

Von Asset Management zu CMDB Intelligence

Intelligentes Asset Management durch Integration
in die CMDB führt zu Kosteneinsparungen,
Produktivitätssteigerung und Einhaltung gesetzlicher
Vorschriften



Inhalt

Schwächen herkömmlicher Asset Management Lösungen	3
Einhaltung gesetzlicher Vorschriften	4
Überwachung der Softwarenutzung	5
Steigerung der Sofortlösungs-Quote im Service Desk sowie der Mitarbeiter-Produktivität	5
iET Inventory Center bietet agentenlose, automatisierte Asset-Erfassung	5
iET CMDB Intelligence – für ein funktionierendes Change und Configuration Management	6
iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence in der Praxis	7

Bedingt durch Gesetze, höhere Strafen für Software-Lizenz-Verletzungen und Bestrebungen, die Wirtschaftlichkeit der IT zu verbessern, benötigen Unternehmen mehr denn je akkurate und detaillierte Daten ihrer gesamten IT-Infrastruktur. Für viele Geschäftsprozesse ist die IT einer der wesentlichen Leistungsträger. Dies gilt für die Computer-Kasse im Supermarkt ebenso wie für das Buchungssystem einer Fluggesellschaft, die Online-Verfügbarkeit von Banken oder das Lager eines Automobil-Zulieferers. Störungen in der Hard- und Software-Umgebung sind ein hohes Risiko. Laut einer Studie am „Center for Research on Information Systems“ der University of Texas gingen über 90 % der Unternehmen in Konkurs, die einen totalen Datenausfall erlitten.

Änderungen an der IT-Infrastruktur – sogenannte Changes – sind die Hauptursache für Störungen und Ausfälle. Um mit den raschen Veränderungen der Geschäftswelt Schritt zu halten, müssen Unternehmen technisch stets auf dem neuesten Stand sein. Für das Change Management gilt jedoch: Kleine Ursache – große Wirkung! Eine Änderung an einer einzigen IT-Komponente kann Ausfälle für Dutzende von Mitarbeitern verursachen oder die Produktion stilllegen. Neben hoher Ausfallraten und nachteiliger Auswirkungen auf Geschäftsprozesse können steigende Kosten für den IT-Support die Folge sein.

Um die Risiken von Changes zu minimieren ist eine genaue Kenntnis der IT-Infrastruktur wichtig. Das Management von IT Assets ist für viele Unternehmen allerdings eine Herausforderung aufgrund unterschiedlichster Gerätearten und -typen, Ausstattung der Geräte, Software und Versionen sowie diverser Serviceverträge.

Schwächen herkömmlicher Asset Management Tools und deren Behebung

Das Asset Management entwickelt sich zunehmend zu einem Kernelement erfolgreicher Geschäftsführung. Manuelle Erfassungsmethoden werden nur noch in kleinen Betrieben angewandt, da sie zu viel Zeit in Anspruch nehmen und die Ergebnisse weder vollständig noch aktuell sind. IT Asset Management Lösungen bieten Unterstützung bei der strukturierten Datenerfassung und effizienten Verwaltung. Eine Vielzahl dieser Discovery Tools arbeitet agentenbasiert, d. h., sie erfordern die Installation von Agenten auf den zu erfassenden Zielgeräten. Die Nachteile dieser Methode im Gegensatz zur agentenlosen Erfassung liegen auf der Hand:

- Höherer Ressourcenbedarf
- Auswirkungen auf die Systemverfügbarkeit für den Endanwender
- Auswirkungen auf die Serververfügbarkeit
- Geräte ohne installierte Agenten werden beim Scan nicht erfasst, d. h., Anwender können durch die Deinstallation von Agenten ihre Hardware der Erfassung entziehen.
- Devices wie z. B. Drucker oder Router erlauben keine Installation von Agenten.
- Auf wichtigen Assets wie z. B. Produktionsservern will man häufig keine Agenten installieren, um nicht unnötig Ressourcen zu verbrauchen.

Die Erfahrung zeigt, dass im ersten Jahr der Einführung einer agentenbasierten Discovery-Lösung ca. 80 % aller IT-Assets erfasst werden. Im zweiten Jahr können noch ca. 60 % und im dritten Jahr nur noch rund 45 % der Assets ermittelt werden.

