

CMDB-DAY



Configuration Management Database Day 2010

IIR Technology
Kongresse & Seminare
Ein Geschäftsbereich der EUROFORUM Deutschland SE

CMDB als zentraler Bestandteil des IT-Service Managements

eRunbook – Die CMDB als IT-Betriebsplattform

Vortrag von Gerhard Wagner, nova ratio AG

Making Knowledge
IT-Management Lösungen

CMDB and more
Lösungen im IT-Betrieb

Agenda

1. **Die Einleitung**
2. **Das Problem mit der CMDB**
3. **Der Lösungsansatz für die CMDB**
4. **Der Ausbau der CMDB zur IT-Betriebsplattform**
5. **Der Ausblick**

- nova ratio AG:**
 nicht börsennotierte Aktiengesellschaft,
 1995 gegründet, Unternehmenssitz Hundsdorf
- Gesellschafter:**
 Land Rheinland-Pfalz, Privataktionäre
 und Unternehmensgründer
- Geschäftsmodell:**
 Softwarehersteller für die Bereiche
 Service- und System Management
- Informationen:**
www.nova-ratio.de

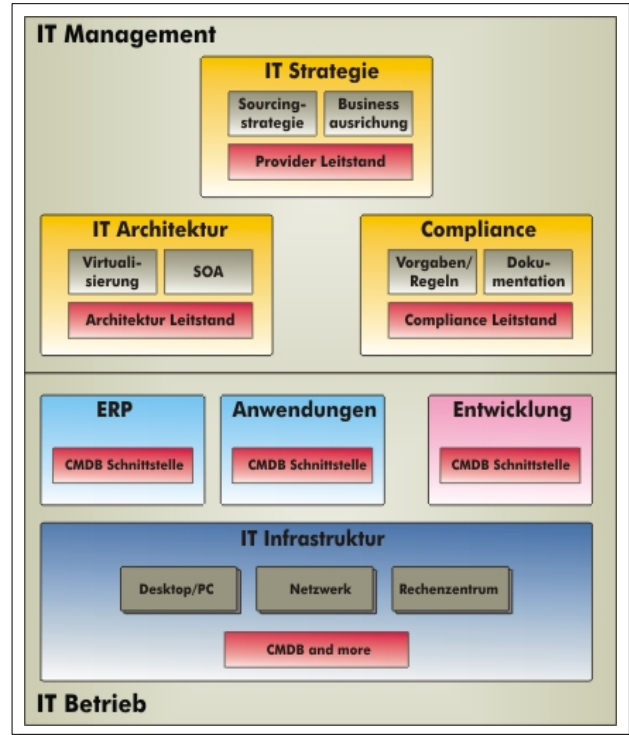
- Referenzen:**



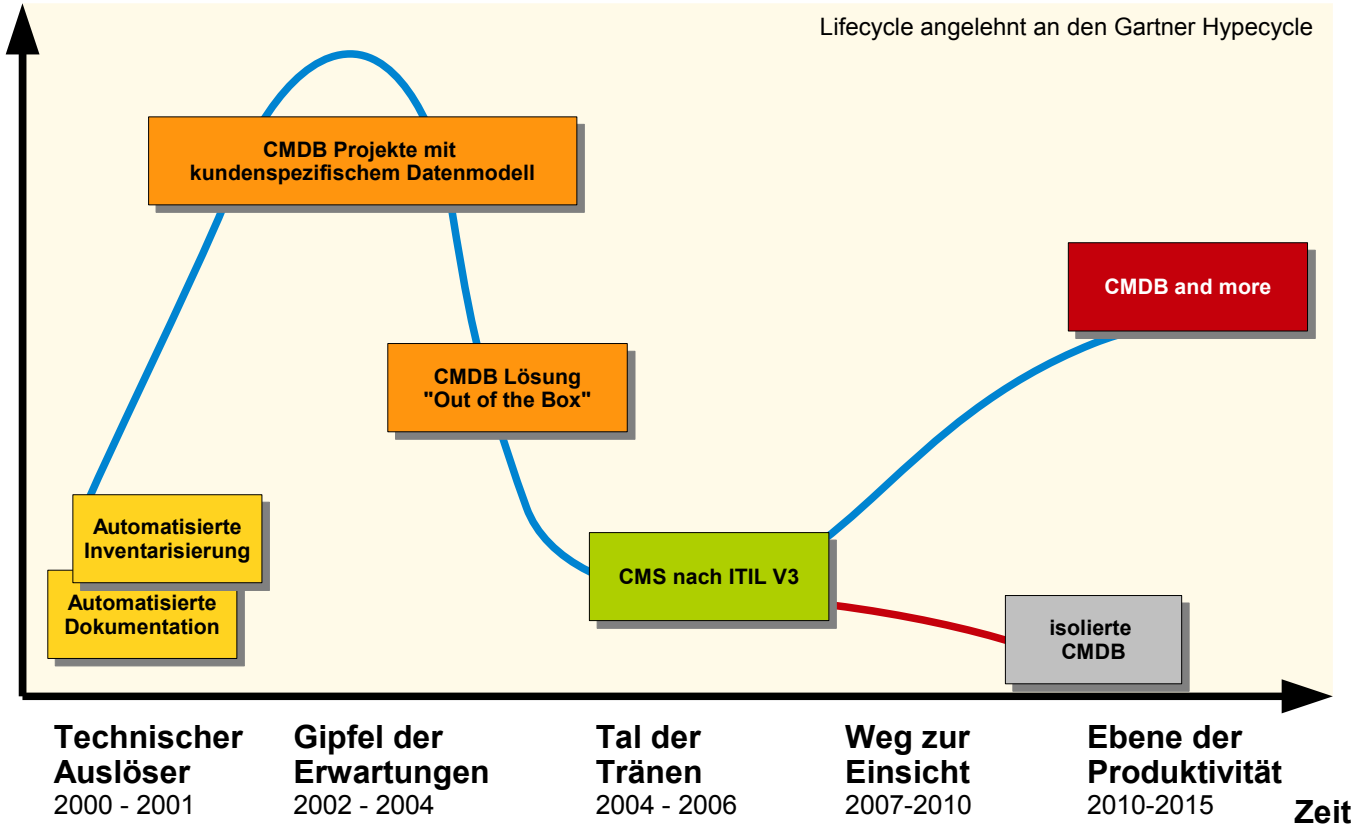




- Mitglied im itSMF Deutschland**

Erwartungen



ITIL ist ein Rahmen für Diskussionen

These und Antithese

Die CMDB verwaltet die Detailinformationen



Die CMDB verwaltet die Metadaten

Erst planen, dann umsetzen



Machen ist besser als planen

Die CMDB ist kundenspezifisch



Die CMDB ist ein Out-of-the-Box Werkzeug

Die CMDB verwaltet die IT-Infrastruktur



Die CMDB verwaltet alle Informationen

Begriffe und Definitionen

Was ist ein System?

Welche Attribute hat ein System?

Was ist ein Service?

Wie hängen Systeme und Service zusammen?

Was ist ein Configuration Item?

Welche Beziehungen haben CIs?

Jetzt machen wir es richtig!

Ansatz: Definition eines Datenmodells für die Ewigkeit
Problem: Dieses Datenmodell hat keinen sinnvollen Business-Case

Out-of-the-Box

Ansatz: Kauf eines Produktes und Nutzung der verfügbaren Produktfunktionen
Problem: Schlechte Antwortquote, häufig hoher manueller Pflegeaufwand

Kreatives Chaos

Ansatz: Das Kickoff-Meeting diskutiert das Ziel des Projektes
Problem: Ohne Business-Case fehlt die Top-Down-Steuerung des Projektes

