

Die CMDB im Kontext kritischer Infrastrukturen

(6 Szenarien aus der Praxis)

Rico Barth,
c.a.p.e. IT GmbH

... wir leben für besseren Service.



...führender OTRS-Dienstleister
Software :: Prozesse :: Integration

Kunden-, IT- und technischer Service

mehr als 10 Jahre Projekterfahrung
zertifizierte Berater / Entwickler (ITIL, IPMA)
Chemnitz / Berlin / Braunschweig
200 Kunden / alle Branchen / DACH-Region



OTRS/KIX4OTRS

ITSM & Customer Care
(Tool, Prozesse, CMDB)

Inventarisierung,
System Monitoring, CTI,
Wissens-Datenbank,
Accounting, Billing,
Reporting, ...

OTRS-Schulungen

KIX4OTRS

Technical Service Center

Customer Care Center

IT Service Center



Ein moderner Staat ohne IT → Undenkbar!

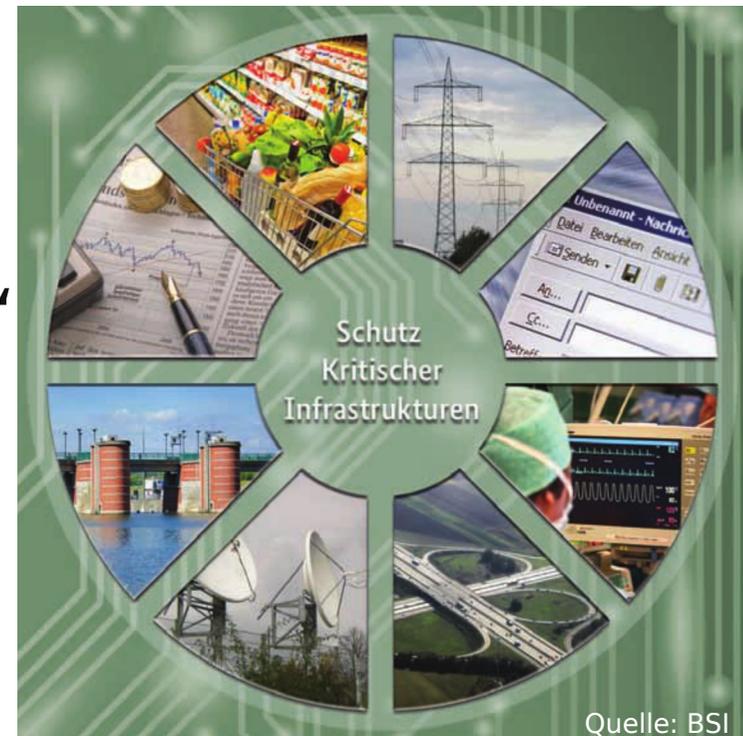
KRITIS-Programm des BSI & BMI

„...die Versorgung mit Diensten Kritischer Infrastrukturen in Deutschland aufrechterhalten...“