Agentenbasierte Lösungen für Asset Discovery erfassen im ersten Jahr ca. 80 % der IT-Assets, im zweiten Jahr noch ca. 60 % und im dritten Jahr nur noch ca. 45 %.

Bei der Verwaltung der Daten ist entscheidend, dass alle IT-Asset-Daten in einer zentralen Datenbank gespeichert werden, um unternehmensweit transparente, konsolidierte und aktuelle Informationen bereitzustellen. Dies bietet den nötigen Zeit- und Wissensvorsprung, um Störungen schnell beheben, Probleme vermeiden und Changes ohne Störung der Geschäftsprozesse planen und durchführen zu können.

Seinen vollen Nutzen entfaltet Asset Discovery erst dann, wenn es in alle IT-Prozesse vollständig integriert ist. Die Vorteile einer Integration sind:

- Daten stehen sofort allen IT Service- und Support-Prozessen zur Verfügung.
- Keine redundante Datenhaltung, daher geringe Ressourcenbelastung
- Sofortiger Soll-/Ist-Vergleich der Configuration Management Database (CMDB) mit tatsächlich ermittelten Inventory-Daten und damit verbundene Kontrolle von Changes

Mit den Lösungen iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence erweitert iET Solutions die IT Service Management Lösung iET ITSM um ein agentenlos arbeitendes Discovery Tool und eine intelligente Schnittstelle, über welche die ermittelten Asset-Informationen in die CMDB transferiert werden. Damit erfassen und kontrollieren Unternehmen ihre gesamte IT-Infrastruktur und stellen den Geschäftsbetrieb sicher. Sie wahren gesetzliche Vorschriften und erzielen darüber hinaus eine Steigerung der Wirtschaftlichkeit und Produktivität in allen Geschäftsbereichen.

Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

Vorschriften betreffen oft vorrangig das Finanzwesen. Dieses ist jedoch abhängig von Verfügbarkeit und Leistung der IT. Sie fordern z. B. ein internes Kontrollsystem zur Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Finanzberichterstattung. Als „interne Kontrolle“ wird der Prozess verstanden, der die Erreichung folgender Ziele sicherstellt:

- Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit des Geschäftsbetriebs
- Zuverlässigkeit der Finanzberichterstattung
- Erfüllung von geltendem Recht und Regularien

Aufgrund der bereits dargelegten Bedeutung der IT für die Geschäftsprozesse heißt dies, dass die IT dokumentierte Kontrollen für Entwicklung, Änderungen, Betrieb und System-Zugriffe darlegen muss. Dies gilt im Besonderen für IT-Services (Entwicklung, Betrieb, Datenbanken, Netzwerke etc.), welche in den Bereichen Logistik, Herstellung und Finanzwesen eingesetzt werden. Für das Change Management bedeutet das:

- Prozesse müssen dokumentiert sein.
- Richtlinien für die Autorisierung von Changes müssen dokumentiert und implementiert sein.
- Autorisierungen müssen protokolliert und jederzeit überprüfbar sein.

Über die Schnittstelle iET CMDB Intelligence können alle ermittelten Asset-Informationen in die CMDB transferiert werden und stehen über iET ITSM allen Prozessen – insbesondere dem Change Management - zur Verfügung. Umfassende Historie und Audit-Reports erfüllen die Anforderungen von gesetzlichen Regularien an Kontrolle und Dokumentation von Changes.

Überwachung der Softwarenutzung

Mit einem funktionierenden Lizenz-Management können Kosten eingespart werden. Viele Unternehmen machen jedoch von diesem Einsparpotential keinen Gebrauch.

iET Inventory Center liefert detaillierte Berichte zum Software-Inventar eines Unternehmens inklusive installierter Software, Applikationen und Betriebssysteme unter Angabe installierter Patches, Versionsangaben etc. Damit unterstützt iET Solutions Unternehmen beim Management von Software und Lizenzen.

Viele Unternehmen führen keine regelmäßigen Software-Inventuren durch und haben keine aktuellen Bestandslisten.

Etliche Organisationen stellen die Software-Bestände unmittelbar an den PCs fest, obwohl diese Methode sehr kosten- und zeitaufwendig ist.

