

OPEN SOURCE & ITSM...

... wie jetzt?

ABOUT

		
Name	Christian Mies	
Alter	28 Jahre	
Beruf	Consultant / Projektleiter	
Kontakt	Christian.Mies@it-novum.com	
Hobbies	Triathlon	

AGENDA

- Was ist ITSM
- Best Practice + OpenSource
- Prozess- / Toolübersicht
- ITSM Projektumsetzung
- FAQ

FRAGEN...

**...stellen ist ausdrücklich JEDERZEIT
gewünscht 😊**



OK, LOS GEHT'S...

Was IST ITSM

- IT Service Management

- Verschiedene Modelle (ITIL, BS15000 → ISO 20000)

- „Best Practice“ Model für u.a.

- IT Planung
- IT Betrieb
- IT Kosten

Auszug aus Wikipedia:

IT-Service-Management (ITSM) bezeichnet die Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen (GP) durch die IT-Organisation zu erreichen. ITSM beschreibt insofern den Wandel der Informationstechnik zur Kunden- und Serviceorientierung. Von Bedeutung ist die Gewährleistung und Überwachung der *Business Services*, also die für den Kunden sichtbaren IT-Services. Auf diese Weise können kontinuierlich die Effizienz, die Qualität und die Wirtschaftlichkeit der jeweiligen IT-Organisation verbessert werden.

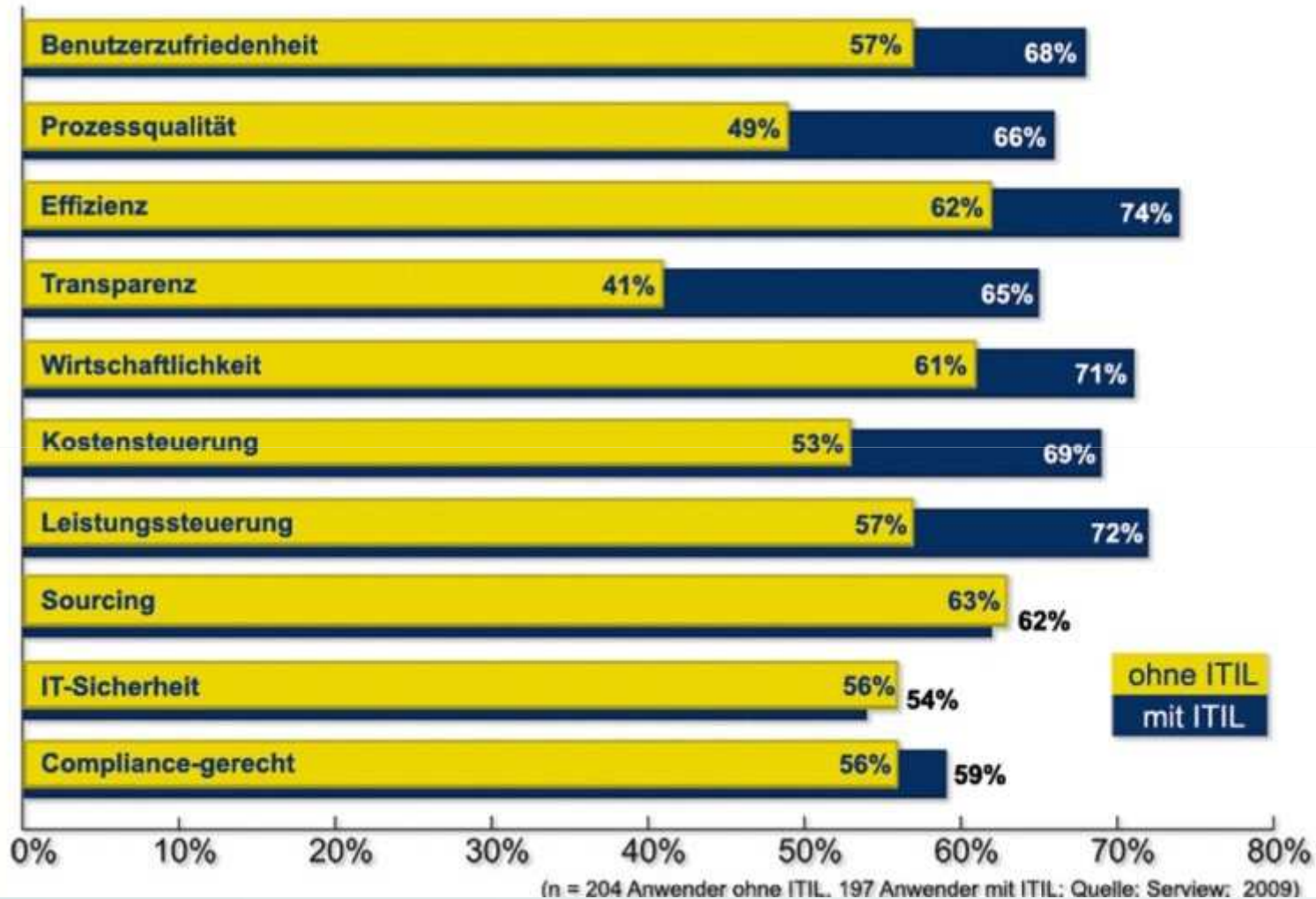
ODER ALS GRAFIK....



