

ITSM-LÖSUNGEN IN DER PRAXIS REFERENZKUNDENBEITRÄGE



REFERENTEN

❖ HERR SCHEEPER



❖ HERR PÄPER



❖ HERR SCHÖNFELD



❖ HERR STALLKAMP



AMAZONEN-WERKE

VERTEILTES MONITORING UND LASTVERTEILUNG MIT MODGEARMAN
EINE SNAG-VIEW MONITORING-LÖSUNG DER SECTOR NORD FÜR DIE AMAZONEN-WERKE



CHRISTIAN SCHEEPER – AMAZONEN-WERKE SYSTEMVERANTWORTLICHER SNAG-VIEW

AMAZONEN-WERKE

- ❖ Hersteller von Land- und Kommunalmaschinen
- ❖ 1.850 Beschäftigte
- ❖ 457 Mio. Euro Umsatz (im Jahr 2017)
- ❖ Hauptsitz Hasbergen-Gaste (Osnabrück)
- ❖ Produktionsstandorte: Hasbergen-Gaste, Hude, Hude-Altmoorhausen, Leipzig, Tecklenburg-Leeden, Bramsche, Forbach (Frankreich), Mosonmagyaróvár (Ungarn), Samara (Russland)

SNAG-VIEW – SYSTEMSTAND OKTOBER 2018

- ❖ SNAG-View 3.7.2 Basissystem und 6 Mod-Gearman-Worker
- ❖ Installation auf Microsoft Hyper-V
- ❖ Betriebssystem CentOS
- ❖ SNAG-View ist seit Nov. 2007 in Nutzung