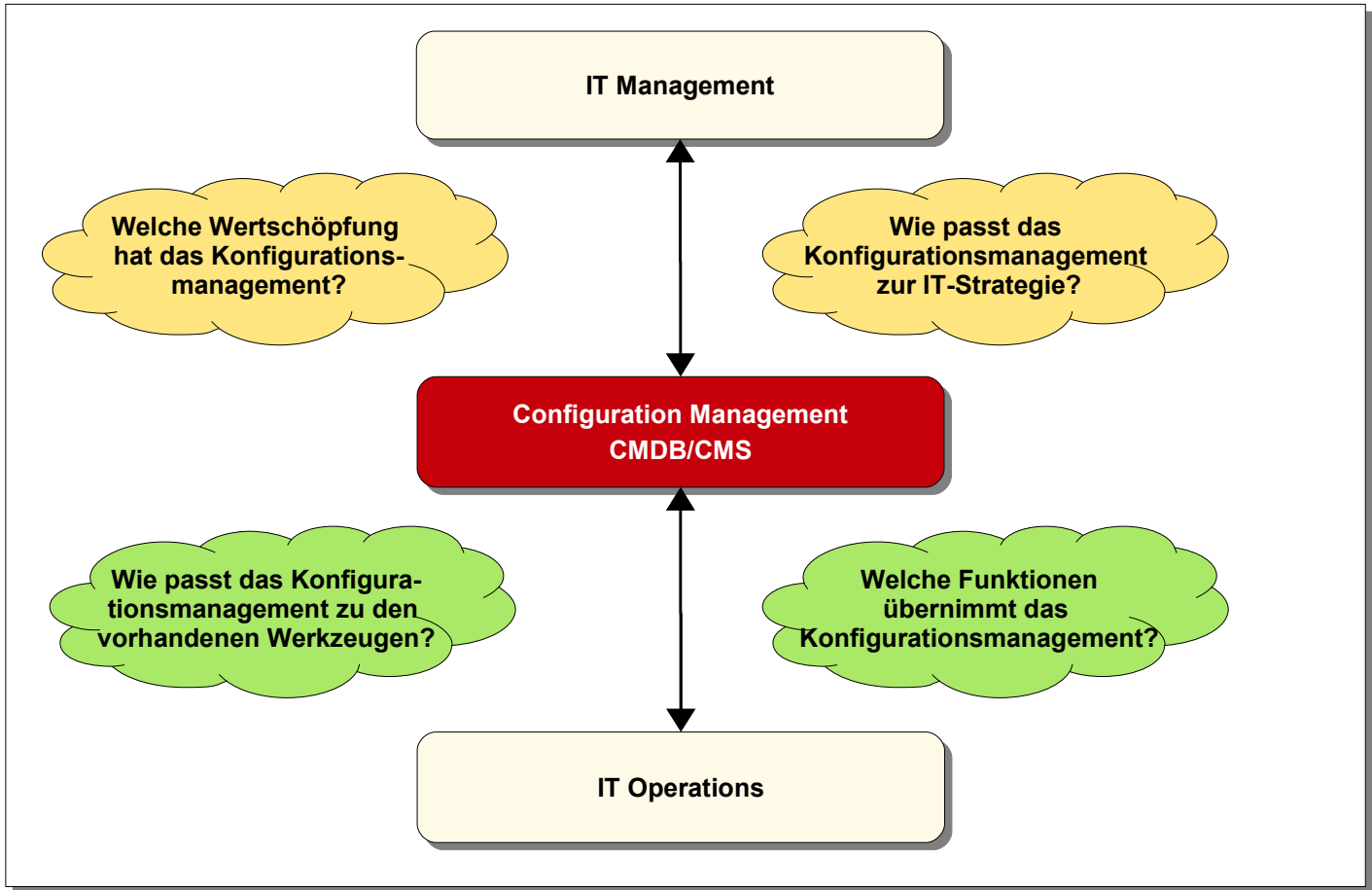
Reorganisation durch die Hintertür

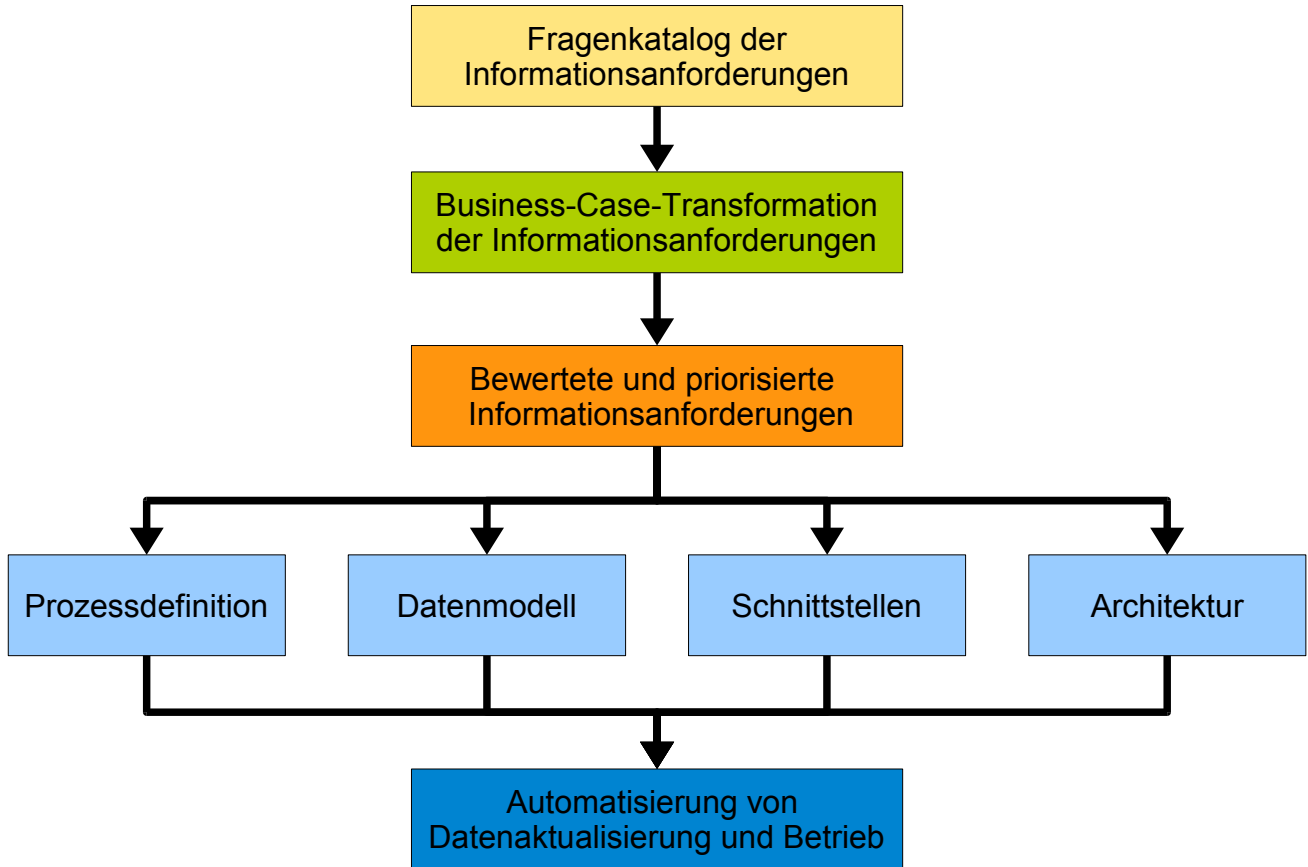
Ansatz: Die CMDB-Lösung soll mehrere Organisationsteile verbinden
Problem: Das Organisationsproblem existiert weiter, und die CMDB ist oft nicht effizient

Scheuklappen

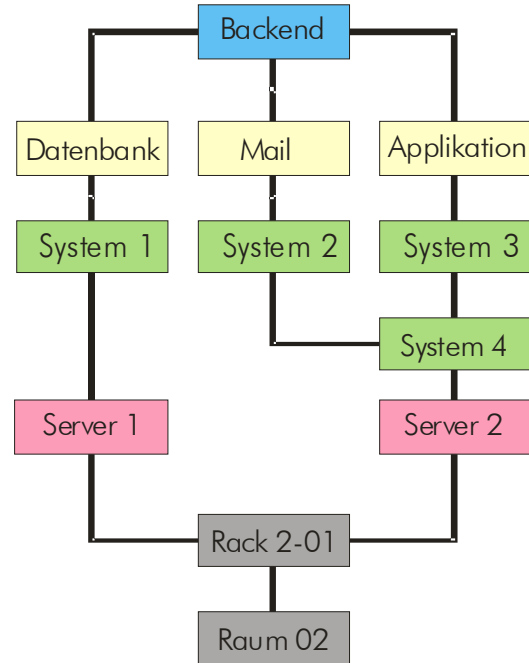
Ansatz: Die CMDB ist ein technisches Werkzeug zur Inventarisierung
Problem: Man erhält ein Inventory und keine CMDB!

Fazit: "Houston, wir haben ein Problem ..."





- Zu welchem Service bzw. Geschäftsprozess gehört das Gerät und umgekehrt?
- Welche Geräte an einem Standort nutzen eine Applikation bzw. ein Betriebssystem?
- Welche Geräte befinden sich in einem Raum bzw. in einem Rack?
- Welche Betriebssysteminstanzen laufen auf einem Gerät?

