

*REALTECH*

WHITEPAPER

**IN 10 SCHRITTEN  
ZU IHRER CMDB**

# MANAGEMENT SUMMARY

## DIE CMDB ALS ZENTRALE DATENQUELLE FÜR DIE IT-PROZESSE IHRES UNTERNEHMENS

Um in der sich digitalisierenden Welt Schritt halten zu können, wird es für Unternehmen immer wichtiger, die Informationen aus verteilten Datenquellen im Unternehmen an einer zentralen Stelle, der Configuration Management Database (CMDB), zusammenzuführen.

Mit dem Aufbau einer CMDB erhalten Unternehmen eine valide Datenbank mit qualitativ hochwertigen Informationen, die nicht nur die Beschaffungszeit von Informationen minimiert, sondern auch die Basis bildet, um die Prozess- und Servicequalität zu erhöhen.

Dieses Whitepaper zeigt, wie ein Projekt zur Einführung einer CMDB „Step by Step“ gelingen kann und welche Herausforderungen es auf diesem Weg zu bewältigen gilt.

## AUTOR



Roland Schmitz ist Leiter des Presales Bereichs der REALTECH AG. Er berät Unternehmen bei der Einführung und dem Betrieb von Lösungen im Bereich IT-Infrastruktur und Service Management.

## **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>EINLEITUNG</b>	SEITE 4
<b>SCHRITT 1: ZIELE UND ADRESSATEN DEFINIEREN</b>	SEITE 5
<b>SCHRITT 2: VALIDE DATENQUELLEN BESTIMMEN</b>	SEITE 6
<b>SCHRITT 3: INVENTARISIERUNG MIT ODER OHNE AGENTEN</b>	SEITE 8
<b>SCHRITT 4: LÖSUNGSARCHITEKTUR FESTLEGEN</b>	SEITE 9
<b>SCHRITT 5: KOMMUNIKATION ERMÖGLICHEN</b>	SEITE 10
<b>SCHRITT 6: AKTUALITÄT DER DATEN PRÜFEN</b>	SEITE 11
<b>SCHRITT 7: RELATIONEN FESTLEGEN</b>	SEITE 12
<b>SCHRITT 8: DATENNORMALISIERUNG DURCHFÜHREN</b>	SEITE 14
<b>SCHRITT 9: DATENEXPORT UND AUSWERTUNG</b>	SEITE 14
<b>SCHRITT 10: DATENVERWALTUNG DURCHFÜHREN</b>	SEITE 15
<b>ZUSAMMENFASSUNG</b>	SEITE 16

# EINLEITUNG

## DIE CMDB ALS "SINGLE POINT OF TRUTH"

Der Aufbau einer Configuration Management Database (CMDB) ist für Unternehmen nicht nur eine technische, sondern oftmals auch eine organisatorische Aufgabenstellung. So ist es äußerst wichtig die Mitarbeiter zu motivieren, an dem Aufbau und der Etablierung der CMDB mitzuwirken. Sollten Argumente in Richtung Sicherheit, technische Probleme, hohe Kosten, etc. eingebracht werden, sollten diese ernst genommen werden und bei der Planung und Implementierung einer CMDB adressiert werden. Dies schafft Akzeptanz und erhöht die Chancen für den Projekterfolg.

Somit sind bei der Planung einer CMDB viele technische, organisatorische und strukturelle Faktoren zu beachten, wenn die angestrebten Mehrwerte ohne große Reibungsverluste erreicht werden sollen. Um das Projektrisiko zu minimieren, hat sich in der Vergangenheit die Durchführung eines Proof-of-Concept (PoC) bewährt, also die Verprobung des CMDB-Konzepts unter Beachtung der jeweiligen Rahmenbedingungen. Dies erzeugt frühzeitig Transparenz zu Machbarkeit, Aufwänden und Mehrwerten für das zukünftige CMDB-Projekt. Hier bietet REALTECH neben einer etablierten Software-Lösung die erfahrene Consulting-Kompetenz, damit alle Rahmenbedingungen beachtet und gewürdigt werden.

In diesem Whitepaper erfahren Sie, welche Aspekte beim Aufbau einer leistungsfähigen CMDB Beachtung finden sollten.



# SCHRITT 1: ZIELE UND ADRESSATEN DEFINIEREN

**DIE ERMITTLUNG RELEVANTER PROZESSE IM UNTERNEHMEN, DER DAZUGEHÖRIGEN INFORMATIONSTRÖME SOWIE DER PROZESSBETEILIGTEN, IST GRUNDVORAUSETZUNG FÜR DEN PROJEKTSTART.**

**A**ls Erstes sollte ein Grundstock von Informationen definiert werden, die die CMDB nach Möglichkeit zur Verfügung stellen soll. Dabei handelt es sich nicht nur um Informationen zu den eingesetzten Geräten, sondern auch um Standorte / Filialen, Dienstleister, Support-Gruppen, Verträge, Dokumentation usw., die eine CMDB zur Unterstützung der Prozesse bereitstellen sollte. Weiterhin ist es wichtig zu wissen, wer die Nutzer dieser Informationen sind und welche Erwartungen diese haben.