WARUM BRAUCH MAN ITIL / ISO20000

- Wandlung der IT von einer Kostenstelle zum Profit Center
- Erhöhen der Zufriedenheit aller Mitarbeiter
 - Stabilität des IT Betriebs
- Transparenz der IT
 - („keine Blackbox mehr“ für FI, GL)
 - Messbar
- Kostenersparnisse

Die Qualität des IT Service Managements bei ITIL- und Non-ITIL-Anwendern



Quelle CIO - Magazin

WIE NUTZE ICH ITSM...

richtig 😊

- ITSM Prozesse mit eigenem Leben füllen
- Tools **UNTERSTÜTZEN** die Prozesse
- Prozesse und Tools immer wieder überprüfen

falsch 😞

- ITSM Prozess aus Büchern 1:1 abschreiben
- Tools geben Prozess vor
- Prozesse oder Tools einmal einrichten und vergessen



ALLE KLARHEITEN BESEITIGT?

BEST PRACTICE + OPEN SOURCE?

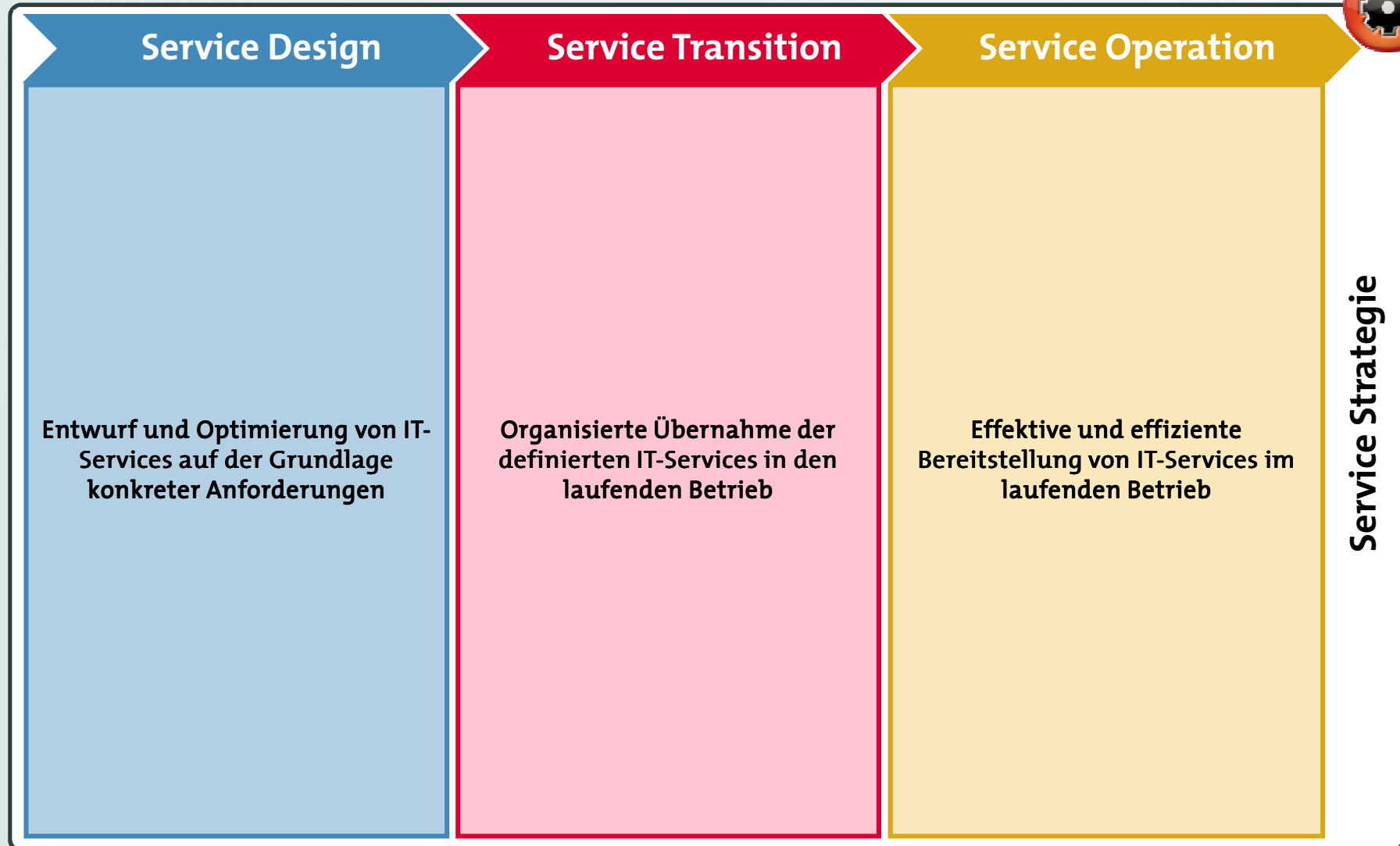
- Geht das?
- Kann das was?
- Kostet das was?
- Wo gibt's das?
- Wer weiß da was?



