



Kern-Erfolgsfaktoren

- ➔ Zentrale CMDB mit > 80.000 CIs
- ➔ Produktorientiertes Monitoring
- ➔ Business Service Management
- ➔ Reduktion der Prozess-Komplexität
- ➔ Erhöhung der Servicequalität
- ➔ Konsolidierung bestands-führender Systeme

Firmenprofil IDG

Die IDG gehört zum Unternehmensverbund der Gothaer Versicherungsgruppe und ist der IT-Dienstleister des Konzerns. Sie trägt mit effizienten und zukunftssicheren IT-Lösungen zur Steigerung der Marktfähigkeit ihrer Kunden bei und verschafft ihnen Wettbewerbsvorteile. Mit über 700 Mitarbeitern erwirtschaftete die IDG 2006 Umsatzerlöse in Höhe von 151 Mio. Euro.

»Durch die mit der AixBOMS-CMDB gewonnene Transparenz angefangen bei der Infrastruktur über Services bis hin zu unserer Anwendungslandschaft können wir schneller, zielgerichteter sowie effizienter handeln und unseren Kunden einen wesentlich besseren Service bieten.«

Olaf Dickoph
Leiter Konfigurationsmanagement und technisches Design
Informationsverarbeitung und Dienstleistungen GmbH (IDG), Köln

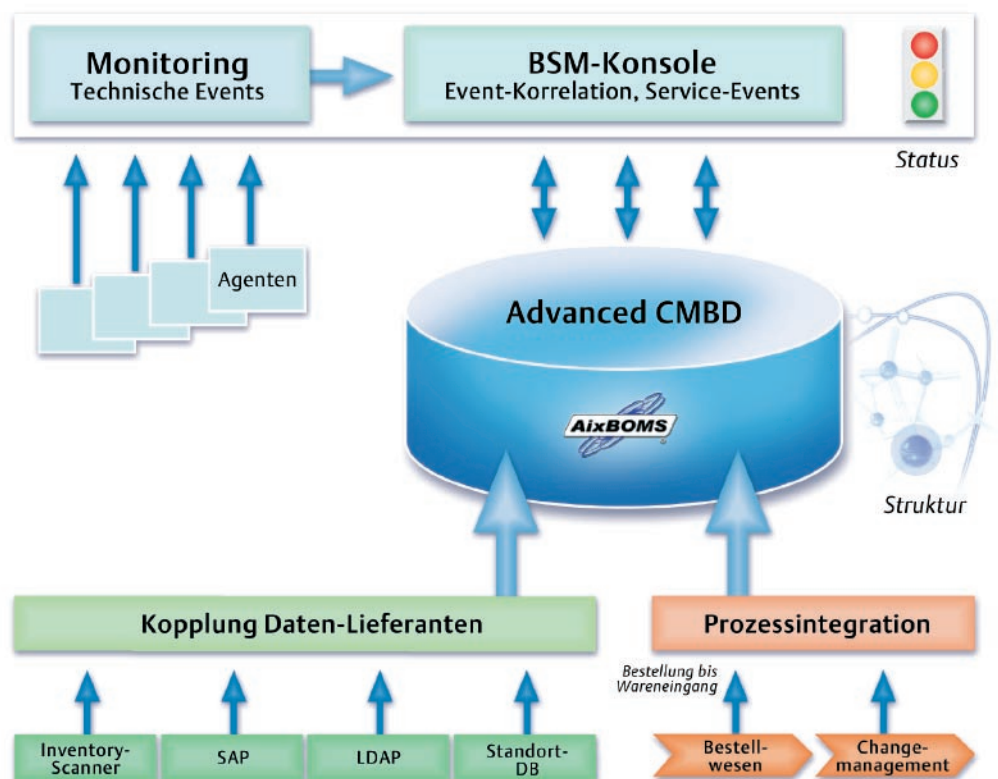
Die IDG in Köln ist eines der führenden Unternehmen in CMDB-basiertem Business Service Management

Konfigurations-Management

Olaf Dickoph: »Das Konfigurationsmanagement ist eine wesentliche Stütze zur professionellen Service-Erbringung für unsere Kunden.«
Zu Projektbeginn wurden die Komponenten der Server-Umgebung der IDG-IT-Infrastruktur in der CMDB abgebildet und damit mehrere datenhaltende Insel-Lösungen zentral migriert bzw. gekoppelt. Die Aktualität der Daten wird durch eine automatisierte Prozessintegration in die bestehende Change-Management-Lösung realisiert. Mehrere Datenlieferanten befüllen die AixBOMS CMDB mit aktuellen Informationen. Die Verknüpfungen der unterschiedlichen Informationen (Personen- und Standortdaten zu Verträgen sowie Konfigurationsdaten) erzeugt die CMDB überwiegend automatisch auf Grundlage eines anpassbaren Regelwerks.

