

Hauptseminar im Wintersemester 2003/2004

Neue Ansätze im IT-Service-Management-Prozessorientierung
(ITIL/eTom)

Configuration management

18. Februar 2004

Tingting Hu

Betreuer: Vitalian A. Danciu

Inhalt

- **Einführung und Motivation**
- **Basiskonzept**
- **Aktivitäten des Configuration Managements**
- **Configuration Management Prozess**
- **Configuration Management Tools**
- **Zusammenfassung**

1. Einführung und Motivation

1.1. Was ist ITIL

1.1.1. Warum wurde ITIL eingeführt

1.1.2. Was ist ITIL

1.2. Einführung ins Configuration Management

1.2.1. Welche Rolle spielt Configuration Management in ITIL

1.2.2. Was ist Configuration Management

1.2.3. Zielsetzung

1. Einführung und Motivation > 1.2. Einführung ins Configuration Management

1.2.3. Zielsetzung

- ❖ Genaue Informationen über CIs und ihre Komponenten zur Verfügung zu stellen
- ❖ Kontrolle wertvoller CIs
- ❖ Helfen bei der finanziellen Planung und beim Management
- ❖ Software Changes sichtbar machen
- ❖ Stützung und Verbesserung des Release Management
- ❖ Sicherheit durch das Steuern der Versionen von CIs
- ❖ Durchführung der Organisation Auswirkungsanalyse und Zeitplan Change sicher, leistungsfähig und effektiv
- ❖ Versehen des Problemmanagements mit Daten auf Tendenzen

2. Basiskonzepte > 2.1. Configuration Item

2.1. Type

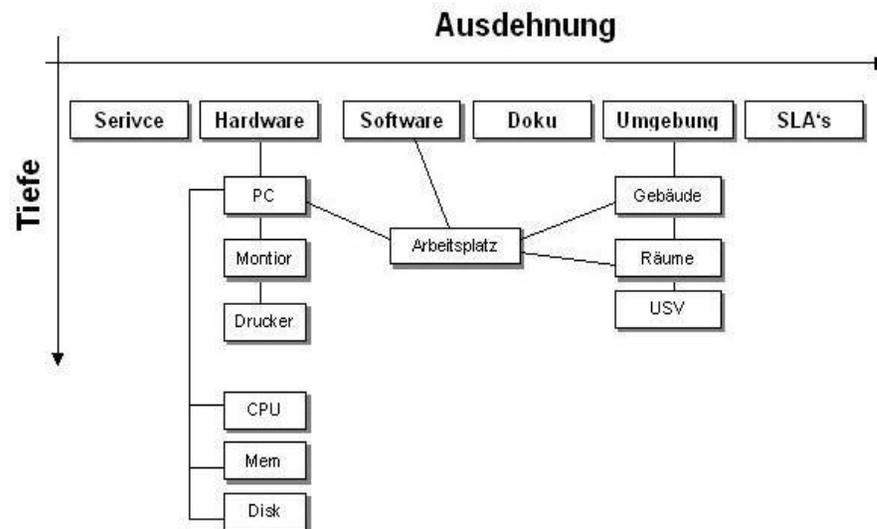


Abb.2: Detaillierungsgrad und Ausprägung von CIs [6]

Attribute	Wert	Anzahl
CPU	SPARC III	2
Takt	750 Mhz	
Cache	512 KB	
RAM	1 GB	
System Bus	128 bits	
RAID Disk Storage	120 GB	4
Disk Storage (Control)	RAID 5	
Internal Tape Drive	DAT, 8mm, DLT	
UltraSCSI Interface		1
Serial / Modem Ports		2
High-Speed Printer Ports		1
Network Adapter	100Mbps with RJ45 Interface	2
CD-ROM (Internal)	32X Speed, read-only	1
Keyboard	Local Language	1
Mouse	3 button	1
Parallel Centronics Ports		1
Disk Drive (3 1/2" Format)	1.44 MB	1
Internal Disk Hot-Pluggable	yes	

