

Mehr als Inventar!

So richten Sie ihr Configuration Management
auf die Zukunft aus



Susanne Bandi,
DIS GmbH, Zürich, Schweiz



1

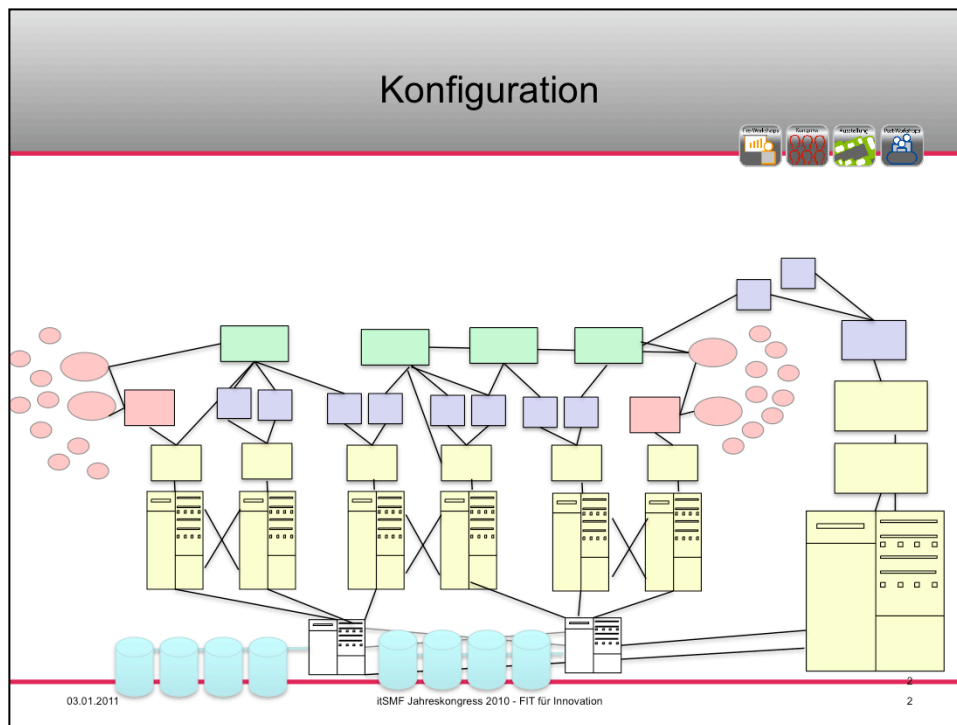
Grüezi

Mein Name ist Susanne Bandi und ich begrüsse Sie herzlich zum Kurzreferat:
So richten Sie ihr Configuration Management auf die Zukunft aus !

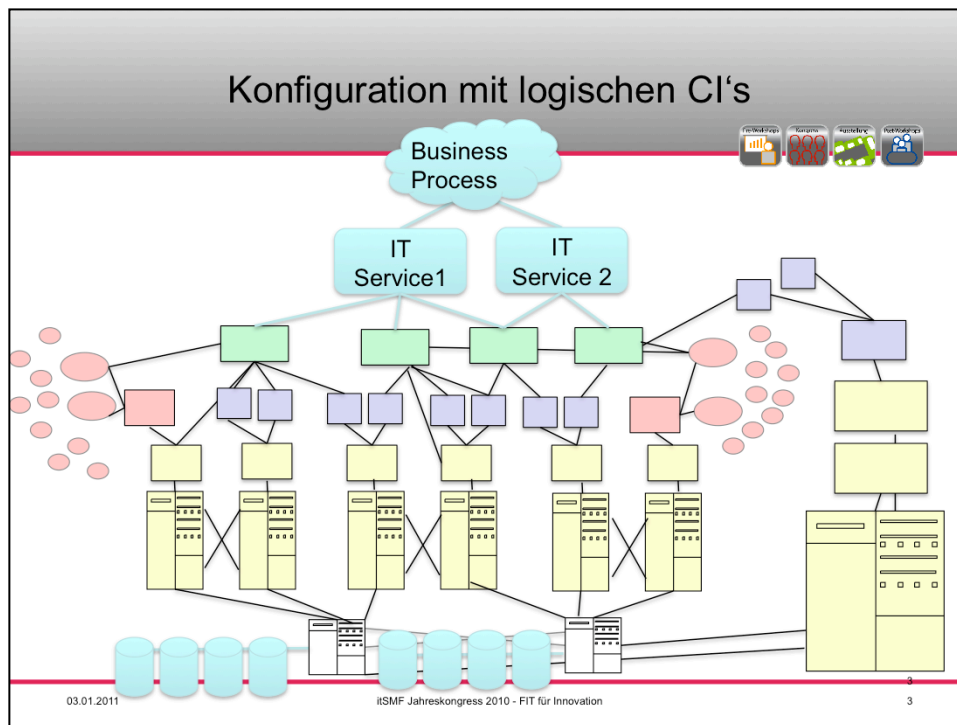
SIE sind hier, weil sie Potential sehen für ihr Configuration Management
ICH bin da um Ihnen in 15 Minuten fünf Bereiche vorzustellen, wo Sie
ansetzen können.

