



Configuration Management – Vägen till ordning och reda med rätt stöd!

2010-03-23

Greger.Ohlsson@bita.eu

BiTA Service Management



Tjänsteområden inom utbildning och konsultation:

- IT-styrning
- IT-kvalitet
- IT-effektivitet

”BiTA skall vara den ledande tjänsteleverantören i Norden inom området Service Management.”

Vi skall hjälpa våra kunder till ökad lönsamhet och högre kvalitet på levererade IT-tjänster. IT-tjänster skall levereras med avtalad funktion, till lägre kostnad och med rätt servicenivå (med bibehållen service).

Agenda

- Processen, fundamentet och nyttan
- Nyheter i och med ITIL Version 3
- Planering för införande
- Automatisering och Verktyg
- Observationer



The philosophy of IT Service Management

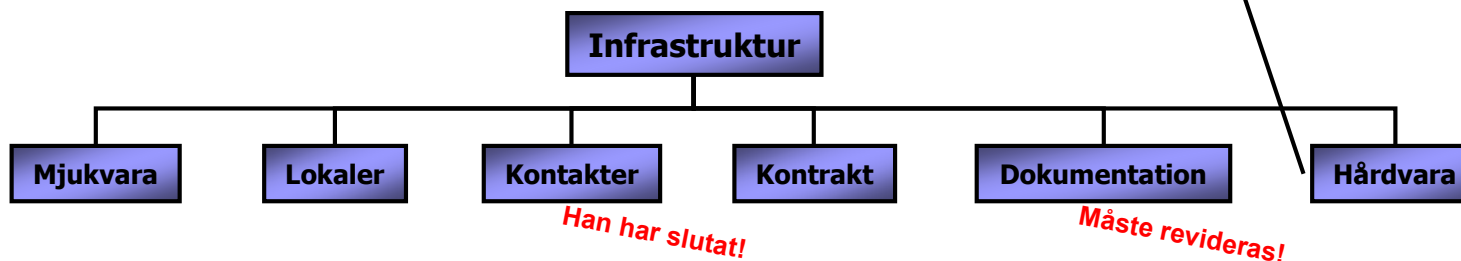
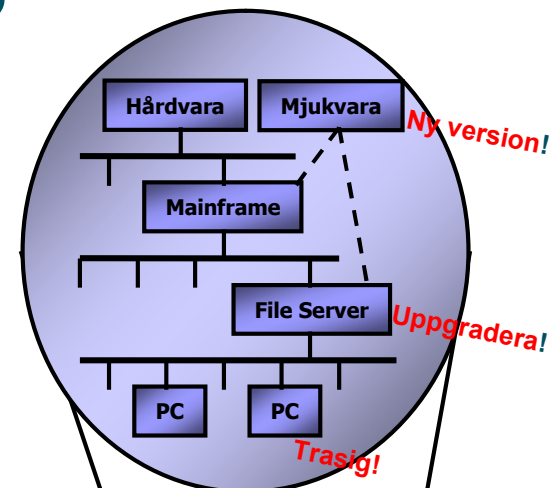
*“IT is the business
and
the business is IT”*

Vad är syftet med Configuration Management?

Några huvuduppgifter för Configuration Management är:

- Minimera antalet kvalitetsfel och compliance-problem som uppstår på grund av felaktig installering och konfigurering
- Underlätta en effektiv tjänstehantering genom att säkerställa och tillhandahålla en aktuell bild av IT infrastruktur, applikationer och tjänster.

