

Oracle Enterprise Manager 10g Application Management Pack for Siebel

機能

構成管理

- + Configuration Management Database (CMDB)
- + 自動検出
- + システムのモデル化
- + サービスのモデル化
- + 構成スナップショット
- + 監査証跡の変更
- + 構成の比較
- + トポロジの視覚化

アプリケーション・パフォーマンス管理

- + しきい値
- + アラートの通知
- + メトリックの履歴
- + SARM分析/トランザクションのトレース
- + 根本原因分析
- + ワークフロー・プロセスの監視
- + ワークフロー・ポリシーの監視
- + イベント・ログ分析
- + エンドユーザーのパフォーマンスの監視
- + エンタープライズ・ダッシュボード

サービス・レベル管理

- + サービス・レベルの目標
- + ビジネス・プロセスのサービス・レベルの監視
- + サービス・メトリック
- + サービス・テスト
- + サービス・レベルのレポート

Oracle Application Management Pack for Siebel は、Oracle Enterprise Manager 10g を拡張して包括的な統合管理ソリューションを提供します。これにより、高水準のパフォーマンスと可用性を実現し、Siebel CRM アプリケーションの管理コストを削減します。

包括的なソリューション

この Management Pack を使用して、すべての Siebel アプリケーション・コンポーネント、実行ホスト、サポートする主要ビジネス・プロセスの状態を事前監視できます。潜在的な問題が検出された場合でも、Oracle Enterprise Manager の診断ツールを使用して、根本原因を特定し、迅速に修正できます。また、Oracle Enterprise Manager により、ビジネスへの影響に即してアプリケーション・パフォーマンスの影響を視覚化できるため、ビジネスの優先順位に合わせたリソースの適用が可能です。Oracle Application Management Pack for Siebel を使用すれば、必要なアプリケーションのパフォーマンスと可用性の実現、管理生産性の向上、リソースの効率的な使用、コスト削減といったものを支援するツールを入手できます。

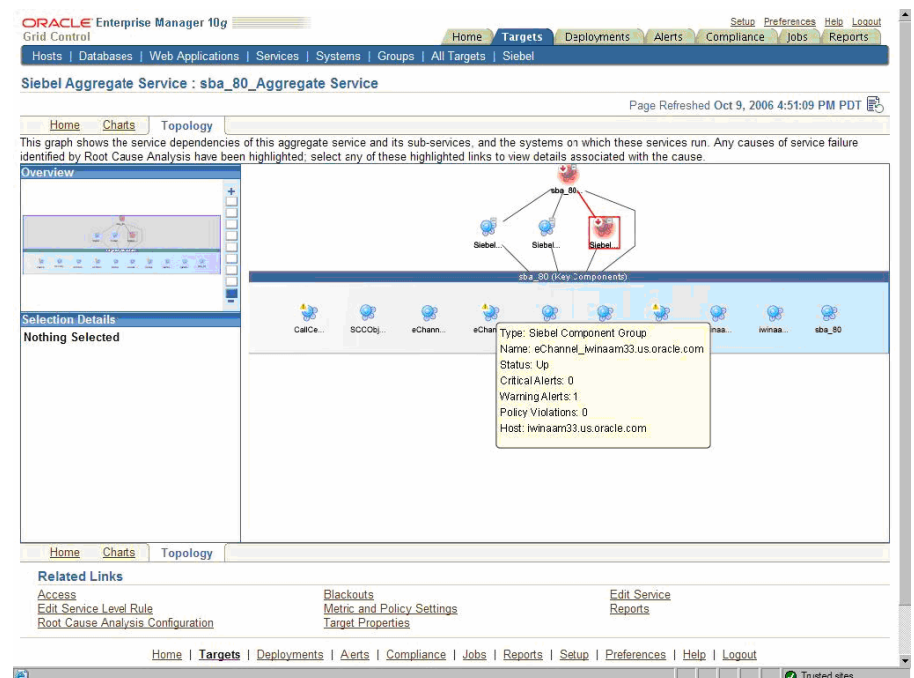


図 1 - トポロジ・ビューア

Oracle Application Management Pack for Siebel から、必要なアプリケーションのパフォーマンスと可用性の実現、管理生産性の向上、リソースの効率的な使用、コスト削減といったものを支援するツールを入手できます。

関連製品

Oracle Application Management Pack for Siebel とともに次の Oracle Enterprise Manager 製品を使用して、完全なアプリケーション環境のエンド・ツー・エンド管理を実現します。

