

Upgrade von Siebel 7.8 auf 8.1 in mittel- bis großen (komplexen) Umgebungen

Referent: Martin Rackelmann, Co-Referent: Raoul Mayr
IBM Global Business Services
Ehningen

Schlüsselworte: Oracle Business-Software, Siebel CRM, Upgrade, Siebel 8 ,
Praxiserfahrungen

Einleitung

Es kommt der Zeitpunkt, an dem eine Siebel 7 Installation auf Siebel 8 gehoben werden soll bzw. muß. Es gibt unterschiedliche Treiber dafür, z.B. Nutzung neuer fachlicher Funktionen oder Auslaufen von Supportverträgen.

Beim Durchlesen des Siebel Bookshelf zu diesem Thema, kann der Eindruck entstehen, dass es sich um einen relativ einfachen und leicht beherrschbaren Vorgang handelt. Wie sieht das aber in der Realität aus?

Dieses Referat beschäftigt sich mit einer möglichen Vorgehensweise, um technische Upgrades von mittel- bis großen (komplexen) Siebel CRM Anwendungen von 7.8.x auf 8.1.x durchzuführen.

Sowohl die technischen, als auch die organisatorischen Aspekte werden betrachtet, ebenso die Planungsperspektive.

Sie werden überrascht sein, welche Art von Problemen auftreten können. Bekannte Themen wie Scripting und Strong Typing Engine werden überlagert von unerwarteten Änderungen des Verhaltens. Ebenso trägt der eine oder andere Bug zur Komplexität bei.

Die hier beschriebene Vorgehensweise zum Upgrade basiert auf der IBM Siebel Upgrade Methode, die weltweit zum Einsatz kommt.

Gerade bei mittel- bis großen (komplexen) Siebel-Anwendungen können während des Upgrades viele unerwartete Fehler auftreten. Dies ist vor allem dann kritisch, wenn der Customizingumfang der Applikation nicht genau bekannt ist.

Der Datenbankupgrade selbst ist eine Herausforderung hinsichtlich der Performance. Bei sehr großen Datenbeständen können auch kleine Datenmodell-Änderungen Laufzeiten der Upgradeskripte von Tagen oder Wochen nach sich ziehen.

Projektablauf

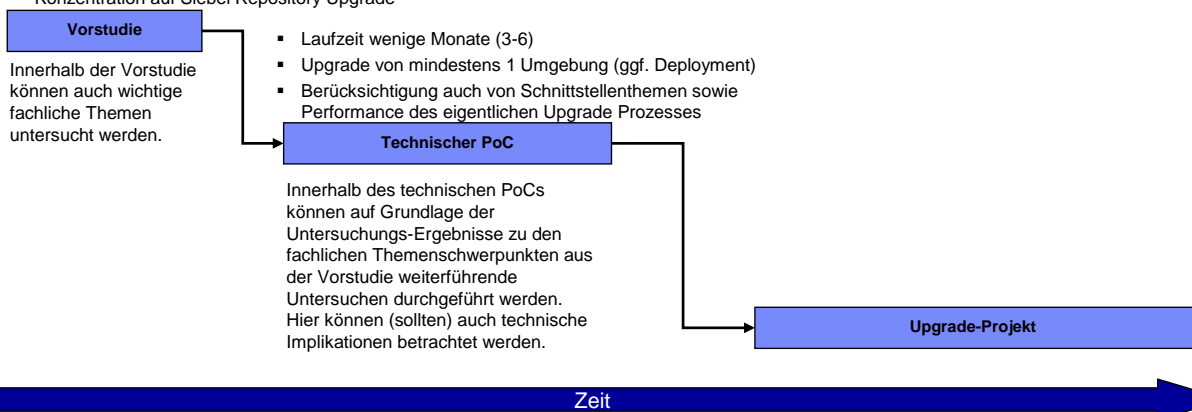
Begonnen wird ein solches Upgradeprojekt mit einer Vorstudie, die innerhalb von wenigen Wochen abgeschlossen sein soll. Ein Ergebnisdokument dokumentiert den Ist-Zustand,

umreißt den Scope des Upgrades und listet Bereiche auf, in denen durch den Upgrade Änderungen und nötige Anpassungen verursacht werden.