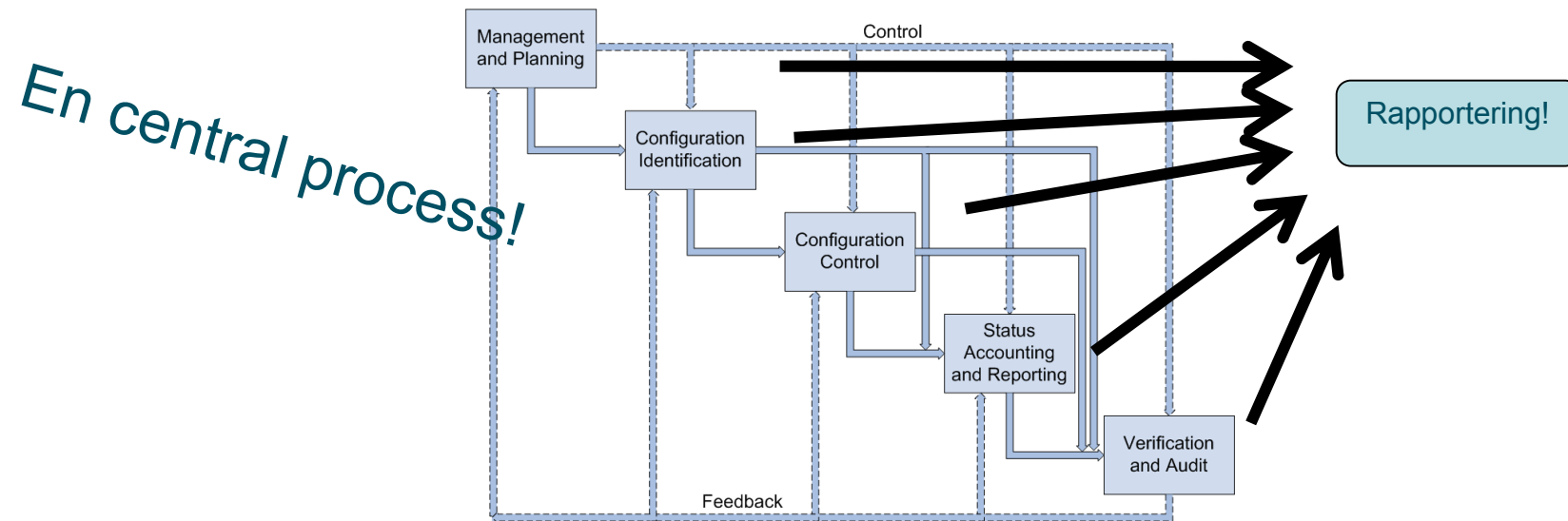
Detta innebär att ändringar på viktiga IT komponenter behöver hanteras på ett kontrollerat sätt. Hanteringen utförs i ett samspel med Change Management och Configuration Management under varje komponents hela livscykel!



Några Definitioner

- **Configuration Item (CI)**
En viktig komponent i en IT-tjänst, och som behöver hanteras hela livscykeln...
- **Configuration**
en samling konfigurationsobjekt som tillsammans levererar (en del av) en IT-tjänst
- **Configuration Management DataBase (CMDB)**
En databas som lagrar information om konfigurationsobjekt och deras relationer varandra
- **Configuration Manager**
En roll som övervakar att konfigurationer hanteras enligt processen och att kvalitén i konfigurationsinformationen upprätthålls över tiden...

Configuration Management



-"Identify, control, record, report, audit and verify service assets and configuration items, including versions, baselines, constituent components, their attributes, and relationships"

Säkerställer enhetlighet i strukturer, arbetsmetoder och kontrollpunkter för att hålla reda på IT:s tillgångar!

