

Backgrounder: Q & A

Smart ITSM mit i-doit

datum:
autor:

März 2010
Joachim Winkler

Smart ITSM / Unternehmen können jetzt bequem in die IT- Dokumentation einsteigen und diese zu einer kompletten IT Service Management Lösung ausbauen.

Ziel von *Smart ITSM* ist es, professionelle und innovative Lösungen für IT Service Management bezahl- und beherrschbar zu machen und somit einem breiteren Anwendungskreis den Einsatz zu ermöglichen. i-doit steht dabei mit seiner Funktion als Datenplattform und steuernder Instanz im Mittelpunkt des Verfahrens.

Joachim Winkler, Gründer und Initiator des Projekts i-doit, erläutert die Vorzüge der Open Source Entwicklung im Bereich ITSM.

Wodurch ist die gegenwärtige Situation am Markt für IT Service Management gekennzeichnet?

Rein technisch gesehen gibt es viele gute Lösungen, die aber aus ganz unterschiedlichen Gründen einen Großteil der Anwender nicht erreichen. Auf der einen Seite haben wir die großen Framework-Hersteller wie HP, IBM, CA oder BMC. Deren Suiten sind mittlerweile so mächtig und komplex, dass sie nur in entsprechend großen Umgebungen leistungsgerecht funktionieren können. Daneben existieren viele kleinere Lösungen, die meist entweder zu starre oder zu geringe Vorgaben zur Parametrisierung liefern und somit oft zu unflexibel oder zu unstrukturiert für den professionellen Einsatz sind.

Daneben gibt es eine Reihe spezialisierter Werkzeuge, die vielfach als Open Source verfügbar sind. Trotz meist professioneller Funktionalität bringen aber auch diese in der für Unternehmen notwendigen Gesamtbetrachtung ein Manko mit sich. Wenn nämlich mehrere Spezialtools für verschiedene Bereiche parallel zum Einsatz kommen, (z.B. im Helpdesk und in der Netzwerk-Überwachung), dann arbeiten sie meist neben- statt miteinander. Mit der Folge, dass Daten redundant gepflegt, zusammen geführt und ausgewertet werden müssen.

Insgesamt haben bis heute weder der monolithische Ansatz proprietärer Systeme, noch die singulären Positionen spezialisierter Einzelkämpfer zu wirklich handhabbaren oder anforderungsgerechten ITSM-Software-Lösungen für den breiten Markt geführt.

Die Unternehmen betreiben seit Jahrzehnten ITSM – wurde denn bisher wirklich alles falsch gemacht?

Das mit den Jahrzehnten halte ich für ein Gerücht. Vielleicht sind wir in einem Jahrzehnt soweit, bei hinreichend gutem, integriertem, nutzerfreundlichem ITSM angekommen zu sein. Nämlich dann, wenn ITSM im Grunde nur noch für die großen Cloud-Provider ein Thema ist. Es gibt in der Tat einige wenige große Unternehmen und Organisationen, die seit langem entsprechende Strukturen und Werkzeuge für ITSM im Einsatz oder auch an deren Entwicklung mitgewirkt haben.

Allerdings weisen die aus solchen Modellen hervorgegangenen Modelle und Standards wie ITIL oder ISO20000 einen Umfang auf, der sich an dem Komplexitätsgrad von IT-Umgebungen eben dieser beteiligten Institutionen und Unternehmen orientiert – und damit in erster Linie große nationale und internationale IKT-Netze adressiert.

Backgrounder: Q & A

Smart ITSM mit i-doit

Mit dem richtigen Augenmaß können die bis dato hervorgebrachten Methoden und Verfahren aber auch Effizienz und Verfügbarkeit bei kleinen und mittelgroßen Umgebungen heben. Allein, es fehlt an Software-Lösungen, die den Anforderungen und Möglichkeiten genau dieser Klientel gerecht werden. Die generelle Bereitschaft, Software für IT-Dokumentation oder ITSM einzusetzen, ist durchaus vorhanden. So waren laut einer Studie von RAAD Research aus 2008 im Auftrag des itSMF* gut 60% der deutschsprachigen Unternehmen mit mehr als 100 Arbeitsplätzen in Vorüberlegungen zum Einsatz spezifischer ITSM-Werkzeuge. Das entspricht einer Anzahl von gut 40.000 Unternehmen allein im deutschsprachigen Raum. Doch die meisten dieser Unternehmen sind bis heute nicht zu einer Produktentscheidung gekommen.

