

Siebel CRM – Migration von Actuate nach BI Publisher

**Robert Bitunjac / Peter Seibt
Riverland Solutions GmbH
München**

Schlüsselworte:

BIP, Actuate, Siebel, Siebel CRM, Migration, Reporting, Reports, Oracle BI Publisher, Oracle, IO, Integration Object, Berichte konvertieren, Konvertierungstool, Conversion tool, Template, MS Word, Berichte, RTF Template, Berichtsvorlagen

Einleitung

Dieser Vortrag befasst sich mit der Migration von Actuate-Berichten nach Oracle BI Publisher. Seit Einführung der Siebel CRM Version 8.1 ist der Oracle BI Publisher zur Erzeugung von Reports integriert. Actuate ist somit kein integraler Bestandteil der CRM Applikation mehr. Viele Unternehmen stehen daher vor dem Problem, bei einem Upgrade ihres Siebel-CRM-Systems auch ihre Actuate-Berichte in das BI-Publisher-Format zu überführen.

Der Erfolg einer Migration ist stark von der Komplexität der einzelnen Berichte abhängig. Der Vortrag will hier eine bessere Klassifizierung bzw. Transparenz der Komplexitätsstufen von Actuate-Berichte schaffen. Er soll auch eine Hilfestellung bei der Konvertierung sein, in dem ein pragmatisches Lösungsverfahren und die zu erwarteten Probleme und Einschränkungen einer Transformation aufgezeigt werden. Die Probleme sind vor allem bei steigender Komplexität zu erwarten, da nicht alle Elemente eines Actuate-Berichts mit dem Oracle Konvertierungsassistenten konvertierbar sind. Dies kann ein manuelles Nachbearbeiten in BI Publisher und in Siebel Tools zur Folge haben bis hin zur kompletten Neumodellierung des Berichts. Mit Hilfe einer Aufwandsabschätzungsmatrix (Effort Estimation Matrix) sollen die möglichen Aufwände besser deutlich gemacht werden. Nach erfolgreicher Migration der Berichte ist zwingend erforderlich, dass Rücksprache mit dem Fachabteilungen gehalten wird, diese die neuen Berichte testen und die Migration abnehmen.

Die Abbildung 1 soll den Gesamtprozess einer Migration und ihrer einzelnen Phasen grafisch veranschaulichen.

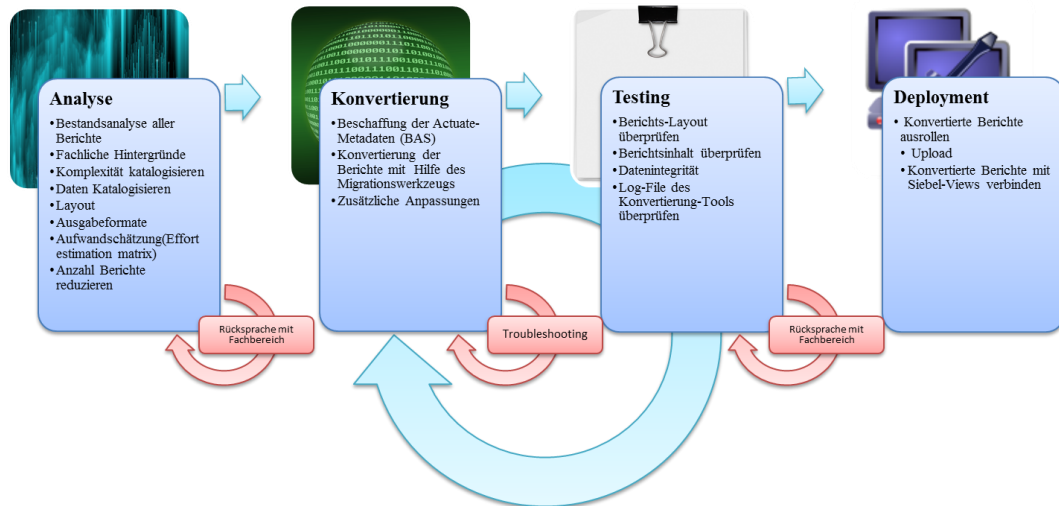


Abb. 1: Prozessübersicht der Actuate-to-Oracle-BI-Publisher-Migration

Vorraussetzungen

Bevor mit der Konvertierung der Berichte angefangen werden kann, muss das Zielsystem entsprechend vorbereitet sein. Demnach sind bestimmte Voraussetzungen zu schaffen, die die automatisierte Überführung der Berichte möglich macht. Folgende Software ist nötig, will man das Layout und die Berichtsobjekte konvertieren:

