

ERGO CDMB

PRODUKTIVER EINSATZ VON I-DOIT & SNAG-VIEW
IN DER VERSICHERUNGSBRANCHE

DAVID HYRTL, ERGO VERSICHERUNG AG WIEN, IT INFRASTRUKTUR ARCHITEKT

ERGO ÖSTERREICH

ITSM SUMMIT 2022

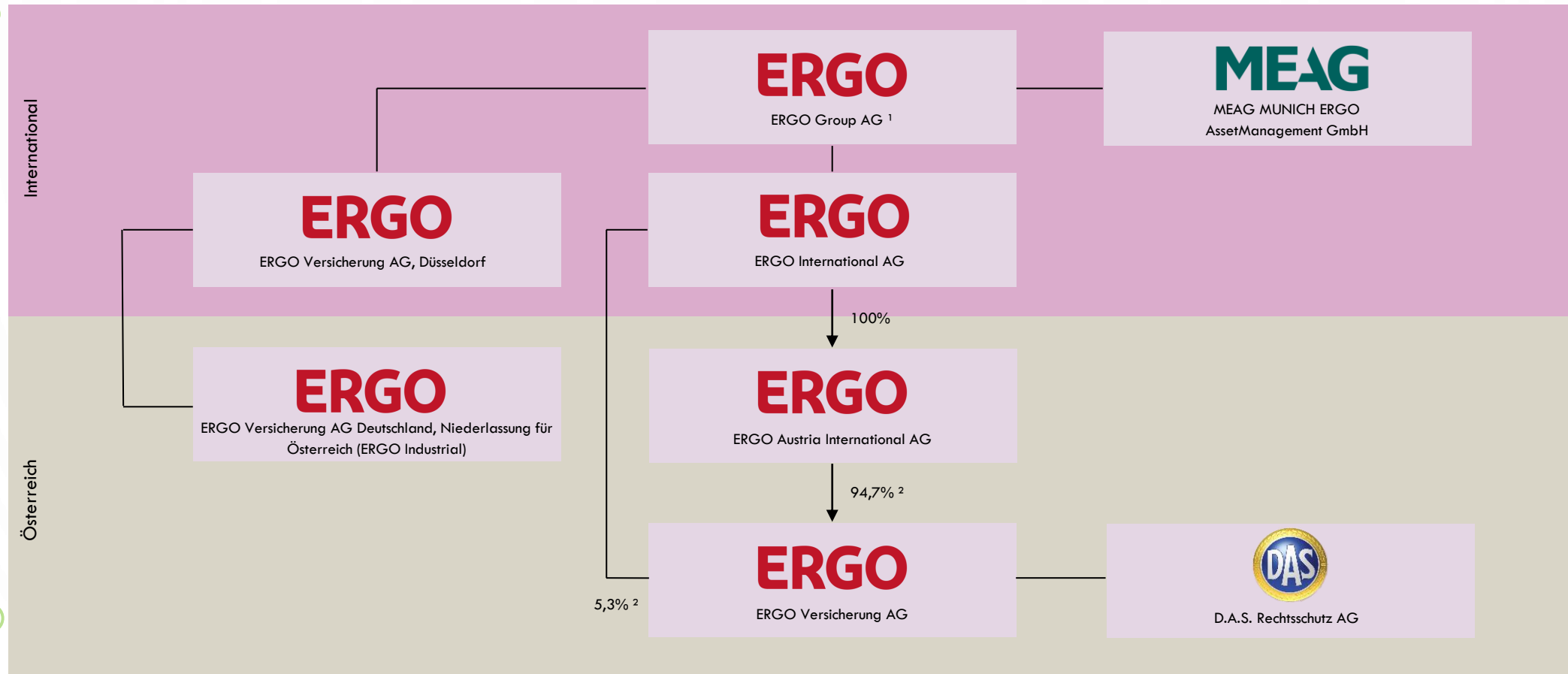
ERGO

ERGO

- Weltweit in über 30 Ländern vertreten
Fokus Europa und Asien
- In Österreich entstanden aus Victoria Volksbanken
Versicherung und Bank Austria Versicherung
- Über die ERGO Versicherung AG werden Produkte der Lebens-, Kranken- und
Schaden-/Unfallversicherung angeboten
Nach der Übernahme der D.A.S. auch Rechtsschutzversicherung