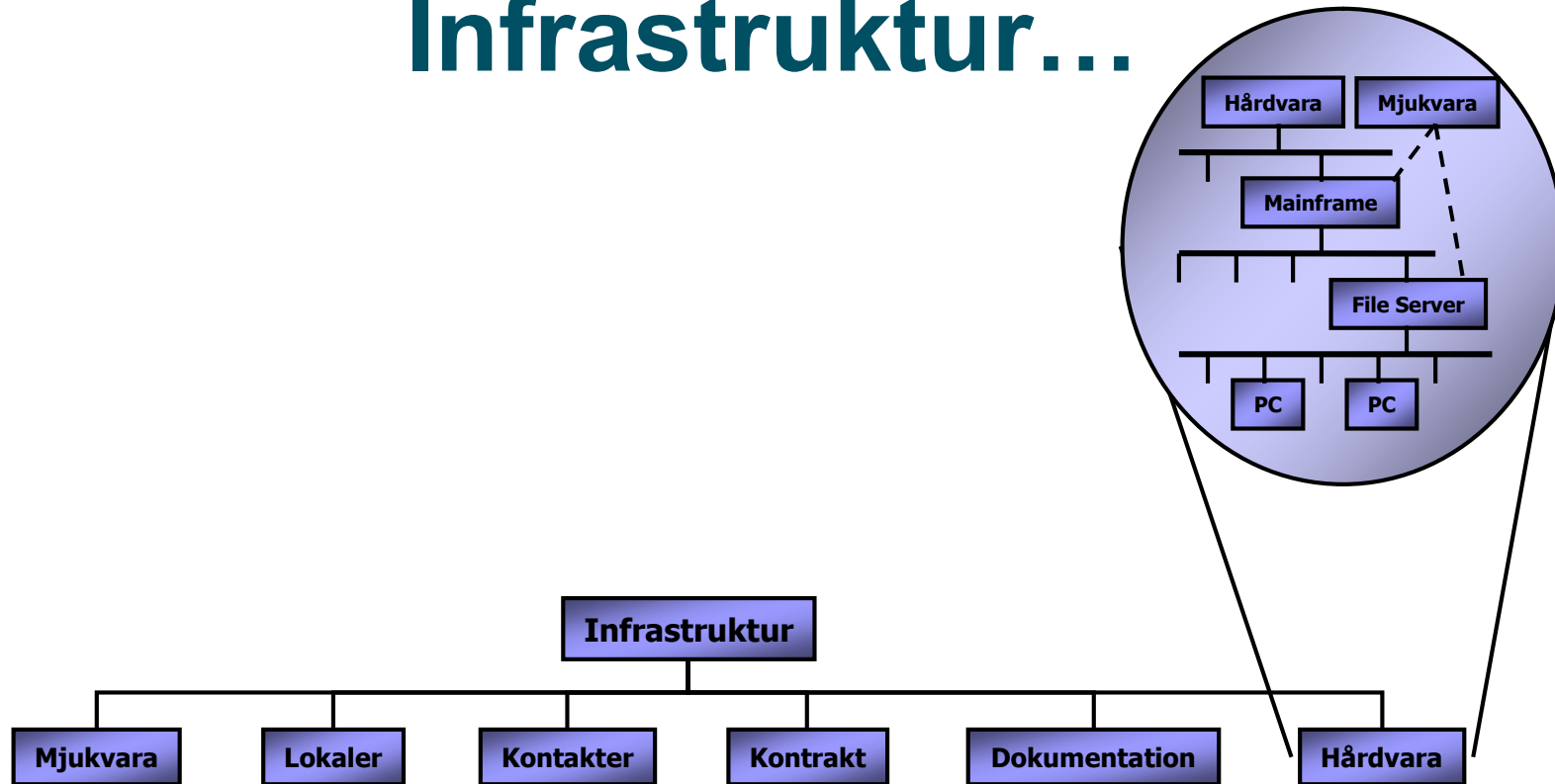
ITIL version 3: nytt namn

Service Asset and Configuration Management

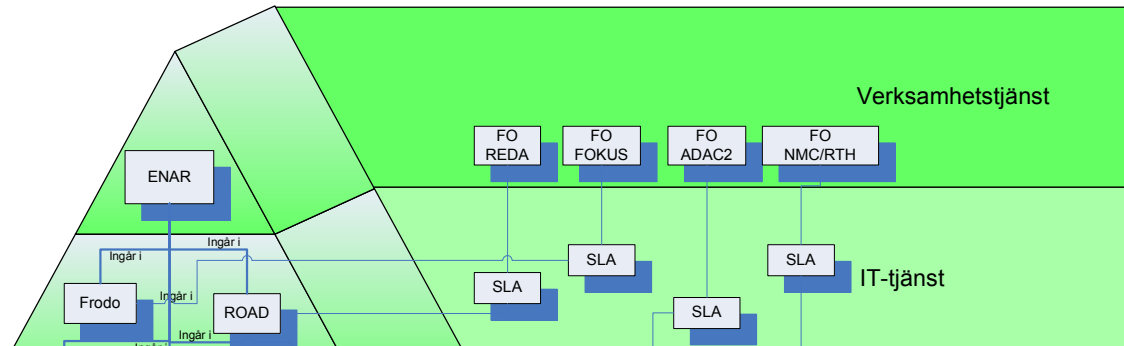
- Begreppet Tjänsteleverantör (Service Provider) alltmer centralt
- IT är en leverantör av IT-tjänster och leverans sker m h a Processer
- IT-tjänster (och IT-komponenter) skall ha en definierad livscykel

ITIL v3

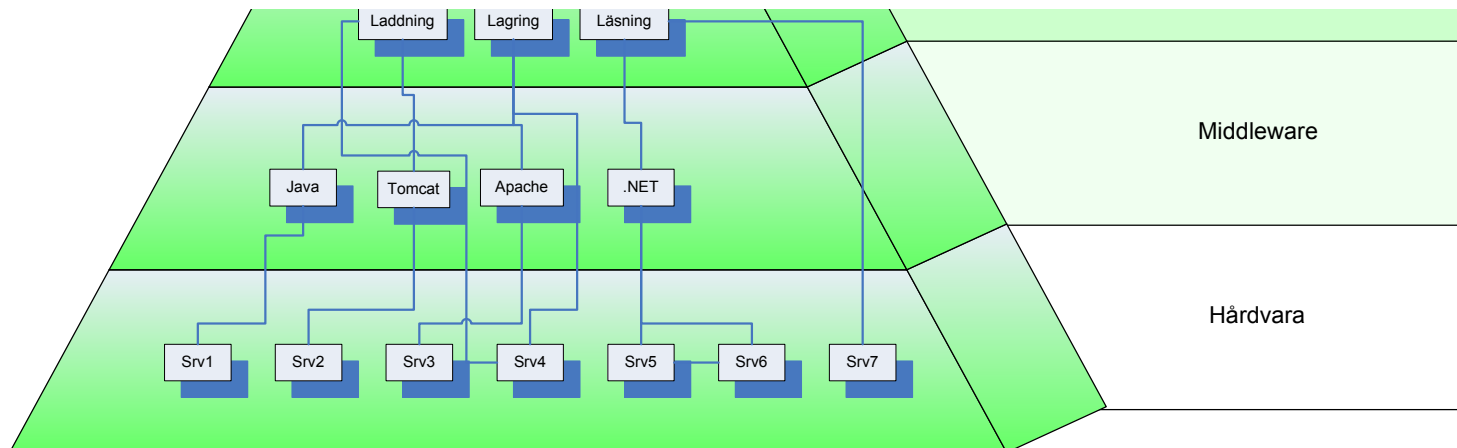
Från Teknikleverantör med Infrastruktur...



...till Tjänsteleverantör med Tjänstetillgångar (Service Assets)



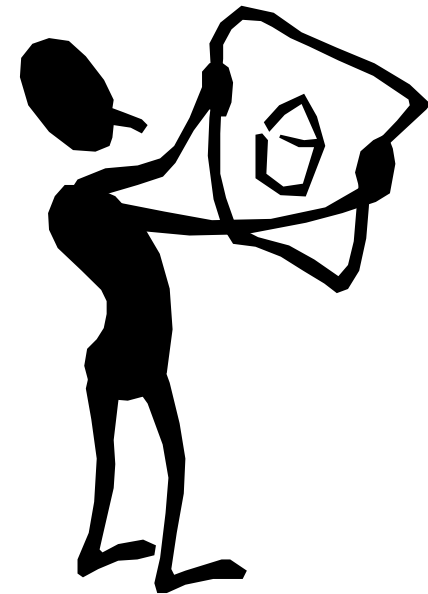
Genom att "plocka ihop" teknikkomponenter (leveranser)
Får vi tjänster som vi kan katalogisera och avtala med kund



Införa processen: planering, förutsättningar och erfarenheter

Hur implementerar man Configuration Management?

