

IT Service Management mit Open Source Software

business.chip.de

Auf OSS spezialisierte Systemhäuser finden Kunden

27. Mai 2011 von Konrad Buck

Hierzulande haben laut einer Studie des IT Service Management Forums gut 30.000 Unternehmen mit mehr als 100 PC-Arbeitsplätzen noch keine entsprechende Lösung für ITSM. Genau hier leistet der Open-Source-Ansatz Abhilfe. Und wer sich nicht daran wagt, findet hochspezialisierte Hilfe in den vielen kleinen, teilweise branchenorientierten Beratungs- und Systemhäusern.

Insgesamt hängt die Qualität solcher IT Services nach den Worten von Steffen Rieger, Direktor Infrastrukturlösungen bei dem auf Open Source-Systeme spezialisierten Beratungsunternehmen it-novum GmbH aus Fulda, von drei wesentlichen Faktoren ab: Know-how, Methode und Werkzeuge. "Erst wenn es IT-Personal und -Dienstleister verstehen, Fachanforderungen zu bedienen, können sie alle Geschäftsprozesse nachhaltig optimieren", so Rieger, der auch das junge Open-Source-Projekt [openITCOCKPIT](#) initiiert hat. Dabei helfen standardisierte Methoden. So bietet die von ITSM-Profis anerkannte IT-Infrastruktur-Bibliothek (ITIL) laut Rieger eine Vielzahl an bewährten Methoden, durch die man Qualität von IT-Services deutlich steigern kann. Und genau hier kommen integrierte Servicemanagement Lösungen wie i-doit (CMDB) oder openITCOCKPIT zum Einsatz.

Best of Breed bevorzugt

Nach Auffassung von Julian Hein, Geschäftsführer des Nürnberger Open-Source-Dienstleisters netways GmbH war ITSM bisher von den zentralisierten Suites der großen Hersteller geprägt, die versucht haben, alle ITSM Disziplinen abzubilden. "Inzwischen geht der Trend viel mehr in Richtung Best of Breed, um bereits bestehende ITSM Aspekte mit neuen Lösungen und Tools zu einer ganzheitlichen Sicht auf die ITSM Umgebung zu verbinden. Dabei kommt auch immer mehr Open-Source-Software zum Einsatz", sagt Hein. Er führt weiter aus: "In der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass monolithische Lösungen oftmals an den Bedürfnissen der Kunden vorbei gehen. So etwas fällt leider auch manchmal erst nach der Implementierung, also im Produktivbetrieb auf."

Um später nachsteuern zu können, mache es Sinn, von Anfang an auf offene Schnittstellen und einfache Anpassbarkeit zu achten. Aber gerade in diesem Bereich hat Open-Source-Software die Nase vorn. Und nebenbei bringt Open Source die Expertise von Netzwerk- und Integrationsprofis auf gleiche Augenhöhe mit den Fachabteilungen.

Open Source macht IT sichtbar

Wie viele Arbeitsplatzrechner, Drucker oder Netzkomponenten habe ich eigentlich im Unternehmen? Wie sind die Rechner konfiguriert? Welche System- und Anwendungs-Software läuft darauf? In welchen funktionalen Abhängigkeiten stehen die Geräte zueinander? Wann steht der nächste Wartungszyklus an und welcher Aufwand kommt da auf mich zu? Um diese Fragen zu beantworten, muss heute niemand mehr durch die Firma gehen, Geräte zählen, Rechner durchforsten oder Handbücher suchen. Alle Informationen lassen sich in einem einzigen Tool sammeln und verwalten. Mit dieser IT-Dokumentation können gestresste Chefs gleich zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen: Sie sind in der Lage, die lange vor sich her geschobene, weil lästige Aufgabe der IT-Dokumentation endlich zu starten. Und sie müssen nicht erst tief in die Tasche greifen, um Lizenzen und Anpassungsservice zu kaufen. Das Vorurteil "IT Service Management ist nichts für kleine Unternehmen" stimmt nämlich nicht.