- Java Runtime Environment (1.5 oder höher)
- Siebel Tools
- ORACLE BI PUBLISHER ACTUATE CONVERSION ASSISTANT V2.0
- Oracle BIP Desktop Office Add-in

Das Kommandozeilentool Actuate Conversion Assistant setzt eine JRE ab Version 1.5 voraus. Siebel Tools wird für die Konvertierung der Actuate Berichtsobjekte in das Siebel Integration Object benötigt. Darüber hinaus ist für die Bearbeitung der BIP-Berichte das Office-Add-in BI Publisher Desktop nötig. Das Add-in ermöglicht innerhalb von Microsoft Word das erstellen und bearbeiten von RTF-Templates.

Analyse

Das Hauptziel des Vortrages wird sein, die vorhandenen Actuate-Berichte nach verschiedenen Kriterien richtig einzuteilen und zu beurteilen.

Am Anfang besteht die Aufgabe darin, eine Bestandsanalyse aller in Frage kommender Berichte durchzuführen. Hier gilt es, sich ein erstes Bild über die Berichte und deren fachlichen Hintergründe zu machen. Ein iterativer Ansatz soll sicherstellen, dass ein frühzeitiges Feedback des Fachbereichs eingeholt wird. Auch soll früh eine Klärung stattfinden, welche Berichte tatsächlich Nutzen im operativen Geschäft bringen. In der Regel sind nicht alle Berichte auch wirklich in Gebrauch. Ziel ist es, die Anzahl der Berichte und somit auch den Migrationsaufwand zu reduzieren.

Der nächste Schritt ist eine Klassifizierung der Berichte in Komplexitätsgrade. Die Frage, die sich stellt, ist, welche Berichte lassen sich mit dem Konvertierungstool ohne Nachbearbeitung konvertieren und sind somit am kostengünstigsten? Eine grobe Einteilung und Hilfestellung gibt folgende Aufwandabschätzungsmatrix.

Aufwand	Komplexität	Schlüsselfaktoren	Beispiel	Migrationstool
1 Tag	Simpel	1 Datenquelle	List report	Layout, IO
2 Tage	Mittel	>1 Datenquelle	Parent Child Report	Layout, IO
5 Tage	Komplex	1 Zusammengesetzte Datenquelle	Calculated Data	Layout, IO
X	Speziell	>5 Datenquellen, VB code	Special Customer specific report	Nur Layout

Die Tabelle zeigt neben Beispielen an, ob das Migrationstool ab einer bestimmten Komplexität verwendet werden kann.

Weiterhin wird es Berichte geben (in der obigen Tabelle als Speziell klassifiziert), die zusätzlich nachbearbeitet werden müssen. Diese Berichte sind in der Regel mit dem Konvertierungstool nicht fehlerfrei migrierbar. Der hier auftretende, kostenaufwendige Nachbearbeitungsaufwand ist bei der Planung eines Migrations-Projekts mit zu berücksichtigen.

Zum Schluss bleiben die Berichte übrig, welche aufgrund von komplexen Funktionalitäten in Actuate-Berichten sehr schwer oder gar nicht transformierbar sind. Hier sind die Aufwände, die bei der Konvertierung und bei einer Neumodellierung entstehen können, gegenüberzustellen. Meist ist es oft sinnvoller eine Neumodellierung des Berichts vorzuziehen.

Konvertierung

Der Konvertierungsassistent von Oracle besteht aus zwei Kommandozeilen-Tools *run* und *run_IOC*. Sie stehen zur Verfügung, um zum einen das Layout und zum anderen die Berichtsobjekte eines Actuate-Berichts umzuwandeln. Sie werden über Parameter gesteuert, die beim Aufruf übergeben werden.