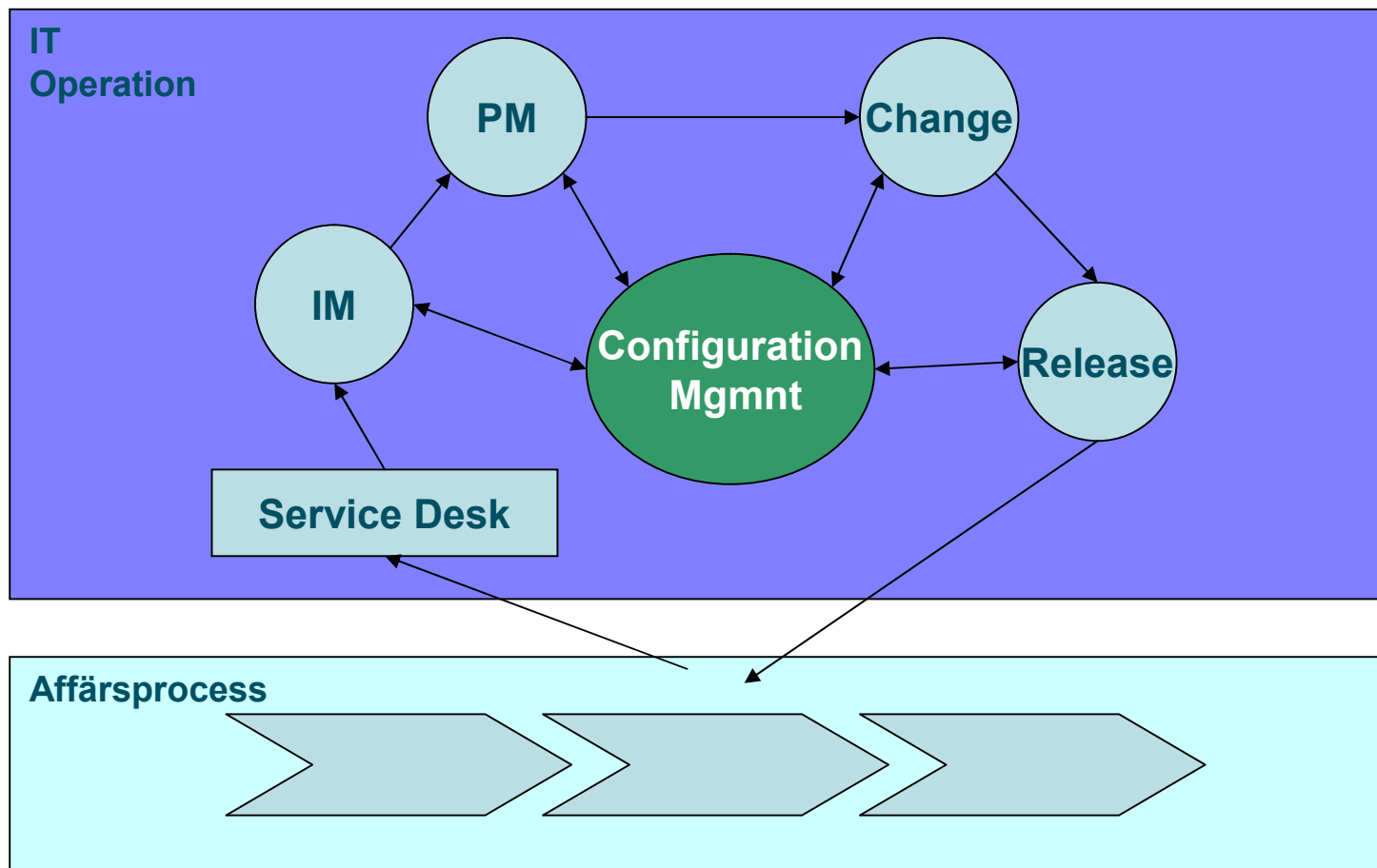
- Ett förändringsprojekt
 - "Management commitment"
 - Mål med införandet - intressenter
 - Säkerställ resurser



Införande i projektform



Samspelet



Vad innebär det för oss?