Die Erfahrung zeigt,

- dass im Laufe einer Implementierung weitere Informationen hinzukommen werden, da sich Datenquellen

auftun, die vorab nicht erwartet wurden, aber als wertbringend erkannt werden.

- dass bestimmte Informationen gar nicht, mit zu hohem Aufwand oder nicht in gewünschter Qualität erhoben werden können.

Ein Proof-of-Concept (PoC) kann hier, als Eruiierungsprojekt helfen, mehr Transparenz in die tatsächlichen Möglichkeiten einer technischen Umsetzung und den Nutzen der bereitgestellten Daten zu bringen. Wichtig bleibt aber weiterhin, dass alle Daten, die eine CMDB enthält, auch einen Stakeholder haben, und das Projekt nicht als „Jäger und Sammler“ anzugehen.

Abbildung 1: 10 Schritte zur CMDB





# 2

## SCHRITT 2: VALIDE DATENQUELLEN BESTIMMEN

**DATEN SIND DAS HERZSTÜCK DIGITALER PROZESSE. DABEI SPIELT DIE ERHEBUNG VOLLSTÄNDIGER UND VERLÄSSLICHER DATEN ÜBER DEN GESAMTEN PROZESSFLUSS HINWEG EINE WESENTLICHE ROLLE.**

Die Bestimmung der Datenquellen für die Befüllung der CMDB sollte den Anspruch auf Korrektheit, Verlässlichkeit und Aktualität der Daten erfüllen. In den meisten Fällen ist der direkte Bezug aus der primären Quelle der optimale Weg, da hier die Daten mit der höchsten Richtigkeit vorliegen. Beim Auslesen technischer Daten aus den Geräten helfen Protokolle wie SNMP, WMI aber auch herstellerspezifische Protokolle.

REALTECH hat hier Verfahren entwickelt, die auch bei Nichtverfügbarkeit von Standardprotokollen eine Lösung bieten, die Daten zu erheben, sofern diese auf den Geräten verfügbar sind. Es gibt aber auch Fälle, bei denen der indirekte Bezug von technischen Daten Sinn macht. Sind z. B. Dritt-Tools zur Software-Verteilung, zum Client-Management oder zur Kassenverwaltung im Einsatz, so stehen hier oftmals auch Inventar-Daten zur Verfügung. Sofern diese Daten valide sind, kann der Import dieser Daten in die CMDB berücksichtigt werden.

An dieser Stelle, sollte immer der gesamte Strang der Datenerhebung betrachtet werden:

- aus welcher Originalquelle kommen die Daten?
- mit welchem Update-Intervall?
- wie lang ist die Laufzeit der Daten über den gesamten Übertragungsstrang?
- werden die Daten irgendwo aufbereitet oder verändert?

Der Import von Daten aus indirekten Quellen ist für organisatorische oder kaufmännische Daten häufig unumgänglich, da diese Daten in den Geräten meistens nicht verfügbar sind oder dort nur mit minderer Qualität manuell erfasst wurden. Bei indirekten Quellen ist wiederum zu unterscheiden, ob von dort ein einmaliger Import erfolgen soll (z. B. die gut gepflegte Inventarliste in Excel) und die weitere Pflege der Daten in der CMDB erfolgt, oder ob es zyklische Importe geben soll (z. B. aus der Anlagenbuchhaltung). Nach der Identifikation der Datenquellen muss das Verfahren festgelegt werden, wie die Daten geholt werden und wie oft diese aktualisiert werden müssen, um die Prozesse optimal zu unterstützen.

