

theGuard! CMDB



Automatisierte Datenerfassung
in komplexen IT-Infrastrukturen.



theGuard! CMDB

„theGuard! CMDB ist die zukunftssichere Grundlage für den ITIL-gerechten Betrieb Ihrer IT-Landschaften.“

Benedikt Kantus, Product Manager theGuard! CMDB

Datenerhebung in komplexen IT-Infrastrukturen

■ Für ein effizientes Management der IT-Landschaft benötigen Unternehmen eine zentrale Datenbank, in der Strukturen, Relationen und technische Details relevanter IT-Komponenten erfasst sind. Diese Informationen bilden die Grundlage, um hochverfügbare IT-Systeme zu betreiben und die IT-Landschaft strategisch weiterzuentwickeln. Erfasst werden diese Infrastrukturdaten in einer Configuration Management Database (CMDB), wie sie REALTECH mit der theGuard! CMDB anbietet.

Zu analysierende IT-Strukturen überschreiten Verantwortungsbereiche und Abteilungen innerhalb des Unternehmens. Die CMDB ermöglicht es, die Folgen technischer Änderungen auf Geschäftsprozesse auch über Abteilungsgrenzen hinweg sicher abzuschätzen. Dazu müssen jedoch Daten aus ganz unterschiedlichen Quellen und IT-Systemen ausgewertet werden. Eine manuelle Datenerfassung ist hierbei nicht empfehlenswert, da diese Aufgabe zu aufwändig und fehleranfällig wäre – schließlich muss ein vielschichtiges und komplexes Beziehungsgeflecht von Konfigurationsobjekten (Configuration Items – CI) präzise abgebildet werden. Darüber hinaus müssen Kennzahlen unterschiedlicher IT-Systeme vergleichbar sein, sollten also in einer normalisierten Form vorliegen.

Durch die normalisierte Datenhaltung ist theGuard! CMDB zentrales Element für alle IT Service Management Disziplinen eines Unternehmens.

Für eine CMDB ergeben sich damit folgende zentrale Anforderungen:

- ▶ Daten aus beliebigen Systemen und Quellen erfassen
- ▶ Vollständig automatisierte Datenerfassung
- ▶ Daten in normalisierter Form speichern

Die Lösung theGuard! CMDB unterstützt diese Anforderungen und übernimmt die Rolle einer zentralen unternehmensweit genutzten CMDB. Darüber hinaus arbeitet das System aber auch im Verbund und als Datenlieferant für andere Datenbanken.

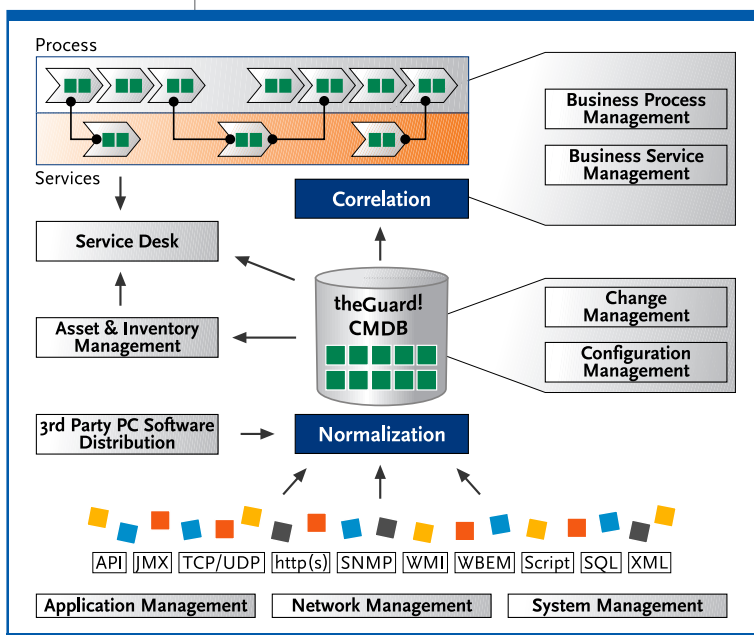
Bei der Entwicklung von theGuard! CMDB orientierte sich REALTECH eng an dem Leistungskatalog der IT Infrastructure Library (ITIL) – einem etablierten Standard zur Umsetzung von Prozessen rund um den IT-Service-Betrieb. Entsprechend dem ITIL-Katalog unterstützt theGuard! CMDB folgende Aufgaben:

- ▶ Komponenten (Configuration Items) einer IT-Landschaft identifizieren
- ▶ Beziehungen und Abhängigkeiten der CIs untereinander ermitteln
- ▶ Änderungen an der Systemlandschaft erfassen, kontrollieren und dokumentieren
- ▶ Erstellen von Statusberichten zu allen CIs

Automation und Normalisierung

■ Für die Datenerfassung ist eine integrierte Discovery-Funktion vorhanden, die alle Komponenten einer IT-Infrastruktur über Standardprotokolle wie WBEM, WMI oder SNMP erfasst. Zusätzlich bietet theGuard! Schnittstellen zu weiteren Managementsystemen und Applikationen, um auch von dort Konfigurationsdaten einzulesen.

Die erfassten Daten werden von theGuard! automatisch normalisiert, um so eine Vergleichbarkeit von Messwerten und Kenngrößen zu schaffen. Dadurch wird es möglich, verschiedenste Datenquellen in einem Unternehmen mit dem Ziel einer maximalen Transparenz zusammenzuführen. Falls notwendig, können Anwender unternehmensspezifische Einträge zu Configuration Items und Relationstypen frei ergänzen.



Einsatz in der Praxis

■ Die Erfahrung hat gezeigt, dass IT-Abteilungen immer wieder vergleichbare Probleme und Aufgaben zu lösen haben. Im Folgenden sind Beispiele beschrieben, wie theGuard! CMDB als zentrales Werkzeug die IT-Abteilung unterstützt.

Change Management: IT-gestützte Geschäftsprozesse oder eine zentrale Unternehmensapplikation sollen modifiziert werden. Die CMDB ermittelt präzise, welche Fachabteilungen und Personen in den Change Management-Prozess zu involvieren sind.

Kostentreiber identifizieren: Eine CMDB ermittelt zuverlässig, welche Komponenten einer IT-Landschaft am häufigsten für aufgetretene Probleme verantwortlich sind.

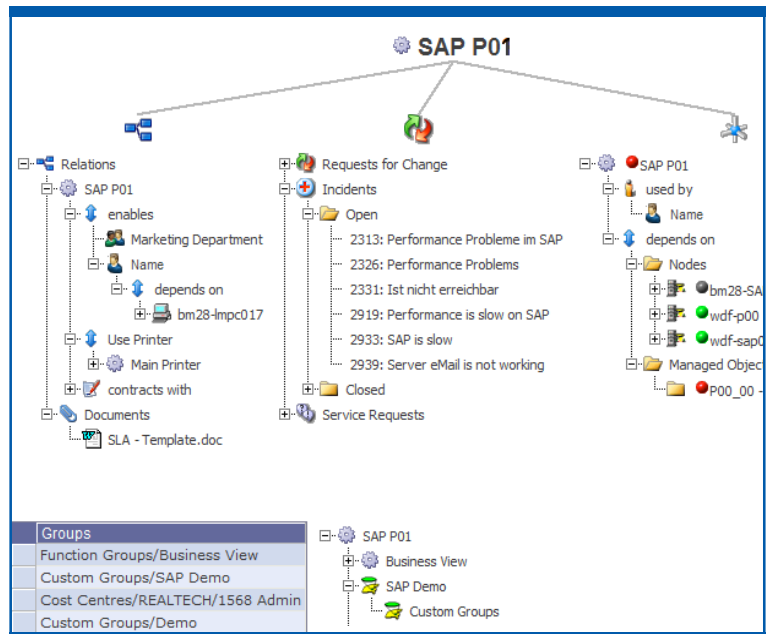
IT-Support unterstützen: Die CMDB gibt Auskunft darüber, mit welcher Hardware- und Softwarekonfiguration ein Mitarbeiter arbeitet, der eine Anfrage an den Support stellt.

Ausfallzeiten minimieren: Ist die IT-Landschaft nach einem Abteilungsumzug wieder voll einsatzbereit?