Dreistufiger Ansatz zur Herangehensweise

- Dreistufiger Ansatz:
 1. Vorstudie (inkl. Test-Upgrade)
 2. Technischer Proof of Concept
 3. Upgrade-Projekt

- Dauer: wenige Wochen (4-8)
- Assessment und Test-Upgrade, Konzentration auf Siebel Repository Upgrade



Ein dreistufiger Ansatz hat sich bei mittel- bis großen Applikationen als sinnvoll erwiesen, um die Risiken, den Aufwand und die Zeitdauer besser abschätzen zu können.

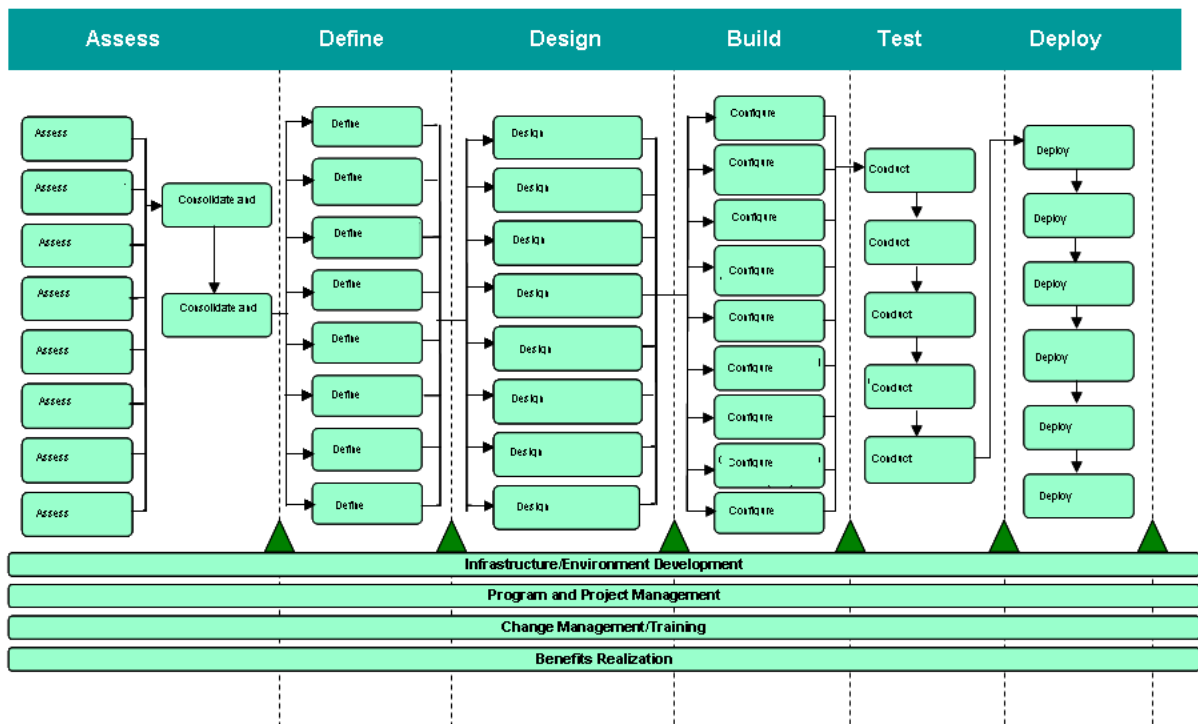
Die ersten beiden Stufen haben vorbereitenden Charakter und die Ergebnisse fließen in das eigentliche Upgrade-Projekt ein. Ziel ist es, Laufzeit, Aufwand und Risiko des Upgrades besser bewerten und minimieren zu können.