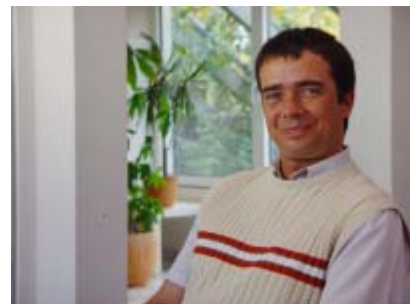
Neben teurer Standardsoftware wie HP Open View, IBM Tivoli oder CA Unicenter gibt es auch Tools von kleinen Firmen wie der synetics GmbH aus Düsseldorf mit i-doit, Lokomo Systems AB aus Schweden mit oder Rimacon GmbH aus Hamburg mit omnisuite. Hinzu kommt, dass diese Werkzeuge, insbesondere i-doit, sich deutlich von Software für Anlagenverwaltung (Asset Management Software) unterscheiden. Die Lösungen gehen weit über die reine Inventarisierung hinaus. Die ihnen zugrunde liegende Konfigurationsdatenbank (Configuration Management Database, CMDB) ist so ausgelegt, dass sich damit Beziehungen zwischen allen eingepflegten Objekten einrichten und darstellen lassen.

Quelloffene Software wächst mit den Anforderungen

Für freie IT Management Software zahlt der Anwender keine Lizenzgebühren, sondern Servicepauschalen. Und dies auch nur dann, wenn er sie braucht. Über solche Subskriptionen werden Hilfen für die optimale Nutzung des Tools, aber auch regelmäßige Updates oder professionelle Funktionserweiterungen abgerechnet.

***Hat gut lachen:** Joachim Winkler, Initiator des Projekts i-doit, hat mit seiner Open Source Lösung für IT-Dokumentation den Nerv der Zeit getroffen. (Bild: synetics)*

Joachim Winkler, synetics-Chef und Initiator des Projekts i-doit, dazu: "Freie Software entsteht meist in einem Kundenprojekt oder in Gruppen. Dadurch hat sie oft einen individuellen, manchmal auch eigenwilligen Charakter, der sich bei der Weitergabe an Dritte und in der Praxis sukzessive abschleift und in ein System übergeht, dessen Nutzung sich jedermann intuitiv erschließt." Aufgabe der Projektleiter sei es dabei, dem Tool einerseits seine ursprüngliche Funktionsidee zu erhalten, andererseits aber auch genug Offenheit für Anwenderwünsche und Ergänzungen zuzulassen. So bei i-doit: Nutzer können mit dem Werkzeug bequem in das Verwalten von Infrastruktur-Daten einsteigen – und mit den Daten anschließend professionelles IT Service Management verwirklichen.



Den Start eines solchen Projekts markiert idealerweise eine saubere Dokumentation des Ist-Zustandes im Unternehmen. Hierfür legen Dokumentations-Tools die Infrastruktur-Daten des kompletten IT-Equipments, dessen Beziehungen untereinander, aber auch Handbücher oder Service-Verträge in einer CMDB ab. Mit den Informationen und Prozeduren dieser Datenbank hat der IT-Verantwortliche in der Firma nun ein Instrument, mit dem sich alle Wartungs- und Management-Aufgaben planen, aufsetzen und durchführen lassen.

Alle Spieler auf einen Blick erfassen

So sind Fragen nach der Speicherausstattung von PCs schnell beantwortet, wenn ein Betriebssystem-Update oder das Aufspielen neuer Anwendungs-Software geplant ist. Bei Fehlermeldungen eines Geräts oder einer Applikation ist die Position des Handbuchs oder besser gleich die Online-Hilfe direkt verfügbar. Und wenn ein komplexeres Problem auftritt, also mehrere Komponenten von einem Vorfall betroffen sind oder eine der Komponenten sich als Verursacher des Störfalls herausstellt, so ist dies ebenfalls in dem Tool sichtbar.

