

# *manage it*

[[ IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n ]]

## **Entscheidend für die Wettbewerbsfähigkeit**

Einheitliche ECM-Plattform

## **Den Spagat wagen**

Information Lifecycle Management

Die konsequente Neuausrichtung der IT

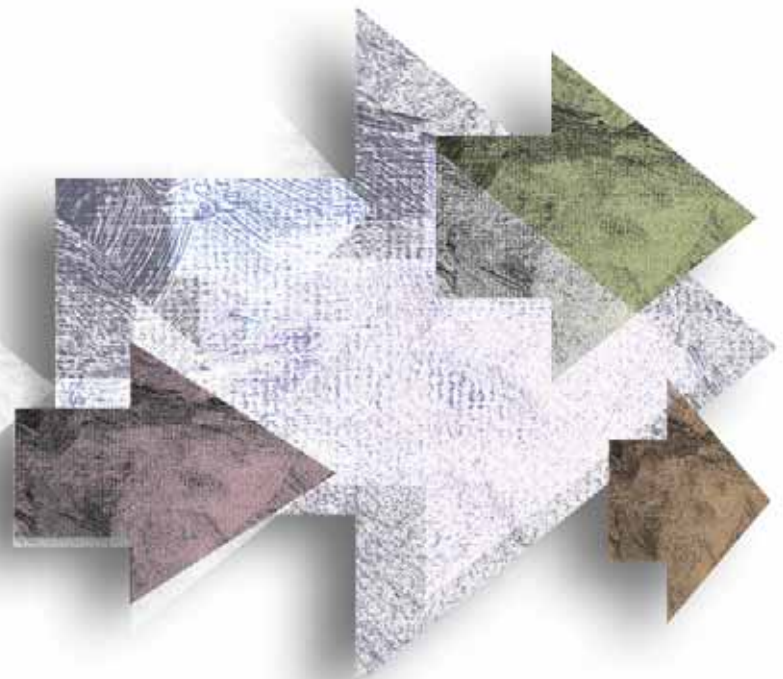
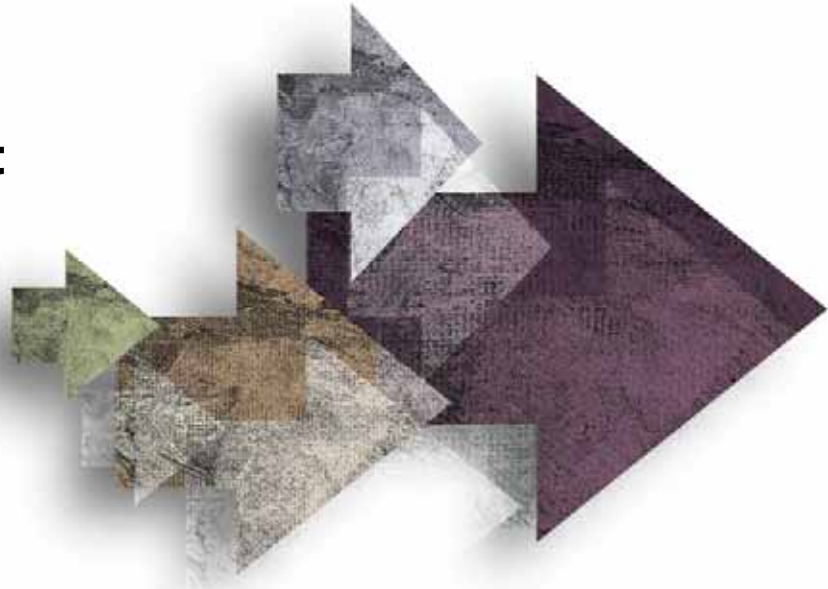
# Business Alignment

## **Die IT als Treiber des Wandels**

Netzwerkzentrierte IT-Strategie

## **No Risk – Have Fun**

IT-Infrastruktur effizient managen mit ITIL



IT-Infrastruktur effizient managen mit ITIL

# No Risk – have Fun

Die starke Verzahnung von Geschäfts- und IT-Prozessen erfordert eine große Leistungsfähigkeit und Robustheit der IT-Infrastruktur. Häufige Ausfälle der Systeme haben nicht nur einen Imageverlust und drastische Umsatzeinbußen zur Folge, sondern können auch die Existenz des Unternehmens bedrohen.



