

New-IT

Der Mensch im Mittelpunkt des
Geschehens

Mittwoch, 16. September 15

Vorstellung

New-IT

Anwendungsszenarien

Nächste Schritte

*„Wir möchten unsere **Kunden** dazu **befähigen**, schnellstmöglich **selbstständig** in der Lage zu sein, die eingeführten **Lösungen zu betreiben**, weiter zu entwickeln und Nutzen daraus zu ziehen (...).*

*Ziel hierbei sind möglichst **schnelle, erfolgreiche und nutzbare Projekte**, die heute schon in die Zukunft gerichtet sind.“*

Andreas Kunz,
Gründer und Geschäftsführender Gesellschafter der VIPCON

- International erfahrenes Beratungshaus für Business- und IT Service-Management (BSM/ITSM)
- Standorte: München, Nauheim (Frankfurt) und Wismar, gegründet 1998
- VIPCON bietet alle relevanten Tools und Lösungen rund um das Thema BSM
- VIPCON vertraut auf die marktführenden Hersteller im Rahmen langjähriger und exklusiver Partnerschaften
- Lücken im Portfolio bestehender Partner ergänzen wir mit eigenen Lösungen, z.B.
 - BSM Automation Queue (BAQ)
 - BSM Generic Integration (BGI)
 - Nexthink2BMC

VIPCON – connecting Business and IT

Business Service Management

WORKLOAD AUTOMATION

- Standardisierte und automatische Prozessabläufe
- Automatisierte Taskbearbeitung
- Einfaches Änderungsmanagement

Optimaler Einsatz der verfügbaren Ressourcen



PERFORMANCE & AVAILABILITY

- Aktive Systemüberwachung
- Zentrales Identitäts- und Zugriffsmanagement
- Business Service Monitoring

Optimale Systemverfügbarkeit im Sinne von Governance und Compliance



SERVICE SUPPORT

- Funktionierende Prozesse
- Kurze Reaktionszeiten
- Kontinuierliche Information

Aktives Management Ihrer IT



DCA/CLOUD

- Automatisierte Bereitstellungsprozesse
- Risikominimierung durch Roll-Back und Recovery Funktionen
- Zentrales und aktives Management heterogener IT-Umgebungen

Qualitätssteigerung und Kosteneinsparung

Business Service Management

WORKLOAD AUTOMATION

- Standardisierte und automatische Prozessabläufe
- Automatisierte Taskbearbeitung
- Einfaches Änderungsmanagement

Optimaler Einsatz der verfügbaren Ressourcen

SERVICE SUPPORT

- Funktionierende Prozesse
- Kurze Reaktionszeiten
- Kontinuierliche Information

Aktives Management Ihrer IT

Consulting

Projektmanagement

connecting
Training
and IT

Wartung

PERFORMANCE & AVAILABILITY

- Aktive Systemüberwachung
- Zentrales Identitäts- und Zugriffsmanagement
- Business Service Monitoring

Optimale Systemverfügbarkeit im Sinne von Governance und Compliance

Betrieb & Hosting

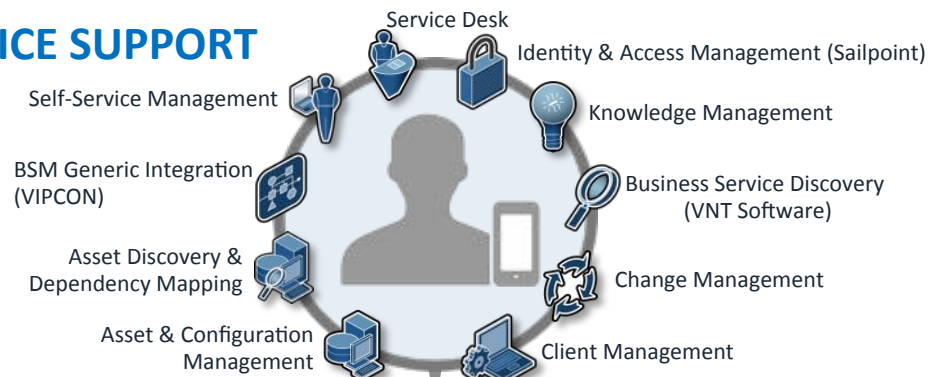
DCA/CLOUD

- Automatisierte Bereitstellungsprozesse
- Risikominimierung durch Roll-Back und Recovery Funktionen
- Zentrales und aktives Management heterogener IT-Umgebungen

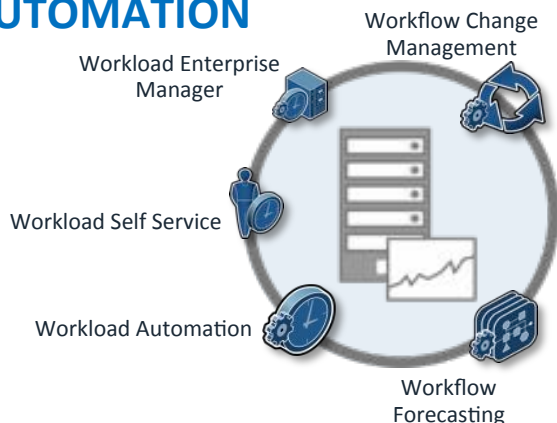
Qualitätssteigerung und Kosteneinsparung

