

Configuration Management kan vaak niet voldoen aan de eisen van goed Asset Management

Een koekoeksjong in de CMDB

Ondanks alle investeringen in het verbeteren van de beheerorganisatie moeten steeds meer organisaties constateren dat de ICT-infrastructuur niet effectief en/of efficiënt beheerd wordt of niet oplevert wat ervan verwacht wordt. Asset Management is het beheerproces dat hier verantwoordelijk voor is. Bart de Best gaat in op de vraag in hoeverre het proces Configuration Management het Asset Management kan ondersteunen in zijn doelstelling, en of dit proces in de praktijk hiervoor wel betrouwbaar en volwassen genoeg is.

Bart de Best

Service management is het vakgebied dat de bedrijfsprocessen voorziet van de juiste ICT services, conform afgesproken SLA-normen. De ICT-infrastructuur (inclusief de programmatuur) is het middel daartoe, dat steeds aangepast wordt aan de veranderende eisen van de klant en uiteraard de wet- en regelgeving. De administratie van de ICT-infrastructuur bevindt zich binnen ITIL in het Configuration Managementproces. Het doel van dit beheerproces is het identificeren, registreren, verifiëren en bewaken van de status van de componenten van de ICT-infrastructuur, de configuratie-items (CI's), ter ondersteuning van alle andere beheerprocessen door deze te voorzien van accurate informatie en documentatie. De CI's worden in de configuration management database (CMDB) opgeslagen. Asset Management is het beheerproces dat verantwoordelijk is voor het zo economisch (efficiënt) en doelmatig (effectief) inzetten van de infrastructurele ICT-middelen voor zowel de bedrijfsprocessen als de beheerprocessen. Het bewaakt de waarde van het bezit aan infrastructurele ICT-middelen, zowel qua levenscyclus (economische waarde) als voor de bedrijfsprocessen (bedrijfskundige waarde).

Inefficiëntie en ineffectiviteit

De overeenkomst tussen Asset Management en Configuration Management is dat beide zich richten op het in kaart brengen van de ICT-infrastructuur. Het verschil is dat Asset Management kijkt naar de gehele ICT-infrastructuur en de economische en bedrijfskundige waarde daarvan, terwijl Configuration Management zich richt op de informatievoorziening van dat deel van de ICT-infrastructuur waar de ITIL-beheerprocessen behoefte aan hebben. De primaire scope is daarbij de aan de afgesproken ICT services gerelateerde CI's. Asset Management richt zich dan ook bijvoorbeeld op vragen of bepaalde investeringen in de infrastructuur gerechtvaardigd zijn, door naar de toegevoegde waarde te kijken van die infrastructuur voor de bedrijfsprocessen.

Het is belangrijk om te onderkennen dat Configuration Management en Asset Management samen niet alle inefficiëntie en ineffectiviteit van de ICT-infrastructuur kunnen oplossen. Er spelen ook factoren mee waar zij geen invloed op hebben, zoals het niet economisch programmeren, het niet monitoren van netwerkverkeerproblemen, het niet opruimen van verouderde bestanden en

dossier asset management

ongebruikte software, et cetera. Dit soort vormen van verzuim behoort niet toe aan deze beheerprocessen.

Synergie

Als het Configuration Management-proces ervoor verantwoordelijk gesteld wordt om ook aan de belangen van het Asset Managementproces invulling te geven, kan in potentie synergie verkregen worden. Hiertoe moet wel het bereik (wat wel/niet) en het detailleringsniveau (welke informatie wel/niet) van het Configuration Managementproces aangepast worden. De vraag is echter of Asset Management daarmee niet de primaire doelstelling van het Configuration Managementproces schaadt en zich als een koekoeksjong gaat gedragen.

Dit artikel brengt eerst de behoeften van Asset Management in kaart. Hiervoor zijn de kritieke succesfactoren (KSF's) van het beheerproces een goed uitgangspunt. Daarna wordt vastgesteld of Configuration Management als proces stevig genoeg is om hier invulling aan te geven. Asset Management vereist immers een solide informatievoorziening.