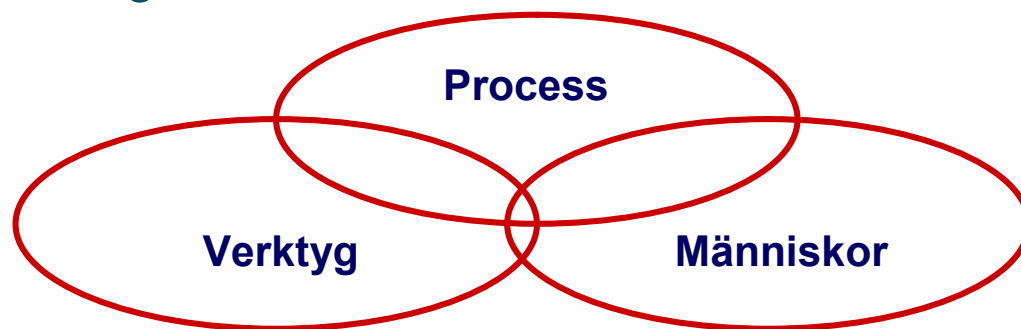
- Olika mognadsgrader hos processerna att agera kravställare
- Organisationen (olika funktionella enheter) bidrar i processarbetet
- Drift åt flera kunder:
säkerhet, konfidentiell info...





Tänk på...

- Att implementera en förändring innebär att vi måste ta hänsyn till alla aspekter
- Stora förändringar tar tid!



Tideway | Foundation Automates CMDB Maintenance for Data Quality - Windows Internet Explorer

http://www.tideway.com/solutions/cmdb/

Arkiv Redigera Visa Favoriter Verktyg Hjälp Länkar >>

☆ + http... Top... The... T... X >>

Server Optimization
License Optimization
Infrastructure Baseline Service
Virtualization Control
CMDB

Risk Reduction
Availability
IT Outsourcing
Green IT

Download
Whitepapers
Tideway TV

Can You Trust Your CMDB? – Don't Gamble with Data Quality

Why Are 75% CMDB Projects Destined to Fail?

ITIL's Configuration Management Database (CMDB) is widely accepted as a critical component for effective service management. Yet - according to Gartner - 75% of CMDB projects are destined to fail. A key cause of failure is poor data quality - if users don't trust the data they won't use it, and the promised efficiency gains are never realized. Let's face it: maintaining core CI and dependency data manually just isn't viable. Or even realistic.

Confidence in Data Quality = Confidence to Use the CMDB

Tideway Foundation™ automates the maintenance of the core data in the CMDB, keeping it up-to-date and accurate. Foundation's intelligent and agent-free indexing capabilities automatically populate the CMDB with detailed CI information, including the complex dependencies between them. Foundation automates the population and maintenance of server, software and business application CIs and

CMDBs Need People Too - Access, CA, CMDB, Database, Enterprise, HIS, IDE, IL, IM, IME, IP, IT, - Windows Inter...

http://articles.directorym.net/CMDBs_Need_People_Too-

Arkiv Redigera Visa Favoriter Verktyg Hjälp Länkar >>

☆ + The... Tide... C... X Hä... >>

My Articles | About Us | Co

directory | M
ARTICLES

SEARCH:

ABOUT US | VIEW ALL FEATURED ARTICLES | VIEW ALL TOPICS | VIEW ALL REGIONS | DM MOBILE | DM BLOG

All Topics > Business Services >

CMDBs Need People Too

Businesses need a configuration manager to evangelize the CMDB, build teams and consensus.