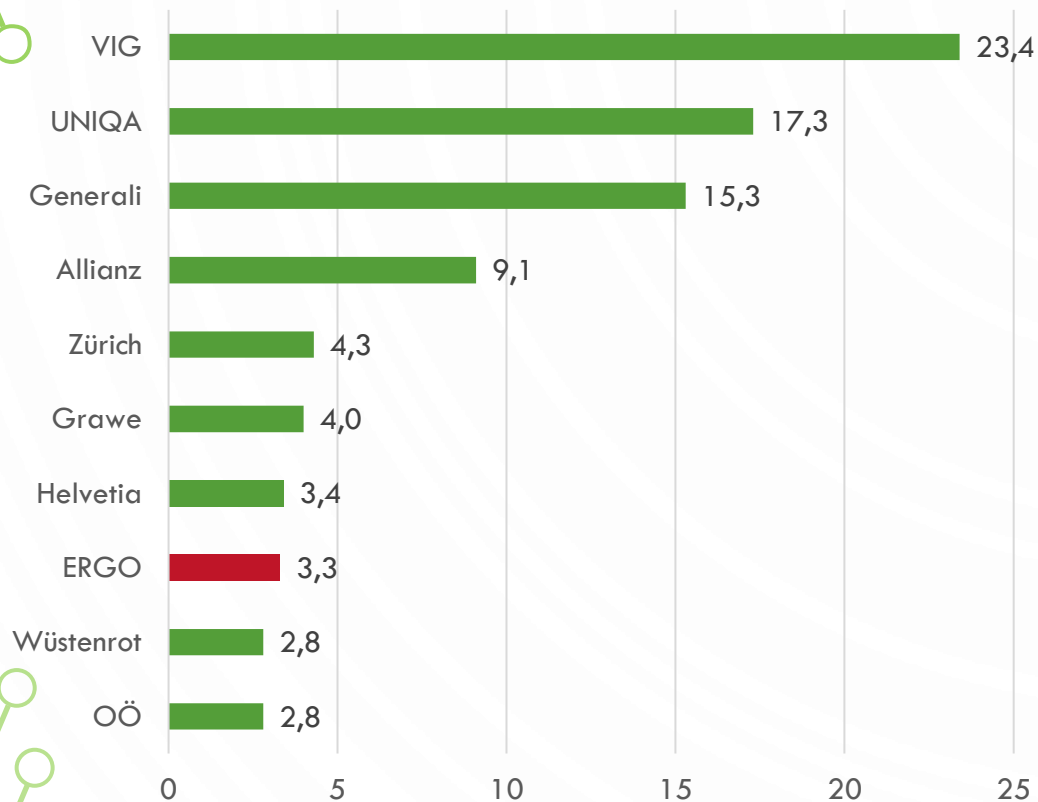


STRUKTUR IN ÖSTERREICH

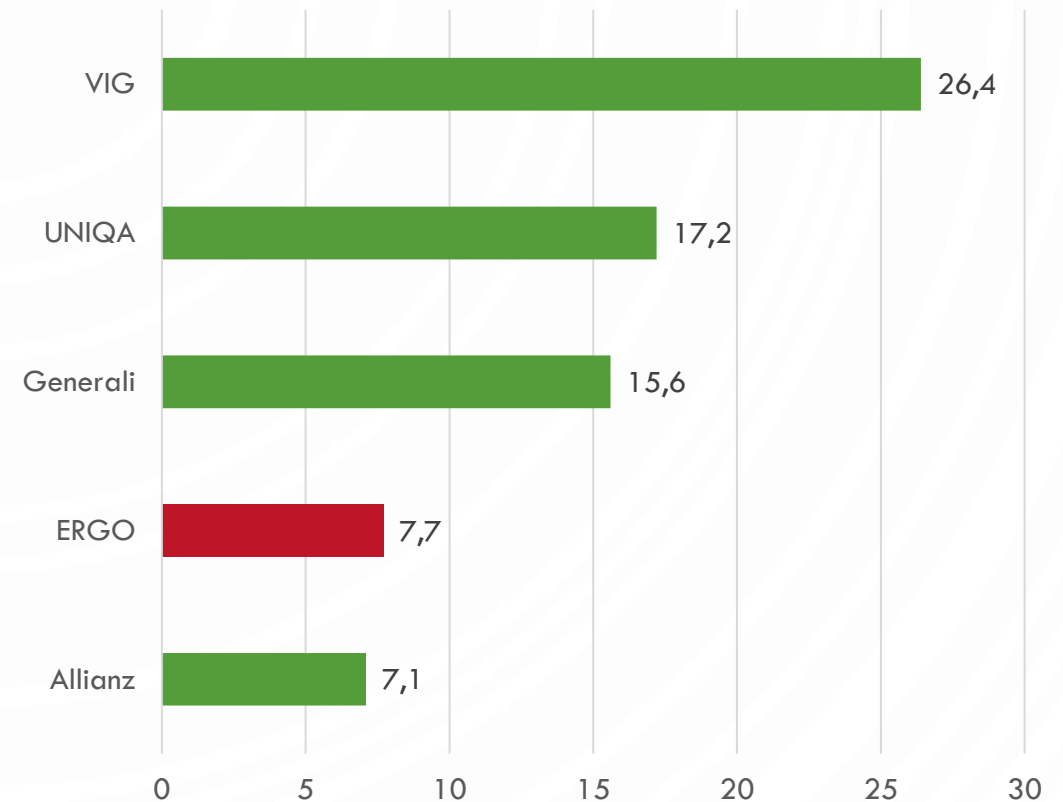


MARKTPOSITION 2021 IN ÖSTERREICH

Top 10 Marktanteile gesamt in %



Top 5 Marktanteile Leben in %



Quelle: Versicherungsverband Österreich; Vorläufiges Ergebnis nach Gruppenstatistik exkl. Kranken. (direktes inländisches Geschäft)

ECKDATEN ERGO ÖSTERREICH (2021)

Prämienvolumen

~ 530 Mio. Euro

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

~ 630

Vertragsbestand

Lebensversicherung: ~ 586.000
Schaden-/Unfallversicherung ~ 1.417.000
Krankenversicherung ~ 5.700

Jahresüberschuss (IFRS)

~ 22 Mio. Euro

Kapitalanlagen

~ 5,5 Mrd. Euro

Prämienverteilung nach Sparten

78 % Lebensversicherung
21 % Schaden-/Unfallversicherung
~ 1 % Krankenversicherung

WARUM CMDB



ITSM SUMMIT 2022

ERGO



Wie viele Laptops/PCs sind in Betrieb?

Wer verwendet diese?

Welche Software ist installiert?

Welche Server laufen wofür?

Welche Geräte bilden das Netzwerk?

Werden die SLAs eingehalten?

Sind alle Benutzer im AD wirklich aktiv?

...

EVA_SOT

Database Diagrams
Tables

System Tables
FileTables
External Tables

dbo.AD_Computer
dbo.AD_Computer_Hist
dbo.AD_KST
dbo.AD_SG_GRPMEM