Business Service Management

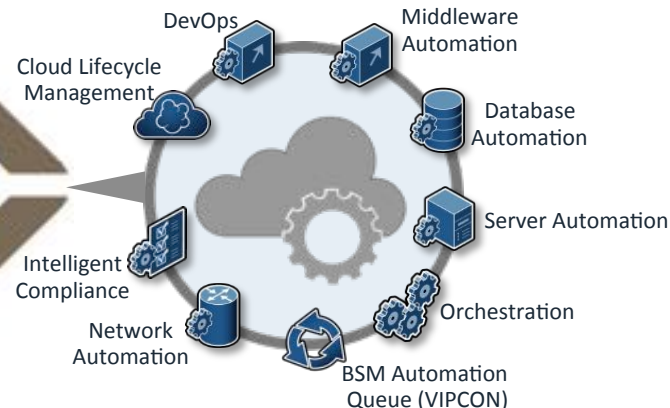
SERVICE SUPPORT



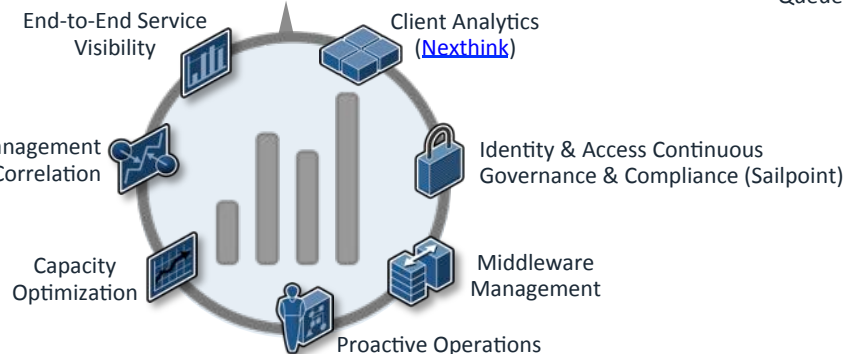
WORKLOAD AUTOMATION



DCA/CLOUD



PERFORMANCE & AVAILABILITY





TAP Premier Partner



Support



Elite Partner

- BMC ist internationaler Marktführer im Bereich BSM
- BMC bietet die volle Integration aller Produkte
- VIPCON zählt zu den 20 wichtigsten Partner weltweit und ist Fokuspartner Nr. 1
- Stellt eigene BMC MarketZone Produkte als Erweiterungen zur Verfügung, z.B. BSM Automation Queue, BSM Generic Integration
- VIPCON hat das gleiche Geschäftsmodell wie BMC



- Marktführer und Innovator für End-User IT Analysen
- Proaktives Problemmanagement und automatische CMDB Client Discovery
- Steigerung der Transparenz aller IT-Aktivitäten bis auf Anwenderebene
- Schnell integrierbare Lösung mit unmittelbarem ROI-Potential

VIPCON BGI
VIPCON BAQ
Nextthink2BMC



- Führender Anbieter in den Bereichen Compliance, Authentifizierung, Identitäts- und Rechteverwaltung (IAM)
- Lösungen für Data Governance
- Modular aufgebaut für individuelle Kundenanforderungen
- Bereitstellung als Cloud, OnPremise und Hybrid Lösung



- Automatische Erfassung aller Business-Services, Applikationen und der darunter liegenden IT-Infrastruktur aus der „Business Perspektive“
- Integriert mit BMC ADDM, BMC Atrium, CA Nimsoft, ...
- Basis für zielgerichtete Entscheidungen „Smart-Incident-Management“
- Anwendungsszenarien: Service Modeling, Service Health Monitoring, Root Cause Analysis, Change Impact Analysis, Service Continuity

Vorstellung

New-IT

Anwendungsszenarien

Nächste Schritte

Was ist heute wichtig?





Was ist heute wichtig?



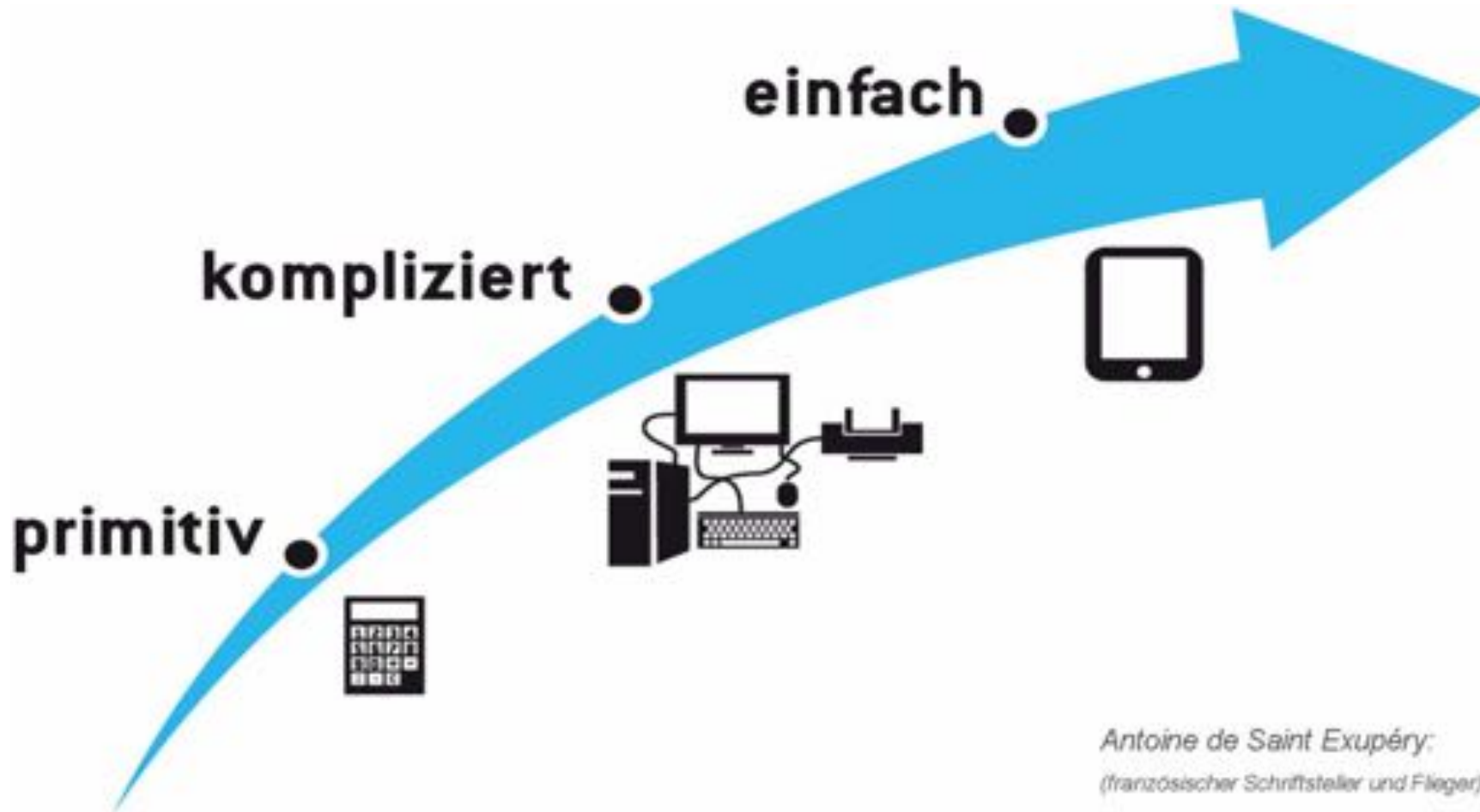
Was ist heute wichtig?



Was ist heute wichtig?



Was ist heute wichtig?