Ich führe eine IT Beratungsfirma in Zürich. Mein Team berät und unterstützt
grosse Finanzdienstleister in der Schweiz im Bereich Configuration
Management, Service Automation, Projekt Management und
Datenbankoptimierungen

Mein Erststudium ist Buchhaltung und es ist mir aufgefallen, dass es
zwischen Configuration Management und Financial Management sehr viele
Ähnlichkeiten gibt. Ich werde deshalb meine Empfehlungen mit Analogien zur
Buchhaltung würzen. Eine Frage, die mich beschäftigt ist: Warum ist
Financial Control heute eine Selbstverständlichkeit aber mit Configuration
Control tun wir uns so schwer ?



In vielen Firmen konzentriert sich Configuration Management heute auf Klassen (Server Systeme, Middleware Instanzen, DB-systeme, Applikationen) und oft mit Schwergewicht auf die physikalischen Objekte



Logische Cis

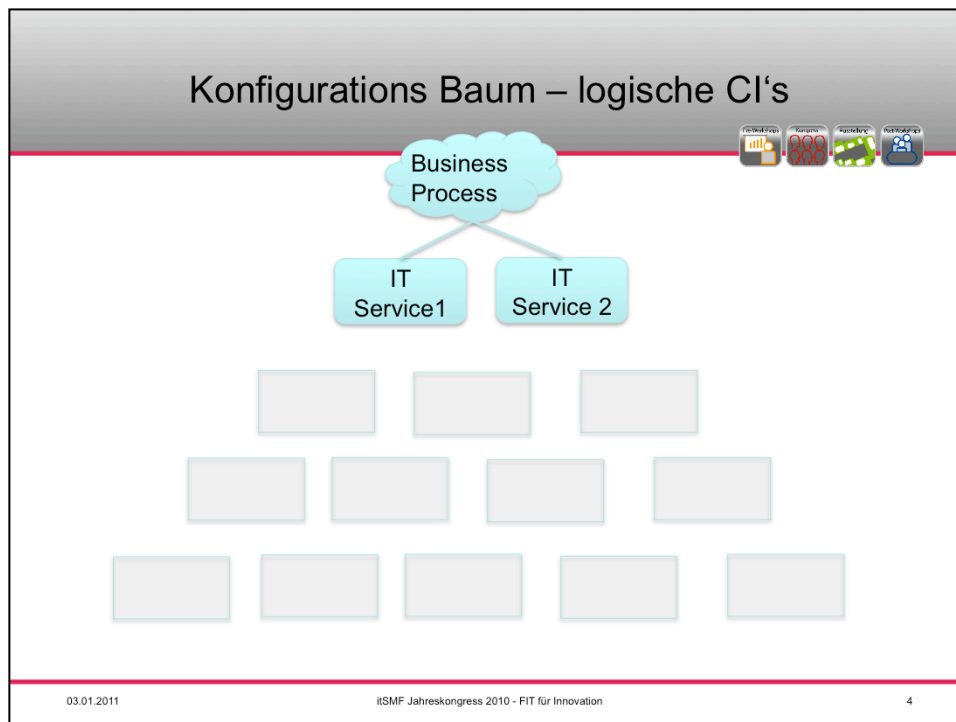
Aber solange es keine Verbindung dieser Konfiguration zum IT Service und/oder gar zum Business Prozess haben, kann noch nicht das gesamte Potential von Configuration Management ausgeschöpft werden. Zudem können neuere Anforderungen z.B. aus Availability Management (Fault Tree Analysis) End to End Service Automation, IT Financial Management Budgeting auch NICHT zufriedenstellend erfüllt werden.