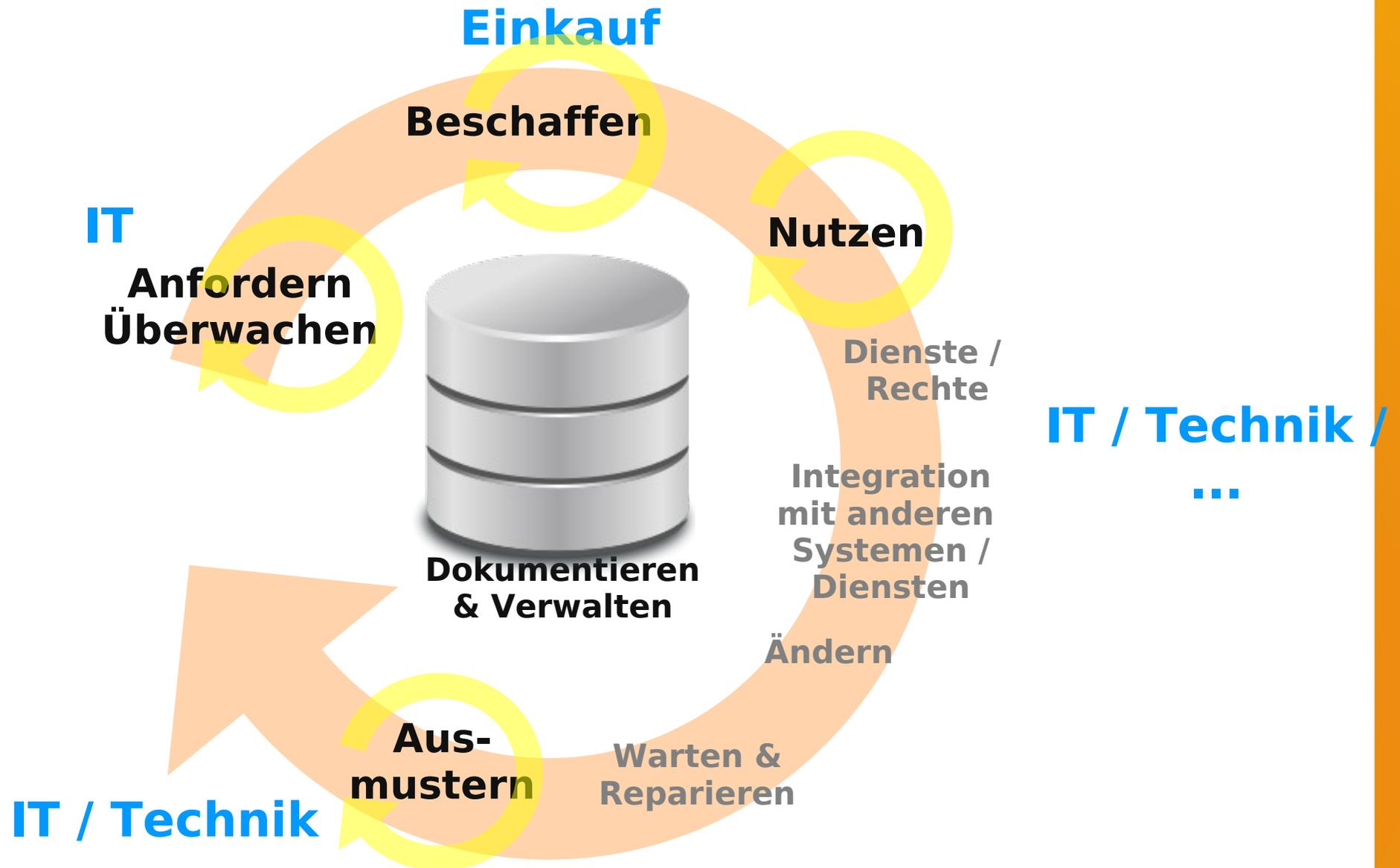


Quelle: Wikipedia

„... Die IT-Systeme und digitalen Infrastrukturen Deutschlands sollen die sichersten weltweit werden...“



Quelle: BSI



Technical Service

Customer Care

IT Service



FiCo / Abrechnung

Vertragswesen

Sicherheit

Betriebsführung

Notfallmanagement

Personalwesen



ITSM

CSM

Open Source

Enterprise ready

Integration

Offene API skalierbar



Service Design

Service Level Mgt.

Supplier Management

Availability Management

Service Catalogue Mgt.

Service Transition

Change Management

Configuration Management

Service Testing & Val.