Abbildung 2: Mögliche Datenquellen einer CMDB

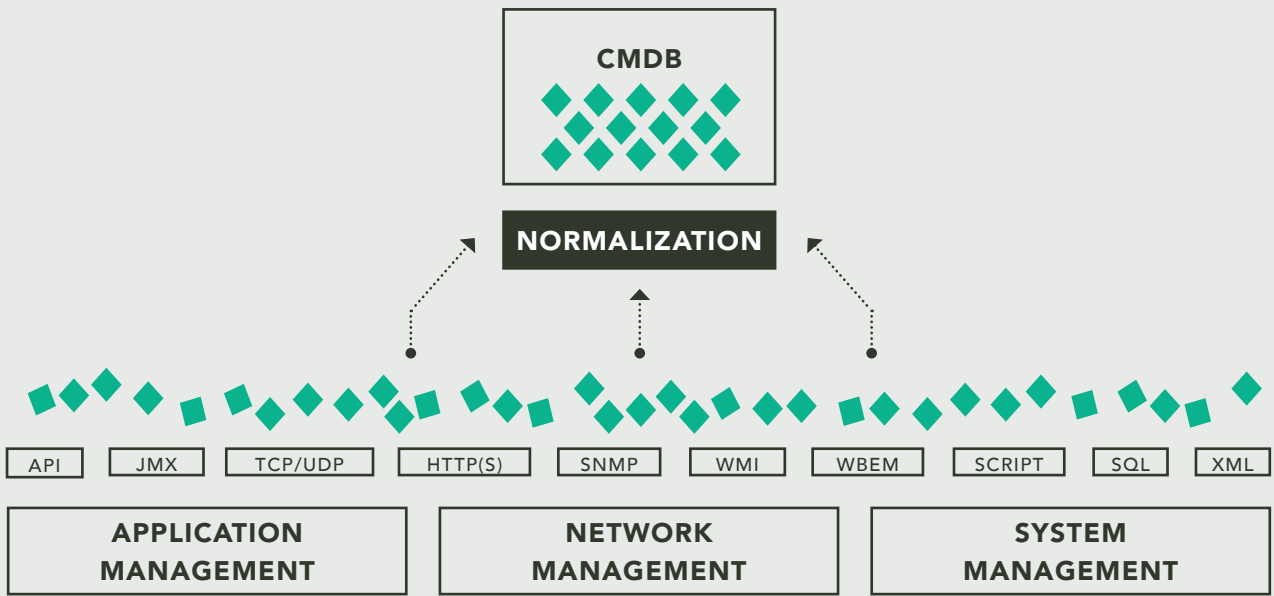
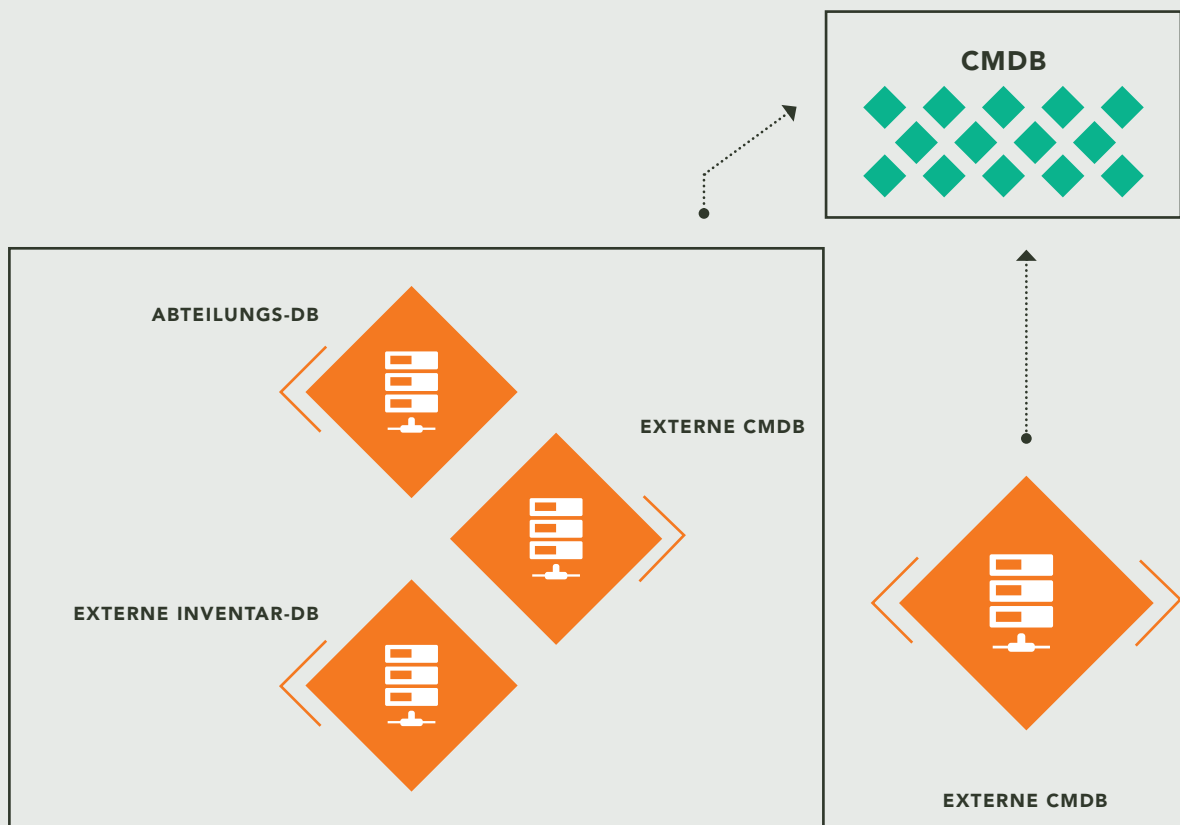


Abbildung 3: Datenlieferanten für die CMDB



# SCHRITT 3: INVENTARISIERUNG MIT ODER OHNE AGENTEN ABWÄGEN

# 3

## DIE AGENTENLOSE INVENTARISIERUNGSLÖSUNG IST DIE BEVORZUGTE WAHL

**B**ei der Erhebung der technischen Daten aus den Geräten gibt es in der klassischen IT meist zwei Möglichkeiten:

1. Zum einen bieten einige Software-Hersteller spezielle Agenten an, die auf Windows-, Linux- oder Unix- basierenden Systemen installiert werden, die Inventar-Daten auf den Geräten sammeln und diese an ein zentrales Tool übertragen.
2. Zum anderen ist eine agentenlose Inventarisierungslösung möglich.