Steigerung der Sofortlösungsquote im Service Desk sowie der Mitarbeiter-Produktivität

Der Anwendersupport durch den Service Desk steht vor der Herausforderung, eine Vielzahl an Anwendungen und komplexen Lösungen betreuen zu müssen. Hinzu kommen Ressourcen-Engpässe durch weniger Mitarbeiter und Fluktuation. Zudem verlieren Support-Mitarbeiter wertvolle Zeit, indem sie IT-Basisinformationen ermitteln müssen.

Mit iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence hat Ihr Service Desk alle Asset- und Konfigurationsdaten stets sofort zur Hand. Dies resultiert in einer Erhöhung der Sofortlösungsquote im First-Level-Support und einer Minimierung der Bearbeitungszeit, da zeitraubende Rückfragen und Erkundigungen entfallen. Probleme können vermieden werden bevor sie entstehen. Durch die genaue Kenntnis der Konfiguration jedes Gerätes können die Folgen z. B. von Software-Upgrades genau kalkuliert und im Vorfeld minimiert werden.

iET Inventory Center bietet agentenlose, automatisierte Asset-Erfassung

iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence unterstützen Unternehmen vor allem in drei Bereichen:

- Management der IT-Infrastruktur und Serviceleistungen
- Kontrolle des Change Management-Prozesses
- Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

Durch iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence steht dem Unternehmen eine aktuelle, vollständige und korrekte CMDB zur Verfügung, die sich mit minimalem Aufwand und ohne Installation von Agenten verwalten lässt. Nutzen dieser Lösung ist:

- Kostenreduktion bei der Datenerhebung, -aufbereitung und -kontrolle
- Soll-/Ist-Vergleich der IT-Infrastruktur
- Unterstützung des Change Managements
- Unternehmensweit konsolidierter Datenpool für aussagekräftiges Reporting
- Unterstützung des Finanzberichtswesens
- Gewährleistung von Datenschutz und IT-Sicherheit
- Einhaltung gesetzlicher Vorgaben

iET Inventory Center erfasst innerhalb kürzester Zeit alle Hard- und Software-Komponenten einer IT-Infrastruktur. Die Lösung arbeitet agentenlos, d. h. die Zielgeräte werden über Erkennungsmethoden und Netzwerktests wie Simple Network Management Protocol (SNMP) eingeordnet und erfasst. iET Inventory Center erkennt alle Netzwerk-Devices, z. B. auch Router, die keine Agenten unterstützen sowie Geräte, die nur sporadisch im Netzwerk angemeldet sind. Durch die agentenlose Funktionsweise haben Anwender keine Möglichkeit, die Erfassung ihrer Endgeräte außer Kraft zu setzen. Auf diese Weise stellt die IT stets die volle Kontrolle über alle Hard- und Software-Komponenten sicher.

iET Inventory Center erkennt jedes IP-basierte Gerät in Ihrem Netzwerk und liefert Ihnen detaillierte Informationen über dessen Konfiguration, Standort und Nutzung. iET Inventory Center basiert auf Microsoft .Net und ist kompatibel mit XML, SNMP und WMI und unterstützt neueste Technologien wie wake-up on LAN und WLAN. Es erkennt automatisch:

- Betriebssysteme (Windows, UNIX, Linux, Mac und deren Derivate)
- Hardware einschließlich Handhelds und Netzwerk-Drucker
- Netzwerkzubehör wie Switches, Router und ATMs
- Verknüpfungen von Asset und Zubehör, wie z. B. Memory und Festplattenspeicher, installierte Software, externe Geräte etc

iET CMDB Intelligence – für ein funktionierendes Change und Configuration Management

iET CMDB Intelligence transferiert die ausgelesenen Asset-Informationen unter Berücksichtigung bereits gesetzter Filter in eine Datenbank. Diese enthält den ermittelten Ist-Bestand an IT-Assets. Der Ist-Bestand wird anschließend automatisiert mit der Configuration Management Database verglichen. Die CMDB enthält den Soll-Bestand unter Berücksichtigung aller durchgeführten Changes. Idealerweise werden alle Changes in der CMDB protokolliert, sodass Ist- und Soll-Bestand identisch sein sollten.