Apropos Fehlermeldung: Auch Trouble-Ticketing-Werkzeuge wie [Request Tracker](#), [OTRS](#) oder [eTicket Support](#) sind Open Source und verfolgen den gleichen integrativen Ansatz wie die Dokumentationstools. Daher lassen sich Daten aus beiden Anwendungs-Bereichen gut kombinieren: Erhält der Administrator beispielsweise über den Request Tracker die beliebte Fehlermeldung „Mein Drucker geht nicht“ und tauschen Ticketing- und Dokumentations-Tool dann ihre Daten über die vorhandene Schnittstelle aus, so genügt ein Blick in i-doit, um Position, Eigenschaften und Vernetzung des betreffenden Arbeitsplatzes einzusehen und entsprechende Schritte zur Lösung des Problems einzuleiten.

Netzmanagement einfach integrierbar

Wer Funktion und Auslastung seines Netzwerks beobachten und steuern will, wird ebenfalls bei freier Software fündig. Das gängigste und bekannteste Open-Source-Werkzeug für Netzmanagement ist das standardisierte Monitoring-Tool Nagios. Es lässt sich ebenfalls im Datenverbund mit CMDB und Ticketing-Tool nutzen.

Hierfür bietet i-doit eine frei beziehbare Schnittstelle zu nagios. Diese liefert unter anderem zwei Funktionen: Zum einen wird der aktuell von Nagios ermittelte Status von Netzelementen innerhalb der Objekte-Ansicht von i-doit in Ampelform angezeigt. Zum anderen wird die Speicherung von Statusmeldungen im betreffenden i-doit-Logbuch der Objekte ermöglicht, sobald Nagios entsprechende Meldungen über Zustandsänderungen und ähnliches generiert. Damit lassen sich aus der Anwendung heraus Informationen für das Netz-Management generieren.

Das Zusammenspiel von IT-Dokumentation, Trouble Ticketing und Netzverwaltung sorgt nicht zuletzt für einen einfachen Einstieg in ganzheitliches IT Service Management. Administratoren können ihren Gerätepool effektiver steuern, da Überwachung und Erfassung nicht mehr getrennt betrachtet werden müssen.

Quelloffene Software wächst

Insgesamt nimmt die Nutzung von Open Source nach einer aktuellen Studie des Marktforschungs-Unternehmens Forrester Research europaweit deutlich zu. Unternehmen aus Frankreich und Deutschland stünden hierbei an der Spitze. In beiden Ländern setzten bereits 24 Prozent der größeren Firmen Open-Source-Produkte ein, weitere 15 Prozent führten derzeit entsprechende Tests durch oder planten deren Start in den kommenden zwölf Monaten. Die größte Motivation für den Einsatz quelloffener Software ist laut einer anderen Studie – beauftragt vom Business-Intelligence-Anbieter Actuate - die Ersparnis von

Lizenzkosten. Danach folgen demnach weitere Vorteile wie hohe Flexibilität und Zugang zum Quelltext. Bei etwa 63 Prozent der Befragten spielte außerdem eine Rolle, die Abhängigkeit von kommerziellen Anbietern (Vendor Lock-in) abzuschütteln.

So machen es die Profis

Beispielsweise setzt der Dienstleister AGES bereits seit sechs Jahren auf IT-Dokumentation. Hier steigt man sukzessive immer tiefer in das IT Service Management ein. Der in Langenfeld bei Düsseldorf ansässige Mautspezialist bietet europaweit Dienstleistungen im Bereich Kunden-Administration, Betrieb von Verkaufsstellen-Netzen sowie die Erhebung von Straßennutzungs-Gebühren. Zentrale Anwendung für die IT-Dokumentation bei AGES ist das Open Source Tool i-doit.

Thomas Mensch, IT-Experte bei AGES, bewertet insbesondere den modularen Aufbau und die integrierte Arbeitsweise der Lösung positiv: "Wir haben unser primäres Hauptanliegen zentrale Systemdokumentation inklusive Notfallplanung realisiert und können bei Bedarf um Folgeprojekte erweitern. Alle Server, PCs, Peripheriegeräte, Netze und Applikationen sind in der Software logisch verknüpft, so dass ich beispielsweise bei einem Serverproblem sofort erkenne, welche Dienste betroffen sind. Wir können sehr schnell einschreiten, sofort das Richtige tun und sind in der Schadensbehebung wesentlich schneller als bisher."