Abb.3: Beispiel für CIs eines Midrange Servers [6]

Attribut	Wert	Anzahl
Interface	Centronics parallel	1
Charakter Support	Local Language	
LCD Language Support	Local Language	
Dot Density	180 DPI	
Paper	500 Blatt	
Toner	Kassette xy	

Abb.4: Beispiel für CIs eines Printers/Druckes [6]

Quelle: Konfiguration Management

2. Basiskonzepte > 2.1. Configuration Item

2.1. Type

Attribut	Wert
Name	xy
Version	3.2.1
Sprache	Deutsch
Kernel Version	2.4.1
Service Pack	5
Nur Lizenz	Yes
Mit CD-Rom	No

Abb.5: Beispiel für CI eines Betriebssystems [6]

Attribut	Wert
Name	Benutzerhandbuch
Dateityp	MS WORD
Beschreibung	Benutzerhandbuch Anwendung
Dateiname	BH_AdAsp.doc
Status	Freigegeben
Grösse	20.5 KB
Erstellt	01.12.2002
Verändert	01.12.2002
Letzter Zugriff	10.12.2002
Dateiversion	2.5
Sprache	Deutsch
Anwendung	AdAspera
Anwendung Version	2.0

Abb.6: Beispiel CI Benutzerhandbuch [6]

2. Basiskonzepte > 2.1. Configuration Item

2.1. Type

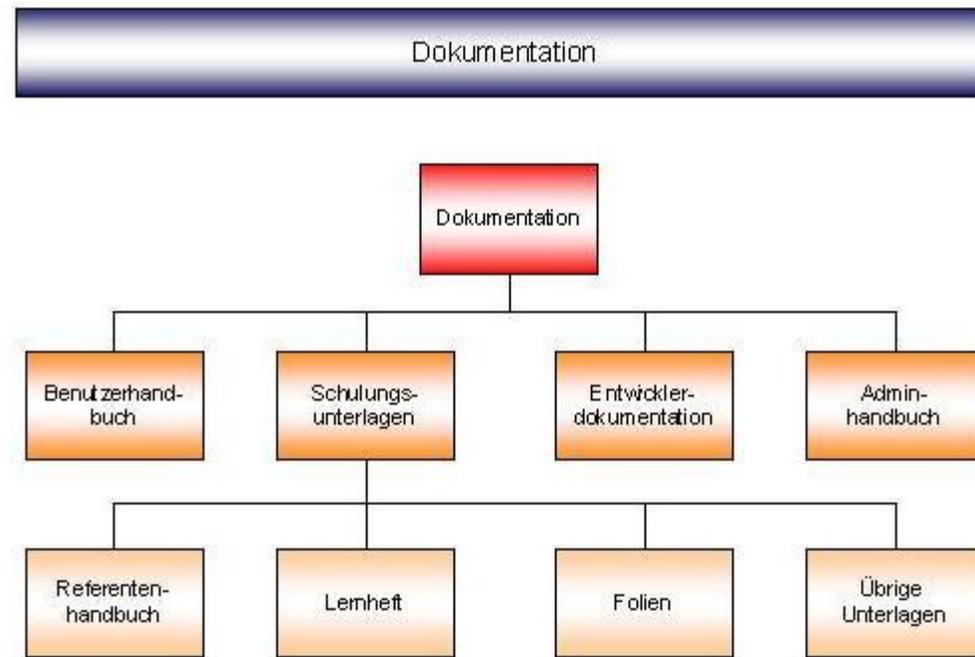


Abb. 7: Konfigurationseinheiten und Detaillierungsgrad Dokumentation [6]

