



# Configuration management z pohledu zákazníka a uživatele

Jan Diviš, PREGIS

## 2 Úvod - agenda

Úvod

Dodávka

Provoz

Rozšířený provoz

Plánování IT

Závěr

### Agenda:

- CMDB v průběhu dodávky IT komponent
- CMDB a provoz IT komponent
- Rozšířené požadavky provozu
- CMDB a software
- CMDB pro plánování investičních prostředků
- Závěr – „Může IT efektivně existovat bez CMDB?“

# 3 Úvod - přednášející

Úvod

Dodávka

Provoz

Rozšířený provoz

Plánování IT

Závěr

- Jan Diviš
  - vedoucí oddělení koncových zařízení IT ve firmě PREGIS (ve Skupině PRECIOSA)
  - change a configuration manager
  - produktový manažer koncových zařízení a CAD

# 4 CMDB v průběhu dodávky IT komponent

Úvod

Dodávka

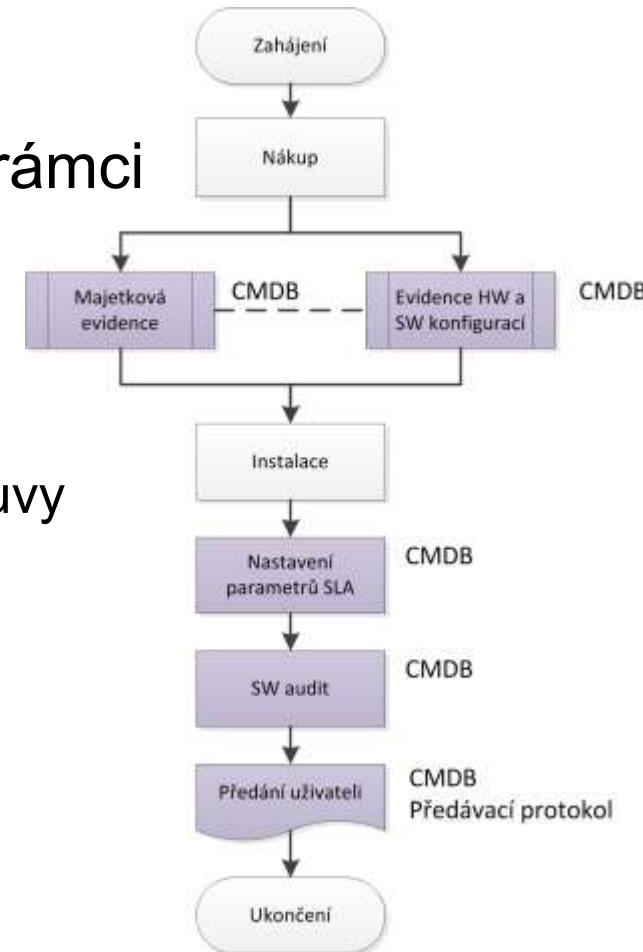
Provoz

Rozšířený provoz

Plánování IT

Závěr

- Dodávka je logistický úkol
  - Provázanost několika procesů v rámci firmy
  - Velké množství informací:
    - Konfigurace HW a SW
    - Sériová čísla, záruky, servisní smlouvy
    - Lokality a místnosti
    - Uživatelé
    - Oprávnění, aktualizace
    - SLA



# 5 CMDB a provoz IT komponent

Úvod

Dodávka

Provoz

Rozšířený provoz

Plánování IT

Závěr

- Provoz / správa IT komponent vyžaduje rychlý přístup k informacím o jednotlivých CI
- Typické provozní změny
  - Změna uživatele
  - Stěhování uživatele
  - Změna HW komponent
  - Instalace / Odinstalace SW
  - Likvidace
- Provozní změna musí vyvolat
  - Změnu HW a SW evidence (včetně změny SLA)
  - Převod majetku – změnu majetkové evidence

# 6 Rozšířené požadavky provozu

Úvod

Dodávka

Provoz

Rozšířený provoz

Plánování IT

Závěr

## Další požadavky provozu:

- Evidence oprav HW
  - Dostupnost informací o zárukách, servisních smlouvách, servisních partnerech
  - Počty oprav dané CI, náklady na opravy dané CI
- Profylaxe HW
  - Zajištění kontroly IT komponent před vypršením záruky
- Revize elektro dle ČSN 331610
  - Evidence provedených revizí, revizních přístrojů, revizních techniků

# 7 CMDB a software

Úvod

Dodávka

Provoz

Rozšířený provoz

Plánování IT

Závěr

- Nekontrolovaný software – riziko dle § 270 trestního zákoníku
  - Nutnost provádět SW audit
- Evidence software má svá specifika:
  - Evidence software na PC s vazbou na uživatele (HR)
  - Předávací protokol – přenesení odpovědnosti na uživatele
  - Používaný SW musí být také schválený v rámci firmy z hlediska funkčnosti a bezpečnosti (RM)
  - Software (médiá), licence, konfigurace, instalační balíky, databáze, apod. musí být archivovány – Definitive Media Library (DML)

# 8 CMDB pro plánování investičních prostředků

Úvod

Dodávka

Provoz

Rozšířený provoz

Plánování IT

Závěr

- Při plánování obnovy (investičních prostředků) potřebuji vědět:
  - Jaké konfigurace máme? Kde jsou?
  - Kolik toho je?
  - Jaké je stáří?
  - Jaké jsou náklady na udržení v provozu (opravy)?
  - Kolik z nich splňuje nové požadavky na provoz?
  - Jaké je využití?
  - Kolik licencí software potřebujeme?
- Na tyto otázky nelze bez CMDB uspokojivě odpovědět



# 9 Závěr – „Může IT efektivně existovat bez CMDB?“

Úvod

Vstupní prostředí

CMDB a ITIL

Proces CfM

CMDB v praxi

Závěr

- Byznys je řízen podle dat
  - věří IT a MUSÍ mu věřit
- IT musí vědět,
  - kde co má a jak co dělá
    - co dělá správně
    - co dělá špatně
      - jak to napravit
- Bez CMDB to není možné
- Souhlasíte s těmito názory?