Risikomanagement: Welche Systeme, Benutzer und Prozesse sind von einem Ausfall einer IT-Komponente betroffen?

ITIL V3

■ Bei der Einführung von Prozessen gemäß dem ITIL-Standard sollten IT-Organisationen ergänzend eine CMDB implementieren. theGuard! CMDB bietet zahlreiche wertvolle Funktionen, die den Prozessverantwortlichen bei der Etablierung von ITIL unterstützen – auch bei der neuen ITIL Version 3. So enthält theGuard! bereits ein standardisiertes Datenmodell (CMDB Design), wodurch sich beispielsweise die Definition von Relationen stark vereinfacht. Über dieses vorkonfigurierte Datenmodell hinaus sind jederzeit individuelle Anpassungen möglich.



Wer mit Hilfe einer CMDB ein umfassendes Configuration Management implementiert, schafft so gleichzeitig die Grundlage für zahlreiche weitere wichtige Prozesse rund um den Betrieb einer IT-Landschaft. Beispielsweise können Unternehmen mit den Daten einer CMDB weitergehende Abläufe für das Change Management, Problem Management, Incident Management und Release Management einführen. Dies wiederum schafft die Basis für ein umfassendes Business Service Management. Damit erreichen IT-Abteilungen die durchgängige Überwachung von Geschäftsprozessen und können Service Level Agreements, inklusive detaillierter Kennzahlen, mit ihren Kunden vereinbaren.

Beispiel für Configuration Item (CI) SAP P01: Abhängigkeiten von anderen Services, Systemen und Geschäftsprozessen werden sofort sichtbar.

Auf einen Blick

- ▶ Automatisierte und normalisierte Datenerhebung
- ▶ Daten und Werte können direkt verglichen werden
- ▶ IT-Kennzahlen sind immer aktuell
- ▶ Relationen unter den Configuration Items sind automatisch ermittelbar
- ▶ Transparenz und Flexibilität bei der Definition von Business Services
- ▶ Aussagekräftige Reports

theGuard! Produkte und Themen

	Business Process Management	Business Service Management	IT Service Management	Application Lifecycle Management	Configuration Management	CMDB
theGuard! Service Management Center						
theGuard! Business Process Manager	●					
theGuard! Business Service Manager		●	●		●	●
theGuard! ServiceDesk			●			
theGuard! CMDB		●	●		●	●
theGuard! Change & Configuration Management						
theGuard! ChangePilot				●		
theGuard! TransportManager				●		
theGuard! SyncAssist				●		
theGuard! InterfaceManager	●					

SWCM-048-1004-01de

Über REALTECH

Die international tätige REALTECH AG ist als Holding auf SAP-Technologieberatung sowie die Entwicklung und den Vertrieb von IT Service Management Software spezialisiert.

Die REALTECH Software Products GmbH ist **Europas führender Softwarehersteller von System Management Produkten**. Mit der Produktfamilie theGuard! bietet REALTECH das weltweit einzige hoch integrierte Softwareportfolio für **unternehmensweites IT-Management und sichere Geschäftsprozesse**.

theGuard! Service Management Center umfasst dabei Software für das Business Process und Business Service Management, unterstützt alle Service-Management-Disziplinen nach ITIL V3 und bietet umfassende Monitoring-, Analyse- und Alarmierungsfunktionen. Die Produkte des **theGuard! Change & Configuration Management** stellen darüber hinaus sicher, dass system- und applikationsübergreifende Entwicklungs- und Change-Prozesse sicher durchgeführt werden können. Sie erhöhen damit die Qualität der Applikationen (z.B. SAP) und garantieren zusätzlich System- und Revisionsicherheit.

Seit mehr als 10 Jahren vertrauen über 1000 Unternehmen und Einrichtungen aus aller Welt auf theGuard! Software, z.B. OSRAM, John Deere, Atos Origin, EnBW, diverse Sparkassen und die Deutsche Bundeswehr.

REALTECH Software Products GmbH

Industriestraße 39c · 69190 Walldorf · Germany

Tel. +49.6227.837.0 · Fax +49.6227.837.837

customer-services@realtech.de · www.realtech.de