dbo.AD_User
dbo.Class_employee
dbo.Class_external_user
dbo.Class_general_user
dbo.Class_manager
dbo.Class_ondemand_user
dbo.
dbo.
dbo.
dbo.
dbo.
dbo.
dbo.
dbo.
dbo.
dbo.
dbo.

Results Messages

	Name	Manufacturer	Model	Serial
287	ATVIEN0055	Hewlett-Packard	HP EliteBook 840 G1	CNU35;
288	ATVIEN0056	HP	HP EliteBook 850 G1	CNU35;
289	ATVIEN0057	HP	HP EliteBook 850 G1	CNU35;
290	ATVIEN0058	Hewlett-Packard	HP EliteBook 850 G1	CNU35;
291	ATVIEN0060	HP	HP EliteBook 850 G1	CNU35;
292	ATVIEN0061	Hewlett-Packard	HP EliteBook 850 G1	CNU35;
293	ATVIEN0063	HP	HP EliteBook 840 G1	CNU35;
294	ATVIEN0064	HP	HP EliteBook 840 G1	CNU35;
295	ATVIEN0065	Hewlett-Packard	HP EliteBook 840 G1	CNU35;
296	ATVIEN0066	HP	HP EliteBook 840 G1	CNU35;
297	ATVIEN0067	Hewlett-Packard	HP EliteBook 840 G1	CNU35;

	A	B	C	D	E	F	G	
4								0 G1 CNU35;
5								0 G3 5C82F
6								0 G1 CNU35;
7	PCs	Gesamt	303		22			0 G1 CNU35;
8			Betrieb	Lager	Betrieb	Lager	Betrieb	0 G1 CNU35;
9			294	9	22	0	13	0 G1 5CB150
10	Notebooks non-touch	481	250		46			0 G1 CNU40
11			Betrieb	Lager	Betrieb	Lager	Betrieb	0 G1 CNU40
12			203	47	46	0	52	
13	Notebooks touch	253	251		0			
14			Betrieb	Lager	Betrieb	Lager	Betrieb	
15			217	34	0	0	0	