2. Basiskonzepte > 2.1. Configuration Item

2.1.2. Lebenszyklus

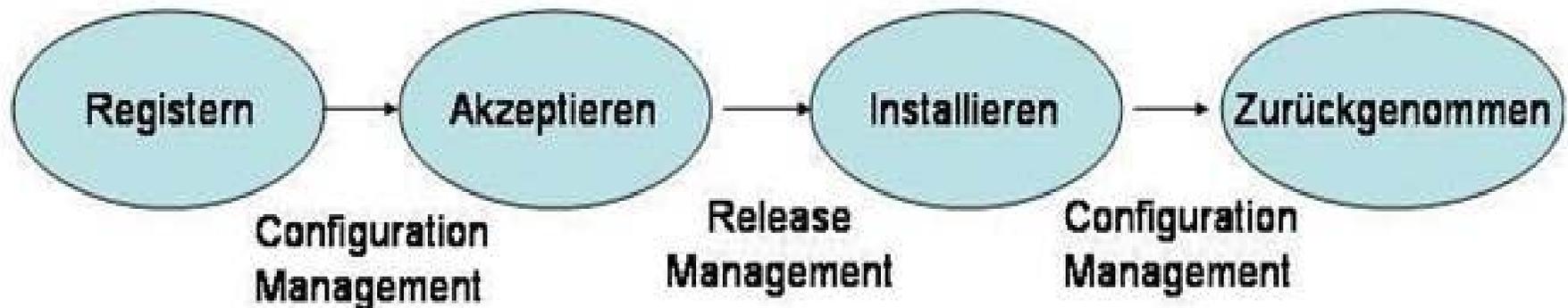


Abb. 8: Application Release life-cycle on the IT infrastructure [19]