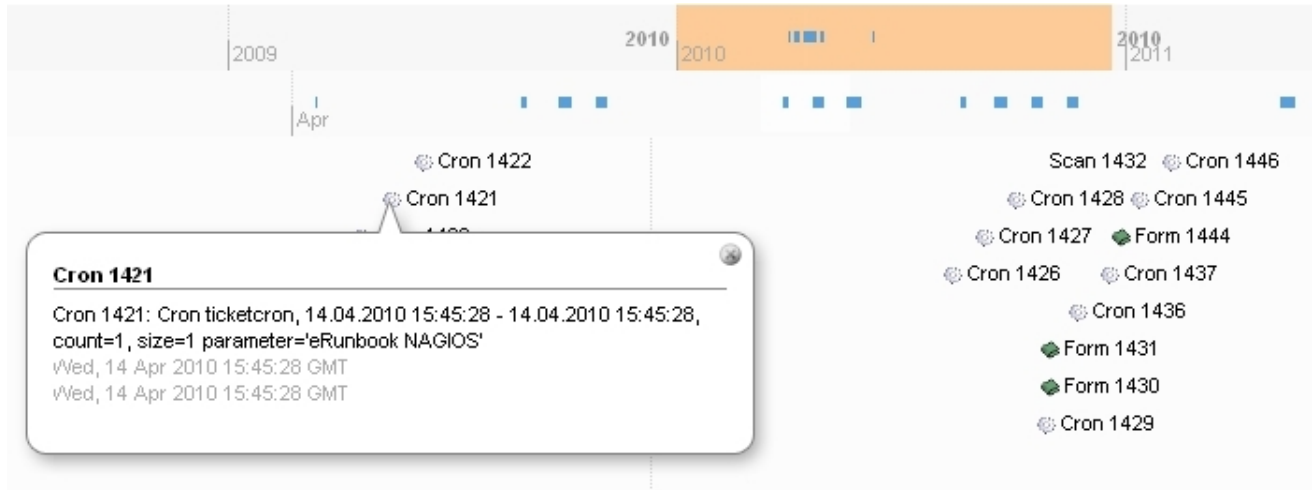


- Welches Gerät bzw. Betriebssysteminstanz oder Applikation weicht aktuell vom Soll-Zustand ab?
- Welche Geräte eines Service erfüllen die Anforderungen der Betriebssysteminstanzen und der Applikationen und welche nicht?

Hits: 14 | Pages: 1 | Current Page: 1

Operating System	Description	!TDCs Today	!TDCs since Yesterday	!TDCs within 7 Days
ko-server-10	ko-server-10	13	27	0
ko-server-101	ko-server-101	0	0	0
ko-server-2	Solaris File Server	0	0	0
ko-server-30	ko-server-30	0	0	0
ko-server-35	ko-server-35	16	0	0
ko-server-40	ko-server-40	0	0	0
ko-server-43	ko-server-43	0	0	0
ko-server-5	ko-server-5	12	0	0
ko-server-50	ko-server-50	0	0	0
ko-server-54	ko-server-54	0	0	0
ko-server-6	ko-server-6	14	0	0
ko-server-60	ko-server-60	0	0	0
ko-server-7	ko-server-7	0	0	0
ko-server-9	ko-server-9	0	0	0

- Wann hat sich der Inhalt einer Konfigurationsdatei geändert?
- Welche Änderungen an Konfigurationsdateien gab es in einem Zeitraum?
- Wann haben relevante Änderungen stattgefunden?



Die Hauptfaktoren für den Lösungsansatz sind:

1. Anpassbarkeit und Flexibilität

IT Umgebungen sind individuell und "running targets"

2. Automatisierung

Im Zweifel geht Informationsqualität vor Informationsquantität

3. Integrationsfähigkeit

Werkzeuge müssen integriert werden

4. Informationsqualität

Antworten auf relevante Fragen liefern

5. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Die Frage lautet: "Welche Informationen sind wertvoll?"