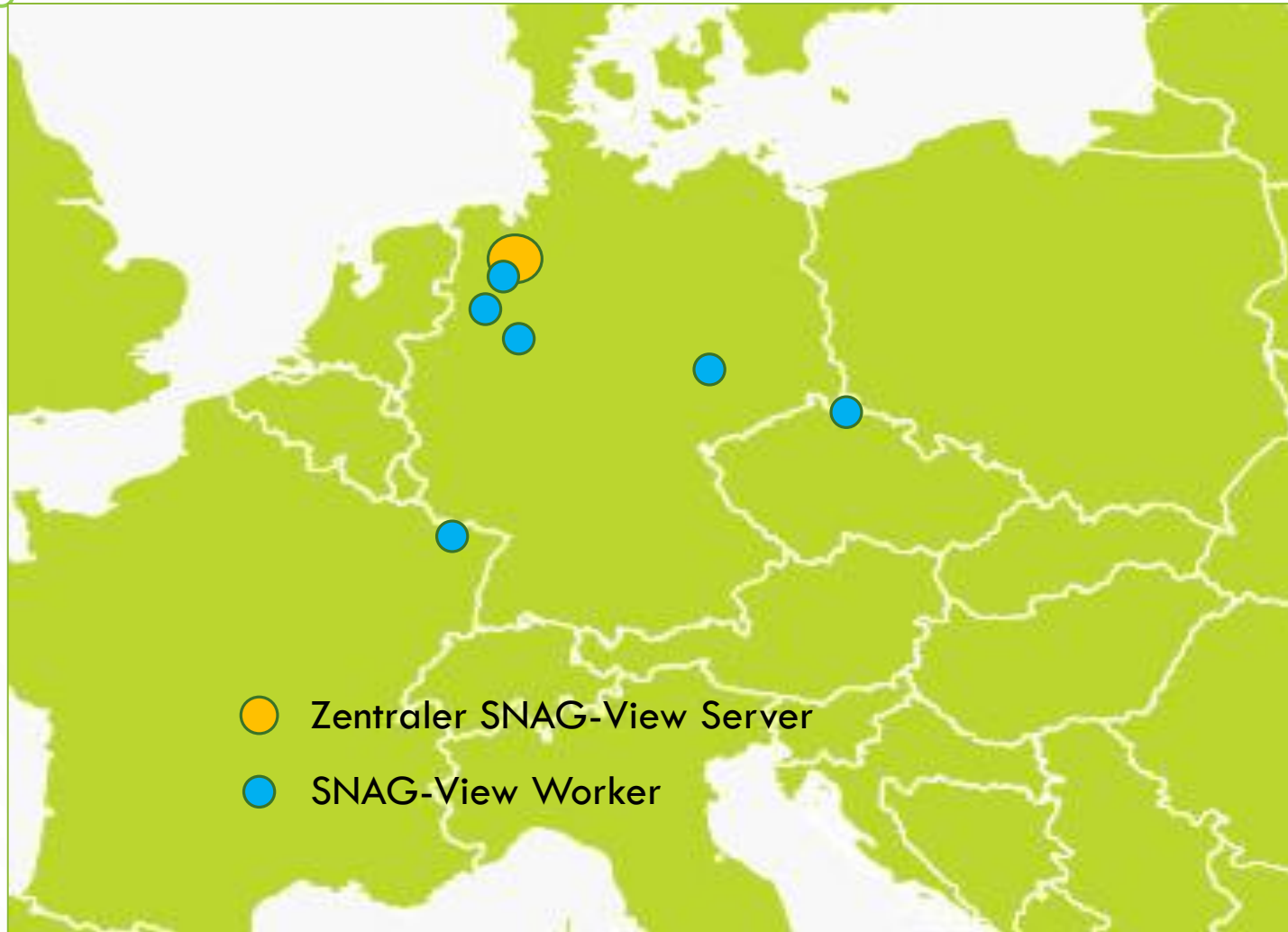
SNAG-VIEW – SYSTEMSTAND OKTOBER 2018

- ❖ Anzahl der Hosts > ca. 1.200
- ❖ Anzahl der Services > ca. 15.000
- ❖ Aktivierte Module: Oracle, MS-SQL, MS-Exchange, DELL OpenManage, SNMP, MessPC, Eventlog, Traffic, ModGearman

MOD-GEARMAN

- ❖ Mod-Gearman erhöht die Performance von SNAG-View, indem es Host- und Servicechecks vom Nagios-Kern entkoppelt und bei Bedarf auf verschiedene Systeme über das lokale Netzwerk verteilt (Loadbalancing)
- ❖ Des Weiteren bietet es Möglichkeiten des verteilten Monitorings (Distributed Monitoring) zur Überwachung entfernter Systeme z. B. über das Internet

Übersicht mit dem zentralen
SNAG-View System in Hude
und aller angebundenen
Mod-Gearman Worker



MOD-GEARMAN

- ❖ Entlastung des SNAG-View Systems durch Entkopplung der Plugin-Ausführung vom Nagios-Kern. Die Last wird gleichmäßig auf Worker verteilt (Prozessorientlastung)
- ❖ Einfache Konfiguration: Bei verteilter Überwachung hinter Firewalls reicht die Freigabe eines einzigen Ports
- ❖ Flexibilität: Die Anzahl der Worker kann im laufenden Betrieb je nach Bedarf flexibel variiert werden
- ❖ Zentrale Konfiguration: Nahezu alle Einstellungen lassen sich über die zentrale Weboberfläche von SNAG-View realisieren.



AMAZONE

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



ITSM > KOPPLUNG ICINGA2<>I-DOIT

EINE ITSM-LÖSUNG DES LANDKREISES LÜNEBURG ENTWICKELT VON DER SECTOR NORD AG



PHILIPP PÄPER - LANDKREIS LÜNEBURG

SYSTEMVERANTWORTLICHER FÜR ICINGA, OTRS UND I-DOIT

LANDKREIS LÜNEBURG

- ❖ Fläche: 1.323 km²
- ❖ Einwohner: 177.000
- ❖ 2.376 IT-Arbeitsplätze
- ❖ 9.000 Benutzer
- ❖ 24 Mitarbeiter

AKTUELLE RELEASE-STÄNDE

- ❖ Icinga2 (r2.9.2-1 / Produktiv seit 09/2016)
- ❖ i-doit (1.11 / Produktiv seit 09/2013)

ICINGA

- ❖ Virtuelle Maschine auf exklusiver Hardware
- ❖ Debian 9, MariaDB 10
- ❖ Satelliten in den Außenstellen (VM + RaspberryPi)
- ❖ Ca. 550 Host und 2500 Services

I-DOIT

- ❖ 10.702 Objekte
- ❖ Schnittstelle mit icinga2 wird getestet
- ❖ Ein Passwort-Modul / Integration mit Password Manager fehlt

ITSM-SCHNITTSTELLEN (STAND OKT. 2018)

- ❖ i-doit <> otrs ✓
- ❖ otrs <> icinga2 ✓
- ❖ icinga2 <> i-doit ⚙
- ❖ i-doit <> Password Management !