Der Einsatz von Agenten birgt einige Nachteile:

- Der Hauptaspekt, der gegen eine agenten-basierende Lösung spricht, ist, dass es sich bei den zu erfassenden Geräten oftmals nicht mehr nur um klassische IT-Hardware handelt, sondern um spezielle Geräte (Waagen, Scanner, Kassen, Automaten, Roboter, Steuerungen), die die Installation von Agenten gar nicht ermöglichen oder bei denen sich die Hersteller aus Gewährleistungsgründen dagegen aussprechen.

- Aufwand für Verteilung und Update der Agenten
- Agenten belasten ggf. das Endsystem
- Security-Aspekte durch Fremd-Software auf den Endsystemen

Betrachten wir zum anderen die agentenlose Inventarisierungslösung. Bei dieser werden die Informationen genutzt, die ein Endgerät standardmäßig über seine Betriebssystemfunktionen zur Verfügung stellt. Hierzu werden Standard-Protokolle (z. B. SNMP, WMI/ WBEM, Telnet/SSH) verwendet, um diese Daten auszulesen.

Der Vorteil liegt darin, dass auf dem Endgerät nichts installiert werden muss und die Daten über besagte Kommunikationsprotokolle abgefragt werden können.

Fast alle Geräte mit Netzwerkanschluss bieten heutzutage auch sichere Zugänge für die Steuerung und das Management an. Diese, oft herstellerspezifischen Protokolle, zu nutzen und hierüber Informationen auszulesen, die für die Nutzer und die Prozesse relevant sind, machen eine gute CMDB-Lösung aus.



# SCHRITT 4: LÖSUNGSARCHITEKTUR FESTLEGEN

# 4

**DIE DATENERHEBUNG, DAS BETRIEBSMODELL UND DER DATENEXPORT SIND DIE HAUPTBESTANDTEILE DER LÖSUNGSARCHITEKTUR. UNTERSTÜTZENDE SERVICES ZUM BETRIEB VON CMDB-LÖSUNGEN WERDEN IMMER WICHTIGER. CLOUD-LÖSUNGEN GEWINNEN AN ATTRAKTIVITÄT.**

**A**uch bei der Architektur der Lösung müssen einige Rahmenbedingungen beachtet werden. Am Gravierendsten wirkt sich dabei aus, an welcher Stelle die Daten in die Inventarisierung aufgenommen werden und an welchen Stellen die Daten wieder zur Verfügung gestellt werden sollen.

Bei der Integration der Daten haben beispielsweise die Netzwerk-Infrastruktur als auch organisatorische Strukturen einen Einfluss. An einem Beispiel verdeutlicht: Verteilt sich das Unternehmensnetzwerk über mehrere große Standorte oder Regionen, so machen dezentrale Instanzen (z. B. Discovery-Server oder Site Server) für die automatische Erfassung der Endgerätedaten durchaus Sinn. Die Daten müssen dann direkt oder ggf. über Zwischeninstanzen an eine zentrale Instanz (Central Site Server) transportiert werden. Sollen diese technischen Daten mit kaufmännischen Daten aus einer zentralen Datenbank angereichert werden, so geht dies nur an einer Stelle, an der alle Daten aus beiden Bereichen zur Verfügung stehen, damit diese Daten auch zusammengefügt werden können.

Ebenso wichtig wie die Datenerhebung ist die Frage nach dem passenden Betriebsmodell für die ausgewählte CMDB Lösung. Projektverantwortliche müssen im Vorfeld Klarheit darüber erlangen,

- ob die bestehende IT Organisation auf Dauer in der Lage ist, eine Lösung on-premises zu betreiben.
- ob die Unternehmensrichtlinien ggf. eine bestimmte Betriebsart untersagen oder bevorzugen.

Folgende Betriebsmodelle sind zurzeit am Markt verfügbar:

- on-premises
- public Cloud
- private Cloud

Den Nutzern sollen die Daten der CMDB entsprechend ihrer jeweiligen Rollen und Berechtigungen in den entsprechenden Prozess-Werkzeugen zur Verfügung gestellt werden. Dies kann sowohl die Bedienoberfläche der CMDB selbst sein, da hier die Zusammenhänge ggf. am optimalsten dargestellt werden können, aber auch Dritt-Applikation wie z.B. der SAP Solution Manager, dem CMDB-Daten im HelpDesk integrativ bereitgestellt werden. Die Weiterverarbeitung und Auswertung der CMDB-Daten in der BI-Lösung des Unternehmens muss ebenfalls als gravierend beachtet werden.