2. Basiskonzepte > 2.1. Configuration Item

2.1.3. Beziehungen

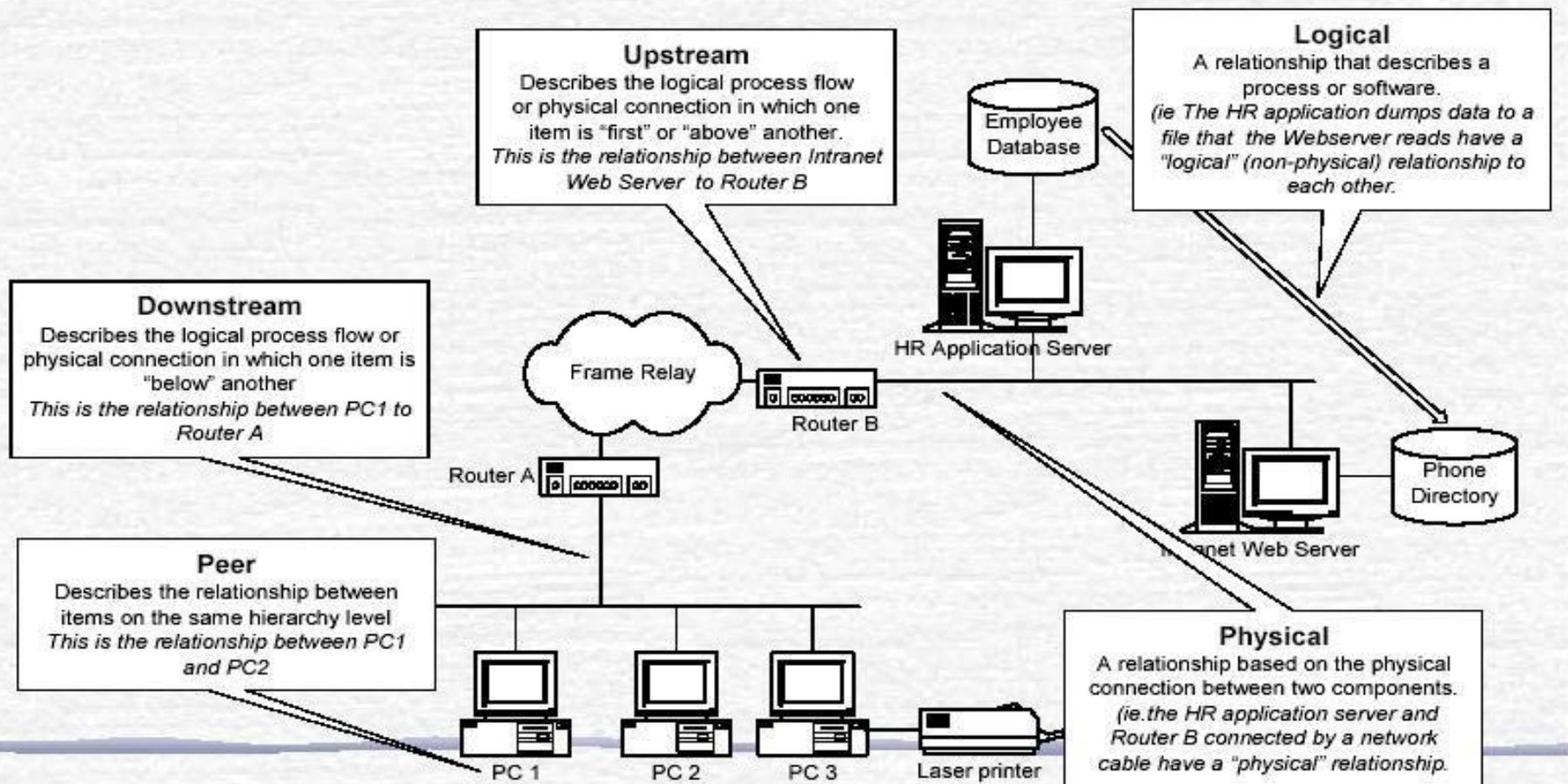


Abb.9: Items relationships [14]

Quelle: Practical Application of ITIL Best Practices.

3. Aktivitäten des Configuration Management

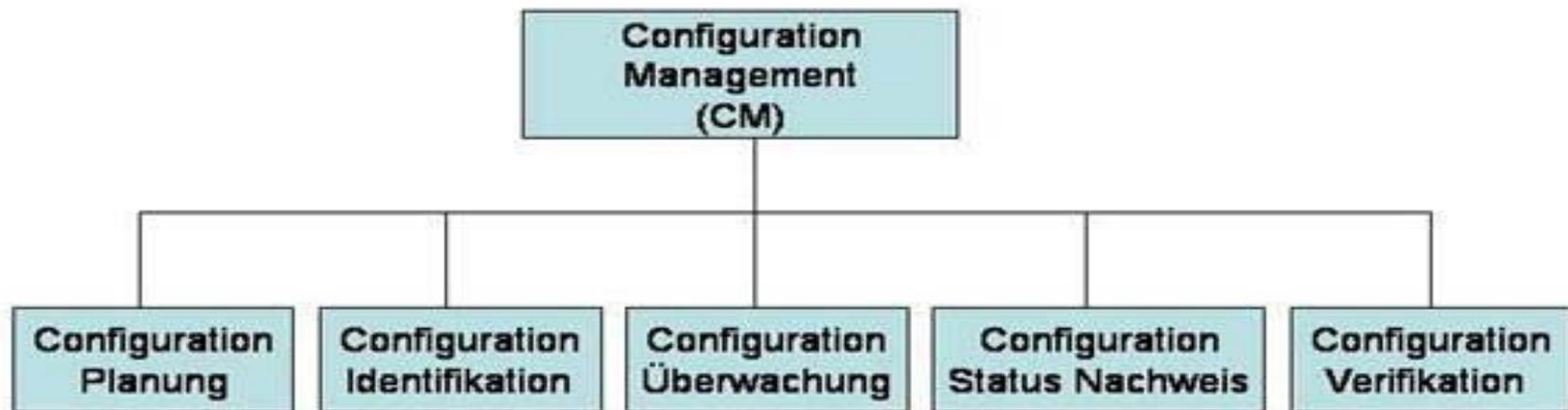


Abb.12: Configuration Management Aktivität

3. Aktivitäten des Configuration Management >

3.1. CM Planung

Configuration Management Planung besteht aus der Zustimmung und dem Definieren:

- die Strategie, die Politik, der Bereich und die Zielsetzungen des Konfigurationsmanagements
- die Analyse der gegenwärtigen Position, des Vermögung und der Konfigurationen
- der organisatorische technische und managehafte Kontext
- den politischen Linien für in Verbindung stehende Prozesse
- Interfaces
- die relevanten Prozesse, Prozeduren, Richtlinien, Support Tools, Rollen und Verantwortlichkeiten für alle Configuration Management Tätigkeiten
- die Position der Speicherbereiche und der Library.