Installationen: 991	Anzahl verschiedene Versionen: 5			
be Systems Incorporated	Adobe Acrobat Reader DC - Deutsch	19.012.20034	20190618	104
be Systems Incorporated	Adobe Acrobat Reader DC	19.010.20069	20190128	34
be Systems Incorporated	Adobe Acrobat Reader DC - Hungarian	19.021.20056	20191119	1
be Systems Incorporated	Adobe Acrobat Reader DC - Romanian	19.021.20058	20191212	1
be Systems Incorporated	Adobe Acrobat Reader DC - Croatian	19.021.20058	20191212	4
be Systems Incorporated	Adobe Acrobat Reader DC MUI	19.012.20034	20191124	951



Selbst erstellte Datenbank



Excel Sheets



KPIs/Berichte in Excel



Schnittstellen mit AD, SCCM, Buchhaltung



Monitoring mit SCOM (unvollständig)

WARUM I-DOIT UND SNAG-VIEW

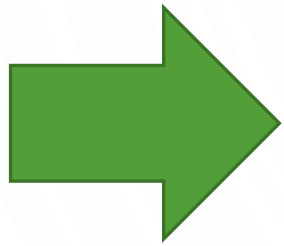


Defizite der eigenen Lösung

- Schwer zu erweitern – Aufwand exponentiell
- Verknüpfungen teilweise nicht implementierbar
- Automatische Aktualisierungen nur individuell
- Funktionsumfang sehr gering
- Reporting aufwändig



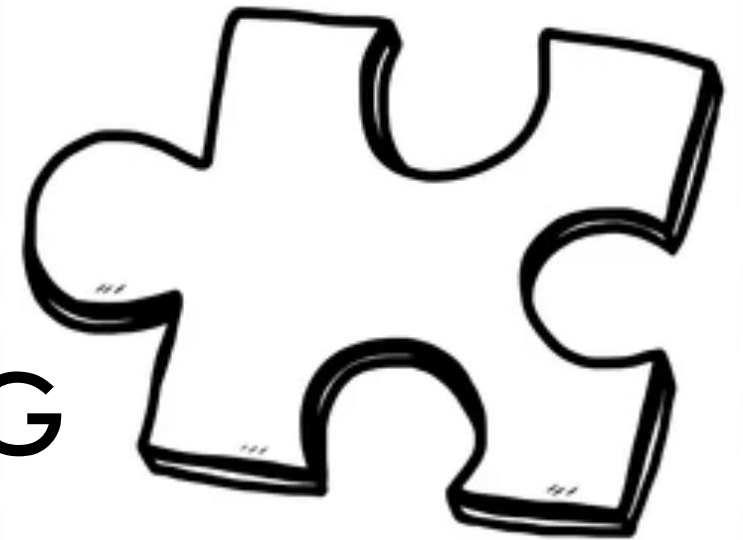
Ausschreibung und PoC



i-doit[®]

SNAG
VIEW

ÜBERBLICK ÜBER DIE LÖSUNG





Infrastruktur

Produktiv

Monitoring (SNAG-View, NeDi)

CentOS 7

8 vCPUs, 16GB RAM, 750GB Storage

CMDB (i-doit, OCS)

CentOS 7

4 vCPUs, 8GB RAM, 500GB Storage

CMDB Reporting (ReportManager)

CentOS 7

4 vCPUs, 8GB RAM, 40GB Storage

Test (1,5 Jahre später)

Monitoring (SNAG-View, NeDi)

CentOS 7

8 vCPUs, 16GB RAM, 250GB Storage

CMDB (i-doit, OCS)

CentOS 7

4 vCPUs, 8GB RAM, 500GB Storage



Gestaffelte Einführung verschiedener Asset-Klassen

- Client Hardware (AD, OCS, SCCM, Buchhaltung) **>1300 Geräte**
- Mobiltelefone (MDM) **~400 Geräte**
- Software – Windows Client und Server (OCS) **>4300 Applikationen**
- AD User (AD, diverse Fremdsysteme) **>1700**
- Server Hardware (AD, VMware) **>350 Server (virtuell und physisch)**
- Telefone/Durchwahlen (Telefonanlage, AD) **>1500**
- Mehr in Planung (Monitore, Netzwerkkomponenten, Datenbanken, Netze, etc.)

