

Wofür werden ITSM-Systeme eingesetzt?

ITSM-Suiten werden zur Unterstützung des Benutzerservices (Service Desk) und IT-Betriebs eingesetzt und betreffen vorrangig Aufgaben für das Incident, Problem, Release, Change und Configuration Management. Dabei kommt der Definition, Erstellung, Durchführung und Pflege von Prozessen auf Basis von Bausteinen und automatisierten Workflows sowie deren Beurteilung und Auswertung durch ein ausgeklügeltes Reporting eine besondere Bedeutung zu.

ITSM-Systeme verfügen in der Regel über eine Prozess-CMDB mit Funktionen für die Workflow-Definition, Eskalationsmechanismen, Rollenvergabe und Prozesskontrolle. Eine technische CMDB bietet demgegenüber Stammdatenverwaltung, technische Assets, Cable & Connectivity Management, Networking (z. B. IP-Address-Management für IPv4 oder IPv6 Adressen), Data Center Infrastructure Management und Business Service Management. Sie konzentriert sich auf die vielschichtigen Beziehungen der verwalteten Objekte untereinander, die sich auch auf das erforderliche Regelwerk zur Qualitätssicherung auswirken.

Die Schwächen von ITSM-Systemen beim ganzheitlichen Management-Ansatz

Die CMDBen der ITSM-Systeme basieren oft auf einem generischen Datenmodell, d.h. einzelne Systemklassen wie Server, Router, Endgeräte, ... sind in ihrer Detailtiefe wenig ausgeprägt und logische Informationen wie IP-Adressen, Netzwerkkonnektivität – und anschluss, Security-Zonen, ... sind zum Teil gar nicht enthalten. So müssen derartige Systeme für die gewünschte realitätsnahe Darstellung und Verwaltung vom Kunden umfangreich angepasst werden. In der Regel geschieht das durch Hinzufügen von Attributen, die von den verantwortlichen Fachabteilungen gepflegt werden. Regeln für eine übergreifende Plausibilitätskontrolle gibt es selten. Darüber hinaus fehlen oftmals Visualisierungsmöglichkeiten komplexer Systemaufbauten wie Schrankansicht, Netzwerkstruktur, Gebäudeplan, ... oder grafische Bearbeitungsmöglichkeiten.

Welche ITSM-Eigenschaften bringt AixBOMS mit?

AixBOMS verfügt über eine eigene Workflow Engine, die die Steuerung und Automatisierung aller Arbeitsprozesse in der IT Management Landscape übernimmt. Mit dem [AixBOMS Workflow Designer](#) kann Sie grafikbasiert einen Workflow in Subprozesse zerlegen, Aktivitäten zuordnen, Rollen für die Ausführung vergeben sowie Bedingungen für die Übergänge von einer Aktivität zur anderen vereinbaren. Einmal definierte Aktivitäten können leicht für spätere Prozesse geändert und wiederverwendet werden. Die Applikation Problem Management für die Incident- und Problem-Disziplin ist als Bestandteil der AixBOMS Suite auf ein enges Zusammenspiel mit den anderen Modulen programmiert. Schwerpunkt ist die Durchführung von komplexen, technischen Prozessen des Change Managements auf Knopfdruck, die Adressvergabe (IPv4 / IPv6), die proaktive Kapazitätsplanung (Standflächen, Höheneinheiten, virtuellen Maschinen) und ein anspruchsvolles Konfigurationsmanagement.

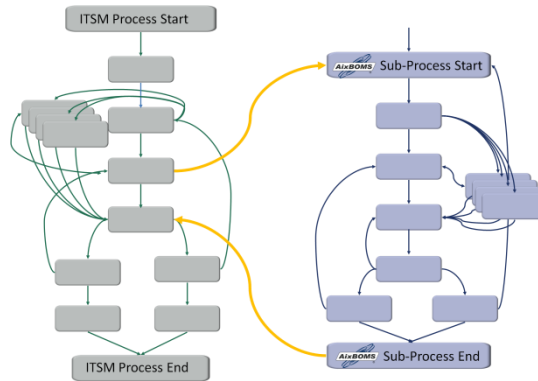




Die Integration von ITSM-Systemen in AixBOMS

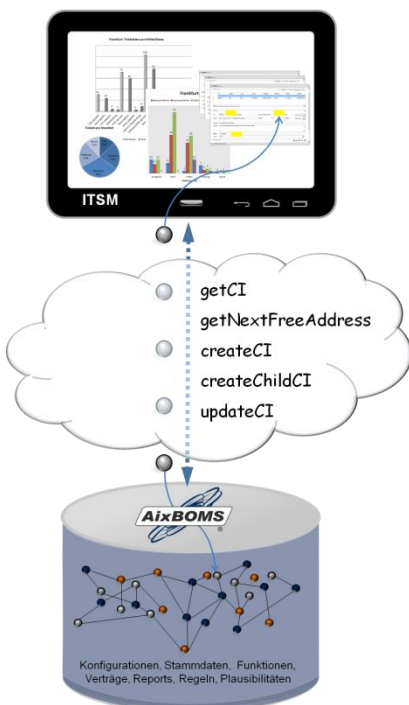
Da in vielen Enterprise-Kundenumgebungen bereits ITSM-Systeme und Prozess-CMDBen im Einsatz sind, werden die benötigten technischen Subprozesse als Einzelprozesse im ITSM-System aufgerufen, in AixBOMS abgearbeitet und nach Beendigung wieder an das ITSM-System übergeben:

Prozess-Prozess-Kopplung zwischen AixBOMS und einem ITSM-System



Eine einfachere Art des Zusammenspiels stellt die GUI-Integration dar. Dabei können aus der ITSM-Oberfläche auf Knopfdruck oder über einen permanenten Datenaustausch detailliert CI-Daten aus AixBOMS dargestellt werden. Umgekehrt sind in AixBOMS am CI die betroffenen Incident-, Problem- und Change-Tickets einsehbar. Dies wird per REST-Aufruf realisiert. In den wenigsten Fällen werden aufgrund doppelter Datenhaltung komplette DB-Abgleiche gefahren.

Integration über REST-API für die Übergabe von Einzeldaten beim jeweiligen Prozessschritt



Integration über ETL-Werkzeug für den Austausch von Massendaten