KSF's Asset Management

Steeds meer organisaties blijken niet in staat te zijn de ICT-infrastructuur effectief en efficiënt te beheren. Dit verhoogt niet alleen de kostprijs van de ICT-dienstverlening, maar kan tevens imago schade opleveren, door het niet naleven van wet- en regelgeving. De volgende problemen blijken steeds grotere vormen aan te nemen:

- Er is geen goed beeld van de infrastructuur door de toenemende complexiteit en distributie van de infrastructurele componenten (assets).
- De relaties tussen assets enerzijds en contracten, eigenaren, gebruikers en ICT services anderzijds zijn niet duidelijk.
- De eisen van wet- en regelgeving ten aanzien van de vraag 'wie mag wat met welke assets?' nemen steeds verder toe.

Configuration en Asset Management samen kunnen niet alle inefficiëntie en ineffectiviteit oplossen

- De levensduur van de assetinformatie neemt toe, omdat de bewaarplicht van informatie en de daaraan gerelateerde assets toeneemt.

De gevolgen hiervan zijn evident:

- Procurement van asset is niet uitgebald:
 - te veel en/of te weinig aankopen;
 - gefragmenteerde aankopen;
 - paniekaankopen;
 - te dure assets;
 - assets voldoen niet aan de eisen van de klant;
- Contracten zijn niet juist:
 - lease penalties;
 - licentieoverschrijdingen;
 - overmatig(e) onderhoud en support;
- Informatievoorziening is niet correct:
 - gegevens Total Cost of Ownership (TCO) zijn niet toereikend voor de inkoop;
 - planning van assets is niet goed mogelijk;
- Wet – en regelgeving wordt niet nagekomen:
 - illegale software;
 - wettelijke bewaartijd van informatie + bijbehorende assets wordt niet gehaald.

Vanwege deze problemen wordt vanuit het management steeds meer

druk op de CIO's uitgeoefend om het Asset Management op orde te brengen en daarover te gaan rapporteren. Hierbij worden voor het Asset Managementproces de volgende KSF's onderkend:

- juiste afstemming van vraag en aanbod van contracten, licenties en hardware;
- inzicht in de TCO;
- goede assetinformatie (JUVOTA = Juist, Volledig, Tijdig en Accuraat).

De relatie met Configuration Management

Het Configuration Managementproces beheert de database (CMDB) waaruit alle ITIL-beheerprocessen hun configuratie-informatie putten. Hiertoe beheert dit proces de CMDB-structuur, door de informatiebehoeften van de beheerprocessen te vertalen naar de structuur van de CMDB (qua bereik en detailleringsniveau).

Om ook het Asset Managementproces van dienst te zijn moeten het bereik en het detailleringsniveau van de CMDB worden afgestemd op de informatiebehoeften van het Asset Managementproces. Zo moeten de volgende zaken kunnen worden geadmineistreerd:

1. de gehele levenscyclus van assets, van inkoop tot en met vernietiging;
2. de relaties tussen assets en contracten;
3. de relaties tussen softwarelicenties en gebruikers;
4. de relaties tussen bedrijfsprocessen en gebruikte assets;
5. de benutting van de assets (capaciteit, et cetera);
6. financiële aspecten van de assets, zoals inkoopprijs, afschrijving, status;
7. portfolio-beheer van de assets.

Deze informatiebehoeften zijn in veel CMDB-tools eenvoudig te configureren. Daarnaast zijn steeds meer CMDB's standaard uitgerust met voorgedefinieerde koppelingen met externe beheertools. De CMDB wordt op die manier een



datawarehouse dat diverse informatiebronnen aan elkaar koppelt. Met de mogelijkheid van administreren zijn we er echter nog niet. De informatie moet ook JUVOTA zijn, en dat vereist naast de juiste middelen ook de inzet van de juiste methoden en mensen. De hierboven genoemde informatiebehoefte leveren dan ook de nodige problemen op voor het Configuration Managementproces. Hieronder volgt een beknopt overzicht.

Levenscyclus

Veel Configuration Managementprocessen dekken niet de volledige levenscyclus van CI's. Zowel aan de voorkant – de inkoop – als in de achterkant – het archiveren – ontbreken vaak elementaire schakels. Hierdoor bestaat er geen totaalbeeld van de levenscyclus van CI's.