Knowledge Management

Release & Depl. Management

Service Operation

Incident Management

Problem Management

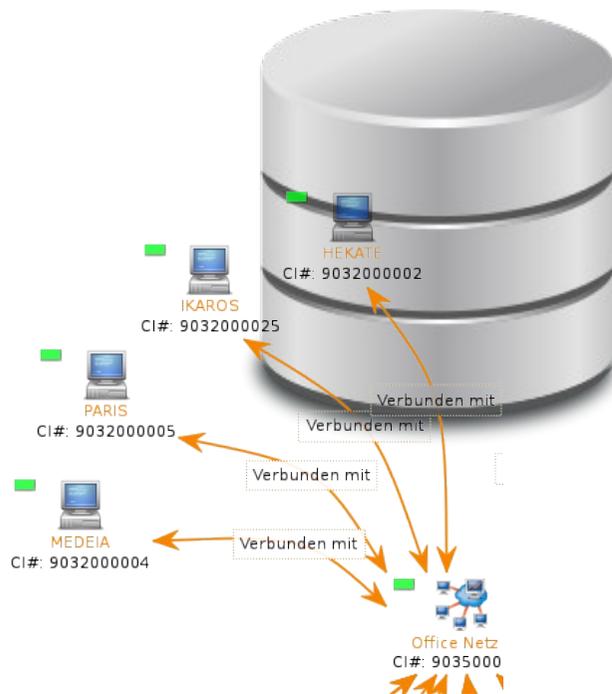
Event Management

**Prozess &
Lebenszyklus**

**ID / Nummer / Name
Prozessstatus
Betriebsstatus
Verknüpfungen**

Geräte-Parameter

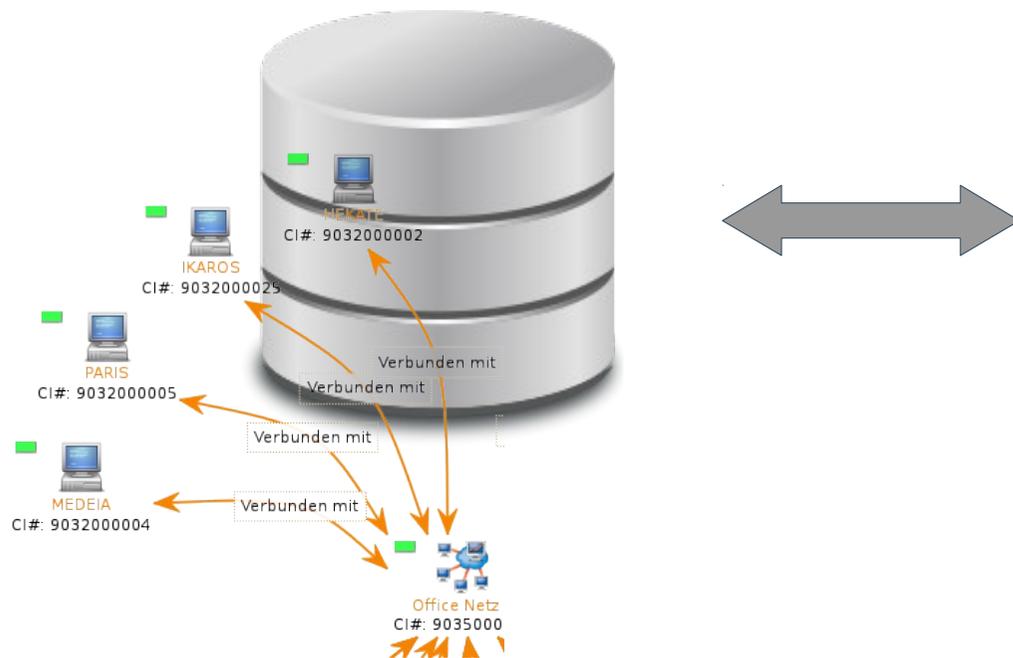
**Typisierung
Technische Parameter
Hardware
Software**



Aufgabe/Anforderung

Dokumentation der Ausfälle

Störungsbehandlung (KPI)



Überblick Störungen	Anzahl Störungen	Anzahl Out of SLA
Cashrecycler	135	18
Gerät verschmutzt	5 ✓	0
Hardwarefehler/Gerätedefekt	130 ✗	18
Geldausgabeautomat	95	27
GAA-Funktion gestört	8 ✓	3
Geldkassette gesperrt	2 ✓	1
Hardwarefehler/Gerätedefekt	72 ✗	20
Kein Fehler - normales Verhalten	3 ✓	0
SWI-Störung	1 ✓	0
Vandalismus	7 ✓	3
WAN Störung	2 ✓	0
Geldausgabeautomat mit KAD-Funktion	82	12
Hardwarefehler/Gerätedefekt	36 ⚠	6
KAD-Funktion gestört	40 ⚠	6
Störung storniert	2 ✓	0
Vandalismus	4 ✓	0
Kontoauszugsdrucker	159	21
Kontoserviceterminal mit KAD	68	4
Münzeinzahlgeräte	179	20
Bedienerfehler	3 ✓	0
Gerät verschmutzt	5 ✓	0
Hardwarefehler/Gerätedefekt	171 ✗	20
Gesamtergebnis	718	102

Entwicklung Störungen	Jahre	2010	2011	2012	Gesamtergebnis
Anwendungen		2	4	3	9
Arbeitsplatzsysteme		127	131	118	376
Benutzerservice			1		1
SB-Bereich		718	692	582	1992
Sonstiges		16	17	14	47
Zentrale Dienste		34	25	22	81
Gesamtergebnis		897	870	739	2506