# SCHRITT 5: KOMMUNIKATION ERMÖGLICHEN

# 5

## EINE CMDB-LÖSUNG BEDEUTET AUCH VIELE KOMMUNIKATIONSWEGE, DIESE MÜSSEN GEPLANT UND EINGERICHTET WERDEN

Zwischen der Datenquelle (s.o.) und der Daten-  
senke, also der CMDB, sollte die Übertragung  
der Daten geplant werden. Dies betrifft sowohl  
Daten, die direkt aus Geräten gelesen werden, als  
auch Daten aus Drittquellen. Nachfolgend einige Beispiele  
für Kommunikationen, die geplant und eingerichtet werden  
sollten:

- Der Kommunikationsweg zwischen dezentraler / zentraler Erfassungslösung (Autodiscovery) und Endgeräten (Kassen, Waagen, PCs/Servern, Scannern, Druckern, Switches, Steuerungen) sollte in Firewalls und Routern freigeschaltet werden.
- In den Endgeräten sollte der gesicherte Zugriff für die Fernabfrage freigegeben werden. Dies betrifft sowohl die IP-Adressen, die genutzten Abfrage-Protokolle, als auch Authentifizierungen und Zugriffsrechte.
- Bei verteilten CMDB-Lösungen sollte die Kommunikation zwischen den einzelnen Instanzen (dezentrale Datensammler, Autodiscovery-Lösungen) und zentralen Instanzen gewährleistet werden.
- Zugriffe der Administratoren und Nutzer auf die Inventarisierungslösung sowie die CMDB zur Verwaltung und Nutzung der Daten.
- Kommunikation zu Dritt-Tools und Reporting-Lösung, die Daten aus der CMDB zur weiteren Verarbeitung erhalten sollen.



### Unbedingt zu beachten

Es sollte unbedingt im CMDB-Projekt beachtet werden, die Kommunikationswege und -einstellungen zu dokumentieren und auch die Verantwortlichkeiten festzulegen. Da die Netzwerkkommunikation üblicherweise nicht in der Verantwortung des CMDB-Teams liegt, sollte auch den Netzwerk-Verantwortlichen transparent gemacht werden, was von dort erwartet wird und mit diesen, nach Möglichkeit, Standards für die Anbindung z.B. neuer Filialen oder Niederlassungen festgelegt werden. Weiterhin sind auch Standards für die Einrichtung neuer Endgeräte mit den zuständigen Fachbereichen und ggf. externen Dienstleistern zu definieren, so dass neue Geräte umgehend automatisiert erfasst werden können. Vorgaben sind dabei als Standards im Change Prozess zu berücksichtigen.

# SCHRITT 6: AKTUALITÄT DER DATEN PRÜFEN



**FÜR DEN AUTOMATISIERTEN IMPORT ODER DIE MANUELLE PFLEGE DER DATEN SIND EINDEUTIGE REGELN WICHTIG, UM DEN DATENBESTAND IMMER AKTUELL ZU HALTEN.**

**D**ie Daten sind für die Prozesse und Nutzer immer nur so gut, wie diese auch aktuell und korrekt sind. Wenn Mitarbeiter zur Erfüllung ihrer Aufgaben veraltete oder falsche Daten erhalten, ist ihre Arbeit oft hinfällig und nutzlos. Dies führt zu Frust und Misstrauen bei den Nutzern und kann die Umgehung der CMDB oder Inakzeptanz der CMDB-Lösung zur Folge haben.

Insofern ist im Projekt zu planen, wie oft Daten sich verändern und wie oft diese in der CMDB aktualisiert werden müssen. Beim automatisierten Import der Daten in die CMDB ist also festzulegen, wie oft die Daten geholt werden müssen und, ob dies technisch sinnvoll machbar ist. Bei der manuellen Pflege von Daten sind Verantwortlichkeiten festzulegen.

Um Aufwand und Nutzen in Abhängigkeit zu stellen, sollte eine Liste der einzelnen Datenfelder erstellt werden und dort Nutzen und Aufwand beurteilt werden. Optimalerweise kann dies bereits in der CMDB dokumentiert werden und bedarfsweise auch den Nutzer als Information mit angezeigt werden.

# SCHRITT 7: RELATIONEN FESTLEGEN



## RELATIONEN IN EINER CMDB ERHÖHEN SIGNIFIKANT DEN INFORMATIONSWERT DER DATEN

**D**ie Systeme und Ressourcen im IT-Verbund haben ein mehr oder minder starkes Abhängigkeitsgeflecht, welches in einer CMDB in Form von Relationen abgebildet werden sollte. Diese Relationen, deren Anlage und Pflege muss bei der Planung der CMDB und der Daten berücksichtigt werden.

Dazu ein Beispiel:

Man könnte pro erfasstem Gerät all dessen Eigenschaften wie z. B. die Adresse der Niederlassung, Standort in der Niederlassung, verantwortlicher Mitarbeiter, Support-Team, allgemeine Dokumentation und Handbücher zu dem Gerät, Lieferant, Service-Vertrag mit dem externen Dienstleister usw. eintragen.