The screenshot displays the Icinga2 web interface. On the left, a sidebar contains navigation options like 'Dashboard', 'Probleme', 'Übersicht', and 'icinga2'. The main content area shows details for a host named 'icinga-test-vm.demo.local'. Under the 'Aktionen' (Actions) section, the link 'Change values in i-doit' is highlighted with a green box. A green arrow points from this link to a secondary window titled 'Change values in i-doit'. This window contains a form with the following fields: Title (icinga-test-vm), CMDB status (in operation), Hostname (icinga-test-vm), Hostaddress (127.0.0.1), Domain (demo.local), and Primary FQDN (icinga-test-vm.demo.local). A 'Submit' button is located at the bottom of the form.

ANSICHT DES MIT I-DOIT VERKNÜPFTEN HOSTS IN ICINGA2

- ❖ LINK ZUM I-DOIT OBJEKT
- ❖ MÖGLICHKEIT DATEN AUS ICINGA2 HERAUS IN I-DOIT ZU ÄNDERN
- ❖ GEPLANT: ANZEIGE WEITERER I-DOIT-ATTRIBUTE (KONTAKT, HERSTELLER, MODELL...) EINSCHLIEßLICH DER MÖGLICHKEIT DIESE AUCH ZU ÄNDERN

The screenshot shows the i-doit web interface. The top navigation bar includes 'my-doit', 'Software', 'Infrastructure', 'Kommunikation', 'Other', 'Contact', 'IT Baseline Protection', and 'CMDB-Explorer'. The breadcrumb trail is 'CMDB > Virtual server > icinga-test-vm > LC_CATG_ICINGA_FOLDER'. The main content area is titled 'Virtual server: icinga-test-vm (Icinga2)'. It displays a barcode with the ID '1541036672'. Below the title, there are fields for 'Synchronisation activated' (Yes), 'Icinga2-System' (IC2Dev), 'Alias', 'Hostname' (selected as 'Hostname (FQDN) (icinga-test-vm.demo.local)'), 'Export ip-address?' (Yes), 'Host address' (Primary IP address), 'Template' (Standard-Linux-Server), and 'variable: idoit_os' (linux). A description editor is visible at the bottom.

ICINGA-I-DOIT-HOST-KONFIG

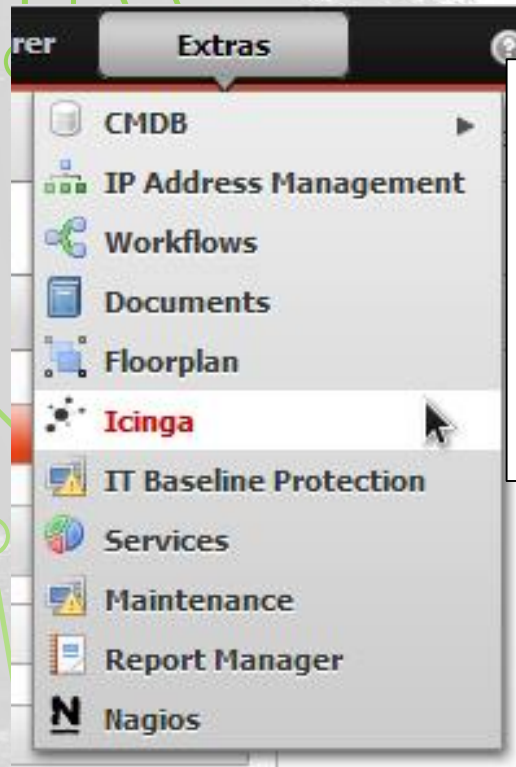
- ❖ KONFIGURATION IN I-DOIT > SOLL DIESES OBJEKT INS ICINGA-MONITORING AUFGENOMMEN WERDEN?
- ❖ ICINGA-ZIELSERVER (SOFERN MEHRERE ICINGA-INSTANZEN VERFÜGBAR SIND)
- ❖ WELCHER NAME SOLL IN ICINGA GENUTZT WERDEN?

