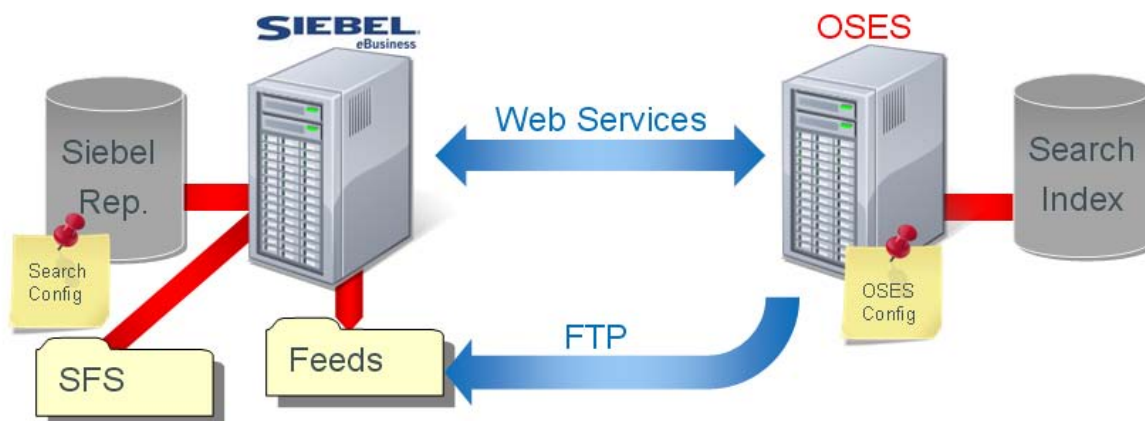


Abb. 1: High Level Architektur Siebel Search

Bei unserer Arbeit mit OSES sind wir in den Bereichen Konfiguration, Betrieb und Automatisierung auf unterschiedliche Issues gestoßen, die von Oracle größtenteils behoben wurden.

Konfiguration:

- in Search konnten die Buttons „Attach“ und „Preview“ erst nach einem Fix genutzt werden
- die Konfiguration der Ergebnisanzeige ist nicht möglich, so dass wir hier selbst eine Lösung entwickeln mussten
- es ist nicht möglich Ergebnisse alphabetisch zu sortieren
- beim Öffnen und Schließen des SearchCenters bleibt die zuvor ausgewählte Kategorie nicht erhalten
- vor einem gelieferten QuickFix konnte es zu falschen bzw. alten Suchergebnissen kommen
- erst seit dem Release 8.1.1.1 ist die Konfiguration nicht mehr doppelt in Siebel und OSES zu pflegen

Betrieb:

- vor Release 8.1.1.2 bracht die Indizierung bei etwa 500.000 Datensätzen ab
- dem überproportionalen Anwachsen der Indexdatenbank wurde mit mehr Festplattenspeicher entgegen gewirkt
- erst ein von Siebel gelieferter QuickFix hat das Problem gelöst, dass parallele Deltaindizierungen zum Teil nicht alle Datensätze indiziert haben

Automatisierung:

- die Indizierung kann nicht automatisiert angestoßen werden
- das Konfigurations-XML enthält eine umgebungsspezifische Variable, was kein automatisiertes Deployment erlaubt

Trotz der genannten Probleme ist das Userfeedback positiv. Hier ist vor allem die Geschwindigkeit der Suche hervor zu heben. Lediglich die für unseren Kunden wichtige alphabetische Sortierung der Ergebnisse trübt das Bild etwas.

Oracle BI Publisher (BIP)

Die Situation beim BI Publisher ist sehr ähnlich wie bei OSES: die bisher sehr eng integrierte Lösung Actuate wurde durch ein Oracle-Produkt abgelöst. Die Anbindung erfolgt ebenfalls über eine SOA-Anbindung. Der Unterschied ist, dass die komplette Kommunikation über Webservices erfolgt, sowohl die Konfiguration, der Aufruf, der Transfer der per EAI extrahierten Daten als auch der Transport des fertigen Reports.