GEHT DAS?



IT SERVICEMANAGEMENT NACH ITIL v3



IT SERVICEMANAGEMENT SERVICE DESIGN



Service Design

Service Level Management

- Office Applikation (Open Office)
- z.B. Kennzahlen ermitteln und festlegen, SLA / OLA

Service Catalogue Management

- Office Applikation / Samba Fileserver / DMS System / Assetcenter
- z.B. technischen & Business Katalog erstellen und Ablegen

Kapazitätsmanagement

- Monitoring Tool (Nagios) / Office Applikation
- z.B. Langzeitanalyse von Ressourcen / Auswertung via Tabelle

Verfügbarkeitsmanagement

- Monitoring Tool (Nagios), Office Applikation
- z.B. Kennzahlen für MTRS, MTBF, MTBSI

Security Management

- VERINICE

Supplier Management

- Portallösung; Office Applikation (UC)

Service Continuity Mgmt

- Office Applikation für z.B. Risikomanagement

Portalzugang

IT SERVICEMANAGEMENT SERVICE DESIGN



Service Transition

Transition Planing & Support

- Gantt, Trac, Subversion, OTRS

Change Management

- OTRS, Request Tracker → Erfassung
- Alfresco → Dokumentationsverfolgung

Service Asset & Config Mgmt.

- CMS (Configuration Management System)
- Nicht nur eine CMDB unter ITIL v3 notwendig

Release & Deployment Mgmt

- Opsi Server Tools, RPM Paketersteller, Setup Ersteller für Windows

Service Validating & Testing

- Auto IT; Skriptengines;

Evaluation

- Linux Derivate, Virtualisierungslösungen (XEN, Virtualbox)

Knowledge Mgmt

- OTRS FAQ, PHP Faq – Projekte, Project Open

IT SERVICEMANAGEMENT SERVICE OPERATION



Service Operation

Event Mgmt.

- Nagios, Hardwaretools, Open NMS, etc.
- Überwachungssoftware

Incident Mgmt.