Contracten

De contractgegevens zijn vaak bekend bij het Service Level Managementproces of bij Contractmanagement/Inkoop. Alleen de service levels per CI worden in de CMDB bijgehouden. In hoeverre gebruikgemaakt wordt van de contracten wordt echter veelal noch door Service Level Management noch door Configuration Management bewaakt. De koppeling van Incident Management, Change Management en Release Management met de CMDB en deze contracten kan dit mogelijk maken.

Softwarelicenties

De softwarelicenties zijn vaak niet goed in kaart gebracht. Martin Healey stelt¹ dat ongeveer 25 procent van de gebruikte software in Europa volgens softwareleveranciers niet betaald wordt. Om dat te onderzoeken worden aparte softwarepakketten aangeschaft, die het netwerk afzoeken naar in gebruik zijnde softwaremodulen. Belangrijk is dat deze tools in staat zijn om de standaardproblemen van softwarelicenties op te lossen, zoals monitoren wie welke software gebruikt, bepalen of medewerkers de software nog wel gebruiken, et cetera².



Verder is het van belang dat erop gelet wordt dat het licentiebeheer niet in de knoop komt door het gebruik van nieuwe softwareversies, waarvoor andere licentierechten gelden dan voor de oorspronkelijke versie.

Bedrijfsprocessen

Voor Asset Management is het van belang om de zakelijke rechtvaardiging van investeringen en onderhoudskosten van CI's te beschouwen vanuit bedrijfskundig perspectief. Hiertoe moet de relatie tussen de bedrijfsprocessen en de assets (CI's) worden onderkend. Steeds meer monitortools registreren die relaties. In de CMDB zelf worden deze

bedrijfsprocesgegevens echter nog lang niet altijd geregistreerd, laat staan dat er relaties worden gelegd tussen CI's en bedrijfsprocessen. Ook hier is dus vaak een koppeling met een extern pakket noodzakelijk. Zoals uit het vierluik over ketenbeheertools (nummer 2, 3, 4 en 5/2005) blijkt, is dit geen sinecure.

Benutting

De capaciteit van hardware en netwerk is vaak wel te achterhalen. Deze informatie is echter veelal niet beschikbaar in de CMDB. Het verdient aanbeveling om deze informatie onder te brengen in daarvoor geschikte attributen van de CMDB, en deze dan regelmatig te verver-



dossier asset management

sen. Veel beter nog zou een vertaling zijn van opslagcapaciteit naar ruimtebeslag in termen van de business. Het gaat dan om de volgende vraag: hoelang kunnen de bedrijfsprocessen hun informatie nog verwerken met de huidige opslagcapaciteit van de infrastructuur? Ook blijkt dat veel bedrijven eerder een nieuwe server kopen voor een applicatie dan dat ze gaan zoeken naar een server waar nog voldoende ruimte beschikbaar is. Afhankelijk van het outsourcingscontract kan dit probleem ernstige vormen aan nemen.

Financiële gegevens

Als de aanschafprijs van assets bekend is in de CMDB is de configuratiebeheerder al heel trots. Dit is namelijk al een hele uitdaging, omdat de stukprijs vanwege combinatieaankopen vaak niet eens bekend is. Hierdoor is er geen een-op-eenrelatie tussen een CI en een bedrag op een factuur. Er zijn dan ook veel verschillende leveranciers die procurement en Configuration Management aan elkaar hebben gekoppeld, bijvoorbeeld door een interface met een ERP als SAP. Een voorbeeld van een CMDB-tool die de gehele levenscyclus van CI's beheert, is de Asset Managementmodule van het product Gensys, dat door SPS op de markt wordt gebracht (zie kader 'Asset Management van SPS').

Portfoliobeheer

Portfoliobeheer wordt in de praktijk op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau onderkend. Voor Asset Management is het van belang dat duidelijk is in welke fase van de levenscyclus een asset verkeert. Dit is bijvoorbeeld van belang voor de budgettering van innovatiekosten. Configuration Management kan hierbij een helpende hand bieden, zeker als de CMDB zowel de structurele assets als applicatie-assets boekhoudt (zie ook kader 'Engine van Solve').