easyCMDB
Config, Change & Incid Solution
www.easycmdb.com

Configuration Mana
Solutions for Your Sm
www.business.com

ITIL Foundation
Grundkursen i IT Serv
www.w-cm.se

Data Quality Manage
Improve master data q
www.zynapse.com

it Solutions
100+ Clients, 6 Years. 100% No Invoice Guarantee.
www.brickred.com

Dell it solutions
Spara upp till 3 000 kr på datorer med Intel® Core™ 2 Duo-processorer.
www.Dell.com

Miles Consulting
Learn how we can help with your business with all your IT needs
Click Here

Related Article
- CMDB Adoption
Despite comple
adopters recog
trated data to

provided by: **internet.com**

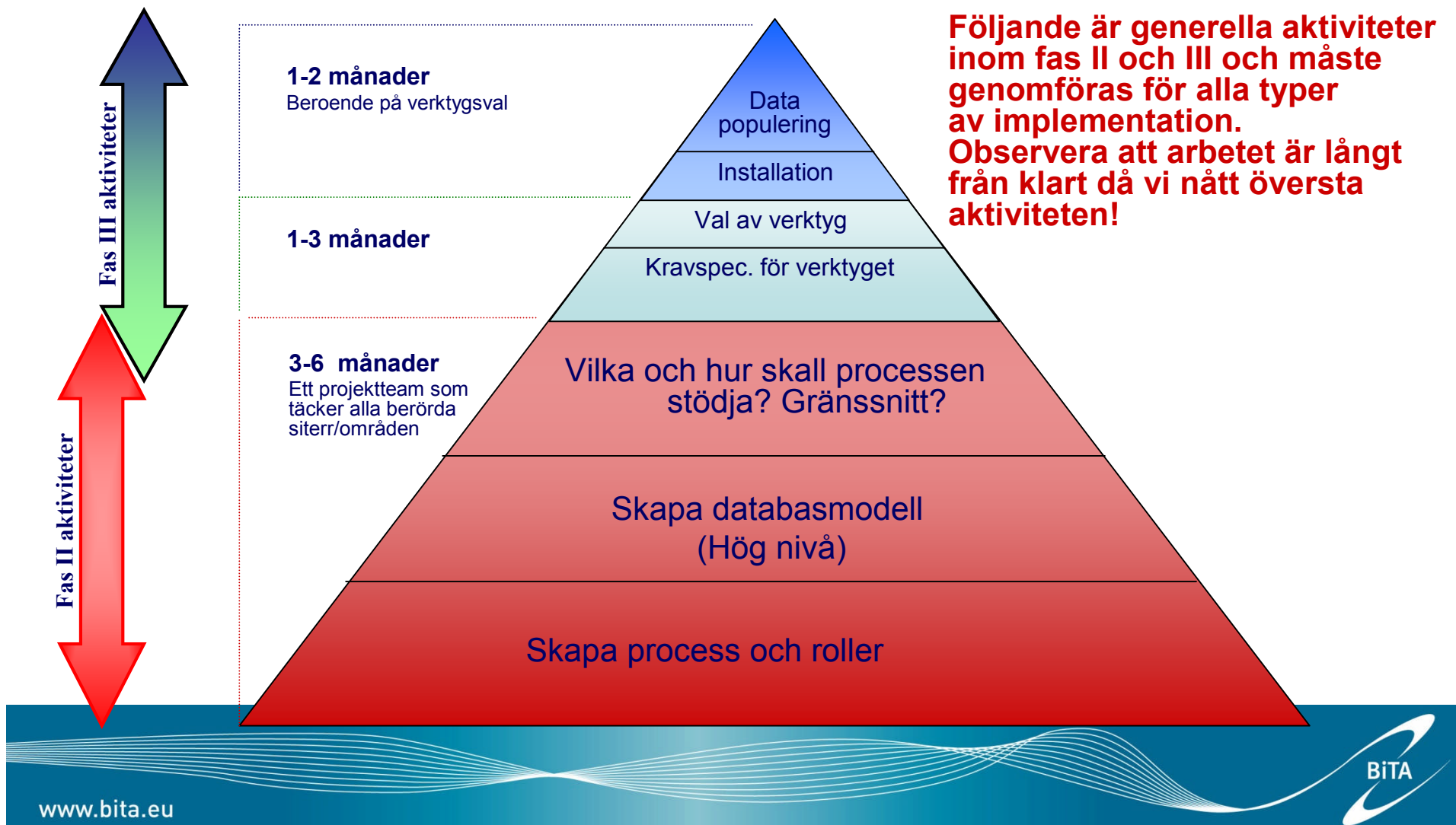
Internet | Skyddat läge: Av 100 %



Mer att tänka på

- Processen skall ha en ägare
- Processen skall ha en ansvarig (för utförande)
- Det skall finnas mål för processen att uppfylla
- Processen måste ha mätetal (KPI'er)
 - Skillnader mellan verklighet och CMDB
 - Täckningsgrad

Tidsperspektiv



Inför fas III

- Vilka är komponenterna (CI)?
 - Detaljnivå, abstraktioner
 - Kategorier, underkategorier
- Vilka attribut behövs per komponentkategori och vilka ska vara obligatoriska?
 - Status, namn, ID, beskrivning...
- Hur relaterar komponenterna till varandra?
 - Används av, ingår i, beror på
 - Ett till ett, ett till många, många till många
- Vilka datakällor finns och vilka metoder kan användas för att komma åt data?
 - Katalogtjänster, inventarieregister, agenter...
 - Databassökning, pollning...
- Vilka metoder och regelverk ska användas vid populering/synkronisering av CMDB?

Automatisering & Verktyg

- Processens olika delar kan ofta automatiseras om aktiviteter utförs på ett likformat sätt
- Verktygsval bör styras utifrån processens krav
- Underlättar ibland processintegrationer