Das erste Gebiet in welchem Sie ihr Configuration Management also verbessern können ist das Einbinden von LOGISCHEN Objekten und zwar inkl. der Verbindung zum Business Prozess.

Zwei Punkte, die hier besonders berücksichtigt werden müssen:

logische Objekte haben keine TCP/IP Adresse (Thema kluge Schlüsselwahl)

Logische Objekte können nicht discovered werden, das heisst Verification & Audit müssen Sie anders machen, z.B. mit Ownership-Reconfirmation oder Abgleich mit anderen Inventaren)

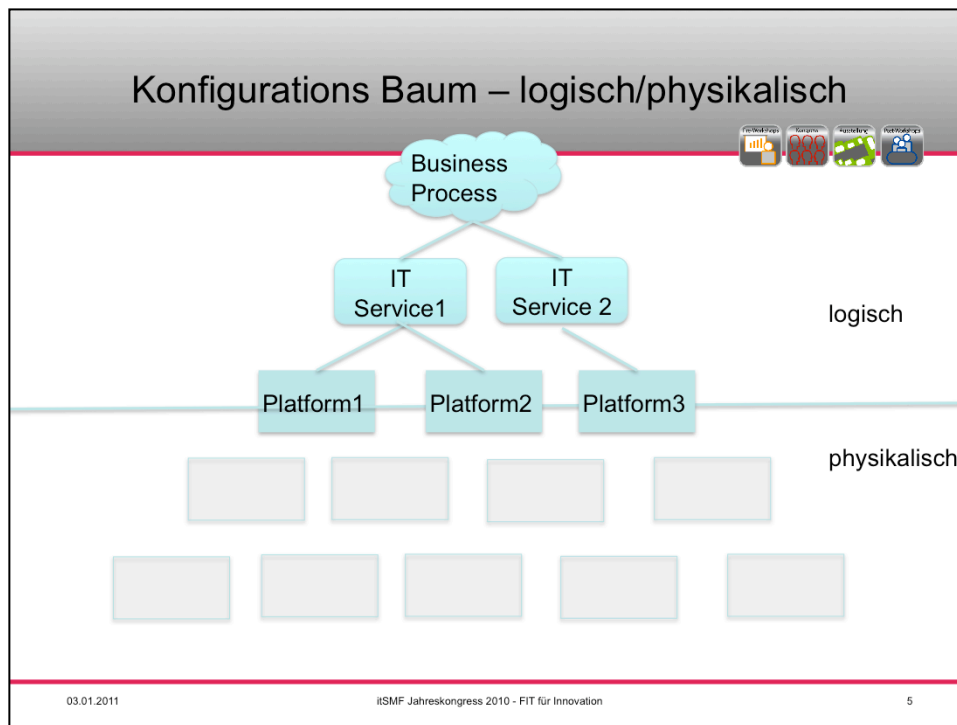


Komplexität reduzieren /Sichtweise ändern Configuration TREE

Es ist zu komplex, zu teuer und nicht effizient die gesamte Konfiguration bis ins tiefste Detail als CI zu managen. Deshalb muss vereinfacht und die Sichtweise geändert werden.