Die New-IT Story

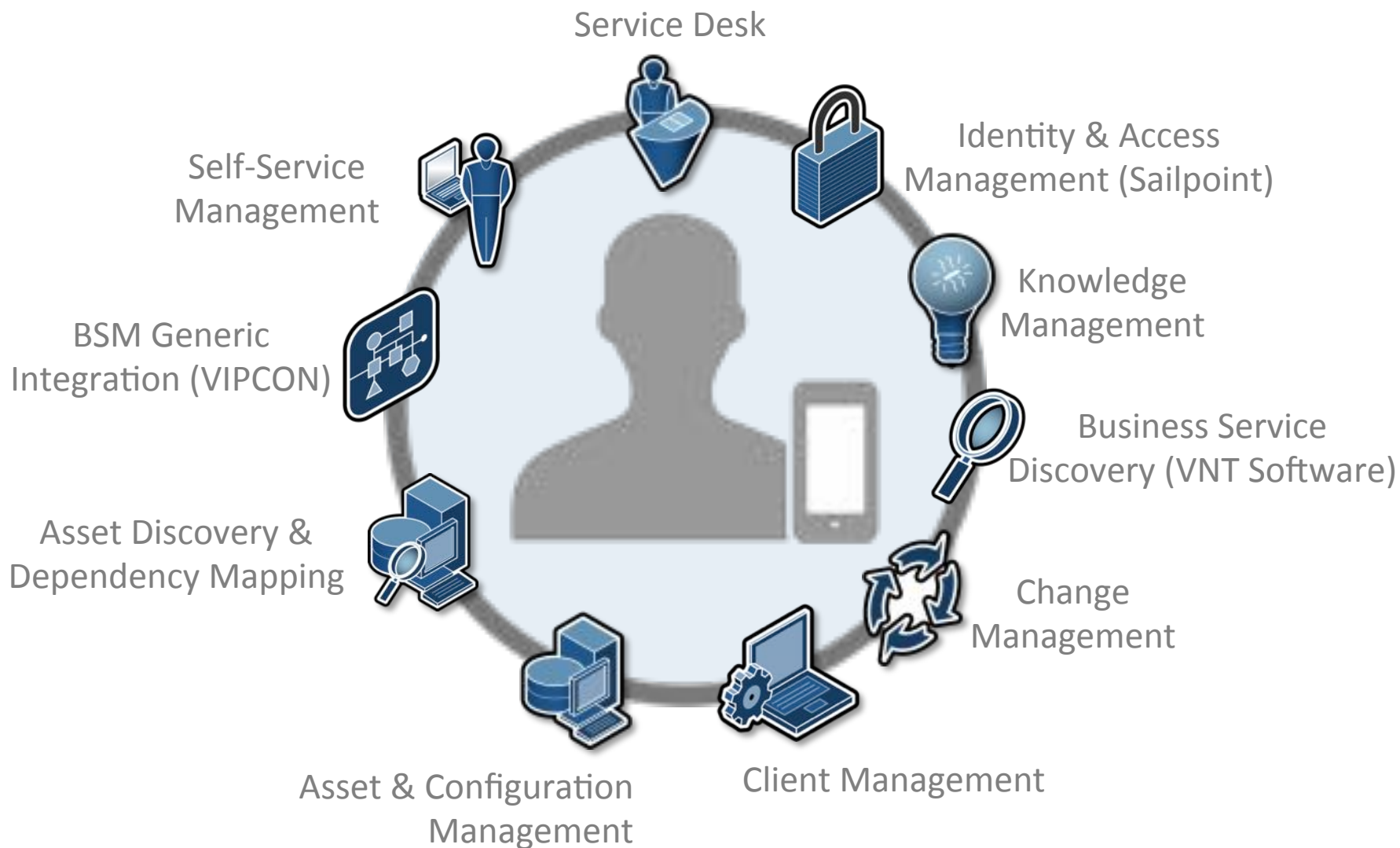
Im Web unter: <https://slate.adobe.com/a/W9xbw/>

Vorstellung

New-IT

Anwendungsszenarien

Nächste Schritte



Gleiche Anwendung auf jedem Gerät und überall

**Standort-
bezug**

**Geräte
übergreifende
Integration**

**Schneller
Zugriff
auf Daten**

**Besserer
Service –
überall !**



Gut informierte Mitarbeiter sorgen für zufriedene Kunden
und hohe Produktivität auf beiden Seiten

MyIT



Zugeschnitten
auf Kunden

Einfach zu
benutzen

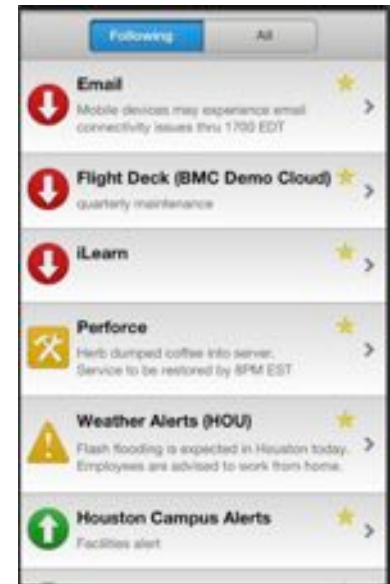
Smart IT



Personen
bezogen

Mensch
vor Prozess

Beispiel: MyIT mobiler Self Service



MyIT

Log in
Log in help



DB Mobility Networks Logistics

DB Systel GmbH

Self service made-easy

- ✓ Modern, simple, intuitive interface
- ✓ Access to services is just a two taps away
- ✓ Remove the biggest roadblock to end user adoption



DB BAHN

Location-based service

- ✓ Knows who and where users are, for faster personalized assistance
- ✓ No more sleuthing for IT or guesswork for end users
- ✓ Find and connect to resources in the office or on the move



DB SCHENKER

Empower through information

- ✓ Provide knowledge without picking up the phone
- ✓ Keep users informed with proactive notifications and updates
- ✓ Get more time to focus on the big stuff

powered by BMC Software

MyIT
Startseite Support Einstellungen

 **akunz** Abmelden
Anforderungen | Genehmigungen

Wir bekommen ab dem 1.3.15 einen neuen Mitarbeiter. Allgemein.....

