



REALTECH CMDB

Produktbeschreibung

Ihr persönlicher Kontakt:

Bernd Ludwig
Portfolio Manager

Email: bernd.ludwig@realtech.com

URHEBERRECHTE UND WARENZEICHEN

© 2018 REALTECH AG. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument enthält vertrauliche und rechtlich geschützte Informationen. Das unerlaubte Kopieren und die unbefugte Weitergabe des Dokuments an Dritte (ganz oder in Teilen) sind nicht gestattet. Die in diesem Dokument abgebildeten (Produkt-)Namen, Logos, Marken und sonstigen Kennzeichen stehen REALTECH oder den Lizenzgebern von REALTECH zu und dürfen nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Rechteinhabers verwendet werden. Alle Angaben im Text, insbesondere die Beschreibungen von Produkten und Dienstleistungen von REALTECH, sind unverbindlich, stellen insbesondere keine Garantien, zugesicherten Eigenschaften oder Beschaffenheitsangaben dar, sondern dienen lediglich zu Informationszwecken. REALTECH übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Lücken in diesem Dokument. REALTECH kann die Inhalte dieses Dokuments jederzeit ohne vorherige Ankündigung korrigieren oder ändern.

INHALT

Urheberrechte und Warenzeichen	II
1. Einleitung	4
2. Configuration Management Database	5
2.1 Normalisierung der Daten	6
2.2 Relationen.....	7
2.3 Change Historie	7
2.4 Security	8
2.5 Reporting	8
2.6 Unterstützung der Service Prozesse.....	8
2.7 Vorteile der REALTECH Lösung.....	9
3. Dienstleistungen.....	11

1. Einleitung

Kein Zweifel - unaufhaltsam verändert die Digitalisierung jedes moderne Unternehmen. Der IT-Organisation kommt hier eine wesentliche Bedeutung zu und muss die Qualität und Verfügbarkeit ihrer Serviceleistungen ständig verbessern. Abgesehen von Innovation und Verfügbarkeit müssen Qualität, Verwaltbarkeit und Wirtschaftlichkeit gewährleistet sein.

Die Verwaltung und Kontrolle der Asset- und Configuration Items unter rechtlichen, sicherheitstechnischen und finanziellen Aspekten wird immer bedeutender. Der Einsatz von Service Asset (SACM) und Configuration Management ermöglichen dem Management, die Kontrolle dieser Elemente und Vermögenswerte. Allen anderen Service Management Prozessen werden aktuelle und gesicherte Informationen über den Status der Service Assets und IT-Infrastruktur über diese Prozesse zur Verfügung gestellt.

Mit den immer komplexer werdenden IT-Infrastrukturen steigt auch der zur Verwaltung aller Komponenten benötigte administrative Aufwand. Das IT-Asset bzw. Inventory Management hilft der IT-Organisation effizient die Kontrolle über die eingesetzte Hard- und Software zu behalten.

Bei der Entwicklung der Software Lösungen für eine CMDB standen für REALTECH die Aspekte

- ITIL-Konformität
- hohe Anwenderakzeptanz
- schneller Return on Investment (ROI)
- kurze Implementierungszeiten
- sowie die ganzheitliche Sicht auf die IT-Infrastruktur im Vordergrund.

2. Configuration Management Database

Das Configuration Management System (CMS) ist als logisches Modell der IT-Infrastruktur zu verstehen und beinhaltet eine oder mehrere physische Configuration Management Data Bases (CMDB). Diese wiederum enthalten die Gesamtheit aller Daten, die sogenannten relevanten Konfigurationselemente, die für die Leistungserbringung der Services erforderlich sind.

Bei REALTECHs Lösungen können mehrere Configuration Management Data Bases miteinander verbunden werden. Dadurch kann leicht ein Lösungskonzept für ein Configuration Management System mit der optimalen Architektur für ihr Unternehmen gefunden werden.

In Verbindung mit der Configuration Management Software lässt sich auf Basis der Asset- und Inventory-Daten eine ITIL-konforme CMDB definieren und konfigurieren.

Um die Qualität der Daten in einer CMDB sicher zu stellen gibt es verschiedene Wege. Die manuelle Eingabe kann fehleranfällig sein und externe Quellen besitzen auch nicht immer eine hohe Datenqualität. Das automatische Entdecken und Typisieren von Configuration Items scheint daher die beste und effizienteste Methode für die Befüllung einer CMDB zu sein. REALTECH hat deshalb seit Jahren den Fokus auf das automatische Discovery durch die Software Lösungen theGuard! und dot4 gelegt.

Es gibt drei Hauptquellen, aus denen Daten in die CMDB einfließen können:

Externe Quellen

Die Erhebung der Daten erfolgt automatisiert durch die Anbindung externer Quellen. Beispielsweise können die Daten vorhandener Inventarisierungs-Tools über die XML-Schnittstelle in die Datenbank eingelesen werden.