Verktygsval – att tänka på

Integration

- ✓ Koppling till andra Service Management verktyg. En del av en integrerad "helhetslösning" eller ett "fristående" verktyg?
- ✓ Gränssnitt mot andra verktyg? T ex initial kartläggning (discovery)?

Kontroll

- ✓ Förhindra ändringar innan godkännande erhållits?
- ✓ Säkerhet, roll- och behörighetshantering?
- ✓ Stöd för analyser av förändringspåverkan (impact analysis) och trender?

Struktur

- ✓ Centraliserad eller federativ databas?
- ✓ Hantering av komponenternas (CI) livscykel, historik och tillhörande dokumentation?
- ✓ Stöd för Baselines?

Visualisering och rapportering

- ✓ Grafiskt åskådliggörande av komponenternas relationer?
- ✓ Fördefinierade sök- och rapportfunktioner? Utbyggnadsmöjligheter?
- ✓ Självbetjäning?

Verktysval – att tänka på forts.

Leverantör

- ✓ Kapacitet, flexibilitet, skalbarhet, licensmodell – kan vi dynamiskt växa/minska i omfattningen?
- ✓ Drift, support, förvaltning – **vill vi ha en leverantör som en strategisk (långsiktig) partner** som kan uppfylla nya och förändrade krav över tiden?

...slutligen några observationer

- Lätt att hamna i "skyttegravar" som t ex processilos, namnstandarder, kategorisering m m
 - Projektresurser måste prioritera driften, tidplanen hackas sönder
 - Verktyg kommer in för sent i tidplaneringen, tar lång tid att få igång
 - Man kan inte bestämma vad som är MasterData och vem som ansvarar för detta?
- + Processen ger många "aha"-upplevelser, särskilt när man grafiskt kan visa komplexiteten, vi kan samlas och diskutera kring en bild. Det bidrar till ökad förståelse och snabbare mognad inom organisationen!!**

Ha rimliga förväntningar!!!

Tack för mig!
-Frågestund?

Greger.Ohlsson@bita.eu



Notera: Fler whitepaper finns att hämta på vår hemsida
www.bita.eu