

Field Service und Wartungsplanung - Die CMDB im Kontext kritischer Infrastrukturen

Referent: Rico Barth - c.a.p.e. IT GmbH

Abstract:

Neben der klassischen Störungs- und Auftragsbearbeitung hat die Service-Abteilung auch tangierende Prozesse zu steuern. Dazu gehören der Field Service, die Vor-Ort-Einsätze im Technischen Service, sowie die regelmäßige Wartung des technischen Equipments.

Eine der wichtigsten Informationsquellen dafür ist die Configuration Management Database (CMDB) des Service Systems. Für den IT-Service enthält diese Datenbasis u.a. Informationen zu Servern, Desktops, aktiver und passiver Netz-Infrastruktur und Standorten der betreuten IT. Insbesondere durch das KRITIS-Programm des Bundes zum Schutz kritischer Infrastrukturen müssen physischer Schutz und IT-Sicherheit gemeinsam gedacht werden. Betrachtete Sektoren sind bspw. Energie, IKT, Gesundheit und Verkehr. Die CMDB rückt dabei stärker in den Mittelpunkt, denn sie wird über den IT-Service hinaus zusätzlich mit Informationen und Assets der Haus- und Gebäudetechnik, Leittechnik oder auch Logistik angereichert. Im Gesundheitsbereich der Krankenhäuser findet Medizingerätetechnik seinen Eingang, denn in allen Bereichen wächst das technische Equipment durch die IT zusammen.

Der Vortrag betrachtet anhand des freien Service Management Systems OTRS die CMDB im Kontext dieser kritischen Infrastrukturen. OTRS ist das weltweit erfolgreichste und wichtigste integrierte Service Management System auf Open Source Basis. Anhand praktischer Beispiele wird der Aufbau der CMDB und die sich darauf beziehenden Aspekte zur Planung regelmäßiger Wartung für das technische Equipment, die Dokumentation der Einweisung von Bedienpersonal, Geräte-Logbücher sowie die Unterstützung des Vor-Ort-Einsatzes erläutert. Ergänzend dazu gibt der Vortrag einen Ausblick auf die Zusammenführung der CMDB-Informationen für Audits und sicherheitstechnische Aspekte. Hierbei ist die sicherheitsseitige Bewertung und Massnahmenplanung von Interesse, um die CMDB mit diesen Informationen aufzuwerten. Viele Projekterfahrungen runden den Vortrag ab, um auch zu beleuchten warum mittlere und große Organisationen auf die Open Source Software OTRS als einheitliches Service System setzen.

Umfang:

ca. 45 Minuten + 10 Minuten Fragen

Webseiten/Literaturquellen:

Informationen zu OTRS, KIX4OTRS unter <http://www.cape-it.de>, <http://www.otrs.org/> und <http://www.otterhub.org/>; Informationen zu KRITIS unter <http://www.kritis.bund.de>

Referent:

Rico Barth ist seit 1996 professionell in der IT tätig. Er hat in Freiberg Mathematik studiert und sammelte jahrelang bei T-Systems Erfahrungen im Bereich der Integration komplexer IT-Systeme. Seit 2006 ist Rico Barth Geschäftsführer der c.a.p.e. IT GmbH, die er gemeinsam mit drei Kollegen gründete. Das Unternehmen ist auf Service Management Lösungen und OTRS spezialisiert und in diesem Zusammenhang aktiver Teil der OTRS.org-Community sowie wichtigster OTRS-Dienstleister und -Integrator der DACH-Region. Ebenso engagiert sich Rico im Vorstand der Open Source Business Alliance.

Das Unternehmen c.a.p.e. IT GmbH:

Die c.a.p.e. IT GmbH ist branchenübergreifend der Spezialist für Geschäftsprozesse im Kunden-, IT- und technischen Service. Unsere Mitarbeiter besitzen über 10 Jahre Projekterfahrung, umfassendes OTRS-Spezialwissen und sind ITIL-zertifiziert.

Als führender OTRS-Dienstleister unterstützen wir bei Analyse, Implementierung, Anpassung, Schulung, Upgrade, Service und Support bis zum Outsourcing.

Wir sind Hersteller des weltweit größten, kostenlosen Community-Erweiterungspaketes KIX4OTRS. Unser Produktteam liefert Erweiterungsmodule für Daten- und Systemintegration sowie managementfreundliches Berichtswesen.

Wir engagieren uns in der Open Source Business Alliance, dem BITKOM und dem itSMF.