

# **ITIL für alle – mit iTop geht das!**

David M. Gümbel



# Agenda

- ITIL – zwischen Zaubertrank und kaltem Kaffee
- iTop, das IT Operations Portal
  - Designprinzipien & Scope
  - Demo
- Projekterfahrungen
- Fragen



# ITOMIG GmbH



## Beratung

Produktauswahl, Business Case, Marktbeobachtung

## Projektmanagement

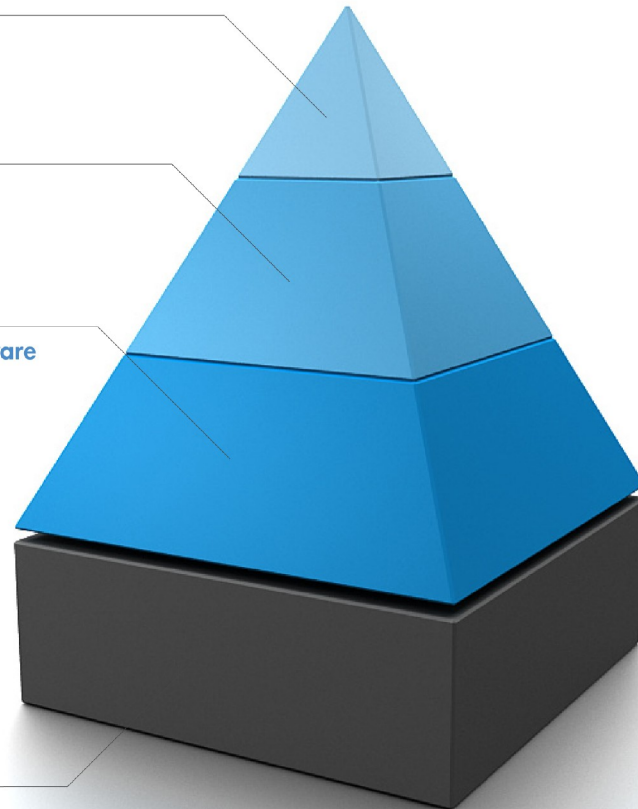
Migration, Einführung, Sourcing

## Technische Unterstützung

OpenOffice, Wine, Terminalserver, Virtualisierung, Groupware

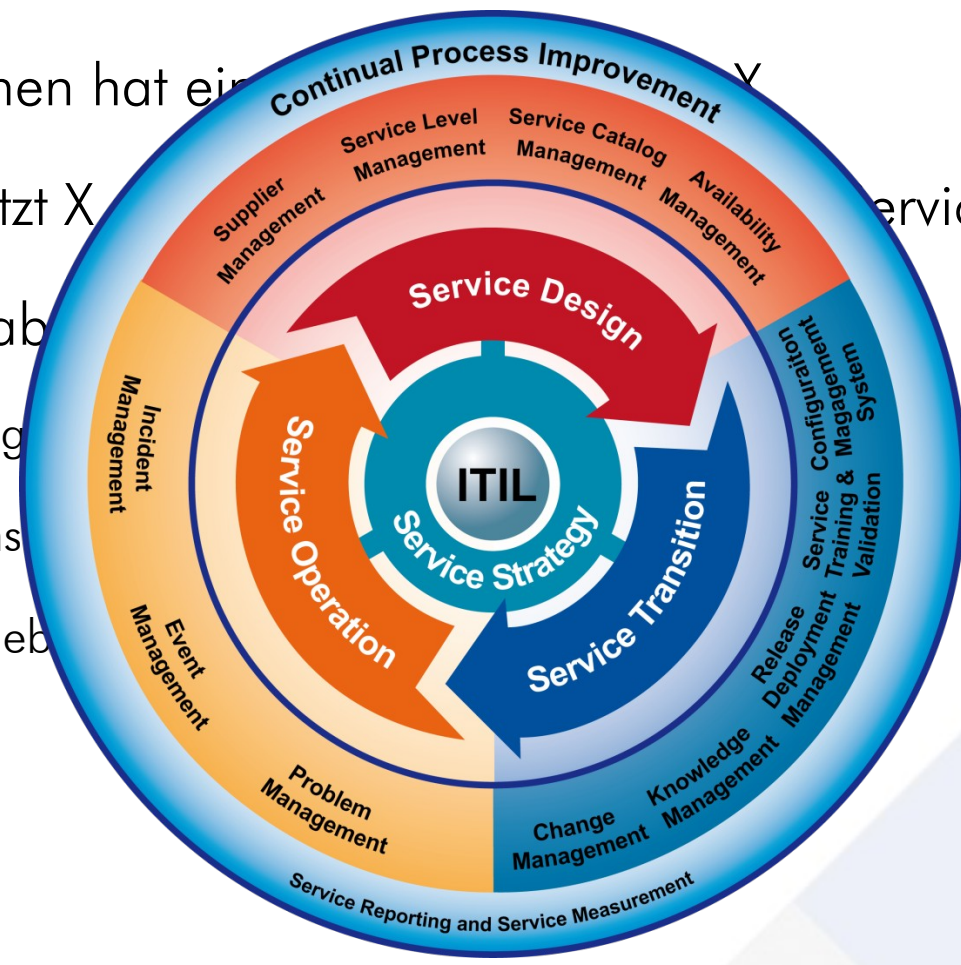
## Unabhängigkeit und Neutralität

International anerkannte Kompetenz



# ITIL & Services

- Unternehmen hat ein „Service“
- IT unterstützt X
- Services haben
  - Design
  - Transition
  - Betrieb



# ITIL - Prozesse

- (generische) Prozesse halten Services am Leben
- Störungen (Service wird nicht wie bestellt geliefert): =>  
**Incident Management**
- Probleme (spontane Reboots außerhalb der Servicezeiten, Häufung ähnlicher Störungen, ..) => **Problem Management**
- Änderungen in der IT-Infrastruktur (Downtimes, Patchen, neue Elemente) => **Change Management**