Das sind eine Menge Informationen pro Gerät multipliziert mit der Anzahl der Geräte. Wenn sich z. B. bei 3.000 Kassen eine Eigenschaft ändert, müsste in der CMDB an 3.000 Geräten eine Aktualisierung vorgenommen werden.

Relationen helfen hier weiter. Wird die neue Dokumentation in der CMDB nur einmal angelegt und die betroffenen Kassen erhalten eine logische Relation zu dieser Dokumentation, ist das Thema schon erledigt. Im optimalen Fall wird beim automatischen Erfassen (Discovery) der Kassen, die neue Softwareversion identifiziert und über Automatisierungs-Regelwerke die neue Dokumentation in Relation gesetzt.

Relationen dienen aber auch zur Erkennung von Abhängigkeiten. Fällt z. B. ein externer Dienstleister aus, so kann dieser in der CMDB selektiert werden und eine Liste aller Standorte oder Geräte angezeigt werden, die in Relation zum diesem Dienstleister stehen.

Bei der Planung einer CMDB zu beachten!

- Relationen sollten automatisiert per Discovery erkannt werden
- aus Datenquellen sollen nicht nur Attribute, sondern auch Relationen importiert werden können
- eine ausgeprägte grafische Relationsansicht schafft Transparenz und Mehrwerte für die Nutzer
- Relationen müssen auch auf einfache Art aus der CMDB-Lösung zur Weiterverarbeitung (z.B. in BI-Lösungen) exportierbar sein. So bleiben die Mehrwerte von Relationen erhalten.



## PLANUNG VON RELATIONEN

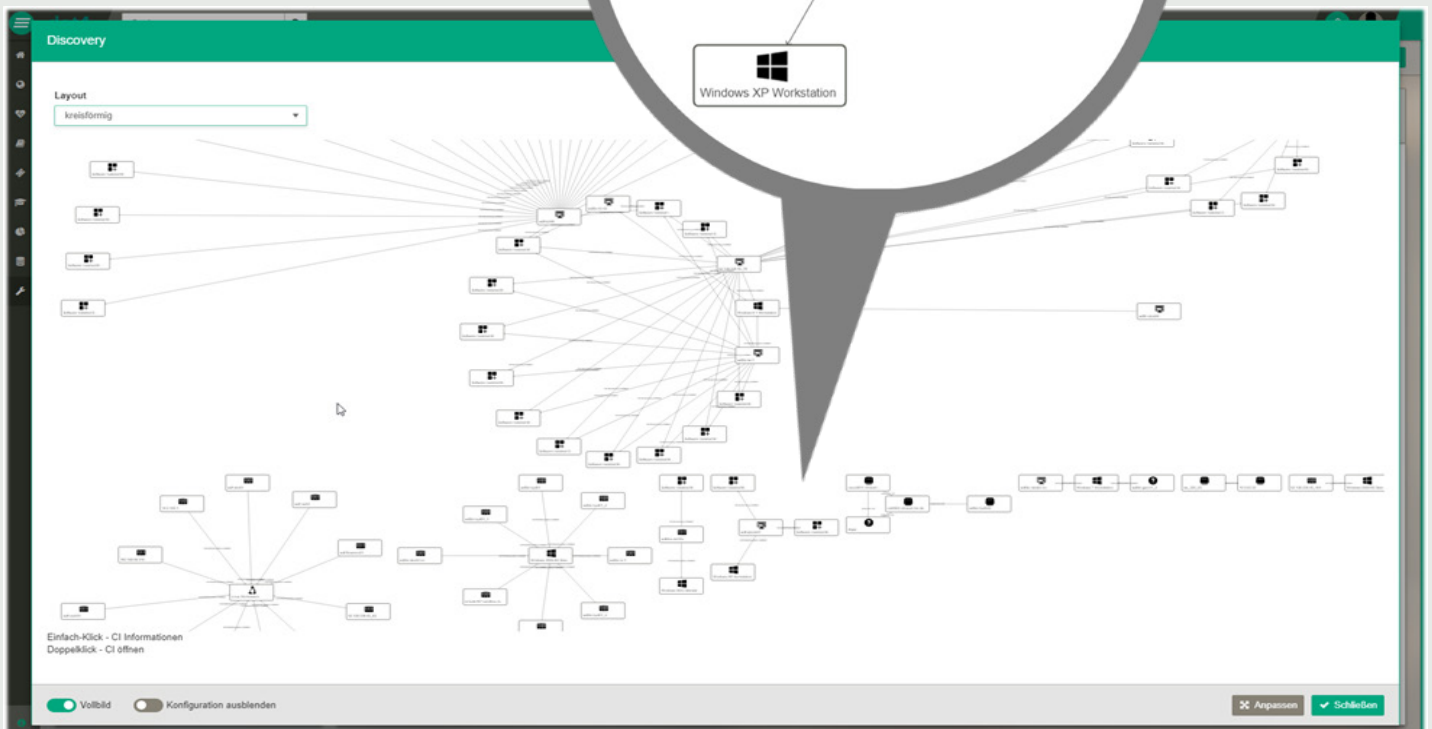
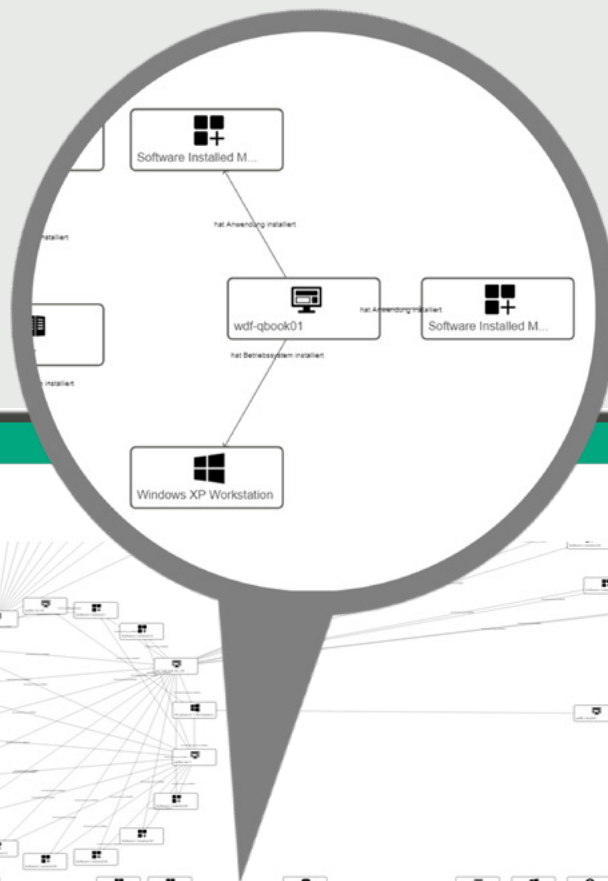
Bei der Planung von Relationen in der CMDB sollte berücksichtigt werden:

- Geräteindividuelle Informationen direkt als Eigenschaft am Gerät eintragen.
- Allgemeinere Informationen oder solche, die gleichzeitig mehrere Geräte betreffen, sollten in Relationen festgehalten werden.

Abbildung 4: Gefundene Relationen nach „Autodiscovery“ von REALTECH

### BEISPIEL:

### RELATIONEN IN DER REALTECH CMDB NACH DURCHFÜHRUNG EINES „AUTODISCOVERY“



# SCHRITT 8: DATENNORMALISIERUNG DURCHFÜHREN

# 8

## EINFACHE INTERPRETATION UND VERGLEICHBARKEIT DER DATEN IST EIN NICHT ZU UNTERSCHÄTZENDER ASPEKT.

Insbesondere technische Daten stehen oftmals in den Geräten in einer Notation zur Verfügung, die von uns Menschen nicht sehr einfach zu lesen bzw. zu interpretieren ist. Oftmals wird dazu eine erklärende Dokumentation benötigt oder die Kennwerte müssen erst umgerechnet werden.

Eine einfach nutzbare CMDB-Lösung sollte die Kennwerte so aufbereiten, dass die folgenden Anforderungen erfüllt werden:

- verständlich
- leicht durch Menschen lesbar
- einfach interpretierbar
- untereinander vergleichbar (z. B. Temperatur in °C)
- verrechenbar

Neben dem einfacheren Umgang der Nutzer mit normalisierten Daten können auch Automatisierungsregel damit einfacher realisiert werden.

# SCHRITT 9: DATENEXPORT UND AUSWERTUNG

# 9

## MAXIMIERUNG DES NUTZENS EINER CMDB DURCH WEITERGABE DER GESPEICHERTEN DATEN AN REPORTING-LÖSUNGEN

Die Daten aus der CMDB sollen oftmals nicht nur mit deren Funktionen bearbeitet und ausgewertet werden, sondern auch weiteren Tools zur Verfügung gestellt werden. Allgemein gibt es zwei Kategorien von Dritt-Tools, die zur Weiterverarbeitung und Nutzung der Daten aus der CMDB verwendet werden:

- Reporting-/BI-Lösung (z. B. MS PowerBI, SAP BO, SAP Analytics Cloud)
- Prozessunterstützende Applikationen (z. B. Störungs-/ Incident Management, Change Management, CRM)

Gründe, die für eine weiterführende Reporting-Lösung sprechen:

- die Reporting-Lösung wird als die „Standard“-Berichtslösung des Unternehmens eingesetzt
- es ist bereits viel Wissen über die optimale Nutzung der Lösung vorhanden
- bei der Berichterstellung sollen weitere unternehmerische Daten aus anderen Quellen einfließen

Bei der Auswahl der CMDB-Lösung ist auf eine Standard-Schnittstelle zu achten, die sowohl Attribute als auch Relationen bereitstellen kann (s.o.). OData hat sich hier als gute Option erwiesen.