Beim Datenvergleich werden vorhandene Zuordnungen von Komponenten, Configuration Items (CIs) und Attributen berücksichtigt. Die Lösung zeigt unmittelbar anschließend Unterschiede im Asset-Bestand auf und gewährleistet somit einen umfassenden Soll-/Ist-Vergleich. Des Weiteren werden alle Änderungen automatisch in der CMDB gespeichert, sodass ein kompletter Audittrail jederzeit verfügbar ist.

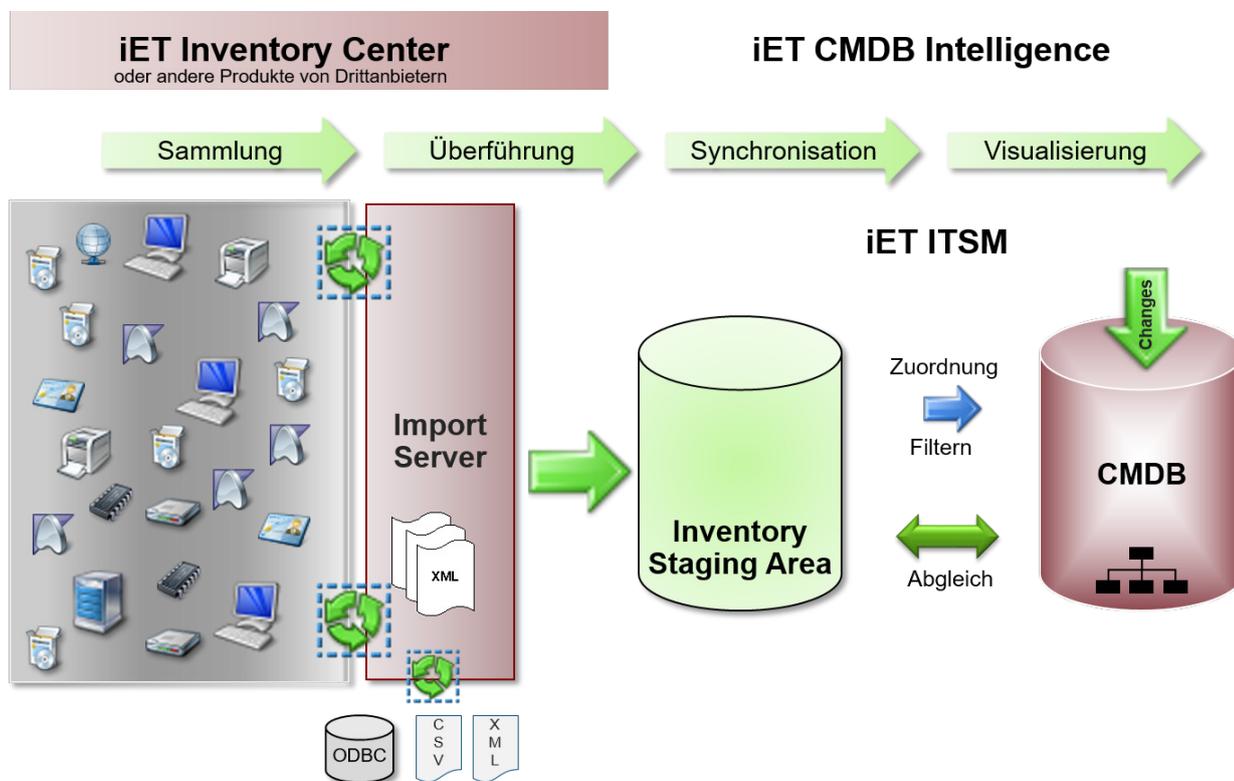
Dieser Soll-/Ist-Vergleich ermöglicht Ihnen,

- Dubletten und ungewolltes Überschreiben von Configuration Items (CI) zu verhindern.
- Ihren tatsächlichen IT-Bestand mit dem in der CMDB gespeicherten abzugleichen und zu analysieren.
- nicht autorisierte Changes zu entdecken und geeignete Maßnahmen zu ergreifen.
- über Filter die Menge der zu importierenden Informationen zu beschränken und z. B. Daten wie BIOS-Informationen ausführbare Programmdateien (.exe) auszunehmen. Des Weiteren können Sie Beschreibungen für bestimmte Gruppen von Assets einführen und z. B. Rechner mit der Bezeichnung "ProLiant ML 370" einfach unter „Dell Workstation“ in der CMDB führen.