    Hilfe anfordern **Veröffentlichen**

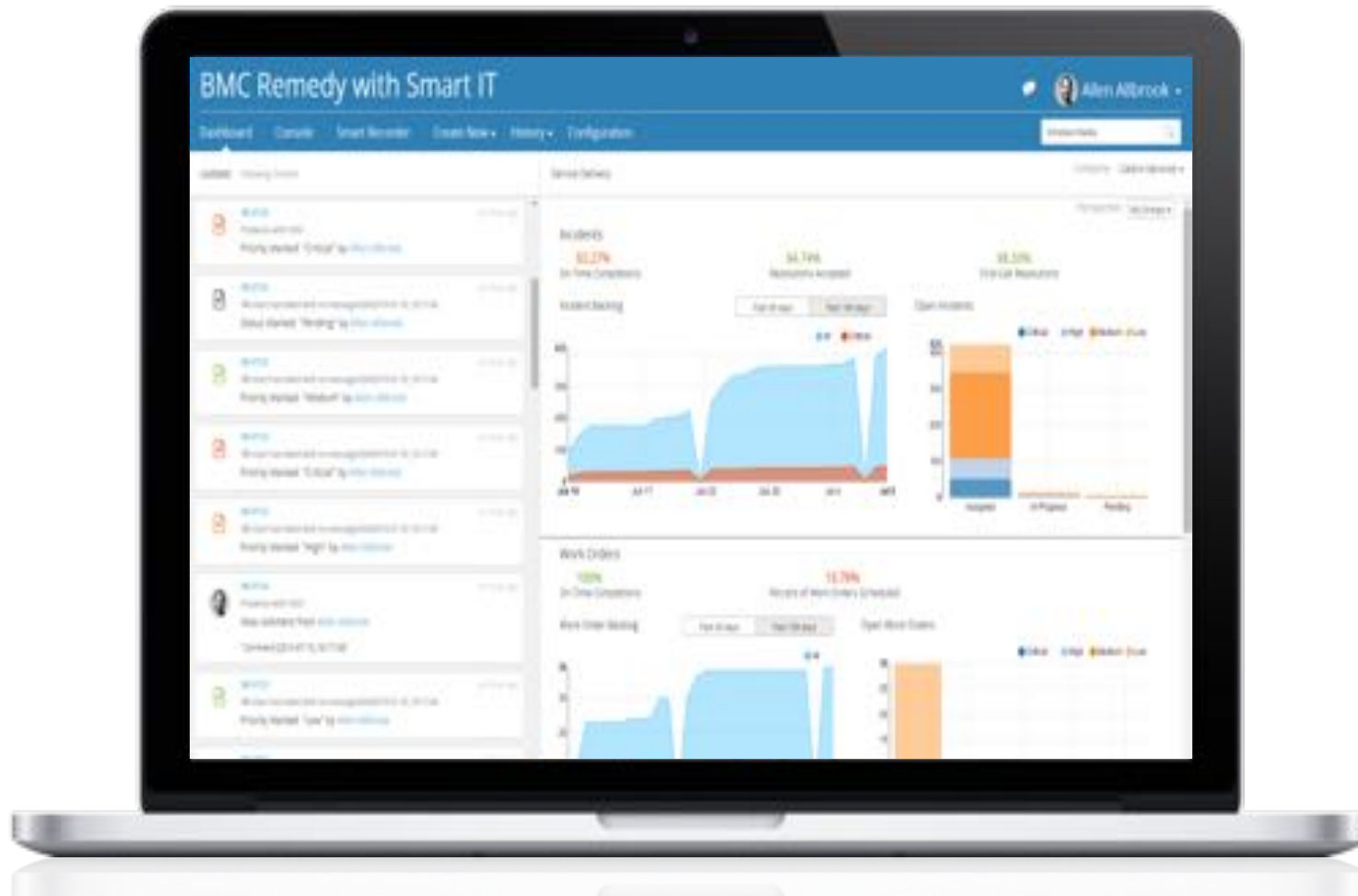
 **Neuer Mitarbeiter**
Ein neuer Mitarbeiter wird in allen System angelegt

 **Allgemeine Störung**
Allgemeine Störung melden

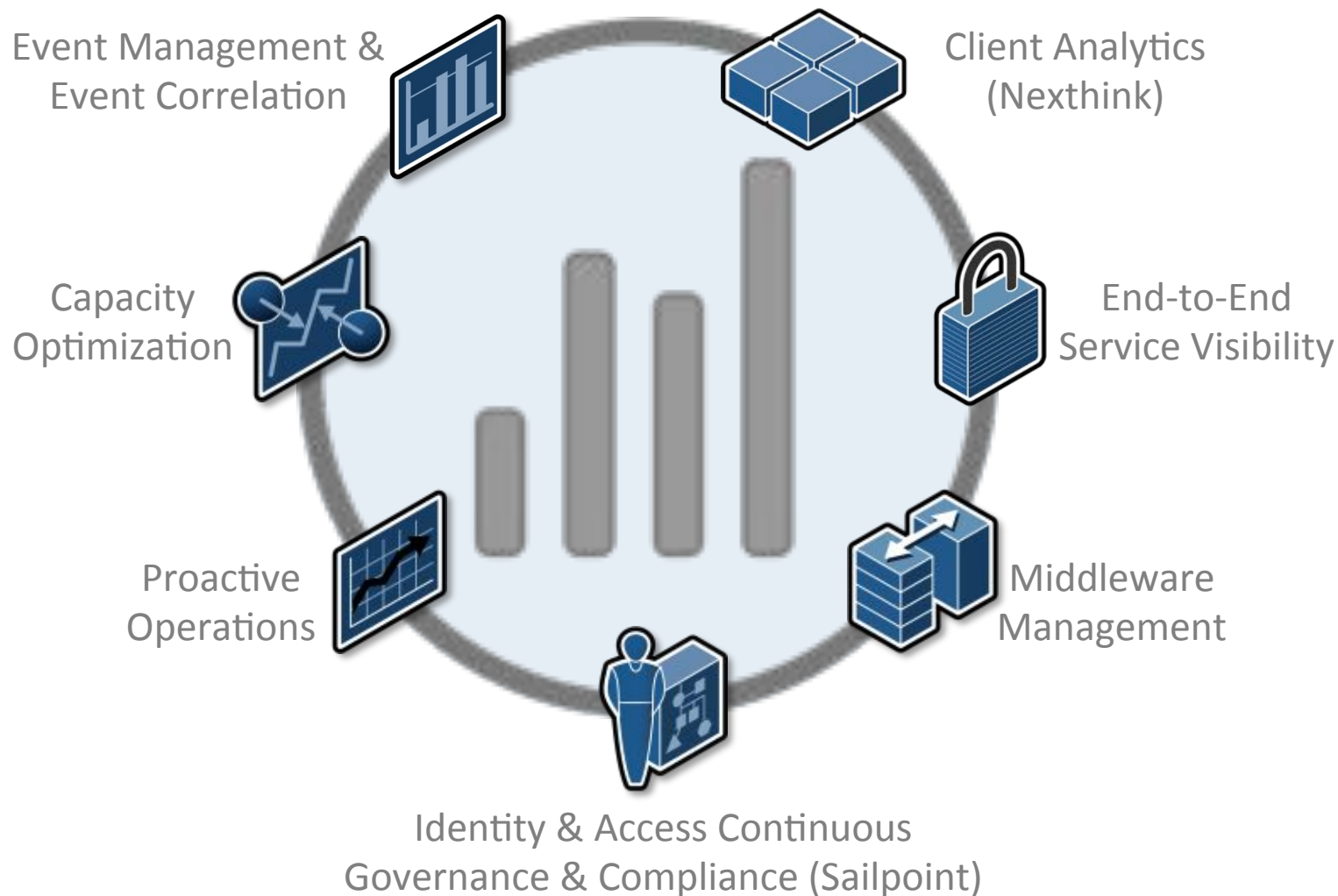
 **Profakt - Allgemeine Anfrage**
Dieser Service Request kann genutzt werden um allgemeine Anfragen bzw. Störungen mit der Profakt Anwendung zu erfassen.