# SCHRITT 10: DATENVERWALTUNG DURCHFÜHREN

# 10

**DIE CMDB SCHAFFT DIE KOMPLETTE TRANSPARENZ ÜBER DIE IT-LANDSCHAFT UND IHRE STRUKTUR. DIES IST DIE GRUNDLAGE FÜR DATENBASIERTES HANDELN UND ERFOLGREICHE IT-AUDITS.**

**D**er klassische IT Service Management Prozess zur Verwaltung der CMDB wird als Service Asset and Configuration Management (SACM) bezeichnet. Er stellt Informationen zu Configuration Items CIs (Konfigurationselementen) bereit, die zur Erbringung von (IT)-Services erforderlich sind, einschließlich ihrer Beziehungen untereinander. Hierzu gehören die Teilprozesse:

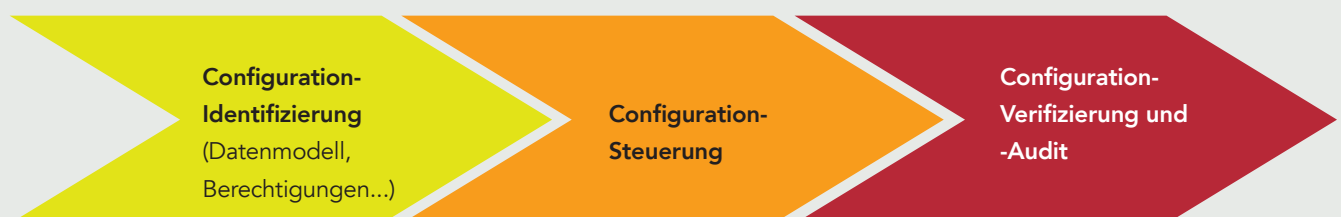
- Configuration-Identifizierung (Configuration Identification)
- Configuration-Steuerung (Configuration Control)
- Configuration-Verifizierung und -Audit

Zu Ersterem gehört beispielsweise die Festlegung des Datenmodells der CMDB inkl. der Attribute der aufzunehmenden Konfigurationselemente, aber auch die Berechtigungssteuerung. Besonders wichtig ist es, dass die Daten immer aktuell und valide sind, sowie jede Änderung auch dokumentiert wird, um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.

Der zweite Punkt bedingt ein ausgeprägtes und flexibles Lifecycle-Management der CIs und ihrer Attribute.

Eine umfangreiche Baseline-Funktion unterstützt den dritten Teilprozess.

Abbildung 5: Teilprozesse des Service Asset and Configuration Management



# ZUSAMMENFASSUNG

## NUTZEN EINER ZENTRALEN CMDB

Eine leistungsstarke CMDB bietet Unternehmen deutliche Vorteile und ist darüber hinaus ein wichtiger Baustein der Digitalisierung.

- Die CMDB als "Single-point-of-truth"
- Komplette Transparenz über eingesetzte Systeme und vorhandene Organisationsstruktur
- Qualitative Aufwertung von IT-Prozessen durch valide Daten
- Revisions sichere Dokumentation von Änderungen an Configuration Items
- Problemlose Erfüllung von IT-Sicherheitsanforderungen (z.B. KRITIS)
- Zielführendes Reporting und rollenbasierter Zugriff auf Informationen
- Problemlose Integration in die bestehende IT-Landschaft durch eine Vielzahl an Schnittstellen
- Beschaffungszeit für Informationen wird minimiert
- Agentenlose, einfache Datenerhebung durch leistungsstarke Autodiscovery-Engine

### **REALTECH's Empfehlung: Frühzeitige Validierung des CMDB Konzepts!**

Ein Proof-of-Concept (PoC) schafft an dieser Stelle Sicherheit für ein zukünftiges CMDB-Projekt. Es wird frühzeitig Transparenz zu Machbarkeit, Aufwänden und Mehrwerten erzeugt.

Hier bietet REALTECH neben einer etablierten Software-Lösung, die erfahrene Consulting-Kompetenz, damit alle Rahmenbedingungen beachtet und gewürdigt werden.



## **VEREINBAREN SIE EINEN TERMIN MIT UNS!**

Gerne nehmen wir Ihre individuellen Anforderungen auf.

Kontaktieren Sie uns: [SERVICEMANAGEMENT@REALTECH.COM](mailto:SERVICEMANAGEMENT@REALTECH.COM)



REALTECH. Ihr Partner für DevOps für SAP und Agiles IT Service Management.

Wir denken mit Ihnen Entwicklung, Service und Betrieb synergetisch weiter.

Damit Sie Ihre Kunden mit effizienten IT-Services begeistern und mehr Innovation schneller verwirklichen können.

© 2020 REALTECH AG. Alle Rechte vorbehalten.

Die Angaben in dieser Publikation sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Sie können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. REALTECH übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation.



REALTECH AG

PAUL-EHRLICH-STRASSE 1 · 69181 LEIMEN · GERMANY

TEL. +49.6227.837.0 · FAX +49.6227.837.837

[INFO@REALTECH.COM](mailto:INFO@REALTECH.COM) · [WWW.REALTECH.COM](http://WWW.REALTECH.COM)