Stevig genoeg?

Nu de relatie tussen beide beheerprocessen duidelijk is, rijst de vraag hoe

betrouwbaar Configuration Management is als basis voor Asset Management. Vanuit de toolkant hebben we al gezien dat er heel veel mogelijk is. De vraag is echter of de informatievoorziening van Configuration Management in de praktijk wel stevig genoeg (JUVOTA) is ontworpen en/of geïmplementeerd. Een uitbreiding van het bereik en detailleringsniveau zal het functioneren van dit beheerproces er niet veel beter op maken!

Op zich lijkt Configuration Management een van de eenvoudigste ITIL-beheerprocessen. Het betreft immers alleen het administreren en onderhouden van informatie over de ICT-middelen die de ICT-beheerorganisatie beheert. Toch blijkt dit beheerproces nog steeds de achilleshiel van de informatiehuishouding van de overige beheerprocessen, en daarmee ook die van de bestuurlijke informatievoorziening voor het management.

Het Configuration Managementproces heeft bovendien een afbakening. ITIL is namelijk niet helemaal correct in zijn definitie van de CMDB. Het beheerframework stelt namelijk dat ook incidenten, problemen en wijzigingsverzoeken in de CMDB worden opgeslagen. Maar uiteraard worden deze gegevens niet beheerd door de configuratiebeheerder; daar zijn de procesbeheerders van de overeenkomstige beheerprocessen verantwoordelijk voor: Incident Management, Problem Management en Change Management. Dit artikel gaat ervan uit dat de CMDB alleen CI's omvat.

JUVOTA

De problemen rond Configuration Management komen meestal tot uiting in de klacht dat de informatievoorziening over de ICT-infrastructuur niet voldoet aan de JUVOTA-eis. Dit is heel pijnlijk voor Asset Management, want JUVOTA is een van de belangrijkste eisen die aan de informatievoorziening worden gesteld. De klachten over Configuration Management zijn echter slechts sympto-

men van de achterliggende problemen, zoals een verkeerd gedefinieerd bereik en detailleringsniveau van de CMDB.

De volgende stereotiepe problemen zijn te onderkennen:

1. Het bereik van de CMDB is te breed en het detailleringsniveau te diep, of deze worden beperkt tot de mogelijkheden van de gekozen tool.
2. De relaties tussen CI's ontbreken of zijn niet afdoende gedefinieerd.
3. CI's geven geen beeld van de bedrijfsprocessen.
4. De CMDB staat tijdreizen niet toe, maar toont alleen de actuele situatie.
5. De CMDB biedt geen ondersteuning voor portfoliobeheer.
6. De CMDB ondersteunt ketenbeheer niet.
7. De CMDB is vaak alleen een ITIL-tool en ondersteunt noch ASL noch BiSL.

Deze problemen indiceren dat het Configuration Managementproces van veel bedrijven nog niet in staat is om de ITIL-beheerprocessen adequaat te voorzien van de juiste informatie. Wat zou er dan gebeuren als het bereik en detailleringsniveau van het proces worden uitgebreid om het Asset Managementproces te voorzien van JUVOTA informatie?

Het bereik en detailleringsniveau

Het bereik van de CMDB geeft aan welke typen objecten (CI's) er geadmineerd worden. ITIL onderkent vijf typen: hardware, software, communicatiemiddelen, documentatie en procedures. Op basis hiervan kan een subset genomen worden. De documenten en procedures zelf worden overigens buiten de CMDB opgeslagen.

Binnen de objecttypen hardware, software en communicatiemiddelen kan het bereik nog verfijnd worden. Zo kan ervoor gekozen worden om van de hardware niet alle routers, firewalls en switches op te nemen en voor de software alleen uit te gaan van de maatwerkapplicaties. Uiteraard heeft dit impact op de