The screenshot shows the i-doit web interface. The top navigation bar includes 'my-doit', 'Software', 'Infrastructure', 'Kommunikation', 'Other', 'Contact', 'IT Baseline Protection', and 'CMDB-Explorer'. The breadcrumb trail is 'CMDB > Virtual server > icinga-test-vm > LC_CATG_ICINGA_FOLDER'. The main content area displays the configuration for 'Virtual server: icinga-test-vm (Icinga2)'. A sidebar on the left lists various object categories like Access, Accounting, Backup, etc. The configuration details include:

SYS-ID	SYSID_1541036672	Location
Purpose		Contact assignment
Relationship	Implicit (1), Explicit (0)	Primary access URL -
Synchronisation activated	Yes	
Icinga2-System	IC2Dev	
Alias		
Hostname	icinga-test-vm.demo.local	
Export ip-address?	Yes	
Host address	Primary IP address	
Template	Standard-Linux-Server	
variable: idoit_os	linux	
Description		

ICINGA-I-DOIT-HOST-KONFIG

- ❖ WELCHES TEMPLATE SOLL FÜR DAS MONITORING GENUTZT WERDEN (DATEN KOMMEN AUS ICINGA)?
- ❖ GEPLANT: VARIABLE "IDOIT_OS" SOLL ANHAND DES IN I-DOIT HINTERLEGTEBEN BETRIEBSSYSTEMS AUTOMATISCH BEFÜLLBAR SEIN
- ❖ WEITERE ICINGA-CUSTOM-VARIABLEN KÖNNEN HIER GEPFLEGT WERDEN



I-DOIT-MENÜ

- ❖ ICINGA KONFIG ÖFFNEN
- ❖ INSTALLATION DES ADDONS ÜBER DIE I-DOIT ADMIN-OBERFLÄCHE



LANDKREIS
LÜNEBURG

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

AMEDES MEDIZINISCHE DIENSTLEISTUNGEN GMBH

VISUALISIERUNG DER IT-INFRASTRUKTUR MIT SNAG-VIEW



HEIKO SCHÖNFELD - AMEDES

NETZWERK- UND SYSTEMADMINISTRATION

AMEDES-GRUPPE IN ZAHLEN

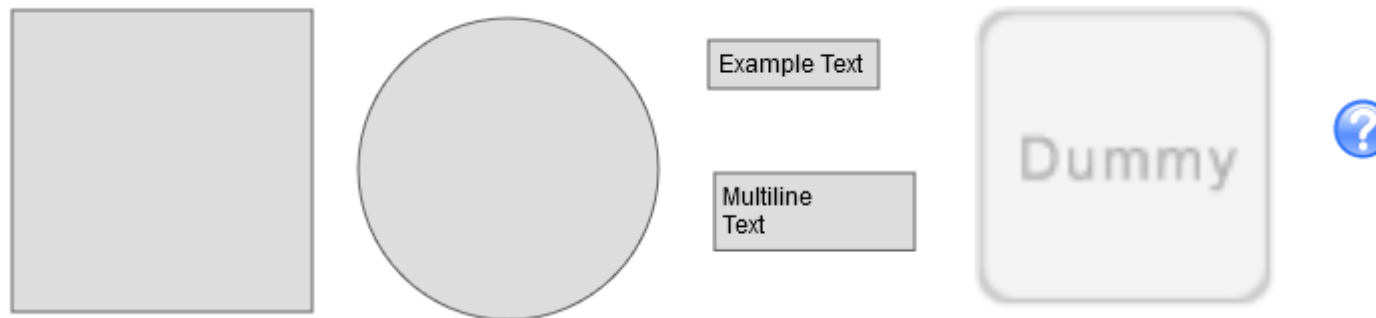
- ❖ Medizinischer Dienstleister
- ❖ Gegründet 1987 in Göttingen und Bad Münde
- ❖ 3.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- ❖ 60+ Labor- und Praxisstandorte in Deutschland und Belgien
- ❖ 150.000+ Proben täglich im Bereich Diagnostik
- ❖ 450.000+ Patienten jährlich im Bereich Klinische Medizin
- ❖ Verwaltungsstandorte (auch IT): Göttingen und Hamburg