Der Ausbau der CMDB zur IT-Betriebsplattform verbessert die Wirtschaftlichkeit:

1. Zentrale Stammdatenpflege

Nutzung der zentral gepflegten Stammdaten in weiteren Werkzeugen

2. Datenveredelung zur Steigerung der Prozessqualität

Verknüpfung von Ereignissen mit den Daten der CMDB

3. Lizenzmanagement

automatischer Soll-Ist-Abgleich der Lizenzinformationen

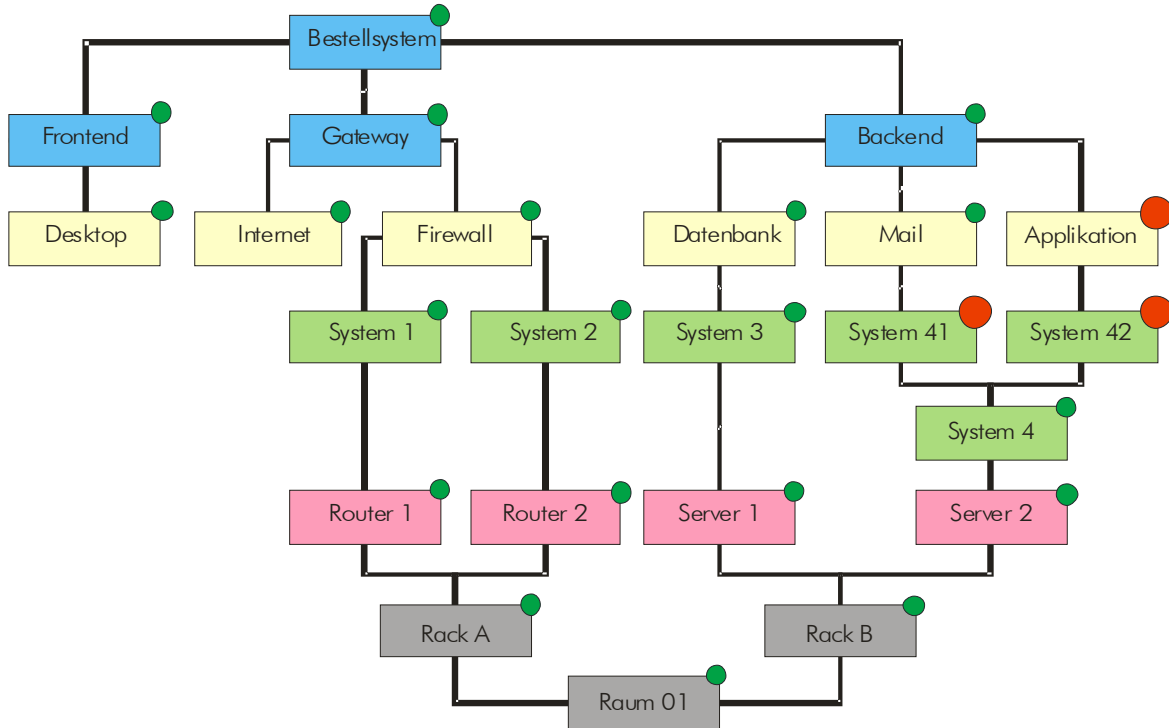
4. Betriebshandbücher, Servicehandbücher, Wiederanlaufdokumentation