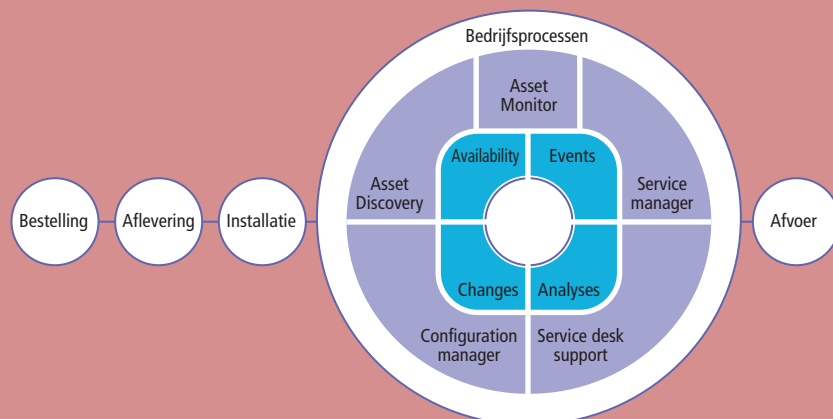
Asset Management van SPS

Asset Management is een module van het product Gensys die het mogelijk maakt om geautomatiseerd een discovery en inventaris uit te voeren van op IP gebaseerde apparaten in het netwerk. De verzamelde informatie kan worden geëxporteerd naar onder andere Excel, pdf, html of naar de CMDB van verschillende servicedeskapplicaties.

Gensys werkt met een of meerdere decentrale agenten per netwerk of *secure* netwerksegment. Hierdoor wordt het mogelijk om decentraal en topologie-onafhankelijk informatie te verzamelen en die vervolgens centraal te raadplegen. Van elke asset wordt centraal een *change-log* bijgehouden, waarin alle veranderingen sinds de eerste vastlegging staan. Dit wordt gebruikt bij monitoring en bewaking van de verschillen tussen *ist*- en *soll*-positie. De volgende afwijkingen worden direct gerapporteerd:

- beschikbaarheid van bepaalde assets (bijvoorbeeld servers, printers, routers);
- ongeoorloofde wijzigingen in hardwareconfiguraties (bijvoorbeeld andere harddisk of minder geheugen);
- ongeoorloofde wijzigingen in softwareconfiguratie (bijvoorbeeld nieuwe applicaties);
- gebruik van *black listed* applicaties, zoals p2p, Kazaa, Torrents;
- gebruik en aanwezigheid van *white listed* applicaties, zoals virusdetectie-software en hotfixes;
- overschrijding van maxima of drempels voor licentiegebruik van belangrijke applicaties in de organisatie.

Doordat Gensys de relatie kent van de assets tot de bedrijfsprocessen waarin ze gebruikt worden, worden rapportages voorzien van een prioriteitstelling.



Figuur 1 Asset Managementmodule van Gensys

Een ander voorbeeld van een relatie tussen bedrijfsproces en asset is de procesgerichte benadering van monitoring. Hierdoor ontstaan er ketens van activiteiten en controles. Door deze controles en matching kunnen gebreken worden gevonden in de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de informatievoorziening, alsmede in de betrouwbaarheid en de continuïteit van de assetlevenscyclus. Zo wordt het bijvoorbeeld mogelijk om een keten van facturatie vanuit een ERP te definiëren: het startpunt is een boeking, het eindpunt een elektronische factuur. Als die factuur wordt aangetroffen, is de levenscyclus compleet. Belangrijker nog is het toetsen op afwijkingen van business rules: als er geen factuur is, dan mag er niet geleverd worden.

informatievoorziening, en niet in de laatste plaats voor het Asset Management.

Ditzelfde geldt voor het detailleringsniveau, het aantal attributen van de CI's en de relaties tussen deze CI's. Sommige bedrijven verkiezen om heel veel informatie bij te houden. De keerzijde daarvan is de enorme hoeveelheid werk die erbij komt kijken. Men zou zich dan ook moeten afvragen wat het bereik en het detailleringsniveau zou moeten bepalen.