Im Technischen Proof of Concept wird ein Entwicklungssystem einem Upgrade unterzogen. Die dort auftretenden Fehler werden analysiert und behoben. Systematische Aktionen werden identifiziert und in Entwicklungsaufgaben definiert.

Methode und Vorgehensweise

IBM hat im Laufe der Jahre eine Siebel-Upgrade-Methode entwickelt, die als Grundlage für diese Art Projekte dient. Die IBM Siebel Upgrade Methode adressiert in sechs Phasen alle relevanten Schritte eines erfolgreichen Upgrade-Projekts.

IBM Siebel Upgrade Methode



Die Phase „Assess“ wird in der dreistufigen Vorgehensweise auf die Vorstudie gemappt, die Phasen Define bis Deploy in dem Technischen Proof of Concept –durchgeführt.

Während des Technischen Proof of Concepts werden die Phasen Define bis Deploy komplett durchgeführt, wobei das Augenmerk auf den wichtigsten Geschäftsprozessen liegt.

Herausforderungen und Lösungen

In Upgrade Projekten hat sich gezeigt, dass die erwarteten Probleme im Scripting-Bereich wesentlich geringer sind, als man erwarten würde. In einem IBM Projekt waren von einigen hundert e-Scripten weniger als 10 nicht kompilierbar und mussten syntaktisch angepasst werden.

In einem weiteren Projekt wurden insgesamt ca. 30 systematische Punkte erkannt, wobei 20 Probleme per Service Request an Oracle adressiert wurden. Darüberhinaus wurden 4 Product Defects identifiziert. Zwei von diesen Product Defects traten in dieser Konstellation erstmalig auf, so dass Oracle einen Fix entwickeln musste.

Die Identifikation und Analyse von Fehlern gestaltet sich vor allem bei großen und komplexen Applikation als anspruchsvoll, da der Upgrade alle Bereiche der Applikation berührt.

Beispielhaft seien hier einige der typischen Punkte aus Upgrade Projekten genannt:

- Scripting – Verschärfte Syntaxprüfung, kein Tool um das gesamte Repository zu checken
 - Standardvorgehen: Compile, error, fix, compile....
 - IBM hat dazu ein eigenes Asset entwickelt um alle Scripte automatisiert/einzeln zu kompilieren
- Änderungen in der Verarbeitung von Standard Signals (Order Management, Pricing)
 - Customizing und Workflows welche auf dem 7.8 Order Management Standard basieren mussten angepasst werden
- User Properties – Custom User Properties können durch den Upgrade überschrieben werden
 - Custom User Properties müssen bei der Anlage bestimmten Namenskonventionen entsprechen
- Audit Trail – Verändertes Datenmodell
 - Anpassungen und kopierte Applets müssen auf neue Klassen angepasst werden

Fazit

Bei einer relativ neuen Software ist mit mehr Problemen zu rechnen.

Test und Bugfixing haben einen anderen Charakter: Beim „normalen“ Customizing wird von einer funktionierenden Standardanwendung ausgegangen und Entwicklungen werden stückweise durchgeführt und getestet. Auftretende Fehler können relativ einfach auf die durchgeführten Änderungen zurückgeführt und analysiert werden.

Bei einem Siebel 8 Upgrade wird die gesamte Anwendung technisch verändert – Repository Merge - , zusätzlich ändert sich das Verhalten von Komponenten zur Laufzeit. Somit ist die Analyse wesentlich aufwändiger.

Unterschätzen Sie nicht die Auswirkungen eines Upgrades bei mittel- bis großen Anwendungen. Die Schwierigkeiten stecken in Details, an die im Vorfeld nicht gedacht wird. Die mehrstufige Vorgehensweise hat sich bewährt, um Risiken/Probleme besser einschätzen zu können.

Kontaktadresse:

Martin Rackelmann

IBM Deutschland GmbH
Global Business Services
IBM-Allee 1

71139 Ehningen

Telefon: +49(0)175 5720 580

Fax: +49(0)69-6645 5641

E-Mail rackelmann@de.ibm.com

Internet: www.ibm.com/de