

IT-Servicemanagement mit Open-Source-Programmen

Konrad Buck

Jeder kennt das Problem: Die Informationstechnik im Unternehmen hilft jeden Tag und arbeitet weitgehend unsichtbar. Aber wehe, sie funktioniert einmal nicht. Oder die Bank bzw. die Versicherung will wissen, wie gut die IT als Rückgrat im Unternehmen gegen Ausfälle gesichert ist. Dann beginnt in vielen Firmen plötzlich das große Wehklagen. Weil die IT eben in den meisten Fällen gar nicht oder nur unzureichend dokumentiert ist. Und weil Informationen über funktionale Zusammenhänge von Servern und Software, PC und Druckern fehlen und Notfallpläne nicht vorliegen.

Es gibt viele Gründe, die IT-Abläufe umfassend und sauber zu dokumentieren. Darum rücken derzeit freie Werkzeuge für das Sammeln und Verwalten von IT-Daten immer mehr in den Fokus kleinerer Betriebe. Mit Open-Source-Programmen können Firmen jeder Größenordnung das Problem jetzt ohne finanzielles Risiko angehen. Mit ihnen können gestresste Chefs oder überlastete ÖV-IT-Leiter gleich zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen: Sie sind in der Lage, die lange vor sich her geschobene lästige Aufgabe der IT-Dokumentation endlich zu starten und

müssen vor allem nicht erst tief in die Tasche greifen, um Lizenzen und Anpassungsservice zu kaufen.

Wie viele Arbeitsplatzrechner, Drucker oder Netzkomponenten habe ich eigentlich im Unternehmen? Wie sind die Rechner konfiguriert und in welchen Zusammenhängen stehen sie mit anderen Komponenten? Welche System- und Anwendungssoftware läuft darauf? Wann steht der nächste Wartungszyklus an und welche Aufwände kommen dafür auf mich zu? Zur Beantwortung dieser Fragen muss heute niemand mehr durch die Firma gehen, Geräte zählen, Rechner hochfahren und durchforsten oder Handbücher suchen. Alle Informationen über die komplette Infrastruktur lassen sich in einem Programm sammeln und verwalten. Und das Beste: Für diese Aufgaben gibt es neben teurer Standardsoftware wie HP OpenView, IBM Tivoli oder CA Unicenter auch wesentlich preiswertere Open-Source-Software. Anbieter sind Synetics aus Düsseldorf mit „i-doit“ [1], Lokomo Systems aus Danderyd in Schweden mit „oneCMDB“ [2] oder Rimacon aus Hamburg mit „omnisuite“ [3]. 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 (CMDB, Configura-

tion Management Database) ist so ausgelegt, dass sich damit Beziehungen zwischen allen eingepflegten Objekten einrichten und darstellen lassen.

Für diese 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 Programms, aber auch regelmäßige Updates oder professionelle Funktionserweiterungen abgerechnet. Joachim Winkler, Synetics-Chef und Initiator der Projekts i-doit, dazu: „Freie Software entsteht meist in einem Kundenprojekt oder in Gruppen. Dadurch haben 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 Programm einerseits seine ursprüngliche Funktionsidee zu erhalten, andererseits aber auch genug Offenheit für Anwenderwünsche und Ergänzungen zuzulassen.

Den Start eines IT-Management-Projekts markiert idealerweise eine saubere Dokumentation des Ist-Zustands im Unternehmen. Hierfür legen Dokumentationswerkzeuge die Infrastrukturdaten der kompletten IT-Ausstattung, aber auch Handbücher oder Serviceverträge in einer Konfigurationsdatenbank ab. Mit den Informationen und Prozeduren dieser Datenbank hat der IT-Verantwortliche im Unternehmen ein Instrument, mit dem sich alle Wartungs- und Managementaufgaben planen, aufsetzen und ausführen lassen. So sind Fragen nach der Speicherausstattung von PC schnell beantwortet, wenn ein Betriebssystem-Update oder das Aufspielen neuer Anwendungssoftware geplant ist. Bei Fehlermeldungen eines Geräts oder einer Anwendung ist die Position des Handbuchs oder besser gleich die Online-Hilfe direkt verfügbar.

Apropos Fehlermeldung: Auch Werkzeuge zur Verwaltung von Fehlermel-



Nagios-Konfigurationen können in i-doit eingestellt, exportiert und als Nagios-Statusanzeigen angezeigt werden

Insgesamt nimmt die Nutzung von Open-Source-Software einer aktuellen Studie des Marktforschungsunternehmens Forrester Research zufolge europaweit deutlich zu. Unternehmen aus Frankreich und Deutschland stünden hierbei an der Spitze. In beiden Ländern setzten bereits 24 % der größeren Firmen auf Open-Source-Produkte, weitere 15 % unternehmen derzeit entsprechende Tests oder planen deren Start binnen der kommenden zwölf Monate. Die größte Motivation für die Nutzung quelloffener Software ist laut einer Studie des Business-Intelligence-Anbieters Actuate die Ersparnis von Lizenzkosten. Danach folgten weitere Vorteile wie hohe Flexibilität und Zugang zum Quelltext. Bei etwa 63 % der Befragten spielte außerdem die Unabhängigkeit von kommerziellen Anbietern eine Rolle.