Discovery

Eine automatisierte Inventarisierung wird über die integrierte Discovery Engine möglich. Dabei werden über das Discovery die Daten zur Soft- und Hardwarekonfiguration von System- und Netzwerkkomponenten ausgelesen und in die CMDB gespeichert. REALTECH ist bekannt für eine hohe Automatisierung des Discovery. Dabei können Netzwerk Geräte, Netzwerk Topologien genauso entdeckt werden, wie Server und Desktop Geräte. Aber auch Geräte außerhalb der IT (z.B. Kassensystem im Einzelhandel) können mit verschiedensten Protokollen und Abfragemethoden automatisch identifiziert werden.

Die Software ermöglicht zudem ein flexibles Einplanen von Discovery Aktionen zu festgelegten Zeiten.

Um bei großen IT Infrastrukturen, wie z.B. eines auf viele Standorte verteilten Unternehmens, das Discovery so effizient wie möglich zu machen, kann mit einer Multi Site Architektur ein Discovery lokal in den Standorten durchgeführt werden. Diese Daten werden dann automatisiert zentral zusammengefasst.

Manuelle Eingabe

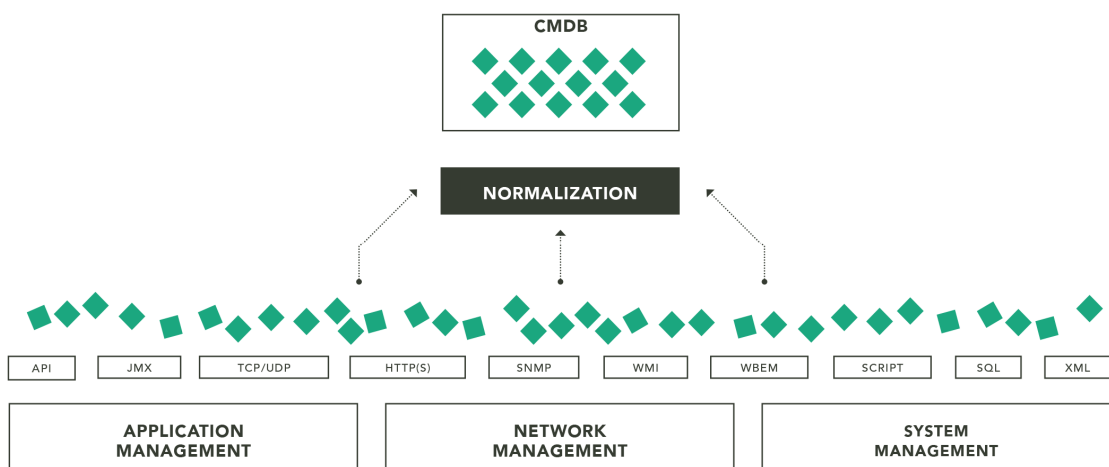
Alle Daten können auch manuell eingegeben und verwaltet werden. Das Konzept hält sich dabei strikt an die Empfehlungen der IT Infrastructure Library (ITIL).

Zu jeder Eigenschaft eines Configuration Items kann zusätzlich eine Änderungshistorie protokolliert werden

2.1 Normalisierung der Daten

Um die Vergleichbarkeit von Daten aus verschiedenen Systemen zu gewährleisten, findet eine automatisierte Normalisierung aller einfließenden Daten statt. Die Daten werden auf Basis von CIs (Configuration Items) strukturiert verwaltet. Im technischen Verständnis sind das Configuration Items mit ihren Eigenschaften (*Properties*). Beziehungen von Objekten untereinander sind zum Teil vorgegeben und werden automatisch entdeckt oder können manuell hinzugefügt werden.

Die Datenerhebung kann über verschiedenste Methoden und Protokolle erfolgen. Die Protokolle können projektspezifisch erweitert werden.



REALTECHs Software Lösung hat eine einzigartige Methode die erkannten Configuration Items zu „normalisieren“. Dabei werden Daten von verschiedensten Herstellern und Gerätetypen auf einen Nenner gebracht. Zum Beispiel gibt ein Hersteller die Geschwindigkeit der CPU in Mhz und der andere Hersteller in Hz an. REALTECHs Lösung kennt in diesem Fall die Typen der Geräte und „normalisiert“ die Angaben auf eine Einheit. Dadurch kann eine sinnvolle Auswertung gemacht werden kann. In dem Beispiel kann man dann Server jeden Herstellers nach Geschwindigkeit der CPU vergleichen.

Beispiele für Configuration Items die automatisch erkannt und „normalisiert“ werden:

- Chassis, Slot, Port, Power Supply, etc.
- VLAN, MPLS, Tunnel, etc.
- Operating system, Installed Software, Licensed Software, etc.
- Database, SAP-System (SID), etc.
- ...