AMEDES & SNAG-VIEW

- ❖ SNAG-View eingeführt im April 2018
- ❖ Basis-OS: CentOS unter ESXi 6.5
- ❖ Bisher überwacht:
 - ❖ 600 Hosts (ca. 1/4 aller Hosts)
 - ❖ 1 400 Services

DYNAMIC MAPS – EINFÜHRUNG

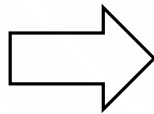
- ❖ Dynamic Maps erlauben die grafische Visualisierung des Zustandes beliebiger Hosts und Services
- ❖ Grundelemente: Status Icons, Rechtecke, Kreise, Textfelder, Bitmaps etc. können frei auf der Map platziert werden



DYNAMIC MAPS – EINFÜHRUNG

- ❖ Status Icons zeigen aktuellen Zustand automatisch farblich an: 
- ❖ Rechtecke, Kreise und Textfelder sind frei konfigurierbar;

Beispiel:

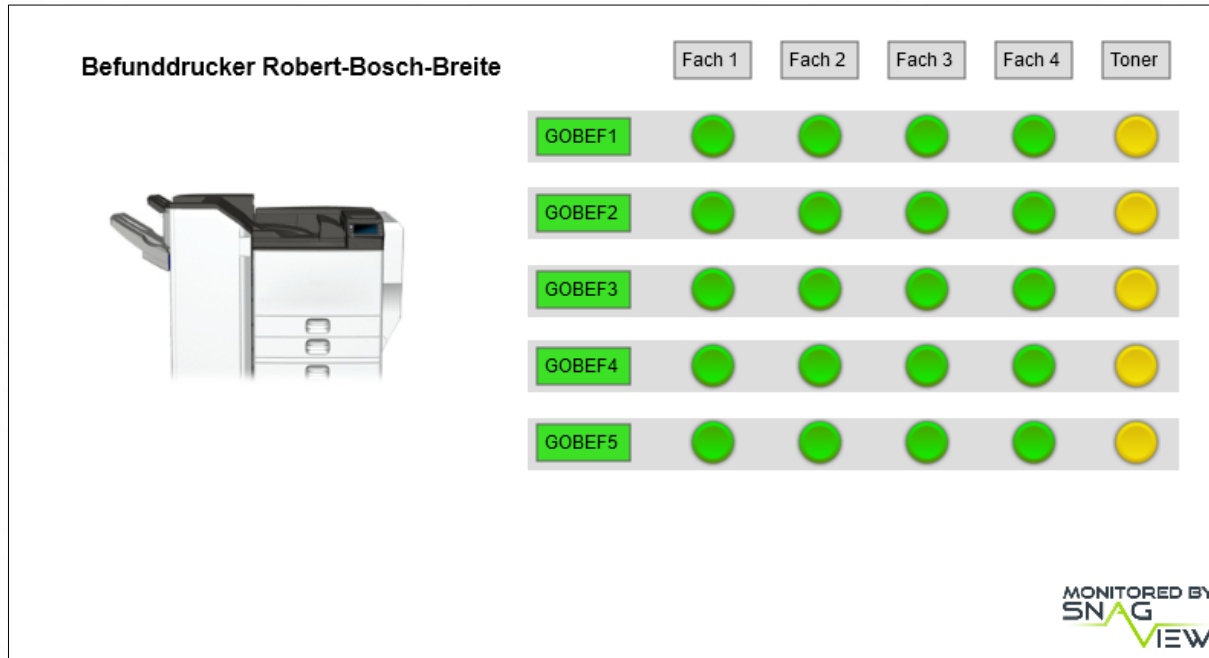


Rahmen: Status eines Hosts
Füllung: Status seiner Services

Attribut	Wert
Dimensionen	
Breite	150
Höhe	150
Seitenverhältnis behalt...	nein
Erscheinungsbild	
Hintergrundfarbe	Status Farbe
Rahmenfarbe	Status Farbe
Objekttyp:	Host
Host:	DEDTM01FW001.amec
Statusstyp:	Current State
<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>	
Rahmendicke	25
Transparenz	1

DYNAMIC MAPS – BEISPIELE

❖ Beispiel einer einfachen Map:



DYNAMIC MAPS – BEISPIELE

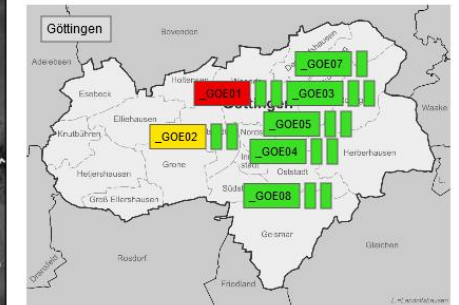
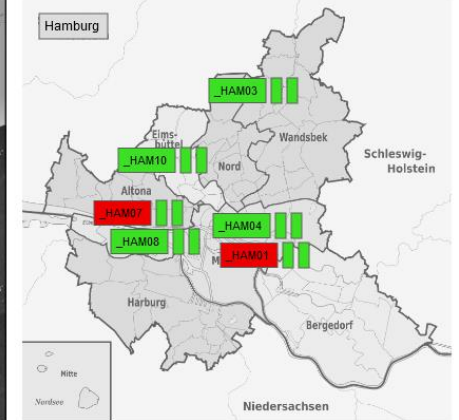
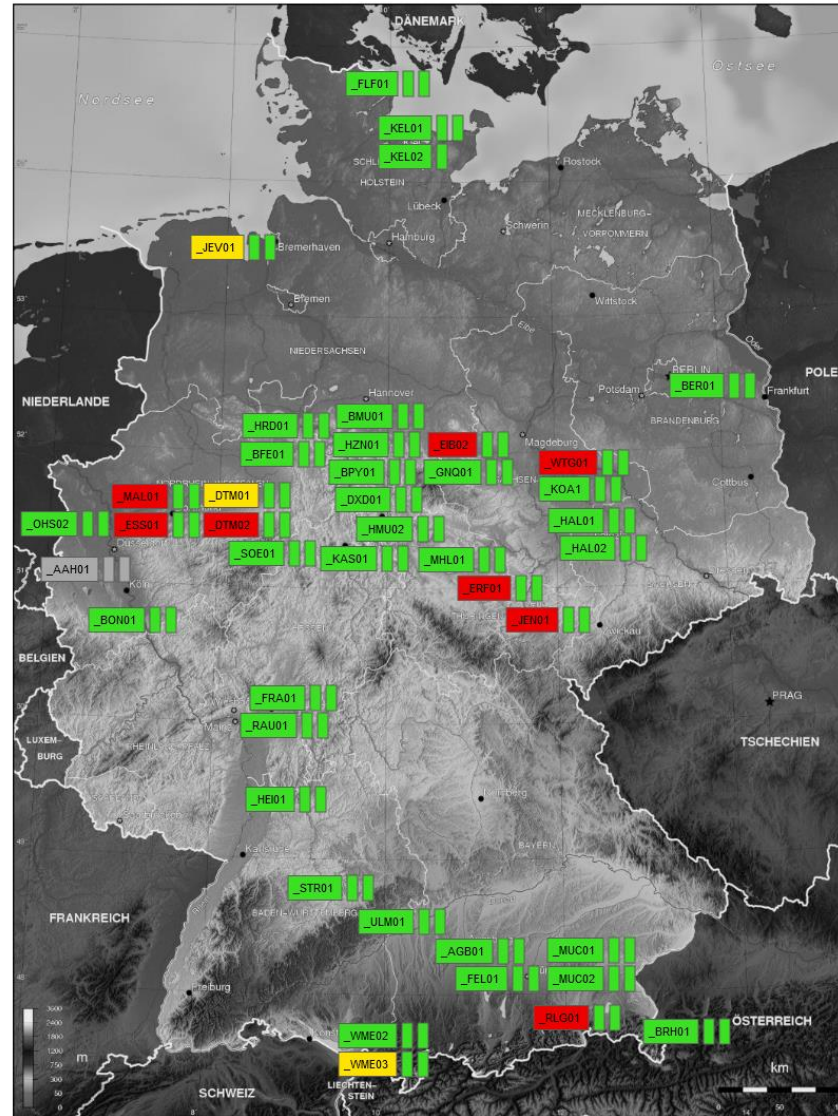
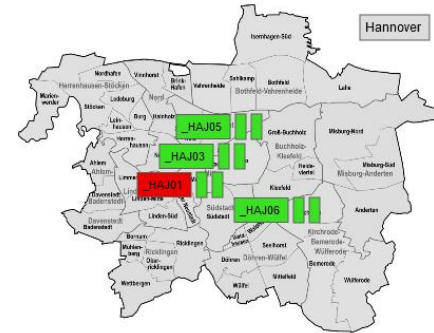
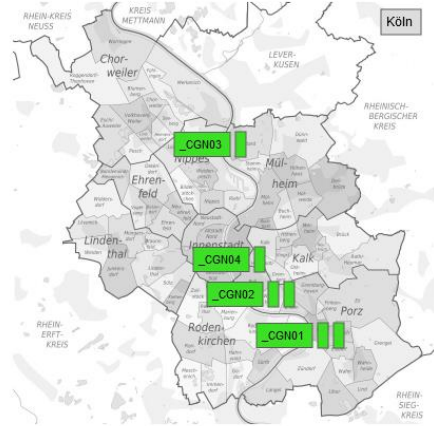
- ❖ Ziel: Erstellung einer Map zur Statusüberwachung aller 60+ Standorte zur Anzeige auf einem 50“-Monitor
- ❖ Überlegungen:
 - ❖ Status der lokalen IT-Systeme soll pro Standort erkennbar sein
 - ❖ Zustand der WAN-Anbindungen soll deutlich werden
 - ❖ Vermittlung der geografischen Zugehörigkeiten
 - ❖ Hintergrund soll nicht (zu sehr) ablenken