- OTRS, RT,

Request
Fulfilment

- OTRS, RT,

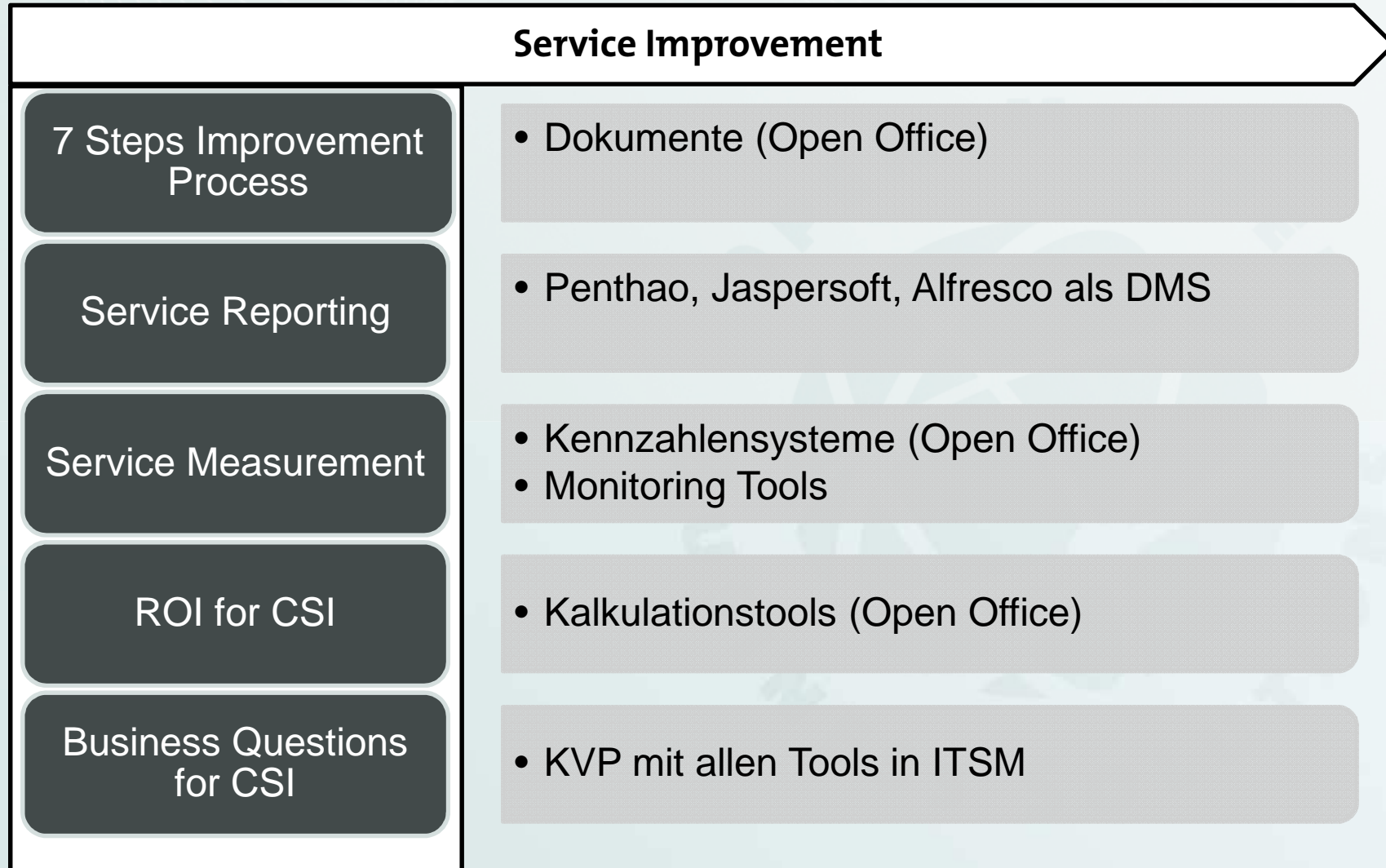
Problem
Mgmt.

- OTRS, Trac, Bugzilla,

Access Mgmt.

- VERINICE, Open Office, LDAP,

SERVICE IMPROVEMENT





...WEITER...

KANN DAS WAS?

● OTRS:

- 70.000 Installationen in 27 Sprachen
- 60% der DAX 30 Player setzen OTRS Service Desk und IT Service Management Lösungen auf Basis von OTRS Service Desk ein.

● Nagios:

- 2,457,047 Downloads (Stand 3.11.09 seit 2001)
- Infoworld's BOSSIE 2009 Award ("Best Open Source Software")

● Openoffice

- Mehr als 100.000.000 Downloads

● Alfresco:

- Aktuelles Projekt mit 50000 SAP Anwendern

● Subversion / GIT

- Quasi Standard in Entwicklerumgebungen

OTRS

- Aktuelle Version 2.4.5
- ITSM Modul verfügbar
 - Configuration Management
 - Problem Management
 - Incident Management
 - Service Level Agreement
 - Change Management ab Ende Q1/2010
- Kennzahlen Reporting

NAGIOS

- Eventmanagement – Software auf Linuxbasis
- Viele Addons
 - u.A. Bidirektionale Integration in z.B. OTRS / iDoIT
 - Grafische Langzeitanalyse
 - Pentaho Schnittstelle
 - Eye Candy Visualisierung
- Community Version und Enterprise Business
- Viele Beraterpartner in Europa

OPENOFFICE

- Vollständige Office Suite
 - Namhafte Hersteller unterstützen: Novell, Sun, etc
- Integration in Portal- und Versionierungssysteme (SVN, Penthao, Alfresco)
- Import aus 3. Tools (z.B. Freemind)
- MS Office kompatibel

ALFRESCO

- Modernes Dokumentenmanagement Systeme für z.B. Prozessunterstützung
- Erste Open Source Software die das Sharepoint Protokoll Unterstützt



SUBVERSION

- Leicht zu Bedienende Versionskontrolle
- Integrationen 3. Tools, wie Trac, OpenOffice
- Betriebssystemunabhängiger Einsatz

GIT

- Herausforderer zu Subversion
- Dezentrales Repository für verteilte Programmierung
- Betriebssystemunabhängiger Einsatz

KOSTEN

- Prozesse: 
- Tools: 
- Beratung: Unbezahlbar ;-)
- Integration: t_1

1) Physikalisches Zeichen für Zeit

Wo GIBT'S DAS?