iET CMDB Intelligence konsolidiert alle IT Asset-Daten in einer Datenbank. Durch die Integration in die operative IT Service Management-Lösung iET ITSM ist gewährleistet, dass alle Änderungen in der IT-Infrastruktur registriert werden und überprüfbar sind. Die Lösung wird mit umfangreichen Standardberichten ausgeliefert. Neben iET Inventory Center unterstützt iET CMDB Intelligence standardmäßig Drittsysteme. Weitere Lösungen können über die XML-Schnittstelle von iET Solutions oder über JDBC/ODBC angebunden werden.

iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence in der Praxis

Ebenso wie iET ITSM folgen iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence den FitSM®-Empfehlungen für IT Service Management. Dabei spielt die Configuration Management Database eine zentrale Rolle – besonders im Incident, Problem und Change sowie im Release Management. Sie ist sozusagen die Grundlage für ein funktionierendes IT Service Management.



Grafik: Funktionsweise von iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence.

Bei der Planung neuer oder geänderter Serviceleistungen für Hard- oder Software muss die IT-Organisation genau wissen, welche Configuration Items betroffen sind. Nur dann kann die Umstellung mit minimaler Unterbrechung erfolgen. Darüber hinaus muss die IT wissen, welche Services von welchen CIs unterstützt werden, um Änderungen wie Software-Patches, Hardware-Nachrüstungen, neue SW-Freigaben usw. mit der geringstmöglichen Auswirkung auf den Geschäftsablauf zu planen. Über iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence wird die CMDB mit Daten befüllt und aktuell gehalten und liefert so die notwendigen Daten für alle IT-Prozesse.

Um IT-Kosten zu beherrschen, müssen Unternehmen ihr Inventar genau kennen und detaillierte Informationen über dessen Verteilung und Verwendung haben. Mit iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence können Organisationen die technische Infrastruktur optimal planen, Changes überwachen und ihr Inventar während des gesamten IT-Lebenszyklus kontrollieren. Sie sind außerdem in der Lage, gesetzlichen Anforderungen zu begegnen, indem Sie Änderungen an der IT-Infrastruktur dokumentieren, archivieren und Autorisierungen nachvollziehbar darlegen.

Je nachdem wie Ihr Bedarf aussieht und welche Lösungen Sie bereits im Einsatz haben, können Sie aus dem CMDB-Portfolio von iET Solutions wählen.

Für Unternehmen, die ihre operative IT Service Management Lösung iET ITSM erweitern wollen, bestehen die Optionen, sich für iET Inventory Center und iET CMDB Intelligence zu entscheiden oder lediglich iET CMDB Intelligence zu integrieren.

Dies kann sinnvoll sein, wenn bereits eine Lösung für Asset Discovery oder Asset Management im Einsatz ist.

ÜBER IET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, unterstützt große wie mittelständische Unternehmen beim effizienten IT-Betrieb und sicheren Management ihrer IT-Infrastruktur. Weltweit setzen internationale Organisationen die Software-Lösungen von iET Solutions für IT Service Management (ITSM), Software Asset Management (SAM) sowie Enterprise Service Management (ESM) ein. iET Solutions verfügt über drei Jahrzehnte an Erfahrung im Service-Management-Bereich; das gesamte Produktportfolio lässt sich branchenunabhängig einsetzen.

Standorte

Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.
UNICOM Global HQ
UNICOM Plaza Suite 310
15535 San Fernando Mission Blvd.
Mission Hills, CA 91345, United States

Telefon: +1 818 838 0606
info@unicomglobal.com
www.unicomglobal.com

Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH
Humboldtstr. 10
85609 Aschheim, Deutschland

Telefon: +49 89 74 85 89 0
info@iet-solutions.de
www.iet-solutions.de

UK Zentrale

iET Solutions
Macro 4 Limited
The Orangery
Turners Hill Road
Worth, Crawley
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

Telefon: +44 12 93 87 23 00
info@iet-solutions.co.uk
www.iet-solutions.co.uk