Erschwerend kommt hinzu, dass sich rund um das Thema ITIL eine Beratungsindustrie entwickelt hat, die mittlerweile von der Zertifizierung bis hin zur Betriebseinführung die gesamte Wertschöpfungskette belegt und oft den Eindruck eines zweifelhaften Preis-/Leistungs-niveaus hinterlässt. Im Zuge von Beratungsgesprächen wird dabei oft die vermeintlich erreichbare Regeltreue (Compliance) hervor gehoben, um die Diskussion um den ROI zu entschärfen. Dass Compliance meist mit weniger als ITIL zu erreichen ist, steht dann auf einem anderen Blatt.

Aus Kosten/Nutzen-Sicht spricht derzeit also vieles dagegen, dass ITSM mit brauchbaren Lösungen im breiten Feld der Unternehmen gelebt werden kann. Die theoretische Beschäftigung mit IT-Verwaltung ist dabei eine gute Sache für alle, die dafür genügend Zeit und Geld aufwenden können. Was aber passiert, wenn Budgets massiv gekürzt werden, die Moral des Teams sinkt und dann auch noch Systeme ausfallen?

*itSMF = IT Service Management Forum, internationaler, maßgebender Verband für die Förderung und Entwicklung von ITSM.

Welchen Ansatz liefert hier Smart ITSM?

Wir sagen, dass die Zuverlässigkeit einer IT-Umgebung durch ihren Grad an Resistenz gegen Änderungen, unklare Verantwortlichkeiten und sinkende Ausgaben bestimmt wird. Die größte Widerstandskraft hat, wer flexibel, agil und ohne zu große Abhängigkeiten ist. Zuverlässige Lösungen setzen sich daher aus praxisorientierten Einzelkomponenten zusammen, die jeder für sich bereits ihre Tauglichkeit bewiesen haben. Unser Angebot an dieser Stelle ist *Smart ITSM*, eine praxisorientierte Lösung, die die betrieblichen Anforderungen im Fokus hat.

Wie funktioniert Smart ITSM?

Das technische Fundament für *Smart ITSM* bildet i-doit, die quelloffene Lösung für IT-Dokumentation. Sie ermöglicht in ihrer Spannbreite den Einsatz in Form einer Inventar- oder Asset-Datenbank bis hin zur Nutzung als vollwertige CMDB (Configuration Management Database) gemäß ITIL®-Richtlinien. Dabei können sowohl Detaillierungsgrad als auch Ausprägung ohne großen Aufwand durch den Anwender eingestellt werden. Das ermöglicht einen bedarfsorientierten Einsatz und die Option einer stufenweisen Einführung neuer Leistungsmerkmale.

Darüber hinaus sorgt i-doit mit seiner modularen, objektorientierten Struktur für eine einfache und konsistente Kopplung, bzw. Anbindung von externen Daten oder Prozessen. So können z.B. eine Netzwerküberwachung (Nagios®), ein Help-Desk-System (Request Tracker), Werkzeuge zur

Backgrounder: Q & A

Smart ITSM mit i-doit

Inventarisierung (Inventory, OCS) oder Protokollierungsfunktionen (syslog) so gekoppelt, bzw. angebunden werden, dass mit i-doit eine zentrale Datenbasis entsteht, mit der diese Prozesse interagieren.