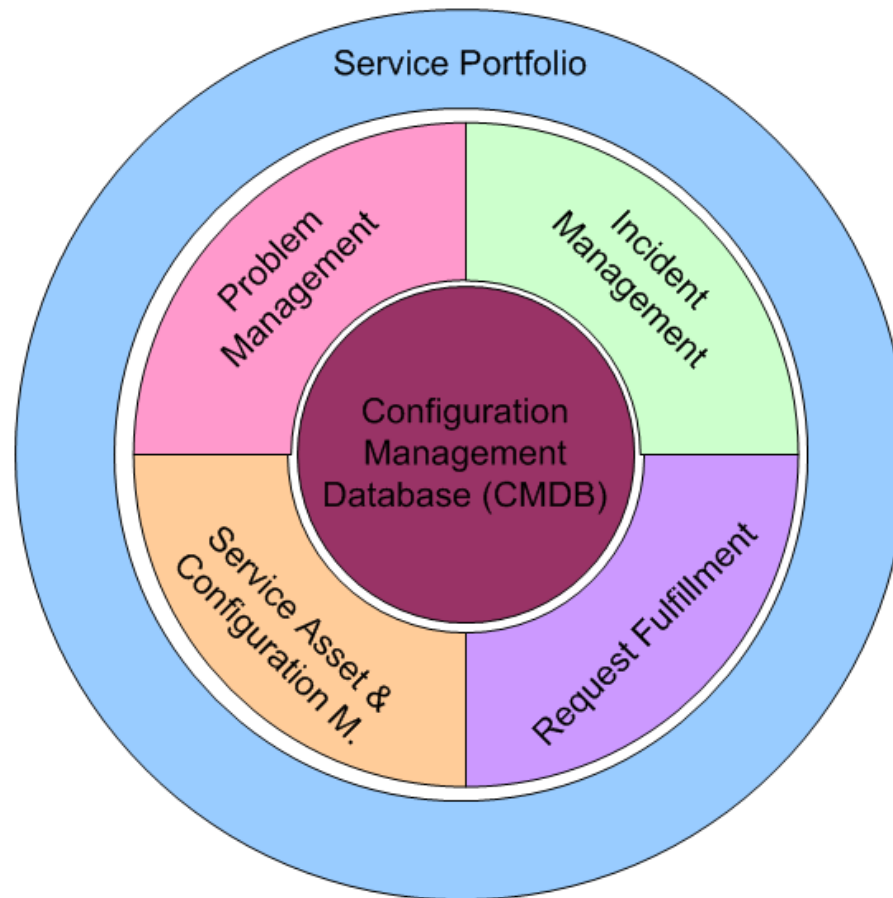
# ITIL - CMDB

- Infastruktur ist komplex, Zusammenhänge für den Einzelnen in der Regel nicht mehr zuverlässig zu überblicken
- CMDB (Configuration Management Database):
  - logisches Abbild der IT-Infrastruktur
  - bildet alle Elemente der Infrastruktur ab
  - mitsamt ihrer Verknüpfungen (!)
- „Elemente“ der Infrastuktur sind sog. „Configuration Items“ (CIs)



# CMDB & Prozesse

- Operation
- Um gezielt
  - nach
  - die
  - Serv
- ist eine CM
- Die CMDB  
(weiterer)