ITSM mit Open Source wird zum Selbstläufer

Und einmal gestartet, machte das neue ITSM schnell Lust auf mehr. Mit dem Ticketing-Tool Request Tracker wird nun auch jeder Anruf beim Service-Desk des Mautspezialisten dokumentiert. Zusätzlich lassen sich in dem Werkzeug Aufträge an Experten, inklusive Eskalationsstufen und interner Service Level Agreements (SLA) verteilen.

Für Heinz Maier IT-Leiter bei AGES, ist dabei interessant, "dass ich darüber auch Key Performance Indikatoren über unsere Hotline bekomme und damit Aussagen über unsere Troubleshooting-Fähigkeit machen kann, um diese hier und da zu verbessern." Darüber hinaus haben die Langenfelder i-doit und Nagios integriert. Mit Nagios überwacht AGES etwa seinen gesamten Rechenzentrums-Betrieb, teilweise schiebt Nagios bereits automatisch Fehlermeldungen in das Ticketing.

Im gesamten Projektverlauf, zuerst dem Start des freien Tools für IT-Dokumentation und derzeit während des Ausbaus von i-doit zu einer immer kompletteren ITSM-Lösung, ist Heinz Maier zum Open-Source-Befürworter geworden: "Wir haben uns insgesamt für offene und gegen proprietäre Systeme entschieden, weil wir intern wie extern auf kreative Leute setzen. Außerdem wollen Anbieter geschlossener Systeme massiv ihre Dienstleistungen verkaufen. Natürlich fallen auch bei offenen Lösungen Servicekosten an. Diese sind aber wesentlich stärker Anwendungs- und Projekt-bezogen, längst nicht dem Sales-Druck proprietärer Anbieter unterworfen und nicht zuletzt deutlich auf die Kooperation zwischen internen und externen Spezialisten angelegt. Für uns wichtig ist der enorme Fokus auf die Anwendungs-, nicht die Vertriebskompetenz eines Partners." Zusätzliches Kriterium für offene Lösungen ist dem IT-Experten Mensch zufolge, dass Anpassungen bei freien Tools deutlich preiswerter und vor allem schneller zu haben sind. Es entstehen Projektteams, die auf überholte Strukturen verzichten und neue Anforderungen sofort umsetzen können.

Exakter Zuschnitt

Einer die vielen kleineren Anwender von i-doit ist unter anderem die Stadt Teterow in Mecklenburg-Vorpommern. Der IT-Verantwortliche von Teterow, Benjamin Brocks, setzt das Tool seit Mitte 2008 für die komplette IT- und Inventar-Dokumentation ein. Brocks dazu: "Das Werkzeug ist exakt für diese Anwendung zugeschnitten. Es bietet gute Import- und Reporting-Funktionen. Diese sind zwar am Anfang etwas spröde, bieten nach der Einarbeitung aber genau das, was wir brauchen: klein und preisgünstig einsteigen und bei Bedarf wachsen."

Und sein Mitarbeiter Richard Zoldan ergänzt: "Damit können wir jetzt beispielsweise Versicherungslisten mit dem Bestand in i-doit abgleichen und wenn nötig aktualisieren oder Pflege- und Wartungsarbeiten an der IT planen und ausführen." Die Stadt-IT hat derzeit rund 70 Prozent des gesamten IT-Inventars aufgenommen. Insgesamt betreibt Teterow vier Server mit 10 Instanzen für Virtual Machines, daran rund 120 PCs, 70 Drucker, etwa 120 Monitore und daneben die Netzwerk- und TK-Elemente, zusammen zirka 500 Hardware-Objekte. Alles in allem verwalten Brocks und Zoldan mit i-doit derzeit knapp 2.000 Hard- und Software-Objekte.

http://business.chip.de/artikel/IT-Service-Management-mit-Open-Source-Software-5_49156532.html