3. Aktivitäten des Configuration Management >

3.1. CM Identifikation

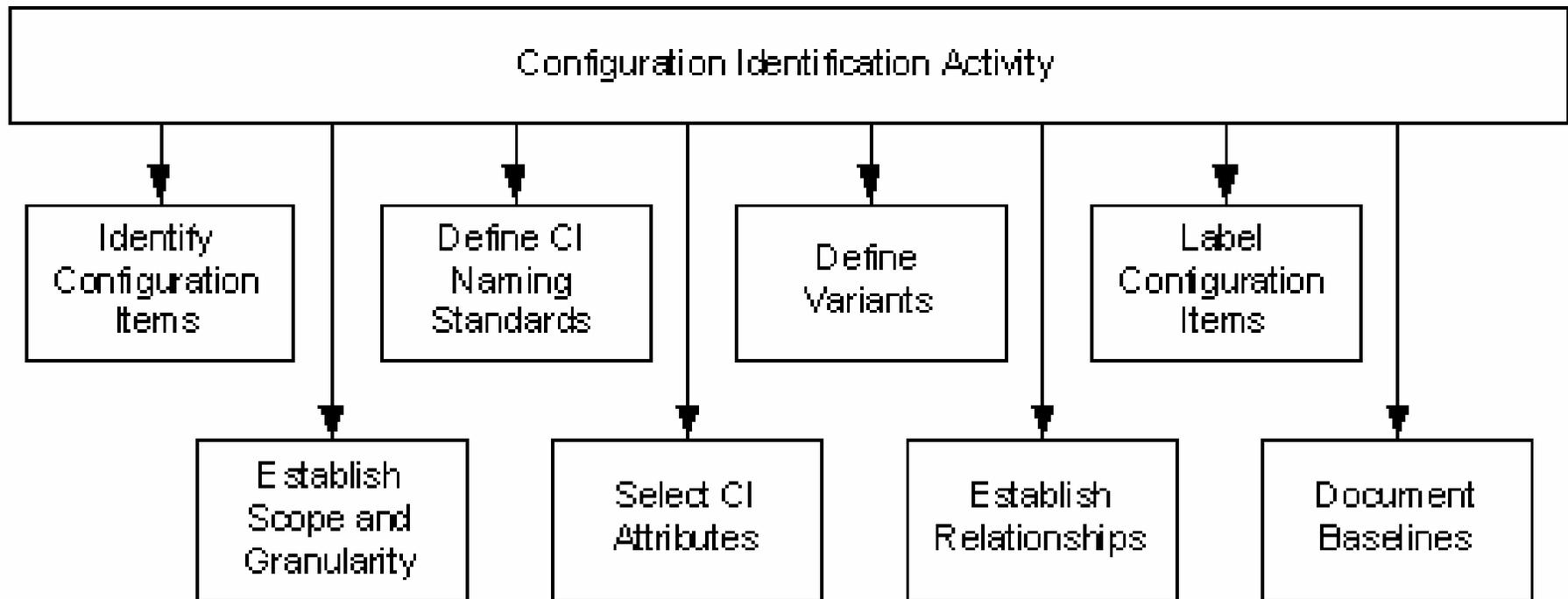


Abb.15: Configuration Identifikation aktivität [1]

Quelle: Operations Architecture Guide Microsoft
Solution for Systems Architecture