- ÷ Oracle Real User Experience Insight
- ÷ Oracle Application Testing Suite
- ÷ Oracle Real Application Testing
- ÷ Oracle Diagnostic Pack for Database
- ÷ Oracle Tuning Pack for Database
- ÷ Oracle Configuration Management Pack for Database
- ÷ Oracle Data Masking Pack
- ÷ Oracle System Monitoring Plug-in for Non-Oracle Databases
- ÷ Oracle System Monitoring Plug-in for Storage
- ÷ Oracle System Monitoring Plug-in for Network Devices

自動検出

Siebel CRM アプリケーションを管理するには、最初にアプリケーション環境の詳細なインベントリを構築します。Oracle Enterprise Manager は、Siebel Enterprise 環境全体のすべてのホスト・システムとインストールしたソフトウェア・コンポーネントの詳細な構成情報を収集します。また、Siebel Gateway やさまざまな構成ファイル、および基礎となるホストに保存され、すでに定義されている構成を自動的にイントロスペクトできます。さらに、配置済みの Siebel CRM アプリケーションと基礎となるインフラストラクチャ・コンポーネント間のマッピングを確立できます。このような定義とその関係は、Oracle Enterprise Manager の構成管理システムの基礎となる、統合された Configuration Management Database (CMDB) に保存されます。

構成管理

構成を CMDB で管理すると、Oracle Enterprise Manager Configuration Management ツールを使用して、構成に対する変更を確認できます。また、構成の監査証跡や特定の時間におけるシステムの状態のスナップショットを取得できます。ツールを使用すれば、異なる Siebel Application Server (異なる Siebel Enterprise 環境) 全体のスナップショットとシステムの現在の状態を比較でき、違いを素早く簡単に特定できます。これらの機能によって、アプリケーション環境のコンポーネントを同期し、「構成のずれ」を減らすことができます。さらに、同一と思われるコンポーネントの動作が異なる場合、簡単に原因を調査できます。



図 2 - Siebel Enterprise のホームページ

サービス・レベル管理

ITにおけるライン・オブ・ビジネスの相手との効果的な連携と優先順位の調整を実現するには、サービス・レベルの目標に関する理解を共有し、アプリケーションで収集した実際のデータによる決定をおこなう必要があります。

Siebel アプリケーションのサービス・レベルの監視を有効にする場合、エンドユーザーによって実行されるサービスをモデル化するため、サービス・レベル

の目標、可用性の基準、主要なシステム・コンポーネント、およびサービス・テストを定義できます。Oracle Enterprise Manager は、シームレスに動作し、アプリケーション・コードを変更することなくサービスの監視を有効にします。

Oracle Enterprise Manager には、ビジネスの要件に従って可用性の基準を定義できる柔軟性があります。「ビーコン」が使用できるおもなユーザーの環境からサービス・テストを実行するか、基礎となる重要なシステム・コンポーネントの可用性ステータスを使用して、サービスの可用性を決定できます。

IT とライン・オブ・ビジネス・アプリケーション・スポンサーによる一般的な情報を使用した事実に基づく決定には、一元管理された包括的なレポートが必要となります。Oracle Enterprise Manager は、Siebel CRM アプリケーションの概要と詳細の両方を提供します。レポートは、全体のサービス・レベル・コンプライアンスを評価して IT 投資を決定する経営者レベルと、高いサービス・レベルを一貫して配信する管理レベルの両方で提供されます。