i-doit[®] + OCS ADD-ON

CSV-Import

- 25 CSV-Importe aus verschiedenen Quellen
- Sehr mächtig in Verbindung mit z.B. PowerShell
- Export/Import-Trick

```
# Daily AD Clients and Servers import
10 18 * * * root /usr/local/bin/idoit-console import-csv --importFile=/mnt/viewpatfile02/IN/ADClientsNoLocation.csv --importProfileId=12 --csvSeparator ";" --multiValueMode column -v >> /tmp/idoit-import-ADClientsNoLocation.log
15 18 * * * root /usr/local/bin/idoit-console import-csv --importFile=/mnt/viewpatfile02/IN/ADClientsVirtual.csv --importProfileId=13 --csvSeparator ";" --multiValueMode column -v >> /tmp/idoit-import-ADClientsVirtual.log
00 19 * * * root /usr/local/bin/idoit-console import-csv --importFile=/mnt/viewpatfile02/IN/ADClientsWithLocation.csv --importProfileId=14 --csvSeparator ";" --multiValueMode column -v >> /tmp/idoit-import-ADClientsWithLocation.log
05 19 * * * root /usr/local/bin/idoit-console import-csv --importFile=/mnt/viewpatfile02/IN/ADServers.csv --importProfileId=35 --csvSeparator ";" --multiValueMode column -v >> /tmp/idoit-import-ADServers.log

# Daily User Classification Import
10 19 * * * root /usr/local/bin/idoit-console import-csv --importFile=/mnt/viewpatfile02/IN/ADUserClass.csv --importProfileId=27 --csvSeparator ";" --multiValueMode column -v >> /tmp/idoit-import-ADUserClass.log

# Daily SIM Import
20 19 * * * root /usr/local/bin/idoit-console import-csv --importFile=/mnt/viewpatfile02/IN/SIMs.csv --importProfileId=28 --csvSeparator ";" --multiValueMode column -v >> /tmp/idoit-import-SIMs.log
25 19 * * * root /usr/local/bin/idoit-console import-csv --importFile=/mnt/viewpatfile02/IN/SIMs_Laptops.csv --importProfileId=38 --csvSeparator ";" --multiValueMode column -v >> /tmp/idoit-import-SIMs_Laptops.log
```

OCS

- Intensive Nutzung
- Komplette HW- und SW-Inventarisierung
- Windows und Linux
- Auch andere Daten aus OCS-DB verwendbar

OCS Datenbanken

localhost - ocsweb

Erneute Bestimmung des Typs für bestehende Objekte auf Grundlage der Tags

Nein

Importiere alle Geräte als

-

Kategorien Hostadresse und Ports überschreiben?

Nein

Alle Kategorien überschreiben?

Nein

Protokollierung

Weniger

NA	Virtueller Server	Nein	AAD05APA04AP1	Microsoft Windows Server 2016 Standard	10.233.4.51	08.09.2022 06:02:19
NA	Virtueller Server	Nein	AAD05APA14	Microsoft Windows Server 2016 Standard	10.233.14.50	08.09.2022 06:09:53
NA	Virtueller Server	Nein	AAD05APA14AP1	Microsoft Windows Server 2016 Standard	10.233.14.51	08.09.2022 06:02:21
NA	Virtueller Server	Nein	AAD05APC01	Microsoft Windows Server 2016 Standard	10.233.15.110	08.09.2022 06:11:00
NA	Client	Nein	ATC4BN0010	Microsoft Windows 10 Enterprise	192.168.0.53	08.09.2022 06:12:52
NA	Client	Nein	ATC4BN0011	Microsoft Windows 10 Enterprise	172.21.16.73	08.09.2022 06:12:53



Reporting und Datenüberprüfung noch immer in Excel – z.B.

Letzter Kontakt zur Workstation oder Mobiltelefon

Workstation ohne Benutzerzuordnung oder Benutzer mit mehreren Workstations

Telefonnummer in Telefonanlage ungleich AD

Durchwahl ohne Benutzer bzw. Benutzer ohne Durchwahl

Mobiltelefon OS zu alt

Server ohne notwendige VMware Tags

...