Damit ist dann auch schon die wesentliche Ausprägung von *Smart ITSM* beschrieben. Die Gesamtlösung wird gemäß der spezifischen Anforderungen aus den einzelnen Anwendungen zusammen gestellt. i-doit hält den Überblick und bringt die Daten zusammen. So kann z.B. die Meldung von einem Überwachungssystem über den Ausfall einer Komponente zu einer automatischen Ticket-Generierung an den Support führen. Der Gesamtvorgang wird dann als Logbuch-Eintrag zum betroffenen Objekt in i-doit zusammen geführt.

i-doit selber wird durch Module erweitert. Auswertungen und Reports, passgenaue Im- und Exportfunktionen oder ein spezielles Modul für die Kabel- und Patch-Verwaltung sind heute schon verfügbar. In der Entwicklung befinden sich unter anderem Module für Visualisierung, Change Management oder (automatisch generierte) Betriebshandbücher.

Wo liegt der Nutzen von Smart ITSM?

Die Einzelkämpfer entwickeln sich zu Teamplayern und teilen so ihr Spezialisten-Wissen zum Vorteil des Anwenders, der mit der Hilfe von i-doit eine konsistente Datenlage erhält und die funktionale Tiefe der Gesamtlösung nach Bedarf erweitern, anpassen oder reduzieren kann.

Der ‚smarte‘ Charakter von *Smart ITSM* liegt aber auch in der Erforschung und Erprobung neuer Benutzerschnittstellen für i-doit. So werden Technologien wie Augmented Reality, 3D und Multitouch bei der zukünftigen Administration und Verwaltung von IT-Umgebungen zu ganz neuen, vereinfachten Abläufen führen und dabei helfen, bessere Qualität mit weniger "Stress" in der Sicherstellung von IT-Services zu erbringen.

Insgesamt führt *Smart ITSM* dazu, dass Unternehmen auch mit knappen Budgets sinnvoll arbeiten und modular immer ‚smartere‘ ITSM-Systeme aufbauen können.

Alle von Ihnen genannten Produkte sind Open-Source-Software und können frei verwendet werden. Auch i-doit wird in einer freien, quelloffenen Version bereitgestellt. Womit finanzieren Sie die Weiterentwicklung des Produkts?

Ja, in der Tat, wir fühlen uns freier Software verpflichtet und fördern deren Einsatz nicht zuletzt durch die Bereitstellung der i-doit Anwendung unter den Bedingungen der AGPL (Affero General Public License). Um aber für *Smart ITSM* alternativ ein tragfähiges Supportmodell anbieten zu können, ist nun im Sinne klarer Verantwortlichkeiten eine weitere Lizenzform notwendig geworden.

Das neue Subskriptionsmodell für i-doit, enthält neben dem Nutzungsrecht einen Update-Service und Zugriff auf Online-Ressourcen (vorgefertigte Reports, Templates, Info-Center, etc.) für den vereinbarten Vertragszeitraum enthält. Die Subskriptionsversion ist dann auch Voraussetzung für die zweite Support-Stufe: den Schnittstellen-Support.

Dieser ist vornehmlich für Partner vorgesehen, die auf Basis von i-doit *Smart ITSM* Lösungen bei ihren Kunden installieren oder für sie betreiben. Damit wird gewährleistet, dass die Schnittstellen zu den jeweils zusätzlich

Backgrounder: Q & A

Smart ITSM mit i-doit

eingesetzten Open Source Produkte für den Vertragszeitraum funktionsfähig bleiben und bei Änderungen entsprechend angepasst werden.

Die Unterstützung für die Gesamtlösung, wird durch entsprechende Support-Angebote des Partners sichergestellt. Oder aber der Betrieb der Lösung wird direkt durch den Partner erbracht. Der Anwender erhält also Betriebs- und Planungssicherheit auf allen Ebenen.

Für die Zukunft sind weitere Online-Services geplant, die die Funktionalität von i-doit mit dynamischen Inhalten erweitern.

Für Rückfragen und zur Vereinbarung von Rechercheterminen:

Joachim Winkler, synetics GmbH, Düsseldorf
Tel.: +49 172 2317344, Mail: jwinkler@synetics.de

Dieser Text steht für Sie auch in unserem Pressebereich unter

<http://www.i-doit.de/de/presse>

zum Download bereit.