3. Aktivitäten des Configuration Management >3.2. CM Identifikation

3.1. Konfigurations Strukturen und Selektion von CIs

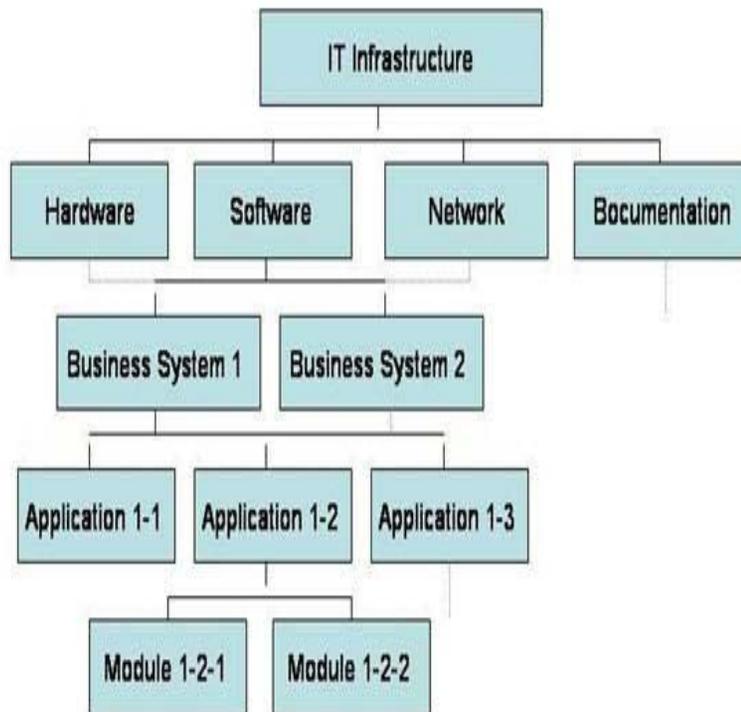


Abb.13 Beispiel: Configuration breakdown Structure-1

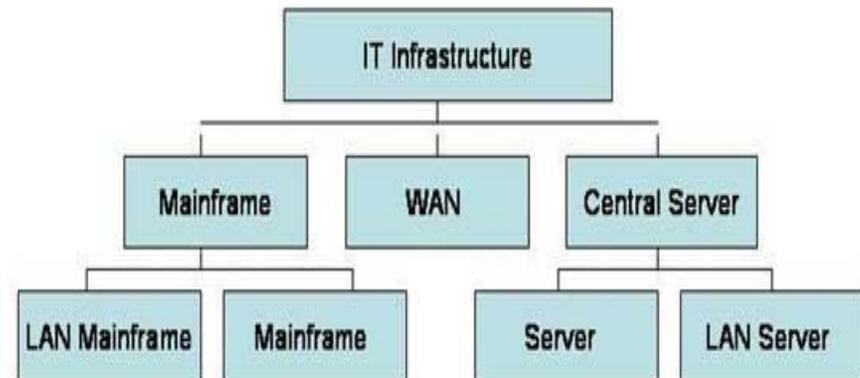


Abb.14 Beispiel: Configuration breakdown Structure-2

3. Aktivitäten des Configuration Management >

3.1 Konfigurations Überwachung

- ❖ neue CIs und Versionen registrieren
- ❖ Software entwickeln
- ❖ Standard CIs
- ❖ neue CIs und Versionen von building und releasing
- ❖ Update von CIs
- ❖ Lizenz Überwachung
- ❖ Update und Archivierung der Konfigurations-Reporte von nicht benutzten CIs
- ❖ Integrität der Konfigurationen beschützen
- ❖ Update der CMDB

3. Aktivitäten des Configuration Management >

3.1. Configuration Status Nachweis

Ein CI besteht aus einer Menge von unterschiedlichen Zuständen. Mögliche Zustände umfassen:

- ❖ Geplant
- ❖ In- Entwicklung
- ❖ Geprüft
- ❖ Implementiert
- ❖ Unaktiviert
- ❖ Archiviert