Generierung versionierter, revisionssicherer Dokumente

Hits: 15 | Pages: 1 | Current Page: 1

Operating System	Description	Icon	OS	IP	Monitoring	Group	Type	Host State	Last Check
ko-vm-1	VBOX Office Infrastructure		openSUSE 11.1	10.0.0.111	Nagios Server Unix (ohne HTTP, mit SSH)	Nagios Production	Monitoring Agent	OK	09.06.2010 17:00:32
ko-vm-10	VBOX Development GW		openSUSE 11.1	*	Nagios Localhost	Nagios Production	Monitoring Local Commands	OK	09.06.2010 17:00:01
ko-vm-11	VBOX Development SK		openSUSE 11.1	*	Nagios Server Unix (mit HTTP, mit SSH)	Nagios Production	Monitoring Agent	OK	09.06.2010 17:00:32
ko-vm-12	VBOX Development MA		openSUSE 11.1	*	Nagios Server Unix (mit HTTP, mit SSH)	Nagios Production	Monitoring Agent	OK	09.06.2010 17:01:51
ko-vm-13	VBOX Development SHS		openSUSE 11.1	*	Nagios Server Unix (mit HTTP, mit SSH)	Nagios Production	Monitoring Agent	OK	09.06.2010 17:03:31
ko-vm-14	Windows Server 2008 R2 64Bit Testbed		Windows Server 2008	10.0.100.42	Nagios Server Windows (ohne HTTP)	Nagios Production	Monitoring Agent	OK	09.06.2010 16:59:21
ko-vm-15			Windows 2000	10.0.100.44	Nagios Server Windows (ohne HTTP)		Monitoring Agent	OK	09.06.2010 17:03:31
ko-vm-2	VBOX novaEDV novaMGMT novaINTERNET		openSUSE 11.1	*	Nagios Server Unix (mit HTTP, mit SSH)	Nagios Production	Monitoring Agent	OK	09.06.2010 16:59:32
ko-vm-3	VBOX Visio Services		Windows Server 2003	*	Nagios Server Windows (ohne HTTP)	Nagios Production	Monitoring Agent	Failed	09.06.2010 17:03:01
ko-vm-4	VBOX Nightly Build		openSUSE 11.1	*	Nagios Server Unix (mit HTTP, mit SSH)	Nagios Production	Monitoring Agent	OK	09.06.2010 16:59:32

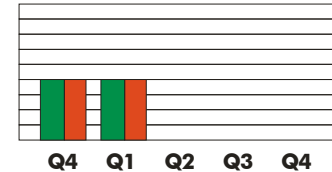
Host	Status	Last Check	Duration	Status Information
ko-vm-1	UP	06-09-2010 17:10:51	107d 0h 13m 48s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 0.31 ms
ko-vm-10	UP	06-09-2010 17:10:21	8d 7h 33m 55s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 0.39 ms
ko-vm-11	UP	06-09-2010 17:10:51	8d 7h 32m 40s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 0.71 ms
ko-vm-12	UP	06-09-2010 17:12:11	8d 7h 33m 54s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 0.29 ms
ko-vm-13	UP	06-09-2010 17:08:41	8d 7h 33m 52s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 0.36 ms
ko-vm-14	UP	06-09-2010 17:09:41	8d 7h 33m 51s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 2.50 ms
ko-vm-2	UP	06-09-2010 17:09:51	106d 23h 26m 27s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 1.17 ms
ko-vm-3	DOWN	06-09-2010 17:12:21	8d 7h 12m 16s	CRITICAL - Host Unreachable (10.0.11.62)
ko-vm-4	UP	06-09-2010 17:09:51	106d 23h 26m 17s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 2.75 ms



Oracle Q1

Date: 1.4.2009
 Software product: Oracle DBMS
 Software version:

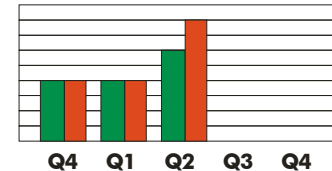
Licenses bought:	100	Change:	+ 0
Licenses detected:	100	Change:	+ 0
Licenses delta:	0	Change:	+ 0



Oracle Q2

Date: 1.7.2009
 Software product: Oracle DBMS
 Software version:

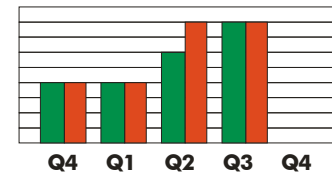
Licenses bought:	150	Change:	+ 50
Licenses detected:	200	Change:	+100
Licenses delta:	- 50	Change:	+ 50



Oracle Q3

Date: 1.10.2009
 Software product: Oracle DBMS
 Software version:

Licenses bought:	200	Change:	+ 0
Licenses detected:	200	Change:	+ 50
Licenses delta:	0	Change:	- 50



eRunbook: Instanz eRunbook - Mozilla Firefox
Benutzer: eRunAdmin
09.06.2010 16:00:35

Struktur Inhalte Handbücher Suche

Ansicht: Handbuch Klasse: Manual Objekt: novaMGMT Betriebshandbuch

Ansicht: HTML Kapitel: ---

Objekt: novaMGMT Betriebshandbuch 2.4

1 Angaben zum Dokument

1.1 Versionsliste

Version	Datum	Typ	Beschreibung
1.0	08.03.2010 14:45:25	Major Version	
2.0	08.03.2010 14:54:42	Major Version	Dynamisierte Inhalte eingefügt.
2.1	08.03.2010 15:09:47	Minor Version	Datenbank getauscht
2.2	07.04.2010 10:58:07	Minor Version	Datenbank wurde getauscht
2.3	09.06.2010 15:42:03	Minor Version	Autorenliste aktualisiert
2.4	09.06.2010 16:00:22	Minor Version	Prozeduren überarbeitet