formationen

mreißen

eitzustellen

esse (und





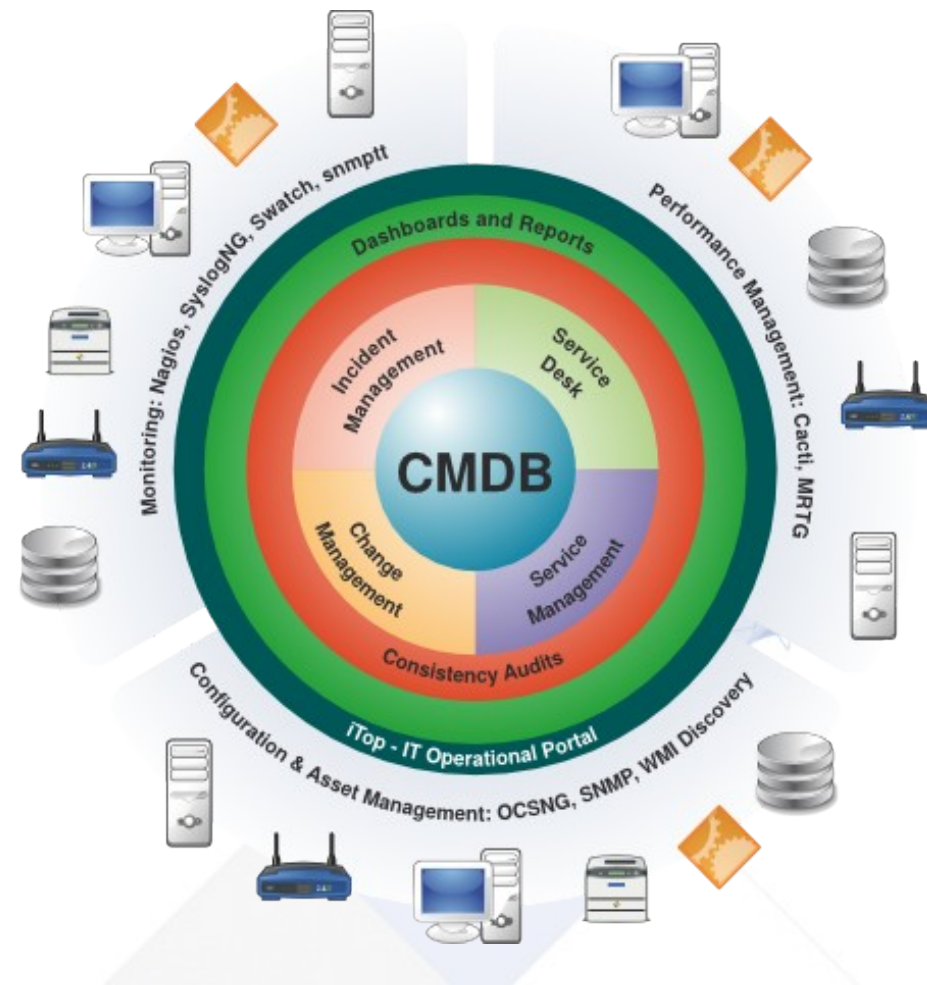
Open Source IT Operational Portal



Configuration Management Database ist  
Kern der Applikation

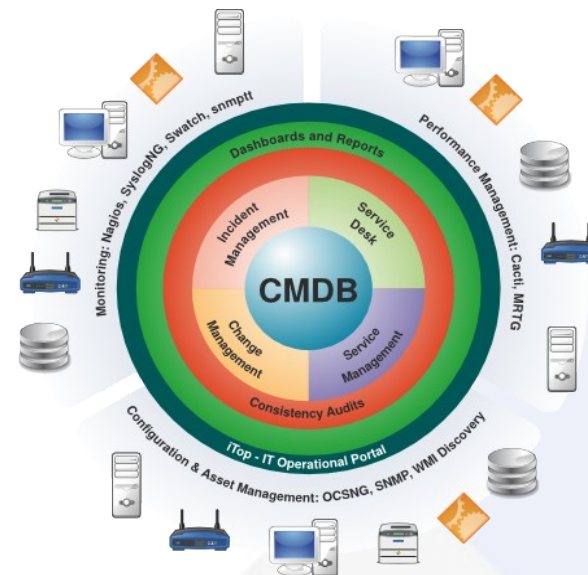
+ Module:

- Incident & Change Management
- Asset Management
- Service Desk
- Knowledge Mgmt
- Service Management (SLA, Contracts)
- Datenpflege, Audits



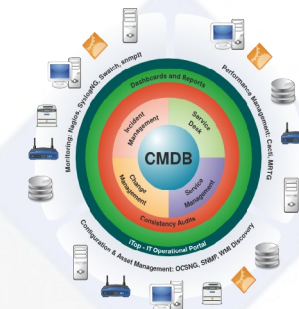
# iTop – Konzepte

1. zentrale Configuration Mgmt Datenbank (Kern des Systems) plus Module für ITIL Prozesse/Komponenten
2. offene und standardisierte Schnittstellen
3. Erweiterbarkeit
4. Anpassbarkeit
5. Integriertes Service Mgmt



# iTop - Technik

- Webserver (z.B. Apache, aber nicht beschränkt darauf)
- PHP5 und MySQL
- Linux oder Windows
- Oberfläche beliebig anpassbar durch MVC Konzept
- AJAX-Web-Applikation, d.h. Firefox oder IE > 6
- Leicht (ca. 6 MB Code, ca. 58 000 LOC)