 **Allgemeine Anfrage**
Hier können allgemeine Anfrage gestellt werden die nicht zu einer Störung gehören.

Verbindung suchen 



Performance & Availability





Nexthink by VIPCON

Client Analytics

Arbeitsplatz

Netzwerk

Server

Schutz



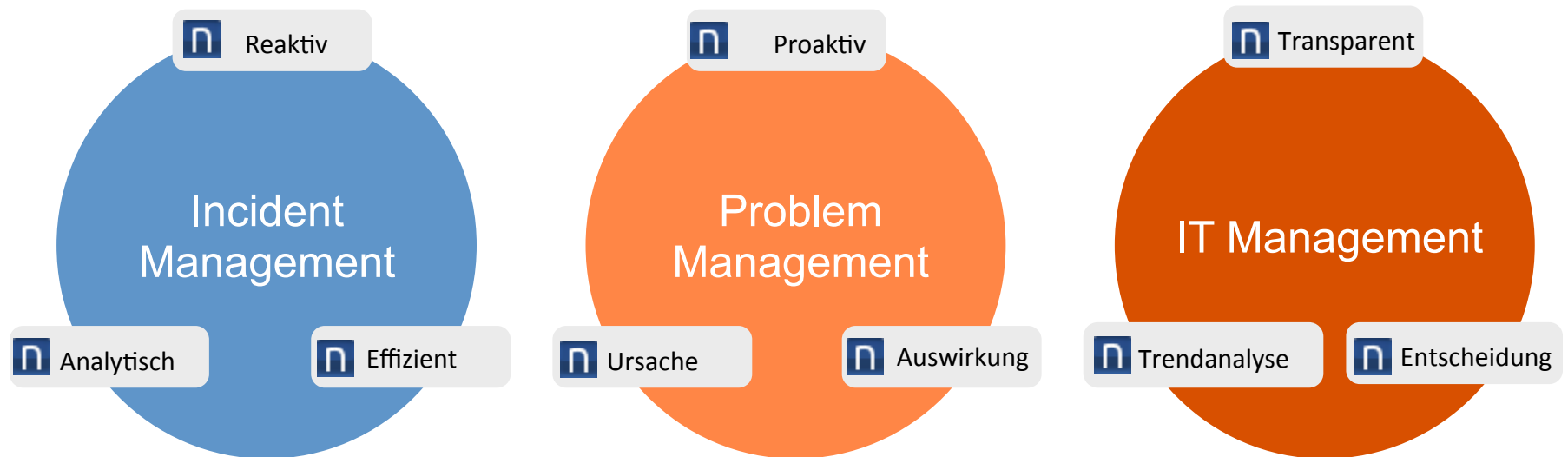
Management



Analyse



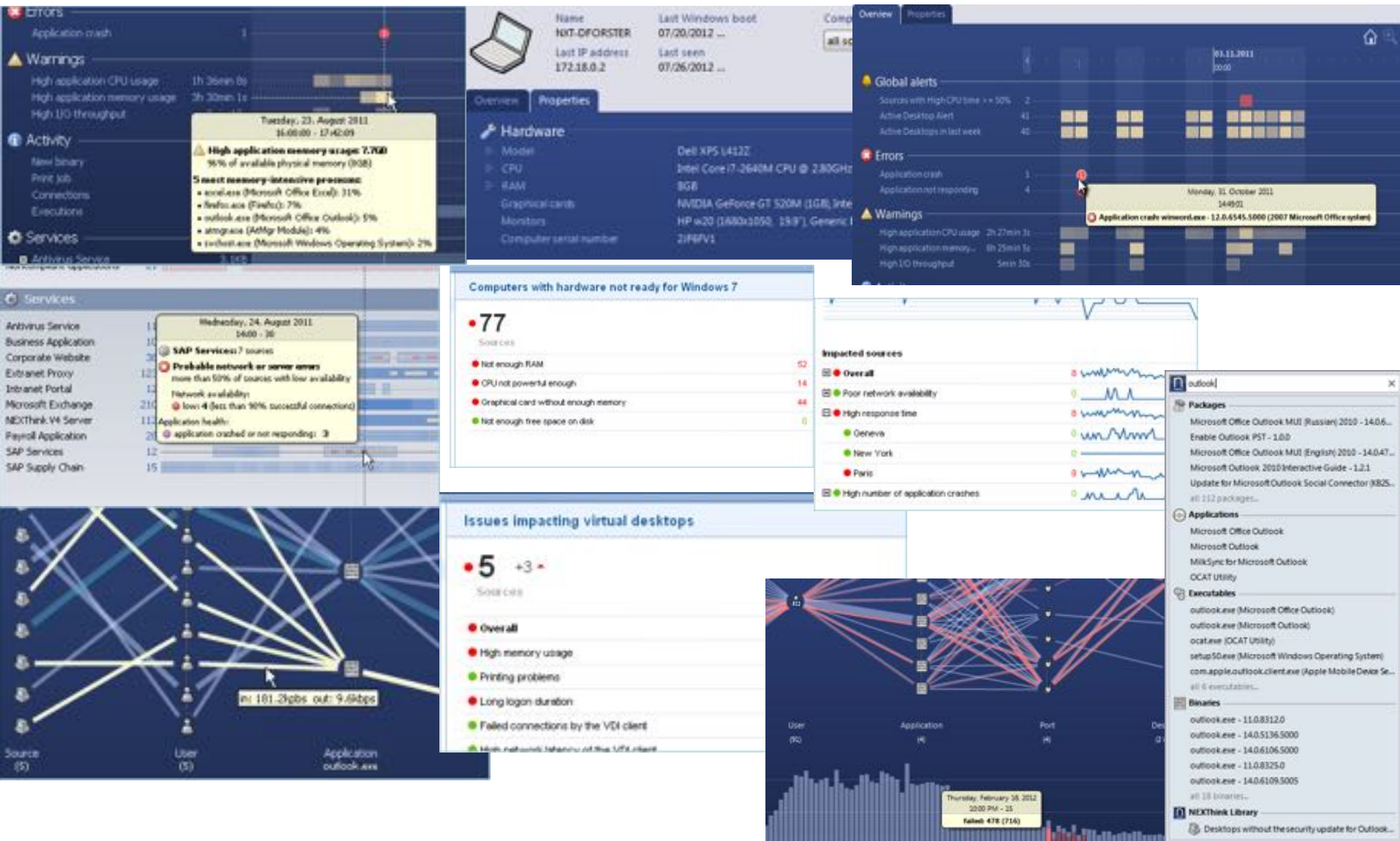
- Nexthink klinkt sich in die ITIL Prozesse ein und führt zu massiven Service Verbesserungen
- Nexthink macht den Weg zum nächsten Maturity Level frei