Das Konvertieren des Berichts-Layout in ein RTF-Template ist in der Regel am unproblematischsten. Hierfür transformiert *run* eine .Bas-Datei (Actuate Basic Source, eine kompilierte Datei, die aus einer Actuate .ROD-Datei entstanden ist) in ein RTF-Dokument. Funktionen oder Ausdrücke, die das Tool nicht konvertieren konnte, werden im RTF-Template auskommentiert (XML-Notation `<!-- -->`). Diese müssen nachträglich manuell bearbeitet werden. Ein Feldbrowser, welcher mit dem Office-Add-in zur Verfügung steht, hilft hier schnell einen Überblick über alle Felder im RTF-Dokument zu bekommen. Somit lassen sich auch die auskommentierten Felder schnell finden.

Auch wenn nach der Ausführung des Kommandozeilentools nicht alle Berichte immer ohne Probleme funktionieren, so hilft das Tool zumindest schnell und unkompliziert das Actuate Berichts-Layout in das BI Publisher-Format (BIP-Format) zu retten.

Actuate-Berichte, die Siebel Business-Komponenten (BC - Business Component) verwenden, müssen mit *run_IOC* transformiert werden. Hierzu verwandelt das Tool die BC in ein Siebel Integrated Object (IO). Danach muss es als Siebel Archivdatei .sif gespeichert werden, um es anschließend mit Siebel Tools importieren zu können. Dieser etwas umständliche Vorgang ist notwendig, da hierdurch die Datenintegrität innerhalb des Siebel-System sichergestellt wird (Stichwort unique ROW_ID).

Beide Tools schreiben bei der Verarbeitung Logdateien und geben detaillierte Auskunft darüber, ob die Konvertierung erfolgreich oder ob bestimmte Elemente bzw. Funktionen nicht automatisch übernommen werden konnten. Während des Vortrags werden einige Beispiele die Verwendung der Tools veranschaulichen.

Testing

Das Testing soll sicherstellen, dass die Berichte nicht nur technisch fehlerfrei umgewandelt worden sind, sondern auch inhaltlich den in der Analyse aufgestellten Anforderungen entsprechen. Die Dokumentation der Anforderungen, die aus dem Analyse-Prozess hervorgegangen sein sollte, hilft die einzelnen Punkte abzuhaken. Auch hier ist eine Rücksprache mit dem Fachbereich ein wichtiger Prozess, der regelmäßig erfolgen sollte. Aufschlüsse über technische Fehler bei der Konvertierung der Actuate-Berichte geben die Log-Dateien wieder, die das Migrations-Tool protokolliert.

Um die Berichte mit den richtigen Daten testen zu können, müssen die Datenquellen angebunden sein. Das heißt, dass die BI Publisher-Berichte, bestehend aus RTF-Templates, Datenquellen und weitere Elementen, fertig definiert sein müssen.

Für einen schnellen Funktionstest ist dies jedoch nicht zwingend erforderlich. Es ist möglich innerhalb von Microsoft Word, das RTF-Template durch das Office-Add-in mit XML-Daten beladen. Dadurch stehen im Template Daten zu Verfügung, die hilfreich bei der Bearbeitung des Berichts sind und eine Vorschau ermöglichen.

Deployment

Unter Deployment wird das Ausrollen der einzelnen RTF-Templates verstanden. Je nach Umgebung, ob Standalone, OBIEE oder Siebel CRM, müssen die BI Publisher-Berichte in die jeweiligen Umgebungen einbettet werden.

In Siebel CRM bedeutet das, dass die Siebel Views mit den neuen BI Publisher-Berichten verknüpft werden müssen. Des Weiteren sind die Berichtsvorlagen dem BI Publisher-Server zu übergeben und die Datenquellen zu definieren. Dies kann recht komfortabel über die Konfigurationsseite des BI Publishers erledigt werden. Somit sind alle notwendigen Schritte des Deployments fertiggestellt. Im Rahmen des Vortrags werden die Schritte des Deployments detaillierter dargestellt und mit Beispielen untermauert.

Kontaktadresse:

Robert Bitunjac
Riverland Solutions GmbH
Holbeinstr. 22
D-81679 München

Telefon: +49 89 41 073 860
Fax: +49 89 41 073 862
E-Mail robert.bitunjac@riverland.com
Internet: www.riverland.com