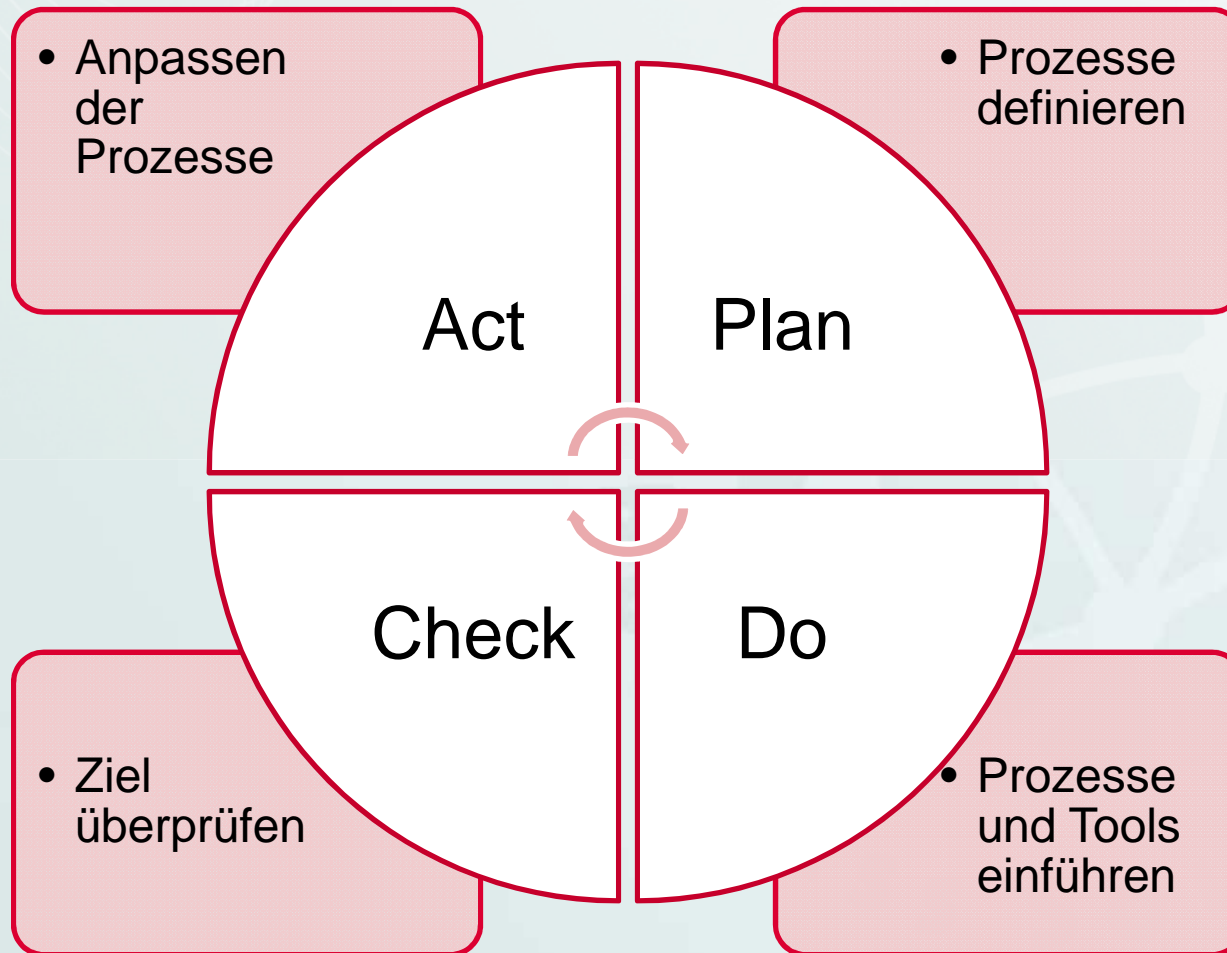
- OTRS
 - www.otrs.org
- Nagios
 - www.nagios.org
- Open Office
 - www.openoffice.org/de
- Alfresco
 - www.alfresco.com
- Subversion
 - <http://subversion.tigris.org/>
 - oder Linux Repository
- GIT
 - <http://git-scm.com/>



LETZTE DISZIPLIN



ITSM PROJEKTUMSETZUNG



EINS NOCH...



FRAGEN...?





VIELEN DANK!