Die zweite Empfehlung: Konzentrieren Sie sich auf den Konfigurations Baum eines IT Service. Modellieren Sie diesen Konfigurationsbaum pro-aktiv von oben (Business Prozess) bis unten (Physikalische Objekte) aufgrund der Anforderungen und angelehnt an ihre Aufbauorganisation. Keep it simple; nicht mehr als 6 Ebenen. Modellieren Sie, das was Sie brauchen, nicht das was Sie haben bzw. discovern können. Natürlich, wird sich die Struktur möglicherweise beim zweiten und dritten Service nochmals etwas anpassen, aber mit der Zeit haben Sie einen zuverlässige und bewährte Konfigurations Baum Modell.

In der Buchhaltung benutzen Sie auch so einen Baum, den Kontenrahmen. Sie führen nicht für jede Buchung ein eigenes Konto, sie fassen klug zusammen. Es ist heute selbstverständlich, dass das gesamte Unternehmen mit demselben Modell arbeitet. Wo kämen wir denn hin, wenn der Chefbuchhalter seinen Kontenplan nutzt, der CFO für die Budgetierung einen ändern und der Produktkostenkalkulator bzw. diejenige Person die Offerten erstellt wiederum ein anderes Modell ? Wie ist denn das heute in Ihrer Firma? Benutzen alle ITIL Prozesse genau dieselben Metadaten über die Konfiguration ?



Übergang logisch / physikalisch

Das dritte spannende Themengebiet lautet: Wie soll der Übergang logisch / physikalisch gestaltet werden

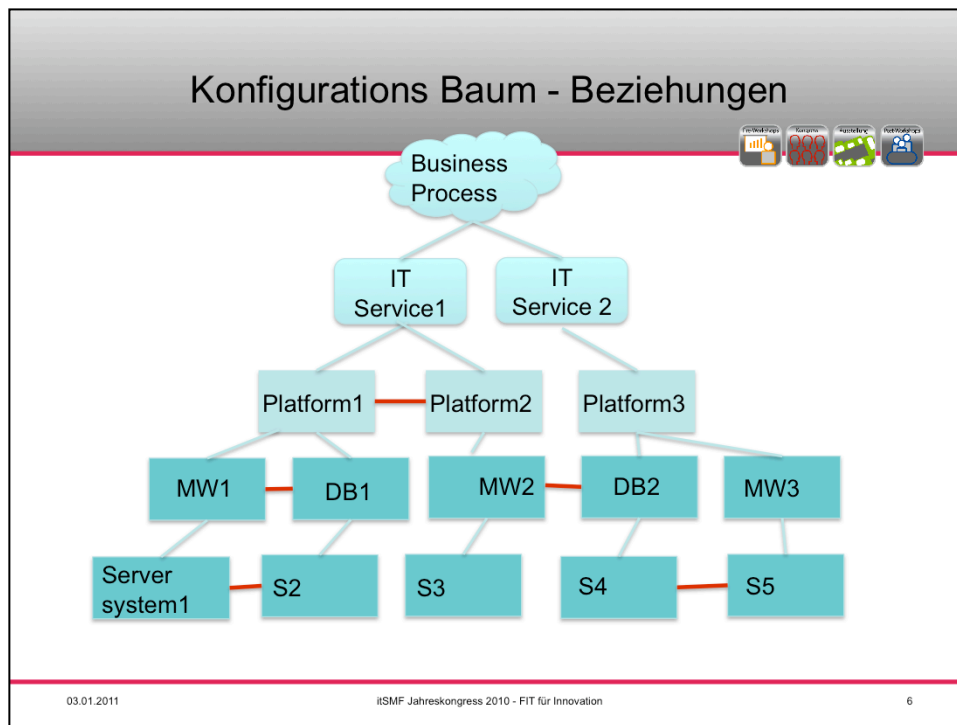
Modellieren Sie eine logische Zwischenschicht z.B. unter dem Namen Plattform oder Architektur. Und führen Sie keine direkte Verbindung zwischen Service / Applikation und physikalischen Objekten.

Das hilft zu vereinfachen und zu standardisieren.