Die Herausforderungen sind gerade bei großen Firmen mit heterogenen und komplexen IT-Infrastrukturen sehr hoch. Eine wichtige Aufgabe der IT-Organisation besteht deshalb darin, die Servicequalität zu optimieren und dadurch die Wettbewerbsfähigkeit zu sichern. Dazu muss die IT-Organisation die Verfügbarkeit der IT-Services gewährleisten und gleichzeitig deren Administrationskosten gering halten.

Eine besondere Bedeutung kommt dabei dem Management der eingesetzten Software (Betriebssysteme, Middleware, Anwendungen) zu, die einen wesentlichen Teil der IT-Infrastruktur darstellt und erfahrungsgemäß häufigen Änderungen unterworfen ist. Für den reibungslosen Ablauf der IT-Services müssen Installation, Updates, Migrationen sowie Konfigurierungen der Soft- und Hardware stets kontrolliert und gesichert erfolgen.

**ITIL – praxisorientierter Standard zum IT-Management.** Mit ITIL (IT Infrastructure Library, [www.itil.co.uk](http://www.itil.co.uk)) gibt es seit den späten 1980er Jahren einen Ansatz, das Management der IT-Infrastruktur optimal zu strukturieren. Diese Sammlung von praxiserprobten Vorgehensweisen – Best Practice – hat sich als De-facto-Standard für das IT-Service Management (ITSM) etabliert und dient Unternehmen zunehmend

als Orientierungshilfe zur Definition der eigenen Prozesse.

Das prozessorientierte Vorgehensmodell ITIL hat den Vorteil, dass

- ▮ Prozessketten steuerbar
- ▮ Qualitätsverbesserungen messbar
- ▮ Arbeitsabläufe durchgängig und konsistent werden
- ▮ sowie Kommunikationswege deutlich transparenter werden
- ▮ und dadurch letztlich die Kundenzufriedenheit verbessert wird.

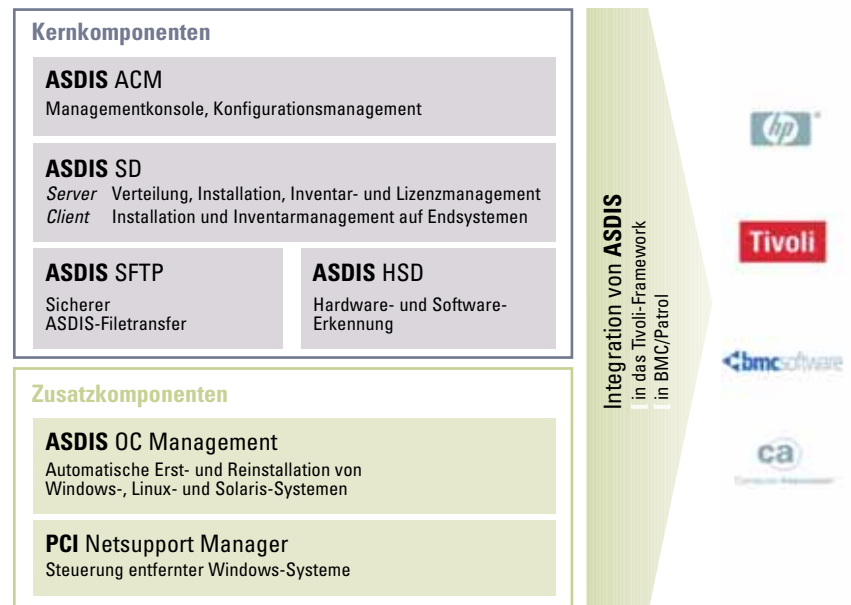
**Kernprozesse zur Administration von IT-Infrastrukturen.** Zum Managen der IT-Infrastruktur sind die Kernprozesse des Bereichs Service Support aus dem ITIL-Rahmenwerk zu betrachten: Change, Configuration und Release Management:

1. Das Change Management sichert die reibungslose Durchführung autorisierter Änderungen jeglicher Art (Software, Hardware, Dokumentation, Organisation usw.), um die nötige Transparenz zu schaffen.
2. Das Configuration Management sorgt dafür, dass zentral aktuelle Informationen über die Configuration Items (CIs) und deren Beziehungen bereitstehen, um jederzeit die Kontrolle über die Systemlandschaft zu gewährleisten.
3. Das Release Management bereitet Ergebnisse der Entwicklung (Hardware, Software) über nachvollziehbare, strukturierte Schritte für einen produktiven Einsatz vor, um geplante Änderungen effizient und risikominimiert durchzuführen.