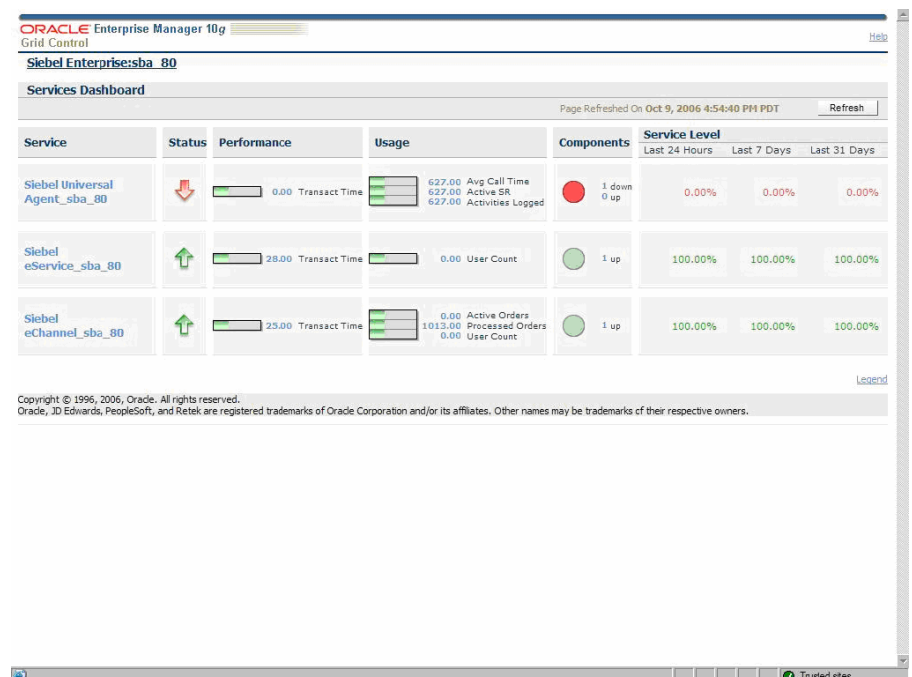


図 3 - サービスのダッシュボード

事前の監視およびアラート

Siebel CRM アプリケーションを実行すると、Oracle Enterprise Manager は、主なパフォーマンス、使用方法、および状態のインジケータを継続的に監視します。異常が検出されると、Oracle Enterprise Manager は、選択した方法で潜在的な問題を通知し、必要に応じて問題を社内へ送信します。

Application Management Pack for Siebel は、特別に設計されたサービス・テストの「ビーコン」を使用して、アクティブな監視を継続的におこない、Siebel High Interactivity (別名 HI または SmartClient) や Siebel Standard Interactivity (SI) のユーザー・インタフェース・フレームワークに基づく Siebel アプリケーションを通じたトランザクションを実行します。

トランザクションの診断

アプリケーションのパフォーマンスの問題を確認したあと、取得した SARM データでトランザクションのボトルネックを検索して、問題の原因を調査する必

必要があります。Oracle Enterprise Manager の Siebel Transaction Performance Analysis ツールを使用すれば、SARM ログ・エントリのナビゲートと視覚化によって、トランザクション・リクエストが発生したサーバーや SARM データのある場所に関係なく、一元管理コンソールからこの分析を実行できます。

イベント・ログ分析

より一般的なトラブルシューティングをおこなう場合は、Siebel のイベント・ログ・アナライザを使用して、特定のユーザーやコンポーネントの関連ログ・エントリを迅速に検出できます。Siebel のトランザクション・リクエストは複数の Siebel アプリケーション・サーバーのサーバー・コンポーネントに分散されている場合があるため、異なるマシンにある複数のログ・ファイルに物理的に保存されている関連ログ・エントリの検出が頻繁に必要となります。Siebel イベント・ログ・アナライザは、こうした関連ログ・エントリを検出する強力な検索機能を備えているため、関連付けをおこなって迅速なトラブルシューティングを実現できます。

ワークフロー・プロセスとポリシーの監視

この Management Pack では、コンポーネントの監視とアクティブ・ユーザー・エクスペリエンスの監視に加え、さまざまな Siebel トランザクションの処理の中心となる個々の Siebel ワークフロー・プロセスとワークフロー・ポリシーを事前監視できます。Siebel ワークフロー・プロセスの実行エラーが発生した場合や、ワークフロー・プロセスやポリシーの処理が遅れた場合にアラート通知を受信できるため、エンドユーザーからの問題の報告を待つことなく、こうした問題に事前対応できます。

Copyright 2009, Oracle. All Rights Reserved.

本文書は情報提供のみを目的として提供されており、ここに記載される内容は予告なく変更されることがあります。本文書は一切間違いがないことを保証するものではなく、さらに、口述による明示または法律による黙示を問わず、特定の目的に対する商品性もしくは適合性についての黙示的な保証を含み、いかなる他の保証や条件も提供するものではありません。オラクル社は本文書に関するいかなる法的責任も明確に否定し、本文書によって直接的または間接的に確立される契約義務はないものとします。本文書はオラクル社の書面による許可を前もって得ることなく、いかなる目的のためにも、電子または印刷を含むいかなる形式や手段によっても再作成または送信することはできません。

Oracle, JD Edwards, PeopleSoft、および Siebel は、米国 Oracle Corporation およびその子会社、関連会社の登録商標です。その他の名称はそれぞれの会社の商標です。