1.2 Autorenlste

Eigentümer	Prozedur
Klapdor, Sebastian	Betriebshandbuch novaMGMT APP Recovery (Chapter 4.3.3) (5.3.3 APP Recovery)
	Betriebshandbuch novaMGMT Hardware Recovery (Chapter 4.3.1) (5.3.1 Hardware Recovery)
	Betriebshandbuch novaMGMT OS Recovery (Chapter 4.3.2) (5.3.2 OS Recovery)
	Betriebshandbuch novaMGMT Recovery Prozeduren (Chapter 4.3) (5.3 Recovery Prozeduren)
	Betriebshandbuch novaMGMT Start Prozeduren (Chapter 4.1) (5.1 Start Prozeduren)
	Betriebshandbuch novaMGMT Starten der Applikation (Chapter 4.1.3) (5.1.3 Starten der Applikation)
	Betriebshandbuch novaMGMT Starten der SUN E420R (Chapter 4.1.1) (5.1.1 Starten der SUN E420R)
	Betriebshandbuch novaMGMT Starten des Betriebssystems (Chapter 4.1.2) (5.1.2 Starten des Betriebssystems)
Scherzinger, Georg	Betriebshandbuch novaMGMT Stop Prozeduren (Chapter 4.2) (5.2 Stop Prozeduren)
	Betriebshandbuch novaMGMT Stoppen der Betriebssysteminstanz (Chapter 4.2.2) (5.2.2 Stoppen der Betriebssysteminstanz)
	Betriebshandbuch novaMGMT Stoppen der E420R (Chapter 4.2.3) (5.2.3 Stoppen der E420R)
	Betriebshandbuch novaMGMT Stoppen der eRunbook Applikation (Chapter 4.2.1) (5.2.1 Stoppen der eRunbook Applikation)
Awtrandlowa, Margarita	Betriebshandbuch novaMGMT Verfahren (Chapter 4) (5 Verfahren)
	Betriebshandbuch novaMGMT Aufgabe der Servicedomain (Chapter 1.2) (2.2 Aufgabe der Servicedomain)
	Betriebshandbuch novaMGMT Einleitung (Chapter 1) (2 Einleitung)

1.3 Gliederungsliste

Kapitel Nr.	Beschreibung	Prozedur
	PRE TEXT	Betriebshandbuch novaMGMT PRE TEXT (Chapter) (Eigentümer: Awtrandlowa, Margarita)
	CONTENT	Betriebshandbuch novaMGMT CONTENT (Chapter) (Eigentümer: Awtrandlowa, Margarita)
1	Angaben zum Dokument	
1.1	Versionsliste	
1.2	Autorenlste	
1.3	Gliederungsliste	
2	Einleitung	Betriebshandbuch novaMGMT Einleitung (Chapter 1) (Eigentümer: Scherzinger, Georg)
2.1	Ziel von eRunbook	Betriebshandbuch novaMGMT Ziel von eRunbook (Chapter 1.1) (Eigentümer: Scherzinger, Georg)
2.2	Aufgabe der Servicedomain	Betriebshandbuch novaMGMT Aufgabe der Servicedomain (Chapter 1.2) (Eigentümer: Scherzinger, Ge

nova ratio AG - CMDB Day 2010

Copyright © 2010

Seite 17

- Configuration Management ist das Herz von ITIL
- Configuration Management ist in die Werkzeuglandschaft eingebunden
- Configuration Management liefert Antworten auf wichtige Fragen
- Configuration Management wird permanent angepasst und verbessert
- Configuration Management kann einen positiven Business Case haben

Die Integration der CMDB mit den IT Prozessen geht weiter:

- **Integration der CMDB in den IT-Betrieb:**
IT Accounting
IT Financial Management
- **Schnittstelle der CMDB zum IT-Management:**
Provider Management
Vertrags- und SLA-Management
Architektur Leitstand

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Making Knowledge
IT-Management Lösungen

CMDB and more
Lösungen im IT-Betrieb