Ook wordt helaas vaak gezocht naar slechts één tool, die een allesomvattende CMDB biedt. Dan worden de mogelijkheden van één tool leidraad voor de informatiebehoeften, terwijl eigenlijk de behoeften van de beheerprocessen de basis zouden moeten zijn voor de tool(s)selectie. In de praktijk blijkt dit niet zinvol; er zijn zoveel tools die met de CMDB gekoppeld moeten worden om een totaalbeeld te geven van de infrastructuur, zoals:

- een financieel pakket zoals SAP voor procurement;
- een inventory tool voor de status van een CI;
- een directory service voor het toekennen van een eigenaar en/of gebruiker;
- een kennisdatabase voor gedetailleerde informatie over de CI;

Aanbevelingen:

1. Laat het bereik en het detailleringsniveau bepalen door de gebruikers van de CMDB, net zoals dat bij het ontwerpen van informatiesystemen gebruikelijk is.
2. Zorg dat het bereik en het detailleringsniveau overeenkomen met de SLA-afspraken.
3. Zorg dat de beheerprocessen die deze SLA-afspraken moeten meten en daarover moeten rapporteren, kunnen worden voorzien van de benodigde informatie.
4. Laat de beheerprocessen die gebruikmaken van de CMDB de business case definiëren voor aanvullende eisen. Hierbij kunnen zij de relatie leggen

dossier asset management

tussen hun SMART-doelstellingen en de bijbehorende kritieke succesfactoren.

5. Als Asset Managementinformatie moet worden toegevoegd, overweeg dan om het beheer van die informatie buiten de verantwoordelijkheid van het Configuration Managementproces te houden en de gegevens 'slechts' te matchen en te importeren.

CI-relaties

De effectiviteit en efficiëntie van veel service managementprocessen wordt mede bepaald door de mate waarin relaties met CI's te onderkennen zijn. Zo is de relatie tussen een contract en een CI bepalend voor licentiebeheer. Ook is de relatie tussen een dienst en een CI bepalend voor de waarde van een CI vanuit businessoogmerk. De relaties tussen CI's en leveranciers, eigenaren en gebruikers zijn ook belangrijk. Naast deze zaken die van belang zijn voor Asset Management zijn er natuurlijk ook relaties die belangrijk zijn voor operationele beheerprocessen van ITIL, zoals Problem Management (probleemanalyse) en Change Management (risico-en-impactanalyse). Helaas is het vastleggen van relaties vaak slecht geregeld, en als het al gebeurt, wordt het proces slecht onderhouden.

Aanbevelingen:

1. Zorg dat in ieder geval relaties gelegd worden tussen producten die samen een service vormen die aan de klant wordt aangeboden. Hierdoor is de analyse geborgd van het niet-halen van een SLA-norm die aan de service gerelateerd is.
2. Sommige CMDB's staan hiërarchieën toe waarbij 'parent-childrelaties' mogelijk zijn. Hierbij kan gebruikgemaakt worden van logische CI's (LCI's), zoals een werkplek die als parent dient voor de werkelijke CI's. Dit is een goed concept. Let er wel op dat de incidenten altijd aan de werkelijke CI's gekoppeld worden, zodat verandering van samenstelling van LCI's niet leidt tot verwarring van incidenten.

3. Beleg het beheer van de relaties die Asset Management nodig heeft (CI's – contracten, CI's – licenties, et cetera) zoveel mogelijk bij de bron (contractmanagement en functioneel beheer).

Bedrijfsprocessen

Steeds meer bedrijven sluiten SLA's af op basis van bedrijfsprocessen. Dit vereist een weerslag in de CMDB. Helaas zijn CMDB-tools nog maar matig in staat om CI's goed te correleren aan bedrijfsprocessen. Zo moet in geval van een incident duidelijk zijn dat het betrokken CI wel of niet kritisch is voor het bedrijfsproces. Als een CI bijvoorbeeld redundant is uitgevoerd, dan is een incident (event) minder ernstig. Er zijn wel tools die specifiek hiervoor zijn ontworpen, maar deze zijn meestal gekoppeld aan een ketenmonitortool.

Aanbeveling:

1. Koppel de CMDB aan een ketenmonitortool, zodat de bedrijfsprocessen die in de laatstgenoemde tool zijn gedefinieerd te koppelen zijn aan CI's uit de CMDB.

Tijdreizen

Door een incident te koppelen aan een CI wordt Problem Management geholpen bij het onderkennen van de oorzaken van problemen. Vergeten wordt echter dat problemen vaak gebaseerd zijn op een combinatie van CI's. En die is tijdsafhankelijk. In de loop van de tijd is de oorzaak van veel incidenten dus steeds lastiger te bepalen.