Oftmals sind in ihrem Unternehmen bereits solche Konzepte im Einsatz z.B. werden Sie Ihre Java Applikation kaum auf Websphere Zelle 123, auf Server ABC ausrollen sondern wohl eher auf eine bestimmte Umgebung z.B. Test Umgebung. Solche Informationen sind auch eine wunderbare Quelle um Beziehungen logisch/physikalisch automatisiert herauszulesen.

Ich kann Ihnen jetzt hier nicht aufzeigen wie IHR Konfigurations Baum aussehen muss. Das hängt wesentlich von Ihrer Organisation und von den aktuellen Anforderungen ab.

Ein guter Buchhalter kann aus der Bilanz/Erfolgsrechnung nicht nur herauslesen, wie das Geschäft läuft sondern auch, wie die Firma organisiert ist, welche Geschäftsfelder sie hat, welche Produkte sie verkauft....



Beziehungen

Im vierten Optimierungsbereich geht es um Beziehungen.

Gehen Sie gedanklich davon aus, dass eine Beziehung auch ein vollwertiges Objekt ist. Warum gedanklich? Weil ich weiss dass nicht alle Tools diesen Ansatz erlauben. Trotzdem, nehmen Sie Beziehungen wichtig. Denken Sie auch daran, dass eine Beziehung in der Realität von jemandem gemanaged wird z.B. die Beziehung vom Business Prozess zum IT Service wird wahrscheinlich von Ihrem Service Level Manager (oder Service Manager oder Key Account Manager) betreut, oder?

Wie / wo und wann wird ein Change an einer Beziehung heute ausgelöst? Wird dann immer gleichzeitig auch ein Objekt geändert? Wer soll der Owner der Beziehung sein? Wie definieren Sie den Schlüssel einer Beziehung? Wer ist für die Änderung verantwortlich? Führen Sie nur wenige, „wichtige“ = geforderte/relevante Beziehungen als CI's und stellen Sie vor allem am Anfang sicher, dass Configurations Control korrekt durchgeführt und unterstützt wird.

Financial Control (1920)



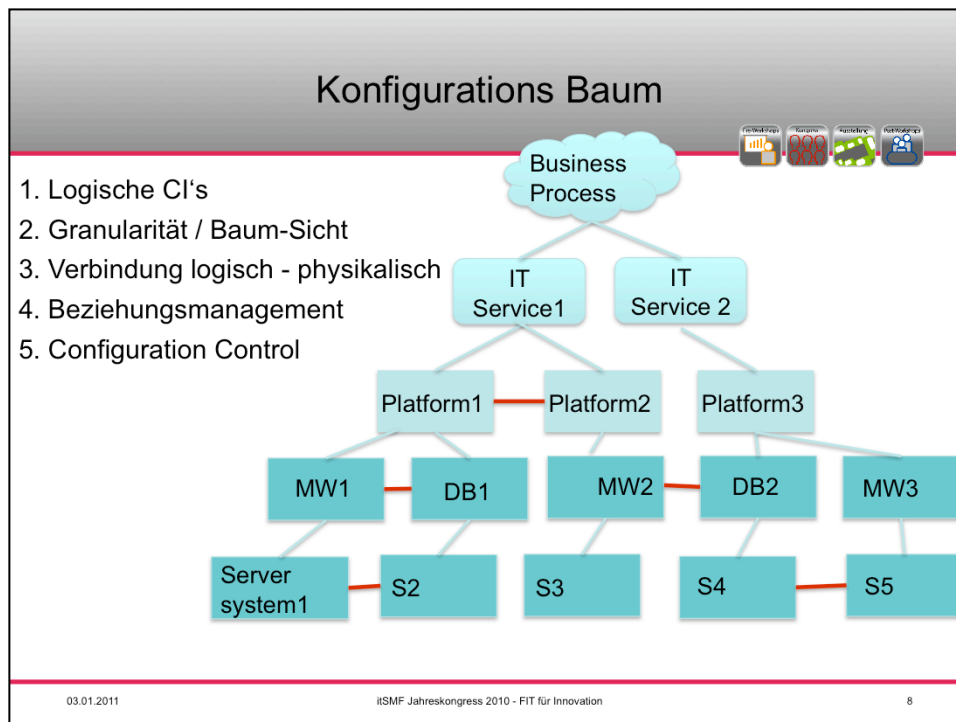
Configuration Control

Mein fünftes, letztes und liebstes ThemenGebiet: Configuration Control. Jetzt geht es um Arbeit und zwar um solche die erst anfängt, wenn Sie Konfiguration Management eingeführt haben.