3. Aktivitäten des Configuration Management >

3.1. Configuration Verifikation und Audit

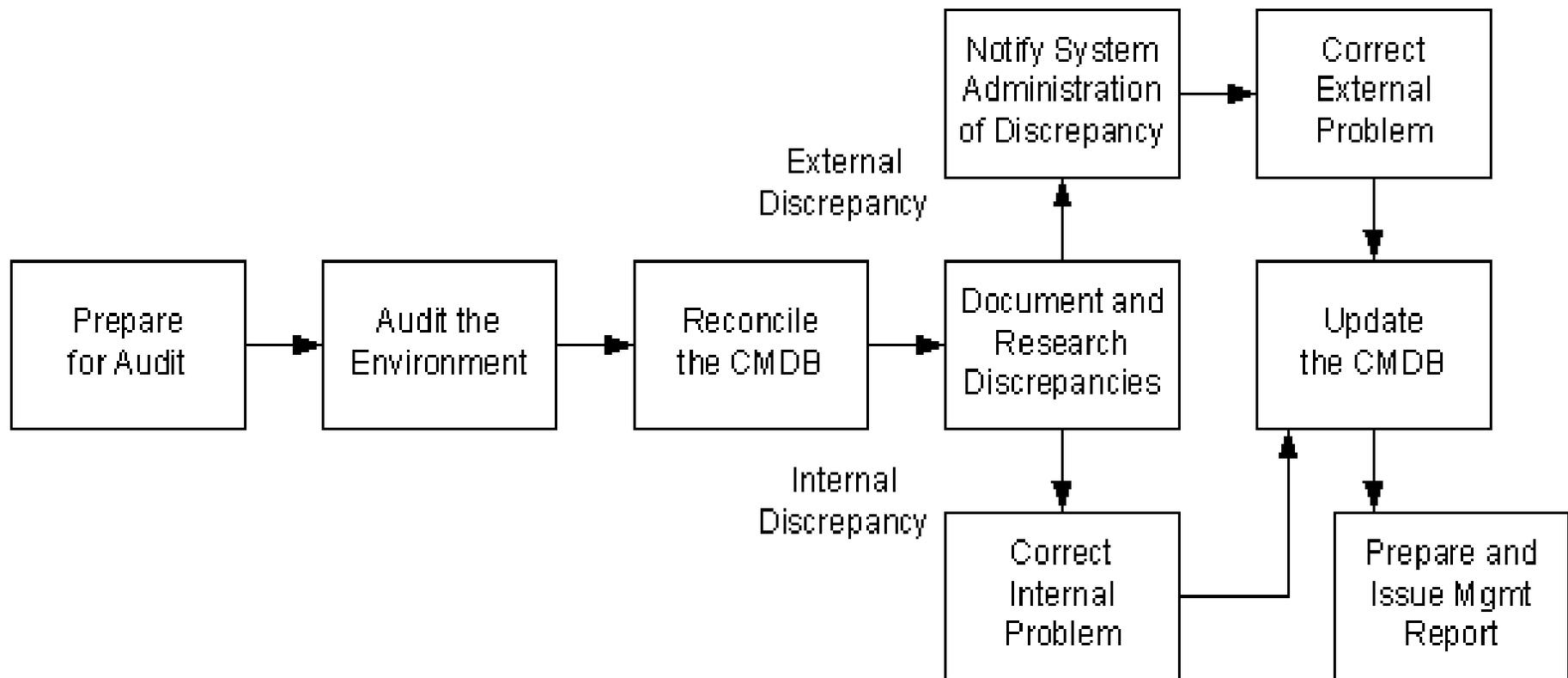


Abb.17: Configuration Audit Prozess [1]

Quelle: Operations Architecture Guide Microsoft
Solution for Systems Architecture