Konrad Buck ist freier Journalist in Düsseldorf.

dungen (Trouble Tickets) wie „Request Tracker“ (RT) [4], „OTRS“ [5] oder „eTicket Support“ [6] sind Open-Source-Programme und verfolgen den gleichen integrativen Ansatz wie Dokumentationswerkzeuge. Daher lassen sich Daten aus beiden Anwendungsbereichen gut kombinieren: Erhält der Administrator beispielsweise über den Request Tracker die beliebte Fehlermeldung „Mein Drucker geht nicht“, genügt ein Blick in i-doit, um Position, Eigenschaften und Vernetzung des betreffenden Arbeitsplatzes einzusehen und entsprechende Schritte zur Lösung des Problems einzuleiten.

Wer Funktion und Auslastung seines Netzes beobachten und steuern will, wird ebenfalls bei freier Software fündig. Das gängigste und bekannteste Open-Source-Werkzeug für das Netzmanagement ist „nagios“ [7]; auch dieses Werkzeug lässt sich im Datenverbund mit der Konfigurationsdatenbank und einer Fehlerverwaltung nutzen. Hierfür bietet i-doit eine im Internet unter www.i-doit.org [1] 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 beispielsweise über Zustandsänderungen erzeugt. Damit lassen sich aus der Anwendung für IT-Dokumentation heraus Informationen für das Netzmanagement generieren. Das Zusammenspiel von IT-Dokumentation, Fehlerverwaltung und Netzmanagement sorgt nicht zuletzt für einen einfachen Einstieg in ganzheitliches IT-Servicemanagement. Administratoren können ihren Gerätepool effektiver steuern, da Überwachung und Dokumentation nicht mehr getrennt betrachtet werden müssen.

Der Dienstleister für Straßenbenutzungsgebühren Ages aus Langenfeld bei Düsseldorf setzt bereits seit sechs Jahren auf IT-Dokumentation mit i-doit und steigt sukzessive immer tiefer in das IT-Servicemanagement ein. Thomas Mensch, IT-Experte bei Ages, bewertet insbesondere den modularen Aufbau und die integrierte Arbeitsweise der Lösung positiv: „Wir haben

unser primäres Hauptanliegen, die zentrale Systemdokumentation inklusive Notfallplanung, realisiert und können bei Bedarf um Folgeprojekte erweitern. Alle Server, PC, 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.“

Mit Request Tracker wird auch jeder Anruf beim Servicedesk des Mautspezialisten dokumentiert. Zusätzlich lassen sich in dem Werkzeug Aufträge an Experten einschließlich Eskalationsstufen und interner Qualitätsvereinbarungen (SLA, Service Level Agreements) verteilen. Für Heinz Maier, IT-Leiter bei Ages, ist dabei interessant, „dass ich darüber auch KPI (Key Performance Indicators) über unsere Hotline bekomme und damit Aussagen über unsere Troubleshootingfähigkeit machen kann, um diese hier und da zu verbessern.“ Darüber hinaus haben die Langenfelder i-doit und nagios integriert. Mit nagios überwacht Ages seinen gesamten RZ-Betrieb, und teilweise schiebt nagios bereits automatisch Fehlermeldungen in das Ticketing.

Im gesamten Projektverlauf, zuerst beim Start des freien Werkzeugs für IT-Dokumentation und derzeit während des Ausbaus von i-doit zu einer immer kompletteren IT-Servicemanagement-Lösung, ist H. 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 projektbezogen, längst nicht dem Verkaufsdruck proprietärer Anbieter unterworfen und nicht zuletzt deutlich auf die Kooperation zwischen internen und externen Spezialisten angelegt.“

Einer der vielen kleineren Anwender von i-doit ist die Stadt Teterow in Mecklenburg-Vorpommern. Deren IT-Verantwortlicher Benjamin Brocks nutzt das Werkzeug seit Mitte 2008 für die komplette IT- und Inventar-Dokumentation. B. Brocks dazu: „Das Werkzeug

ist exakt für diese Anwendung zugeschnitten. Es bietet gute Import- und Reportingfunktionen. 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.“

Die Qualität solcher IT-Dienste hängt nach den Worten von Steffen Rieger, Direktor Infrastrukturlösungen bei dem auf Open-Source-Systeme spezialisierten Beratungsunternehmen it-novum [8] in 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 S. Rieger. Nach Auffassung von Julian Hein, Geschäftsführer des Nürnberger Open-Source-Dienstleisters netways [9], war IT-Servicemanagement bisher von den großen und zentralisierten Suites der großen Hersteller geprägt, die versucht haben, alle Disziplinen des IT-Servicemanagements abzubilden. „Inzwischen geht der Trend viel mehr in Richtung „Best-of-Breed. Dabei kommt auch immer mehr Open-Source-Software zum Einsatz,“ gibt J. Hein die Richtung vor.

Referenzen

- [1] www.i-doit.org
- [2] www.onecmdb.org
- [3] www.rimacn.de
- [4] <http://bestpractical.com/rt/>
- [5] <http://otrs.org/>
- [6] www.eticketssupport.com
- [7] www.nagios.org
- [8] www.it-novum.com
- [9] www.netways.de