Aufgabe/Anforderung

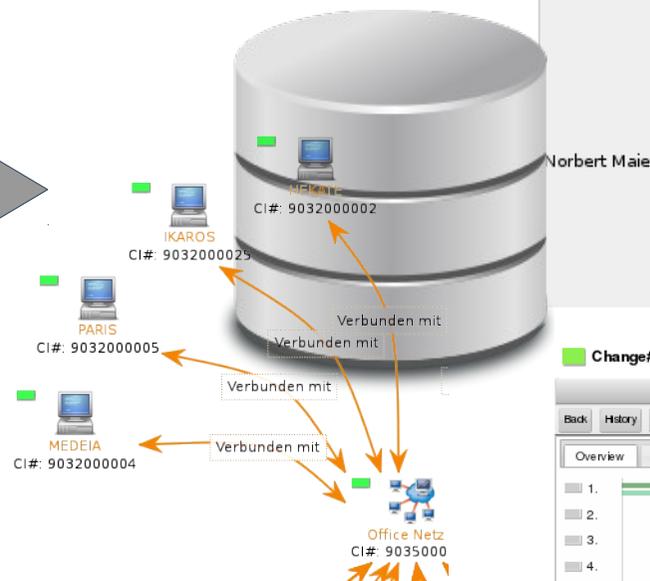
(automatische) Störungsannahme

Koordination der Techniker

Auftragsverteilung



Quelle: Panasonic



Kanban Ticket View

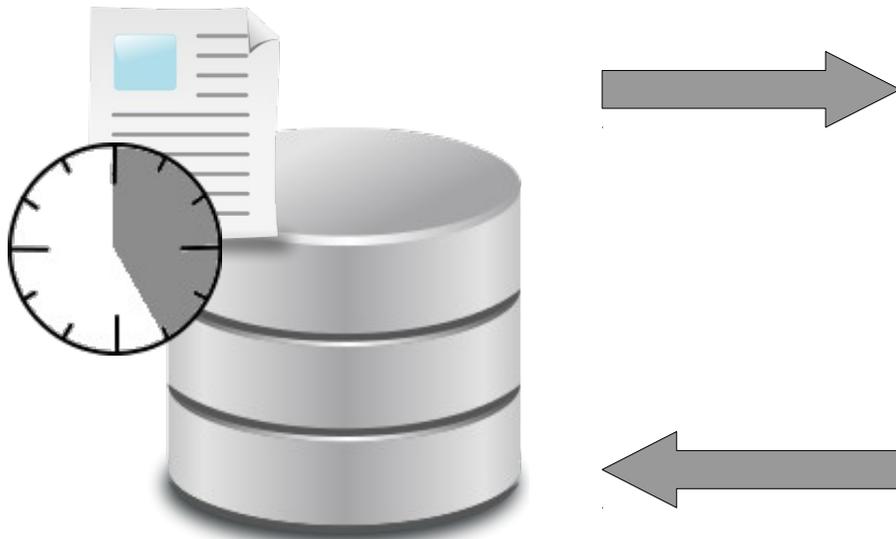
AGENT	NEW	WORK IN PROGRESS
	Integration KIX4OTRS und SugarCRM	CTI
	OTRS CTI Integration für innosphere	AEG Power Solutions GmbH 09/2013
	Customer Care Tool OTRS II KickOff-Workshop	07/2013
		KIX4OTRS: Implementierung II Integration II Support II Anpassung
		09/2013
		Einführung KIX4OTRS für IT-Service
		10/2012

Change#: 201110015000016 — Servererweiterung in Block A



Aufgabe/Anforderung

Wartungsplanung für techn. Geräte
regelmäßige Prüftermine → Logistik, Haustechnik,
Brandmeldeanlagen, ...



Ticket#201307105000011 — Wartungszeitpunkt erreicht :: GS-LPZ-12345/33

1 Artikel Alter: 428 d 2 h – Erstellt: 10.07.2013 08:48

Zurück Freigeben Historie Drucken Verknüpfen Zusammenfassen Kunde Notiz Ausgehender Kundenanruf

Eingehender Kundenanruf Kundentickets zusammenfassen Leere Email Queue wechseln:

Artikel (1) Anlagen Verknüpfte Objekte (4) Neue Notiz Ticketkerndaten Dynamische Felder

Zeitbuchung

Optionen

* Titel:

* Typ:

Service:

Service-Level-Vereinbarung:

Neuer Besitzer: Agent Super (superagent)

Vorheriger Besitzer:

Verantwortlicher:

Nächster Status:

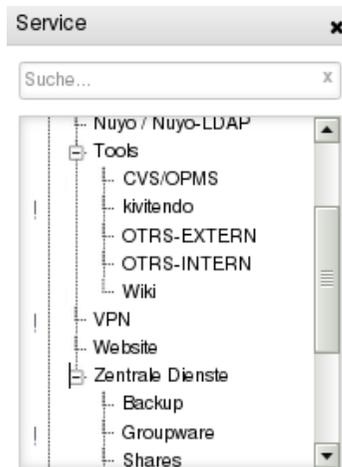
Warten bis:

Auswirkung:

Priorität:

Aufgabe/Anforderung

Dokumentation / Steuerung der Serviceverträge



Service-Katalog
und SLA



Ticket#201307105000038 — Vertragsende anstehend :: Wartungsvertrag Haustechnik

Alter: 428 d 2 h – Erstellt: 10.07

2 Artikel

Zurück Sperren Historie Drucken Verknüpfen Zusammenfassen Kunde Notiz Ausgehender Kundenanruf

Eingehender Kundenanruf Kundentickets zusammenfassen Leere Email Queue wechseln:

Artikel (2) Anlagen Verknüpfte Objekte (4) Neue Notiz Ticketkerndaten Dynamische Felder

Zeitbuchung

Optionen

* Titel: Vertragsende anstehend :: Wartungsvertrag Haustechnik

* Typ: Service Request

Service: -

Service-Level-Vereinbarung: -

Neuer Besitzer: Agent Super (superagent)

Vorheriger Besitzer: -

Verantwortlicher: Howard Dominic (Howard)

Nächster Status: -

Auswirkung: -

Priorität: 4 hoch

Übermitteln

Aufgabe/Anforderung

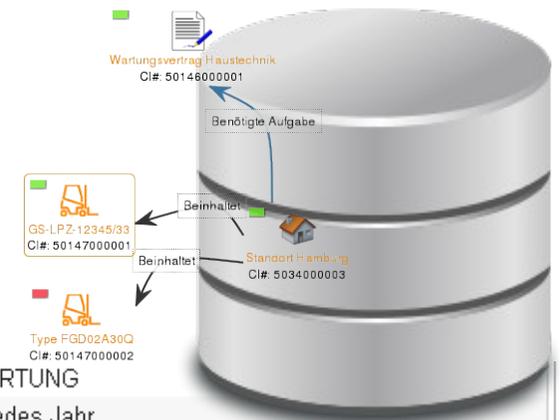
(proaktive) Unterstützung von Audits

IT-Dokumentation, Geräte-Logbuch

Einsatz, Betrieb, Störungen

Einweisung von Personal

regelmäßige Wartung



Wartung:	WARTUNG
Intervall:	jedes Jahr
Datum letzte Prüfung:	18.03.2014
Datum Erinnerung nächste Prüfung:	17.03.2015
Einweisung (extern):	
Einweisungsticket:	2014041527000031
Einweisender:	Herr Kasse, Fa. Nihon Kohden
Einweisungsdatum:	14.12.2006
Eingewiesener:	"Kasseler, Angela ANHE2" <anghe@nko.de>
Eingewiesener:	"Kasseler, Silke SIGR1" <sigr1@nko.de>
Eingewiesener:	"Kasseler, Karin KARE" <kare@nko.de>
Eingewiesener:	"Kasseler, Daniel DAMU" <damu@nko.de>