Hostgruppe (enthält alle Hosts eines Standorts)

SHOSTGROUPNAMES

Erreichbarkeit Firewall

Erreichbarkeit Router



DYNAMIC MAPS – WEITERE VERWENDUNG

- ❖ Maps können auf Dashboards abgelegt (und auf diesem Wege Nutzern zugewiesen) werden
- ❖ Maps werden von SNAG-View regelmäßig als Bitmaps gespeichert [1] und können so weiterverwendet werden

[1] Pfad: /opt/snagview/frontend/modules/map/images/maps/



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!



Herr Stalkamp

WER IST WILHELM.TEL?

- ❖ Im Jahr 1999 gegründeter 100%iger Sohn der Stadtwerke Norderstedt
- ❖ Lokaler Anbieter von breitbandigen Hochgeschwindigkeits- Telekommunikationslösungen in der Region Norderstedt und Hamburg
- ❖ Eigenständige, redundante Infrastruktur
- ❖ Eigenes Glasfasernetz einschließlich „Letzter Meile“ bis zum Gebäude der Kunden
- ❖ Verschiedene Telefonie-, Internet-, Mobilfunk- und TV/Radio-Pakete auswählbar bis hin zu Rechenzentrumskapazitäten
- ❖ Eigenes WLAN



ZUSAMMENARBEIT MIT DER SECTOR NORD AG

Seit über acht Jahren arbeiten die SECTOR NORD und wilhelm.tel bzw. die Stadtwerke Norderstedt erfolgreich zusammen.