# Demo iTop 1.1

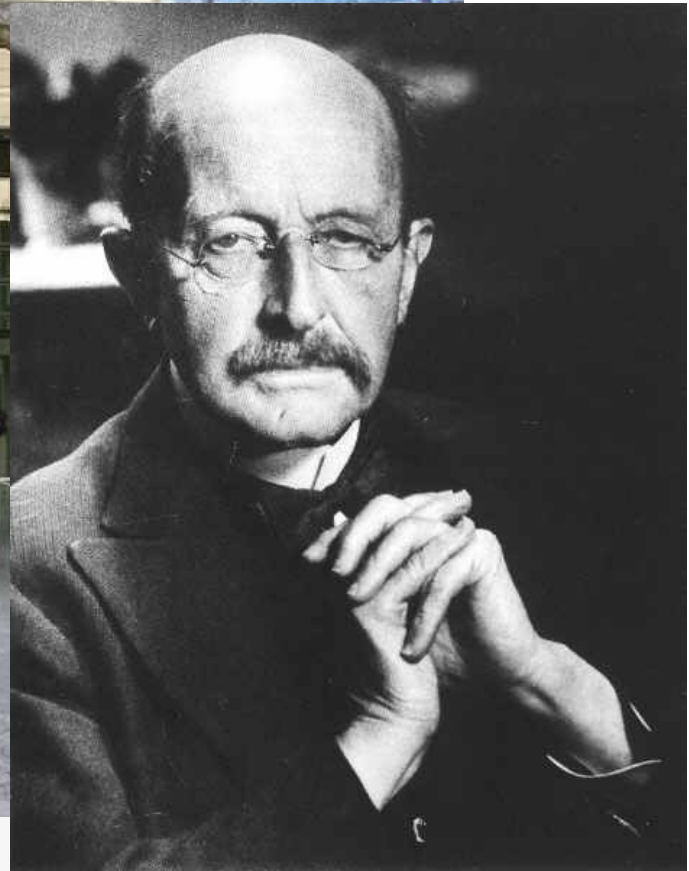


# iTop - Referenzkunden



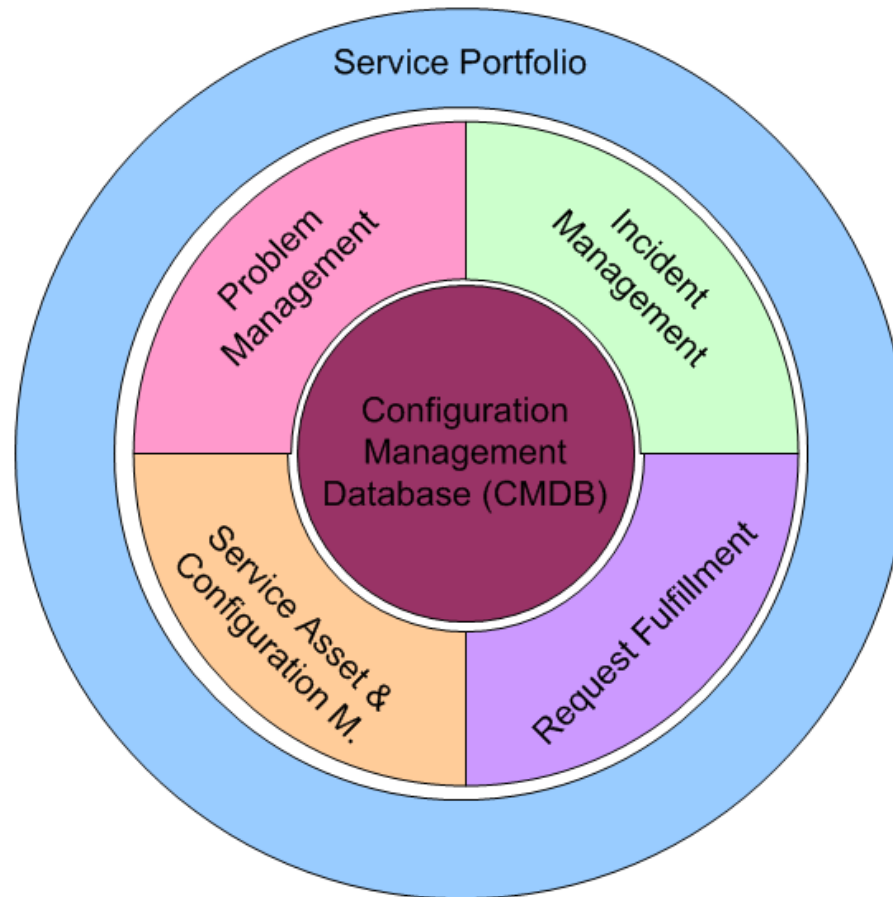
CyberSource®





# Vorgehensweise

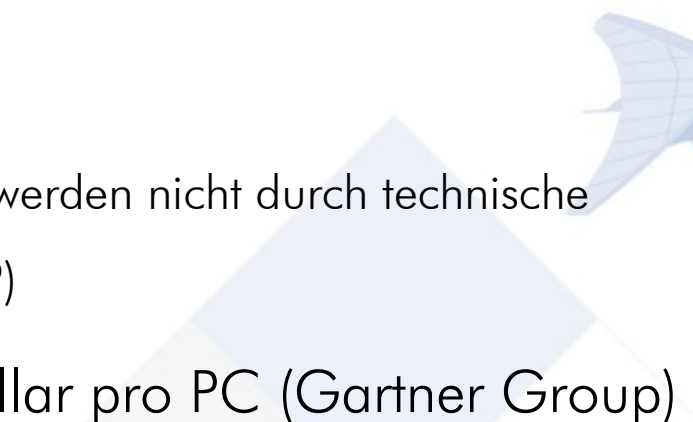
- Einführung
- gezielte N
  - der
  - der
  - Mar
- Etablierun