Bovendien is het voor Asset Management belangrijk om te weten welke licenties zijn verstrekt voor welke versie van de programmatuur. Het komt wel voor dat bedrijven nieuwe versies van programmatuur gebruiken zonder zich ervan bewust te zijn dat deze buiten het licentierecht vallen.

Aanbevelingen:

1. Zorg voor een baseline in de CMDB: een configuratiedefinitie van bij

elkaar horende CI's op een bepaald moment in de tijd.

2. Houd een audittrail bij van mutaties op de CI's, zodat in de tijd gereisd kan worden, startend vanuit één CI.
3. Zorg dat alle CI-informatie aanwezig is die gerelateerd is aan de informatieverzamelingen die wettelijk gedurende een bepaalde tijd bewaard moeten worden. Zo moet voor specifieke databases bekend zijn met welke software en hardware deze weer operationeel gemaakt kunnen worden (SOX vereist in ieder geval zeven jaar). Er zijn organisaties die tot veertig jaar terug moeten kunnen gaan in de tijd.

Portfolio

De meeste CMDB's geven op dit moment geen inzicht in de levenscyclus van CI's. Dit komt doordat deze informatie niet van ze gevraagd wordt. De tactische beheerprocessen van ITIL zouden hier veelvuldig gebruik van moeten maken, maar deze zijn in Nederland verre van volwassen. De druk op Configuration Management om invulling te geven aan portfolio-beheer is dan ook gering.

Aanbeveling:

1. Minimaal zou één attribuut per hardware-, software- en communicatiemiddel-CI toegevoegd kunnen worden, dat aangeeft waar het CI zich bevindt in de levenscyclus, bijvoorbeeld door positiebepaling binnen de Boston Consultancy Matrix.

Ketenbeheer

Door de integratie van ICT-oplossingen worden steeds meer processen samengevoegd tot ketens. Het komt dan ook regelmatig voor dat meer dan een leverancier betrokken is bij de realisatie van één service level. Incidenten, problemen, wijzigingen en releases vereisen hierdoor afstemming tussen meer CMDB's. Leveranciers zijn echter niet graag bereid hun CMDB open te stellen voor derden. Ook efficiënt en effectief Asset Management vereist meer dan alleen het

Engine van Solve

De Solve Engine ondersteunt Asset Management door de levenscyclus van een product te administreren. Ook kunnen groepen van CI's worden gecreëerd, waaraan Asset Managementinformatie kan worden toegekend die generiek is voor de CI's in die groepen. Dit levert een vereenvoudiging op van de informatie die per CI moet worden bijgehouden. Daarnaast kunnen verschillende groepen op hun beurt aan een productgroep worden gekoppeld. Op dit productgroepniveau worden de gegevens van de leverancier beschreven, alsmede de contracten, garantiebepaling, afschrijving, en dergelijke. Zodoende wordt invulling gegeven aan de nodige wet- en regelgeving op dit gebied. Engine biedt ook de mogelijkheid om toegangsrechten voor CI's te definiëren. Dit kan op het niveau van zowel productitem als productgroep worden ingesteld, zodat gevoelige informatie kan worden afgeschermd.

Engine is ITIL-gebaseerd en ASL- en BiSL-compliant, zo benadrukt de leverancier. De toegevoegde waarde van het integreren van BiSL-, ASL- en ITIL-CI's binnen één CMDB is dat er relaties gelegd kunnen worden tussen CI's uit de verschillende beheervormen: functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer. Zo biedt BiSL de CI's op het niveau van het informatiesysteem en beschrijft het relaties met bepaalde documentatie zoals ontwerpen en gebruikershandleidingen. Op ASL-niveau kunnen de applicatie-CI's aan de informatiesysteem-CI's gekoppeld worden. Op ITIL-niveau kan een koppeling plaatsvinden van de infrastructuurle CI's en de applicatie-CI's.