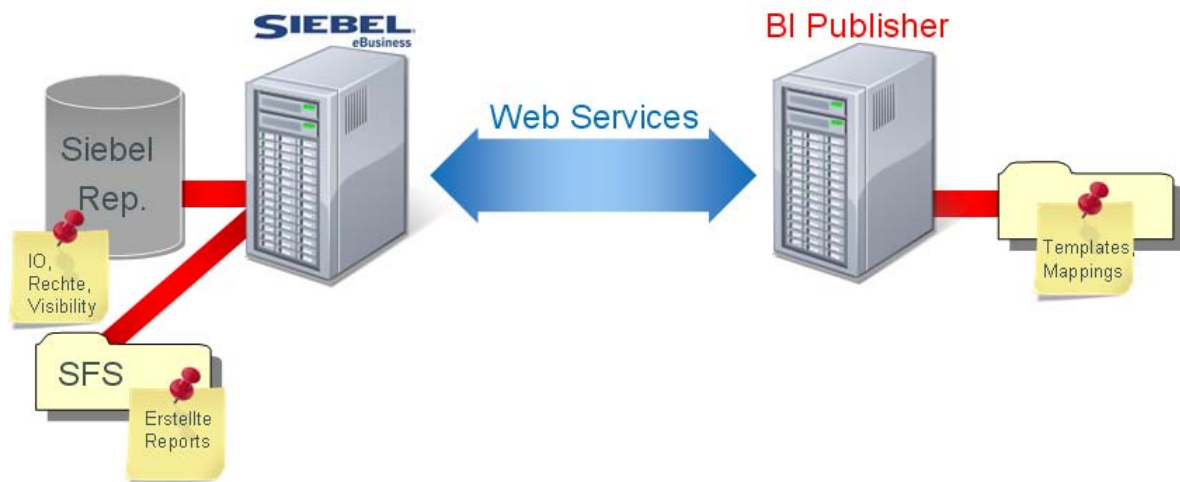


Abb. 2: High Level Architektur BI Publisher

Im Gegensatz zu OSES liefert Oracle zum BIP einen dedizierten Migrationspfad zur Ablösung von Actuate. Es wird ein Kommandozeilen-Tool zur Verfügung gestellt, welches die Berichte sowie das Siebel-Repository liest und die Berichts-Templates, die Datenmappings sowie die Integrationsobjekte erstellt. Nicht übernommen werden die Zuordnung zu den Views, die konfigurierten Ausgabeformate und die Scheduling-Einstellung. Weiterhin ist es nicht möglich Berichte mit Actuate-Skripting oder Grafiken automatisiert zu migrieren, Diese müssen neu erstellt werden.

Die Report-Erstellung wurde sehr verbessert. Oracle liefert ein Word-Plugin, mit dessen Hilfe man die Berichte fast WYSIWYG-nah erstellen kann. Der Reportersteller kann diverse Wizzards und Vorschau-Optionen nutzen. Durch den Einsatz von XSLT ist es möglich sich durch das gelieferte Daten-XML zu navigieren und die Daten zu manipulieren. Hierbei leidet jedoch die Lesbarkeit im Editor (WYSIWYG). Weiterhin ist es nicht mehr nötig für Verschachtelungen Unterberichte zu erstellen.

Auch bei unserer Arbeit mit dem BIP sind wir in den Bereichen Konfiguration, Betrieb und Nutzung auf einige Issues gestoßen, die von Oracle inzwischen ebenfalls größtenteils behoben wurden.

Konfiguration:

- der Prozess ist umständlich: Template und XSL in Word erzeugen, beides in lokalen Client laden und XLF erzeugen, Template und XLF auf Server laden
- die in Siebel erzeugten Beispieldaten sind die ersten Daten aus der Datenbank, die zumeist nicht sehr gut sind, hier muss das XML angepasst werden
- bei Änderungen an Reports können diese nicht direkt neu hoch geladen werden. Zunächst muss der alte Report aus im BIP und im Temp-Verzeichnins des Siebel-Servers gelöscht

werden. Außerdem erfordern auch kleine Layout-Änderungen die Neugenerierung des Datenmappings im Siebel-Client.

- Hochverdichtete Reports auf Grundlage vieler Daten brauchen sehr lange und sind zum Teil abgestürzt. Nach Speicheraufrüstung und Nachbesserung durch Oracle (8.1.1.2) sind Reports mit bis zu 80.000 Datensätzen in angemessener Geschwindigkeit möglich.
- Die Option Berichte wie in Actuate nur für selektierte Datensätze aus einer Liste zu erstellen wurde erst in 8.1.1.2 nachgeliefert und führt bei Ansichten mit Child-Listen noch zu Problemen.

Betrieb:

- bis zum Release 8.1.1.2 ist kein Sceduling möglich
- bis war Release 8.1.1.1 war die Authentifizierung unsicher und es war keine LDAP Anbindung möglich
- es waren Speichererweiterung notwendig aufgrund des großen Bedarfs bei größeren Reports

Nutzung:

- Das Auswahl-Popup für die Auswahl des Ausgabetyps war wenig intuitiv und musste angepasst werden.
- Der User muss nach der Berichterstellung 3 Fenster schließen.

Auch hier ist die Userzufriedenheit trotz der genannten Probleme sehr hoch. Besonders die Geschwindigkeitsverbesserung zu Actuate kommt sehr gut an.

Zusammenfassung

Beide Tool, sowohl OSES als auch BIP sind technisch gute Konzepte. In den ersten Releases hatten beide jedoch noch zu viele Probleme. Die Userzufriedenheit und die Geschwindigkeit lassen über die noch offenen Punkte hinweg sehen.

Kontaktadresse:

Oliver Ullrich
Altran GmbH & Co. KG – Business Line CIS
Schillerstraße 20
D-60313 Frankfurt

Telefon: +49 69 219767 - 70
Fax: +49 69 219767 - 76
E-Mail oliver.ullrich@altran.com
Internet: www.altran-cis.de