Gestaffelte Einführung zu überwachender Systeme

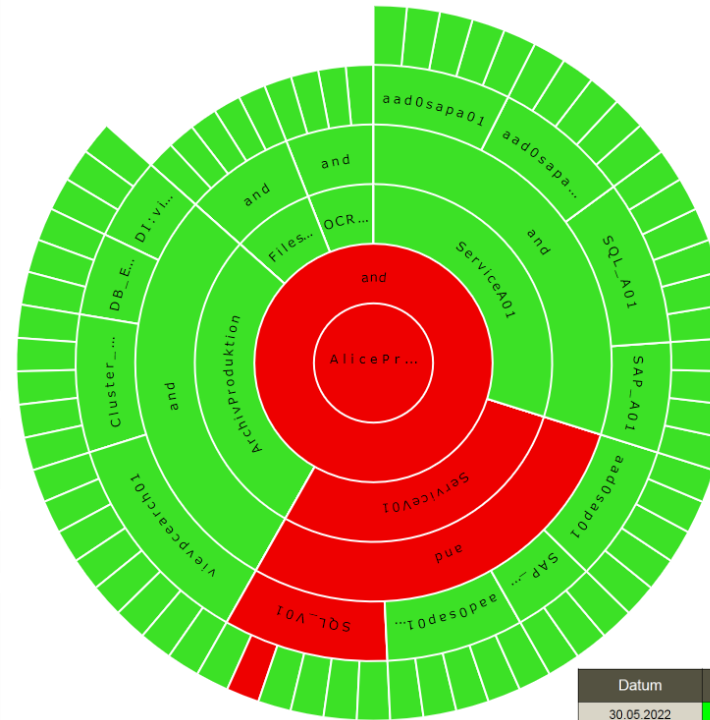
- Herstellung von Grundüberwachungsstandard
- SAP- und Bestandsführungssystem
- VMware-Umgebung
- Portal- und Kundenzone-Webseite
- E-Mail-System
- Grundüberwachung aller Server
- Telefonanlage
- Zutrittssystem



Monitoring

- Windows Server
- Linux Server (CentOS, SLES, Ubuntu)
- SAP (inklusive MS SQL und HANA DB)
- MS SQL Instanzen und Datenbanken
- Webseiten (HTTP/HTTPS, Zertifikate, NodeJS, Tomcat)
- ICMP
- Geschäftsprozesse

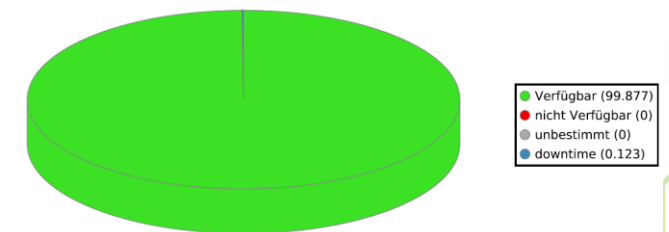
- Monitoring der Kernsysteme
 - Gefährdung
 - Major Incident
- SLA-Monitoring und Reporting



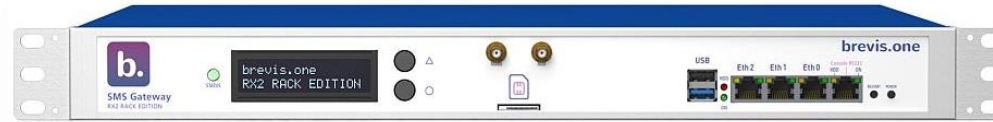
Datum	verfügbar (%)	nicht verfügbar (%)	unbestimmt (%)	Downtime (%)
30.05.2022	100.000	0.000	0.000	0.000
31.05.2022	100.000	0.000	0.000	0.000
Durchschnitt	99.877	0.000	0.000	0.123

SNAG-View Host-Chart:
Zeitraum:

SLA A01
01.05.2022 bis 31.05.2022



BREVIS.ONE



SMS Versand mit brevis.one

- Volle Integration in SNAG-View
- Integriertes Monitoring
- Offene Schnittstelle für breite Anwendung
- Ausfallsicherheit
- Kein Server benötigt

ZUSAMMENARBEIT MIT



ITSM SUMMIT 2022

ERGO



- **Sehr gute Zusammenarbeit**
- **Schnelle Reaktion von kompetenten Mitarbeitern**
- **Engagiertes und motiviertes Team**
- **Unkomplizierter Kontakt – auch zur Geschäftsführung**
- **Feature-Requests gerne gesehen**

FRAGEN



ITSM SUMMIT 2022

ERGO

DANKE!

ITSM SUMMIT 2022

ERGO