Daarnaast biedt Engine de mogelijkheid om de bedrijfsprocessen in de CMDB te definiëren, inclusief de daarvoor geleverde diensten zoals met de klant afgesproken. Zo kan voor Asset Management per dienst:

- worden bepaald wat de dienst kost en of een investering in een asset-innovatie voor een bedrijfsproces te rechtvaardigen is.
- worden geanalyseerd welke zwakke schakels er zijn met betrekking tot het onderhoud en de garantie.

onderkennen van relaties tussen CI's en bedrijfsprocessen.

Aanbevelingen:

1. Definieer LCI's voor heterogene incidenten, problemen, wijzigingen en releases (waarbij meer dan een leverancier is betrokken), bijvoorbeeld een 'Sybase-databaseserver', of nog logischer: 'een databaseserver'.
2. Maak één leverancier verantwoordelijk voor het administreren en beheren van alle LCI's in een LCMD (logische CMDB). Deze kan dan de regie voeren bij heterogene incidenten, problemen en wijzigingen.
3. Sluit contracten af waarin het beheer van de dienstverlening ten aanzien van de LCI's is benoemd.
4. Zorg dat voor het Asset Management duidelijk is wie de eigenaar is van welke CI/LCI.

CMDB-integratie

De CMDB is van oudsher alleen gericht op de ITIL-processen. Met de komst van de beheermodellen ASL en BiSL rijst de vraag of beheerorganisaties nu twee

extra CMDB's moeten gaan inrichten en onderhouden. Uitgaande van de definitie van het ITIL-configuratiebeheerproces zoals eerder verwoord vallen de informatiebehoeften van de ASL- en BiSL-beheerprocessen echter volledig binnen het functionele doel van Configuration Management.

Wel vereisen ASL en BiSL een uitbreiding van scope en detailleringsniveau. Uiteraard is dit vanuit Configuration Management niet echt gewenst; het is al een hele klus om de ITIL-processen in hun informatiebehoeften te voorzien. Het alternatief van het inrichten van twee extra CMDB's en het onderling koppelen en uitwisselen van informatie is echter ook niet eenvoudig te realiseren.

Asset Management zou een integratie van de CMDB's voor de technische infrastructuur, applicatiebeheer en functioneel beheer goed uitkomen. Dit zou bijvoorbeeld de kwaliteit van de informatievoorziening over het benutten van contracten en licenties bevorderen. Beide vormen van beheer staan immers

veel dichterbij het gebruik van het informatiesysteem dan het technische beheer. Een voorbeeld van een CMDB-tool die aan het drievoudig model van beheer van Looijen³ invulling geeft, is Engine (zie kader 'Engine van Solve')

Conclusie

De behoeften van Asset Management kunnen redelijkerwijs in het Configuration Managementproces worden ondergebracht. De huidige status van Configuration Management is bij de meeste bedrijven echter verre van optimaal. En als men het bereik en het detailleringsniveau van dit proces verder gaat oprekken om Asset Management mogelijk te maken, wordt de kwaliteit van de informatievoorziening nog verder verlaagd. Wordt dit besluit toch, onder druk van het management, doorgevoerd, dan zal dat bij veel organisaties leiden tot een koekoeksjong in de CMDB. Het configuratiebeheerproces zal nog minder in staat zijn te voorzien in de informatiebehoeften van de ITIL-beheerprocessen.

Het verdient aanbeveling de CMDB alleen passief te gebruiken om de Asset Managementinformatie in op te slaan, en het beheer van deze informatie buiten het Configuration Management te laten. Het bombarderen van de CMDB tot Asset Managementdatawarehouse is al een uitdaging op zich!

Drs. ing. B. de Best RI is werkzaam als service manager voor Qforce. E-mail: bartb@qforce.nl

Noten/literatuur

1 Healey, M., 'Asset management', in: *Computable* 3/2004, <http://www.computable.nl/artikels/archief4/d03gm4hr.htm>

2 Healey, M., columns in *Computable* 3, 4, 5 en 6/2004

3 Looijen, M. *Beheer van informatiesystemen* Sdu Uitgevers/ten Hagen & Stam Uitgevers, 2004. ISBN 9044007076

OGC, *Best Practice for Service Support*, Stationery Office Books, 2000. ISBN 0113300158

OGC, *Best Practice for Service Delivery*, Stationery Office Books, 2001. ISBN 0113300174