POM: Produktorientiertes Monitoring

Die Überwachung der technischen Infrastruktur wird in der realisierten Lösung nach wie vor von technischen Monitoring-Werkzeugen übernommen. Zusätzlich werden die Events in der Business Service-Konsole (Formula, Fa. Managed Objects) korreliert und die Einflüsse von technischen Events auf die bestehende Anwendungslandschaft in Echtzeit dargestellt. Diese basiert auf Meta-Informationen von Service-Bäumen (z.Zt. mit 2.000 Service-Objekten), die in der CMDB erfasst und gepflegt werden und automatisch in die BSM-Konsole geladen werden.





Advanced CMDB AixBOMS

Die Systemplattform AixBOMS ist die erste Framework-unabhängige CMDB-Lösung, die in der Praxis ihre BSM (Business Service Management)-Fähigkeit unter Beweis gestellt hat. Hierbei greifen die im BSM definierten Business- und IT-Service-Zusammenhänge barrikadenfrei auf klassische CMDB-Informationen zu.

Darüber hinaus können integrierte Spezialapplikationen für den operativen IT-Betrieb genutzt werden, die AixBOMS zu einer einmaligen "advanced CMDB" aufwerten, und ineffiziente Mehrfachsystemumgebungen vermeiden.

Die Gesamt-Lösung nutzt Produkte in Anlehnung an den »Best-of-Breed-Ansatz« um mit Point-Solution-Werkzeugen über offenen Standard-Schnittstellen eine integrierte Lösung zu schaffen, die vorhandenen Framework-Ansätzen überlegen ist.

Die thematische Schwerpunkte der Advanced CMDB der IDG

- **Server-Management:** qualitätsgesicherte Dokumentation von 780 Server mit 25.000 CIs Komponenten, SW-Installationen, Applikationen, Datenbanken, Storage- und Cluster-Informationen etc.

- **Host-Verwaltung:** Verknüpfung von Geräten, Host-Software, LPARs etc.
- **Client-Management:** 5.500 Endgeräte mit 52.000 CIs (Hardware, Software)
- **Basis für Produktorientiertes Monitoring** Die Überwachung von Produkten in Echtzeit basiert auf automatisch importierten CMDB-Informationen. Dabei können mit einem Klick komplette Servicebäume, die vorab geplant und abgenommen wurden, automatisch in die BSM-Konsole geladen werden. Hierdurch konnte der Dokumentations- und Pflegeaufwand deutlich reduziert werden.
- **Prozessintegration** Bereits beim Bestellvorgang werden neue Komponenten in der CMDB vorgemerkt, die beim erfolgten Wareneingang als CIs angelegt werden. Weiterhin ist die Anbindung des Change-Managements ein wesentlicher Erfolgsfaktor zur Sicherstellung der Datenqualität
- **Kopplungen Drittsysteme** Führende Systeme für Spezial und Stammdaten wie das Konzernadressbuch und SAP wurden über automatisierte Schnittstellen gekoppelt.

Erzielter Mehrwert

Das CMDB-Projekt lieferte die Grundlagen für das produktorientierte Monitoring. Hiermit konnte die Servicequalität erhöht werden bei gleichzeitiger Reduktion der Komplexität der Prozesse. Die Datenqualität wurde gesteigert und durch die Pflegeprozesse dauerhaft sichergestellt, was eine deutliche Transparenz der Infrastruktur und deren Abhängigkeiten auch auf die kaufmännischen Informationen und Prozesse geschaffen hat. Neben der schnelleren und zielgerichteteren Störungsbeseitigung konnte die Qualität der System Management Prozesse optimiert werden.

Ausblick

Aufgrund des Projekterfolges und der hohen Akzeptanz bei den Nutzern soll die Konsolidierung verteilter Daten weg von Insellösungen hin zur zentralen CMDB fortgeführt werden.

Als Beispiel sollen die Daten der CMDB als Grundlage für die automatische Software-Verteilung genutzt werden. Eine Erweiterung der Service-Bäume bis hin zu den Kern-Geschäftsprozessen des Unternehmens sind ebenfalls ein Kernbestandteil der Erweiterungs- und Ausbauphase.

ComConsult

... ist einer der führenden Anbieter von IT-Management- und Betriebslösungen im deutschsprachigen Europa. Das Unternehmen unterstützt seine Kunden seit 1986 mit qualitativ hochwertigen und herstellerneutralen Dienstleistungen insbesondere in allen Bereichen des Netzwerk-, System- und Service-Managements. Im Bereich IT Service Management realisiert ComConsult seit Jahren erfolgreiche Projekte im CMDB Umfeld Diese Lösungen werden von zahlreichen Top-500-Unternehmen strategisch eingesetzt.

AixpertSoft

... ist ein führendes Software-Entwicklungsunternehmen mit Sitz in Aachen. Als junges, dynamisch wachsendes Unternehmen bieten wir national und international innovative Lösungen für IT-Bereiche im großem Mittelstand und internationalen Konzernen an. AixpertSoft wurde 2006 als 100%-ige Tochter der ComConsult Kommunikationstechnik GmbH gegründet und greift damit auf die Produkte und auf über 20 Jahre Erfahrung im unternehmensweite Bestands- und Konfigurationsmanagement zurück. Das Kern-Produkt AixBOMS wird als Advanced CMDB von vielen der TOP500-Unternehmen bei mehr als 14.000 Anwendern erfolgreich eingesetzt.