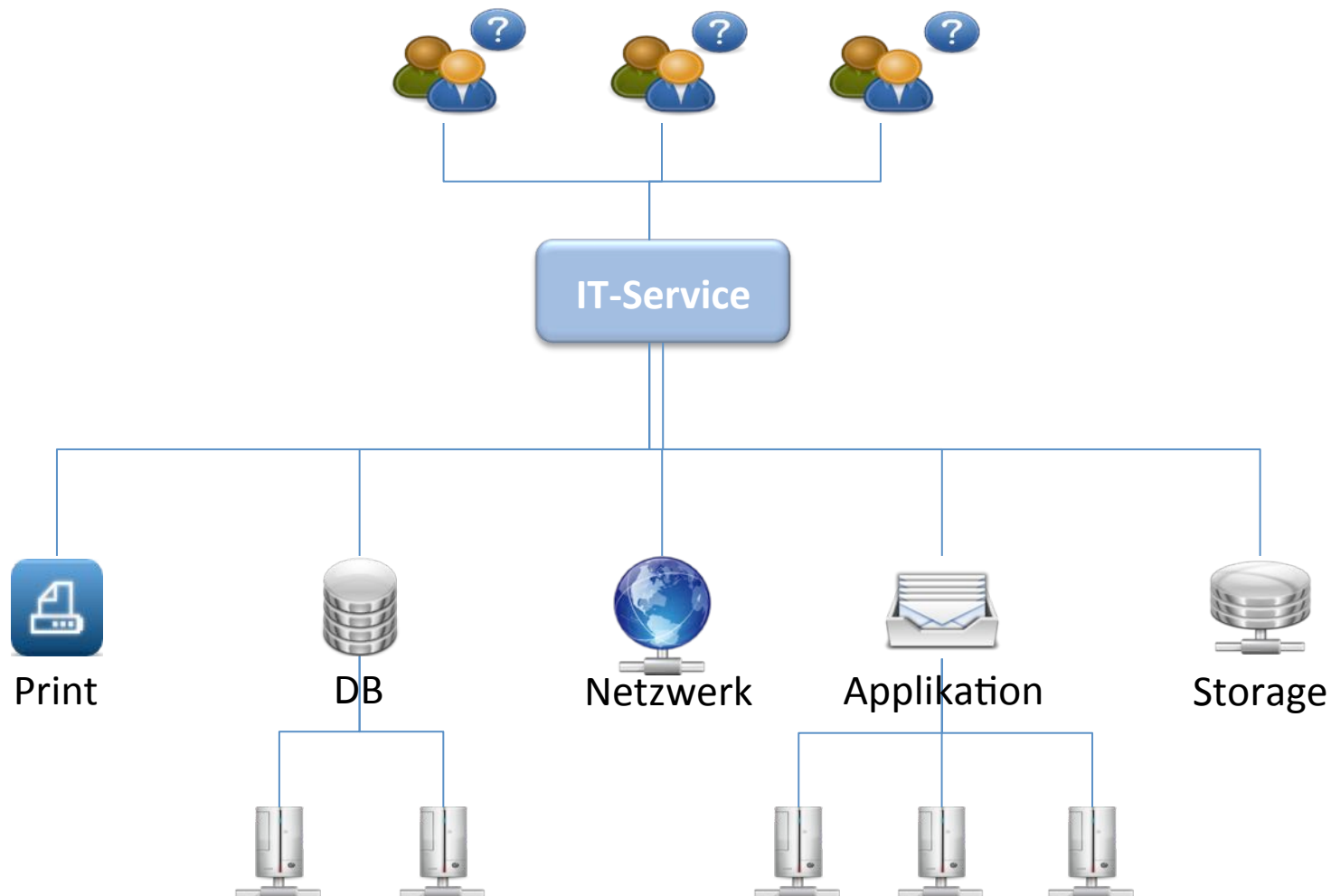


Analyse ist der Schlüssel

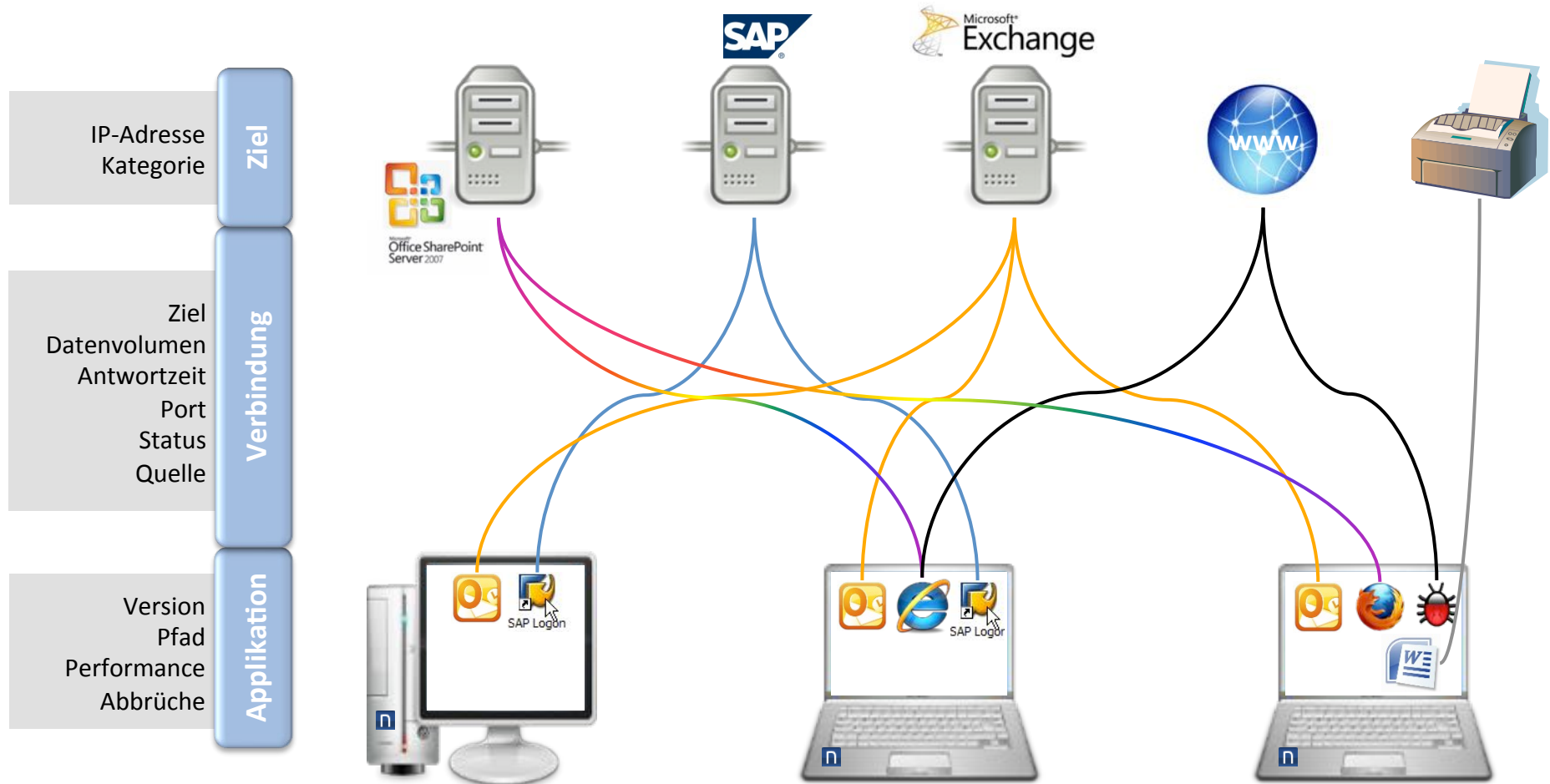


Analyse ist der Schlüssel





Benutzer und Services



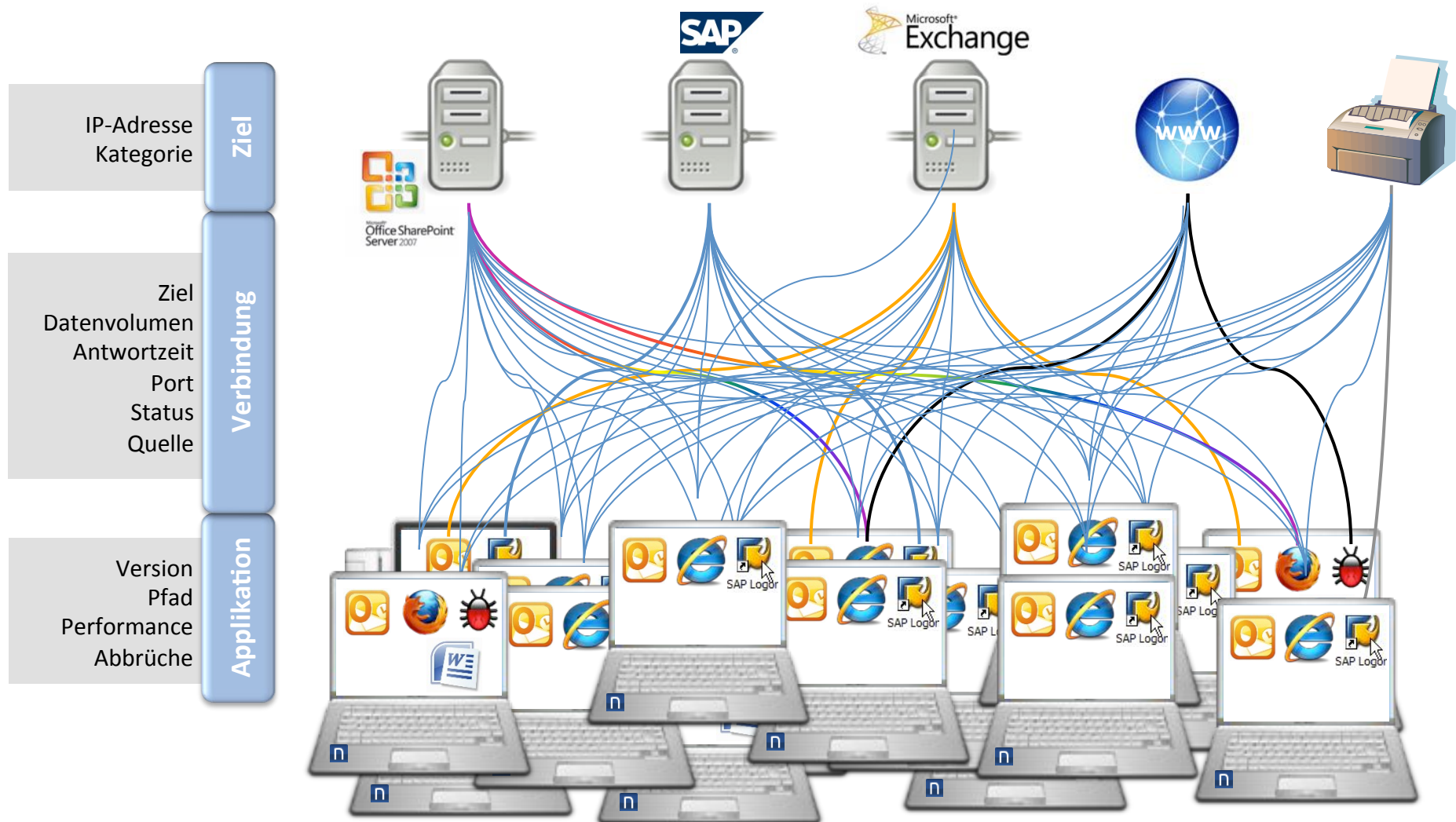
- Live- und Historiendaten stützen ITSM Applikationen in den ITIL Prozessen
- Aktivitäten der Clients bieten eine breite Basis für detaillierte Security Aspekte
- Änderungen können geplant und kontrolliert werden (Vorher/Nachher)
- Kommunikationswege zeigen das tatsächliche Bild der IT vom Ursprung (Client)