2.2 Relationen

Die Lösung ermöglicht die manuelle Definition und Verwaltung von Relationen zwischen Configuration Items. Es können beliebig neue Relationstypen angelegt werden.

Die von den Discovery-Prozessen automatisiert erkannten Relationen können zusätzlich als Informationsquelle dienen. Relationen wie Netzwerk-Topologie oder bestimmte Abhängigkeiten von Applikationen werden automatisch erkannt und in der CMDB gespeichert. Eine grafische Ansicht der Relationen ist jederzeit möglich.

2.3 Change Historie

Auf Basis eines jeden CIs kann eine Änderung protokolliert werden. Dabei wird entweder für eine Gruppe, CI oder eine Eigenschaft (Property) eines Objekts festgelegt, ob eine Änderungshistorie geschrieben werden soll.

Bei bestimmten Objekten dürfen Änderungen nur durch einen Change Management Prozess oder/und eine Genehmigung durchgeführt werden. Diese Objekte können markiert werden, damit unbestätigte Änderungen sofort sichtbar werden oder aber ein Administrator über eine Meldung informiert wird.

2.4 Security

REALTECHs Lösung bietet verschiedene Stufen der Datensicherheit. Dabei wird der Zugriff auf die Daten über ein Berechtigungskonzept gelöst, welches auch objektorientierte Berechtigungen unterstützt. Beispielsweise kann der Zugriff auf einzelne Configuration Items oder auf eine Gruppe von Cis beschränkt werden

2.5 Reporting

Ein wichtiges Instrument zur Planung und Analyse sind Berichte. REALTECH bietet Standard Berichte zu verschiedensten Kennzahlen einer CMDB an.

Die Reporting Console automatisiert die Erstellung hochwertiger, gut strukturierter Reports in beliebigen Formaten. Neben dem dokumentensicheren PDF-Standard werden u.a. folgende Ausgabeformate unterstützt:

- CSV
- HTML
- TIF
- XML.

Diese Freiheit ermöglicht einen flexiblen Umgang mit erhobenen Daten. Diese können z.B. durch Excelfunktionen für Präsentationszwecke weiter aufbereitet werden, oder als XML-Datei eine allgemeine Schnittstelle für beliebige Zielressourcen bilden.

Zudem können moderne BI Lösungen jederzeit angebunden werden.

2.6 Unterstützung der Service Prozesse

Die CMDB ist eine wichtige Informationsquelle für die Service-Support-Prozesse der IT-Organisation. Die Supportmitarbeiter werden durch effizienten Zugriff auf die technischen und kaufmännischen Daten der IT-Infrastruktur bei der schnellen Lösung von Störmeldungen und Serviceanfragen unterstützt. REALTECHs Software kann mit den verschiedensten Produkten aus den Bereiche ServiceDesk, Störungs- und Change-Management oder mit der REALTECH eigenen Lösung verbunden werden.

Die Störungen (Incidents) oder Changes enthalten Referenzen der betroffenen Komponenten. Tritt beispielsweise an einer IT-Komponente ein Fehler auf, kann der Servicemitarbeiter auf Basis dieser Informationen schneller eine Entscheidung zur weiteren Vorgehensweise fällen.

Bei einem Garantiefall ist beispielsweise eine andere Entscheidung zu treffen als bei einem Gerät, dessen Leasingvertrag bald ausläuft. Im Fall einer Reparatur stehen dem Mitarbeiter Angaben zu Hersteller und Lieferant sofort zur Verfügung. Über Trend-Analysen und das Reporting sind besonders Service-anfällige Komponenten mit dem System schnell zu identifizieren.

2.7 Vorteile der REALTECH Lösung

REALTECHs Configuration Management System ist schon heute bei vielen Kunden erfolgreich im Einsatz.

Die Architektur der Lösung ermöglicht den Einsatz in jeder IT Infrastruktur und in verteilten Systemlandschaften.

Die Erfahrungen die REALTECH seit über 20 Jahren im automatischen Erkennen von Configuration Items gesammelt hat wurden in der Software Lösung festgehalten. Dadurch sind die Implementierungszeiten für eine Integration in Ihre IT Landschaft minimal.

3. Dienstleistungen

REALTECH bietet eine schlüsselfertige Lösung für ITIL-konformes Configuration Management an. Dazu gehören systemspezifische Einweisung und Schulung der Anwender und Administratoren vor Ort. Die Schulung sollte in zwei Terminabschnitten kurz nach der Installation und etwa nach vier Wochen stattfinden.

Warenzeichen sind: Windows, Windows/NT, SMS, ACCESS, SQL-Server von Microsoft, CallManager von CISCO, CINeMa Easy, CINeMa 2000 von LMC GmbH und theGuard! von REALTECH AG, SAP R/3 von SAP.

© 1996-2018 REALTECH AG