Aufgabe/Anforderung

Sicherheitsklassifizierung

Massnahmenplanung

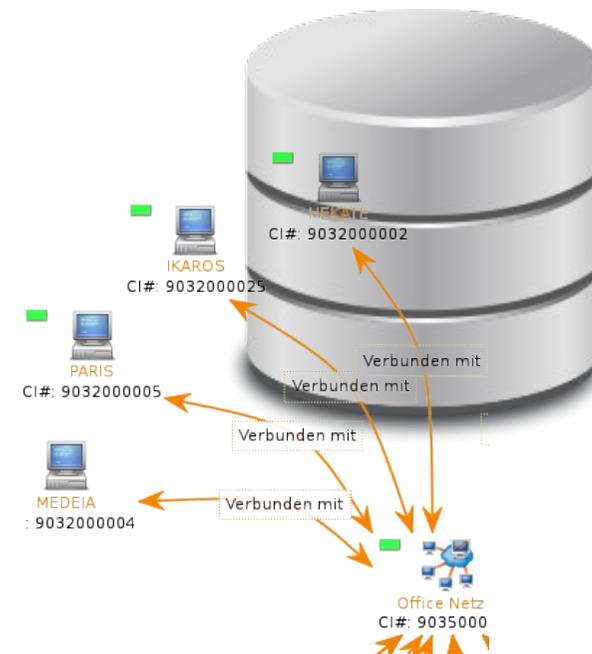
Massnahmendokumentation

IT Grundschutztool

IT Sicherheits-
Management System

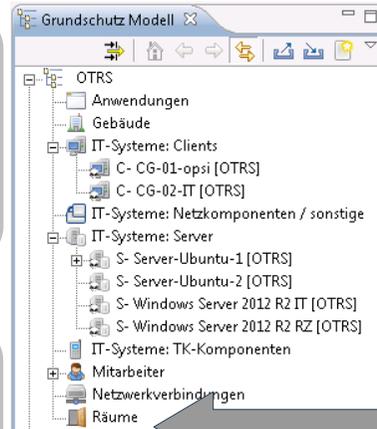


verinice.



verinice.

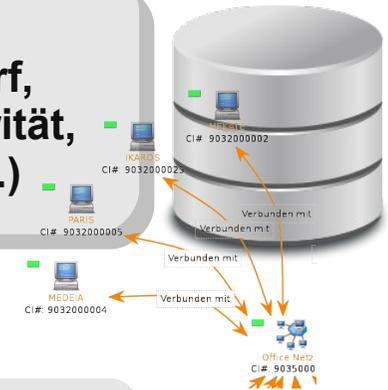
Sicherheitskatalog
(IT Grundschutz,
ISO27k,....)



CI-Klassen
(Server, Client,
TK, Gebäudeleittechnik,
Netze, Software,...)

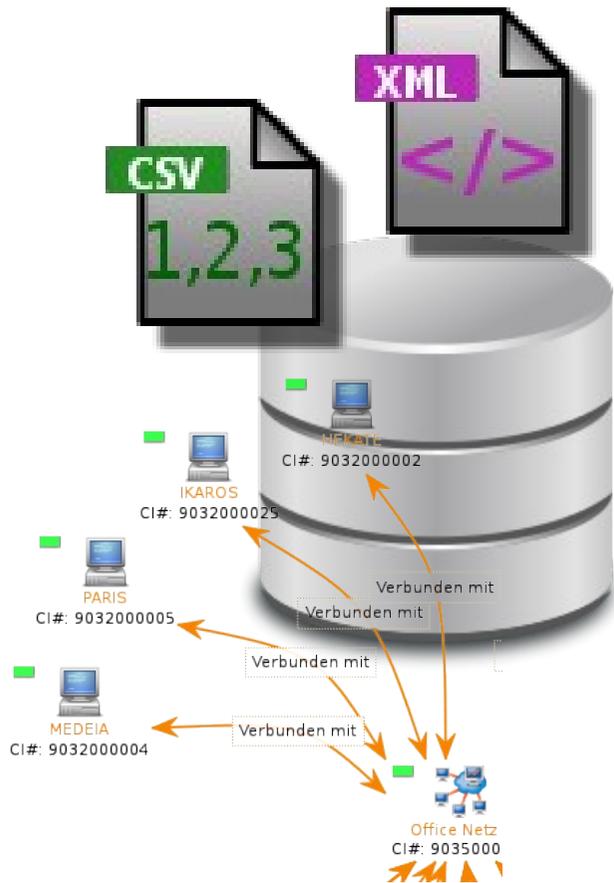
Gruppierung &
Schutzklassifizierung

CI-Attribute
(Typ, Schutzbedarf,
Verfügbarkeit, Integrität,
Vertraulichkeit, ...)



Massnahmenkatalog
& Einzelmassnahmen

Ticket
(Aufträge, RfC)



Prozess & Lebenszyklus

ID / Nummer / Name
Prozessstatus
Betriebsstatus
Verknüpfungen

Geräte-Klassen

Geräte-Parameter

Typisierung
Technische Parameter
Hardware
Software

Fi/Co-Parameter

Kosten & Kostenstellen
Laufzeiten

Schutz-Parameter

Schutzklassifizierung

Orga. Parameter

Ansprechpartner
Wartungszyklen

**OS-Lösungen können KRITIS unterstützen
→ speziell OTRS mit seiner CMDB**

**es wird mehr Integration geben
→ die CMDB steht im Mittelpunkt**

**OTRS erfolgreich im Einsatz bei Behörden,
DAX-Konzernen, Energieversorgern,
Verkehr/Logistik und im Gesundheitswesen**

Fragen zu OTRS / Projektreferenzen?



www.kix4otrs.de

www.cape-it.de/referenzen.html