

Sanntids dokumentasjon

Sikker endring i et it-miljø krever sanntids dokumentasjon eller en CMDB om du vil.

■ I et stort perspektiv implementerer om lag 30 prosen tav store bedrifter i dag en CMDB (Configuration Management Data Base). I størrelsesorden ytterligere 30 prosent planlegger å gjøre det i tiden som kommer. Det betyr at CMDB har fokus hos mange store bedrifter. Hvorfor er det slik?

Det finnes mange mulige besparelser ved å ha en CMDB som man kan gjøre operasjonelle endringer ut i fra. Noen av dem kan være å redusere antall ukontrollerte stans i driften på grunn av planlagte eller uplanlagte endringer, reduksjon i nedetid når man først har en driftstans eller rett og slett å frigjøre ressurser til mer strategisk arbeide enn å jobbe med problemer. De beste ressursene blir ofte tatt ut til feilretting når noe kritisk skjer, da stopper eller reduseres farta fort på det overordnede strategiske arbeidet.

Essensielle funksjoner i en CMDB er dataintegrasjon og federasjon, relasjonsmapping, visualisering og rekonsilering ifølge Gartner. For å vite hva som ligger i dette tar man utgangspunkt i en CI eller Configuration Item. Det kan for eksempel være en server, en database, en router, en ansatt eller en tjeneste. Federasjon går på at man til en hver tid peker på den kilden som har den mest oppdaterte informasjonen. Rekonsilering betyr at man et sted kan ha en CI kjent med ip-adresse, et annet sted med MAC-adresse for igjen å ha den et tredje sted kjent med servernavn. Rekonsilering vil sørge for at alle tre som da er samme CI vises som en CI.

Synkronisering hjelper deg å holde sanntidsdokumentasjonen så oppdatert som mulig. Dette ved at man tar ut en «gullkopi» når CMDBen er så god at man kan ta operasjonelle beslutninger fra den. Denne gullkopien tar man til side og kjører videre på en operasjonell CMDB hvor alle end-

ringer gjøres. Etter for eksempel en måned kan man be om en avviksrapport hvor man ber om å få vist alle uautoriserte endringer. Avvikene kan man så ta tak i for å godkjenne eller rulle tilbake.

Visualisering er å vise hva man har i en database på en visuell måte. Å se inn i en database blir omtrent som å se på en elefant på 10 centimeters avstand; ikke veldig spennende eller informativt. Visualisering gir deg helikopterperspektiv og flere muligheter til å skjønne kompliserte sammenhenger uten å være god på teknikk.

Relasjonsmapping går på å vite relasjonene mellom de forskjellige CI-ene. Dette gjør at man kan se avhengighetene forskjellige CI-er har til hverandre. Som et femte prinsipp er tilstand viktig. Det gir informasjon om tilstanden til CI-en. For eksempel om en

CI holder, er det KPI-er som brytes og så videre.

Når man har en CMDB som leverer etter alle disse prinsippene har man en CMDB som er fullverdig. Da kan man ta operasjonelle beslutninger ut i fra den, og man kan starte med å bygge kultur rundt sitt driftsmiljø. Det er her den virkelige jobben begynner, selv om dessverre mange av bedriftene som har en CMDB i Norden ikke har kommet så langt enda.

Når de kommer dit vil effekten av sanntidsdokumentasjonen også komme frem klart og tydelig. Sanntidsdokumentasjon vil også være et viktig element for å ha en god BSM (Business Service Management) tankegang. CMDB og BSM er i praksis to sider av samme sak.

Mange tar utgangspunkt i sin servicedesk når de skal lage en CMDB, og det er isolert sett en bra start. Noen tror også at servicedesken alene er en CMDB, men det er den ikke.



En servicedesk er en viktig informasjonskilde til en CMDB, dette fordi det kan og bør ligge mye relevant informasjon om driftsmiljøet i servicedesken. Denne informasjonen vil være informasjon man allerede har lagt ned masse jobb i å bygge opp og vil således kunne være med på å gi en flyng start på CMDB-prosjektet. Når informasjon fra servicedesken blir satt sammen med resten av informasjonen som ligger i alle bedriftens datakilder blir det ikke bare informasjon, men også kunnskap som mange kan bruke for å levere bedre tjenester til brukerne som alltid er en viktig oppgave.

Et CMDB-prosjekt krever en stor porsjon bevissthet og riktig metodikk for at prosjektet skal bli en suksess. Et vellykket CMDB-prosjekt gir bedriften et viktig verktøy for å drive rasjonell og proaktiv drift.

Av JAN-ERIK PAVELS SMITH
Daglig leder MO-Partner

★ Jan-Erik Pavels Smith er daglig leder i MO-Partner og har 21 års erfaring fra bransjen med fokus på salg, ledelse og mennesker. Han er spesialisert innen Business Service Management og CMDB.