4. Configuration Management Prozess

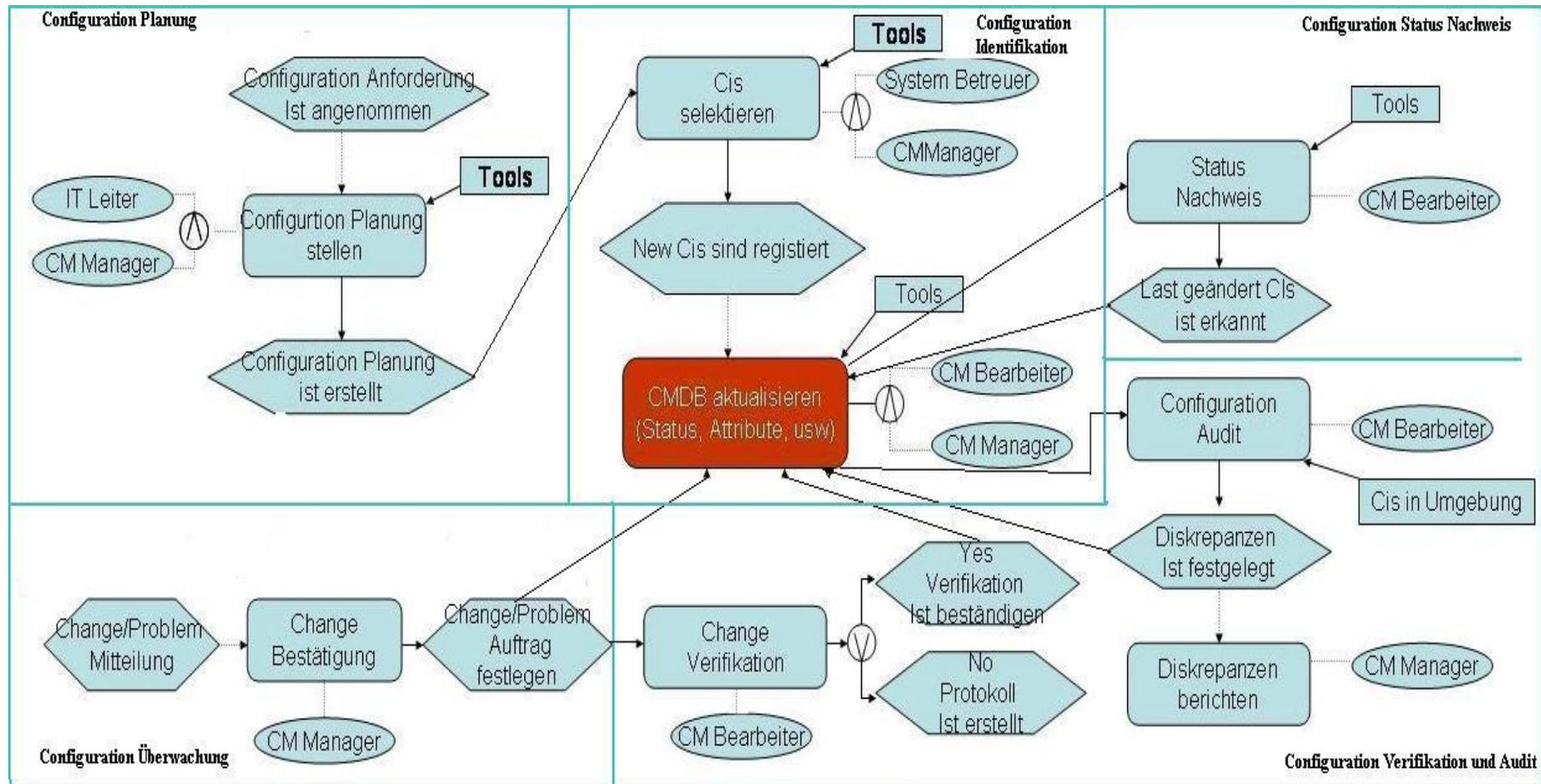


Abb.18. Configuration Prozessmodul

4. Configuration Management Tools

- ❖ **Netz-Element Management Tools:**
- ❖ **Netz Design und Simulation Management Tools**
- ❖ **IP- address Management Tools**
- ❖ **Multi-Lieferanten Konfiguration 'point Suite' Tools**