Diese Prozesse setzen gemeinsam auf der vom Configuration Management zur Verfügung gestellten Configuration Management Database (CMDB) auf. Darin sind für jedes CI alle relevanten Informationen über Status und Version sowie die Beziehungen zwischen CIs, zum Beispiel Abhängigkeiten und Voraussetzungen, enthalten. Das Change Management muss dafür sorgen, dass sämtliche Umsetzungen an der IT-Infrastruktur gesichert in der CMDB

## Die Integration

Quelle: ASDIS



Kern- und Zusatzkomponenten zur Verwaltung der IT-Infrastruktur.

frastruktur gesichert in der CMDB vermerkt werden. Die Datenbank bildet für das Change Management zudem die Basis für Änderungsanforderungen (Request for Change).

Wichtig für diese ITIL-Prozesse ist weiterhin die Definitive Software Library (DSL), in der die für einen produktiven Einsatz autorisierte Software sicher gespeichert wird. Das Release Management darf Änderungen an der eingesetzten Software nur aus der DSL heraus zulassen.

**Automation nach ITIL mit einem bewährten Tool.** Ein markterprobtes Tool, das diesen Anforderungen entspricht, ist das zu ITIL-zertifizierte Standardprodukt ASDIS der ASDIS Software AG (www.asdis.de) aus Berlin. Mit seinen integrierten Funktionen zum Inventory Management, zur Software-distribution sowie zum Systemkonfigurationsmanagement deckt das Tool wesentliche Bereiche des IT-Infrastruktur Managements ab. Durch die vollständige Vernetzung des Configuration und Release Management sorgt es gesichert für eine stets aktualisierte CMDB.

ASDIS steht interoperabel für alle relevanten Plattformen (Windows, Linux, Unix und andere) zur Verfügung und hat sich weltweit bei großen Unternehmen bewährt. Breit angelegte Funktionalität und Optionen zu einer kundenspezifischen Integration »out of the box« ermöglichen den zügigen Einsatz von ASDIS auch in komplexen Umfeldern.

ASDIS automatisiert alle Prozesse im Software Life Cycle und ist dazu unter anderem auch mit Funktionen zur

- ▮ bedienfreien Erstinstallation über Imaging
- ▮ Reinstallation kompletter Softwarekonfigurationen
- ▮ Deinstallation und Löschen nicht mehr benötigter Anwendungen ausgestattet.

**Automation des Change Managements.** Das ITIL-Change Management ist vorrangig ein Steuer- und Kontrollprozess, mit den Aufgaben

- ▮ RFCs zu kategorisieren und zu priorisieren
- ▮ Änderungen an der IT-Infrastruktur zu planen



**Automation des Release Managements.** Zu den Aufgaben des Release Managements nach ITIL zählen insbesondere

- II Software in der DSL zu verwalten
- II Anwendungen für die Produktiv-Umgebung freizugeben
- II Softwareprogramme an die Zielsysteme zu verteilen und dort zu installieren beziehungsweise zu konfigurieren.

ASDIS implementiert diesen Prozess ITIL-konform, indem es

- II Änderungen nur aus seinem Inventar (DSL) heraus zulässt: Jegliche Software muss vor dem Rollout zunächst an ASDIS übergeben werden.
- II Informationen über CIs, die von einer Modifikation betroffen sind, automatisch in seiner Inventarführung (Teil der CMDB) ablegt und somit deren Aktualität sicherstellt.

Authentizität und Vertraulichkeit sämtlicher Änderungen in jeder Phase der Softwaredistribution auf Basis von SSL-basierten Signaturen und leistungsfähigen Verschlüsselungstechniken. Neue Versionen beziehungsweise Updates können parallel zur aktuell eingesetzten Software über Activate- und Deactivate-Mechanismen, ohne Beeinträchtigung der aktuellen Anwendung, zunächst lediglich installiert und erst später aktiviert werden.

**Ausrichtung auf neue Technologien.**

Das ITIL-Tool unterstützt neue Thin-client-Technologien unter anderem durch das Management von Terminal-Servern. Damit können Programme auf diese verteilt, aufgespielt und zur Verwendung freigegeben werden.