Selbstverständlich haben wir heute Financial Control: Jeder Geschäftsvorfall zieht eine oder mehrere Buchungen nach sich. Es gibt heute keine Säle voller Buchhalter mehr sondern unzählige Backoffice Applikationen die diese Buchungen automatisiert generieren. Bei jedem Geschäftsvorfall: Fahrkarte lösen, Geld beziehen, Aktien kaufen. All das Einfluss auf das Finanzsystem einer Firma und wird eingebucht. Unter anderem darum, dass nachher der Kassenbestand mit dem berechneten Kassensaldo verglichen werden kann oder dass eine Bilanz / Erfolgsrechnung (Übersicht) erstellt werden kann. So weit sind wir mit Configuration Control noch lange nicht.

Configuration Control ist harte Arbeit und kostet Geld, deshalb:

- a) Beschränken Sie sich deshalb auf eine vernünftige Menge CI's und Beziehungen die sie aktiv managen wollen = Unter Configuration Control
- b) Automatisieren Sie, wo immer möglich
- c) überlegen Sie, ob sie Ihr Configuration Management um zusätzliche Attribute bzw. Zusätzliche Objekte (von vernünftiger Qualität) von anderen Quellen (z.B. Discovery Tools, Kostenverrechnungssystem, Software Configuration Systems) erweitern wollen aber bitte machen Sie transparent von welcher Qualität die Daten sind.



Sie haben vielleicht bemerkt, dass ich bis jetzt fast immer von Objekten und Konfigurationen gesprochen habe. Das war Absicht. Als CI bezeichne ich nur Objekte (oder eine Beziehungen) die mit den Configuration Management Prozessen verwaltet werden. Dies beinhaltet insbesondere strikte Einhaltung von Configuration Control = Change Control, so dass jederzeit transparent nachgewiesen werden kann, warum, was, wann mit wessen Einwilligung geändert wurde. CI ist also eine Art Gütesiegel, eine Garantie für die Qualität der Metadaten (ähnlich wie: TÜV geprüft) .

In Bezug auf den Konfigurations- Baum heisst das, dass Sie nun definieren müssen, welche Objekte / Beziehungen Sie als CI führen wollen/müssen und wo sie Informationen von vertretbarer Qualität anderswo beziehen können.

Hauptziel von Configuration Management ist es, den anderen ITIL Prozessen zuverlässige Informationen über die Konfiguration zur Verfügung zu stellen gemäss deren Anforderungen! Configuration Control ist eine Möglichkeit zuverlässige Qualität zu bekommen, aber – je nach Anforderung – nicht die einzige.



Ich bin Ihnen jetzt noch eine Antwort schuldig: Warum ist Financial Control heute ein Selbstverständlichkeit, aber bei Configuration Control tun wir uns so schwer ?

Ich denke,

- a) dass die Nutzenerkenntnis noch fehlt
- b) dass das Ausmass des Risikos noch unterschätzt wird
- c) und schlussendlich liegt es sicher auch daran, dass die gesetzlichen Auflagen (noch?) fehlen.

Abschluss:

Ich durfte Ihnen einen Strauss von Ideen/Anregungen mitgeben – das ausführliche Script finden Sie auf dem Internet - Sie bestimmen jetzt, welche Empfehlung zu Ihrem System passt und haben Sie es in der Hand IHR Configuration Management optimal auf die Zukunft auszurichten.

Der eine oder andere, wird in den nächsten Wochen, vielleicht mal an meine Worte denken.



Wir stehen für Configuration
Management ein, weil
Beziehungen nicht nur zwischen
Menschen kostbar sind !

www.dis.ch/blog