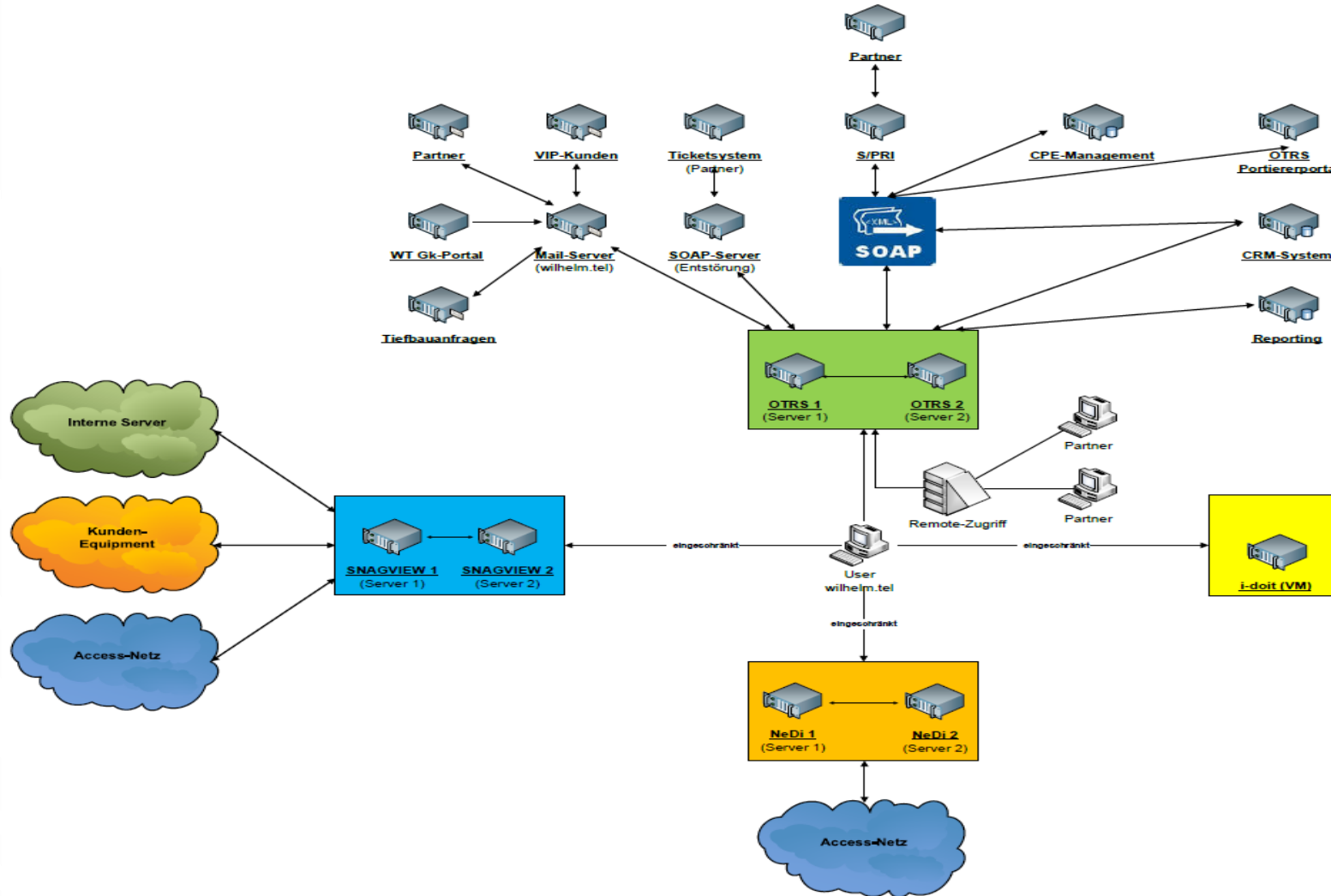
Nachfolgend einige Wegmarken der Zusammenarbeit:

- ❖ Januar 2011 - OTRS geht mit dem Rel. 2.4 nach umfangreichen Anpassungen und einer intensiven Testphase in den Produktivbetrieb
- ❖ 2013 - SNAG-View wird für das Monitoring von OTRS (Applikation, Cluster, Datenbanken, Schnittstellen...) eingesetzt
- ❖ April 2014 - erste Tests mit NeDi. Ziel: die komplette Netzwerk-Topologie (~ 15.000 Geräte) abbilden und überwachen
- ❖ Februar 2015 - Beginn des i-doit-Testbetriebs (Verwaltung der Ersatzteilwerkstatt und Inventarisierung der zentralen Standorte)

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

- ❖ ca. 620.000 Kundendatensätze in der DB zusammen mit Partnern
- ❖ 630.000 Tickets seit Go-Live Anfang 2011
- rund 1.500 Tickets pro Woche
- ❖ 585 Agenten in 150 Gruppen bzw. Untergruppen (inkl. Partner)
- ❖ 8 Mandanten
- ❖ stündlicher Datenbankabgleich mit CRM-System
- ❖ alle 3 Stunden Sicherung der Datenbank

OTRS-Schnittstellen: logischer Plan





VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

**DIE SECTOR NORD AG BEDANKT SICH
HERZLICH FÜR ALLE REFERENZKUNDENBEITRÄGE!**