Standardmäßig ermöglicht ASDIS die Modellierung von Multi-Tier-Anwendungen sowie einer Multi-Tier-

Freischaltung eines einzigen IP-Ports für das TCP/IP-Protokoll. Es werden Netz-Verbindungen nur zu Kommunikationspartnern in der jeweils benachbarten Netzebene benötigt: Nicht jedes Gerät muss also von dem zentralen Managementsystem aus erreichbar sein.

ASDIS erfüllt darüber hinaus alle Marktanforderungen an leistungsfähige Tools zur Softwareverteilung wie Robustheit (über automatische Wiederholungen), Skalierbarkeit (über kaskadierte Depots), Lastminimierung (über Restart abgebrochener Verteilungen und Depottechnik) sowie die Steuerung der von ASDIS verursachten Netzlast (über statische/dynamische Bandbreitensteuerung).

**Resümee.** Das Management der IT-Infrastruktur über ITIL-basierte Prozesse und ITIL-konforme Tools wie zum Beispiel ASDIS reduziert erheblich das Risiko und den Aufwand bei Systemänderungen wie Softwareinstallationen, Updates und Umkonfigurierungen. Unternehmen aller Branchen können mit dem Standardprodukt heterogene und verteilte Systeme – Server, Desktops, Kassen und Automaten – einfach und problemlos verwalten.

Selbst flächendeckende und komplexe Änderungen sowie die Distribution von Patches zum Schließen von Sicherheitslücken werden mit einem minimalem Aufwand und optimaler Transparenz realisiert. Und ist ein Update von ASDIS erforderlich, so erfolgt dies konsequenterweise über ASDIS selbst, denn das Tool kann sich »netzweit« selbst aktualisieren – ITIL-zertifiziert.

*Jürgen Wepler*

Dipl.-Ing. Jürgen Wepler ist Mitgründer und Mitglied des Vorstands der ASDIS Software AG. Er verantwortet den Vorstandsbereich Business Support & Development.

Dipl.-Ing. Jürgen Wepler

Neue Grünstraße 25  
10179 Berlin  
Telefon: +49 (30) 20631-101  
Telefax: +49 (30) 20631-199  
E-Mail: [JWepler@asdis.de](mailto:JWepler@asdis.de)  
Internet: <http://www.asdis.de>

» **Das Management der IT-Infrastruktur**  
über ITIL-basierte Prozesse und ITIL-konforme Tools wie zum Beispiel ASDIS reduziert erheblich das Risiko und den Aufwand bei Systemänderungen wie Softwareinstallationen, Updates und Umkonfigurierungen. «

Um das Inventarmanagement vor Manipulationen zu schützen, erfüllt das Tool durchgängig die Anforderungen der Revisionssicherheit. Nachträgliche Änderungen an den zur Verteilung verwendeten Paketen schließt ASDIS deshalb konsequent aus.

**Von ITIL geforderte wichtige Eigenschaften.** Wegen der großen Bedeutung der Softwareverteilung in komplexen Umgebungen stellt ITIL weitere explizite Anforderungen an Tools zur Electronic Software Distribution, die von ASDIS ebenfalls voll erfüllt werden.

ASDIS sichert in seinem Standard die Integrität aller Objekte sowie die

Gruppe von Maschinen – zum Beispiel Clients, Applikations- und Datenbankserver usw., auf denen diese installiert werden soll. Ist das Software-Profil einmal definiert, wird auf jedes einzelne Gerät innerhalb dieser Gruppe die dafür vorgesehene Release Unit, unter Einhaltung der vorgegebenen Abfolgen, installiert. Das erleichtert die Administration von Multi-Tier-Anwendungen signifikant und hilft Fehler zu vermeiden.

ITIL fordert, dass Software-Updates über das Internet möglich sind. ASDIS berücksichtigt bei seiner Datenübertragung Techniken zur Abschottung von Maschinen wie zum Beispiel Firewalls. Dazu genügt die

# Einblick Durchblick Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !

**Ja**, ich bestelle drei Ausgaben » *manage it* « zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

**ap Verlag GmbH  
Postfach 1380  
85554 Ebersberg**

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

**+49 8092 87544**

Titel: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Nachname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_