ement, Change

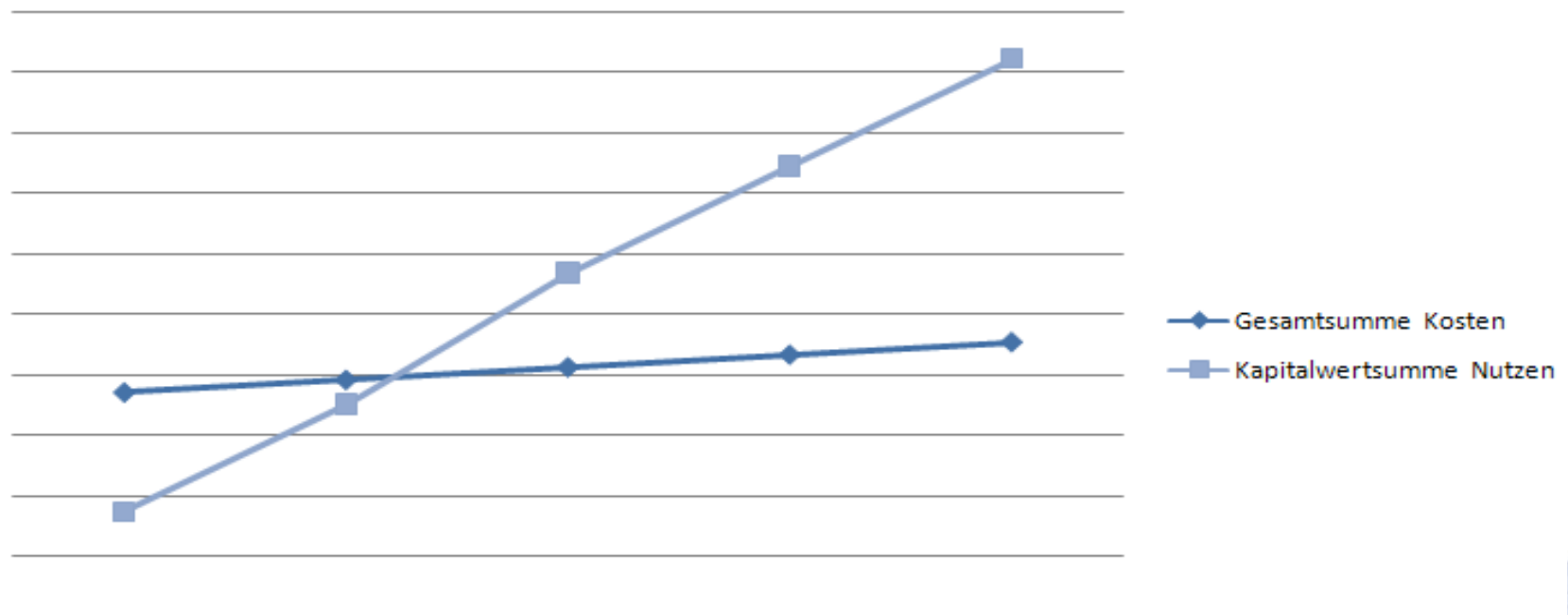


# Business Case (I)

- Informationssuche als Kostenfaktor:
    - 6%-35% des Arbeitstages für über 80% der „Knowledge Worker“ (Delphi Group, 2010)
    - „When there ist an IT problem, administrators spend 80% of the time identifying the problem and 20% resolving the problem“ (META Group)
  - Change Management:
    - 80% der ungeplanten Downtimes werden nicht durch technische Ausfälle verursacht (Gartner, 1999)
  - Asset-Datenerhebung kostet 30 Dollar pro PC (Gartner Group)
- 

# Business Case (II)

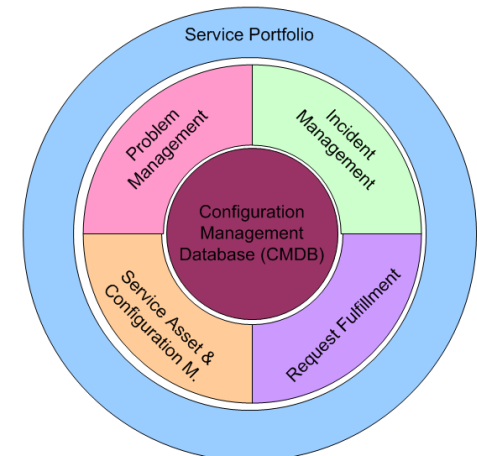
## Business Case (generisch) CMDB-Einführung



- Eine lizenzkostenfreie, flexible CMDB erreicht sehr schnell (ca. 9-15 Monate) den Break-Even und erspart über fünf Jahre ein Mehrfaches des Invests (!)

# Business Case (MPG)

- Verbesserung bei
  - Providersteuerung
  - Ausschreibungen(!)
  - Rollout-Projekten
- Nutzeneffekte der CMDB in allen IT-Betriebs-Kernprozessen
  - Problem Management
  - Change Management
  - Incident Management, ..



# Vorgehensweise

- Workshop (1 Tag):
  - Import Bestandsdaten
  - Szenarien durch "spielen", Datenmodell finalisieren
- Systemintegration (1 + 1 + x Tage)
  - Datenmodell konfigurieren
  - Drittsysteme sukzessive anbinden
- Bei Bedarf: Sukzessive weitere ITIL-Prozesse unterstützen



# Fazit

- CMDB als Kernelement von wichtigen ITIL-Prozessen
- Business Case
  - geringerer Suchaufwand
  - verbesserte Providersteuerung
  - Break-Even binnen Monaten
- iTop-CMDB zentrales Element bei schrittweiser ITIL-Annäherung
  - Beginn: CMDB
  - sukzessive, nach Bedarf: weitere Prozesse



# URLs

- [www.itomig.de/itop](http://www.itomig.de/itop)
  - deutsches Handbuch
  - Demo-Instanz iTop 1.1
- Hersteller-Website (EN, FR)
  - [www.combodo.com](http://www.combodo.com)
- Projekt-Seite
  - [sf.net/itop](http://sf.net/itop)
- Artikel über iTop
  - <http://www.linux-magazin.de/NEWS/LTR-Update-ITIL-fuer-alle>



# Danke ;-)

- David M. Gümbel  
ITOMIG GmbH  
david.guembel@itomig.de  
Tel.: +49 7031 389 25 06