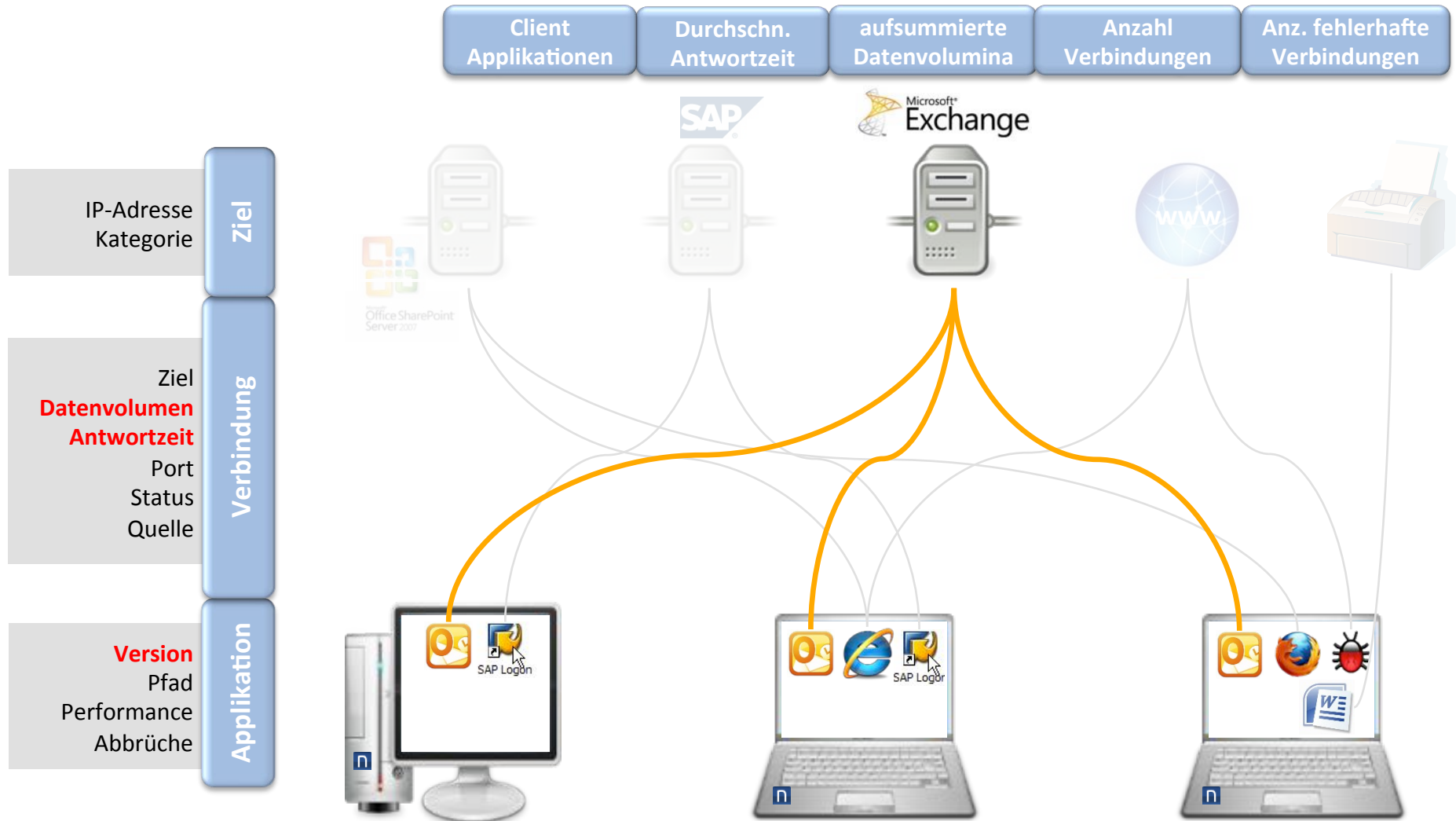
nexthink
change your perspective

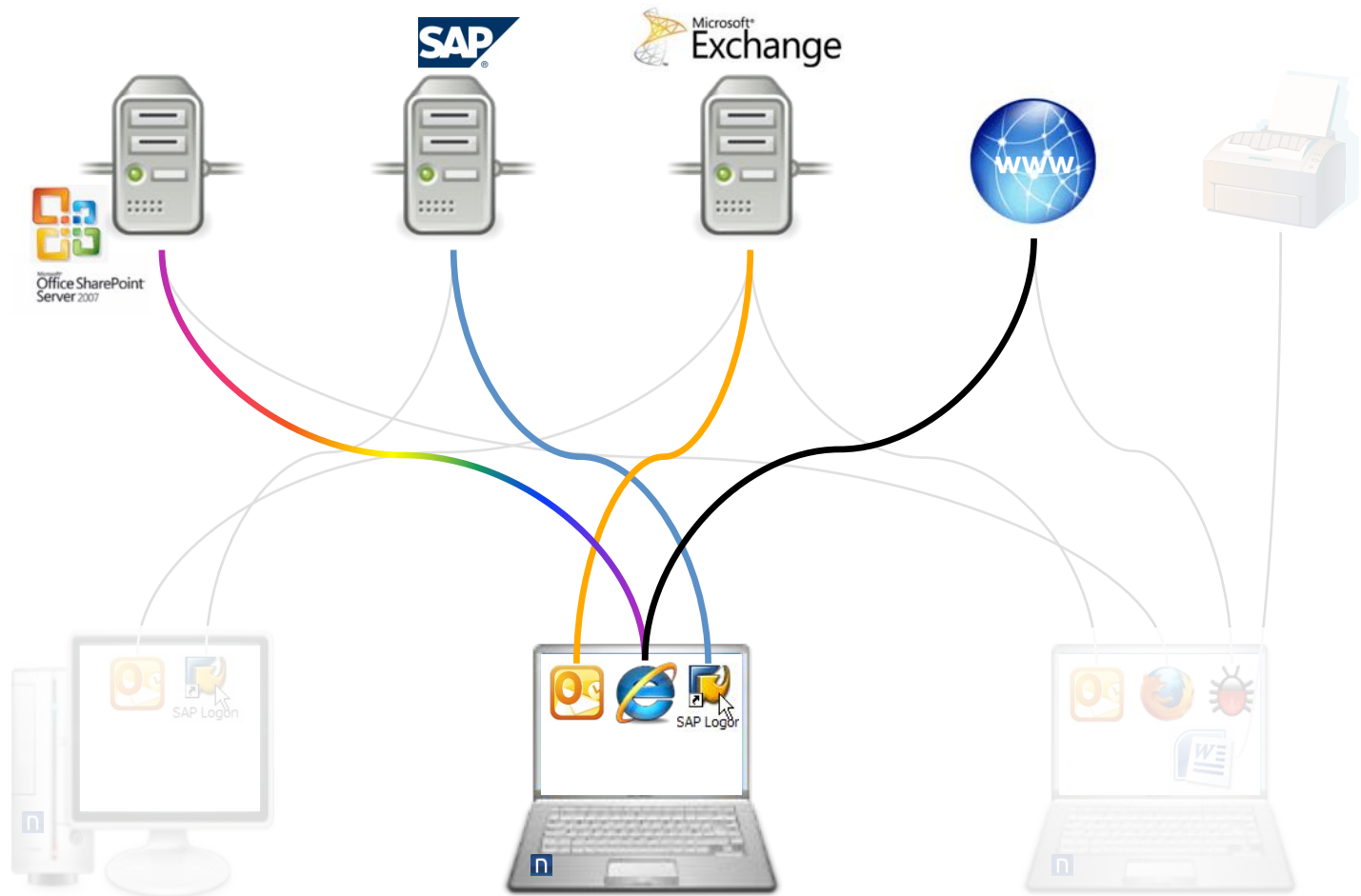
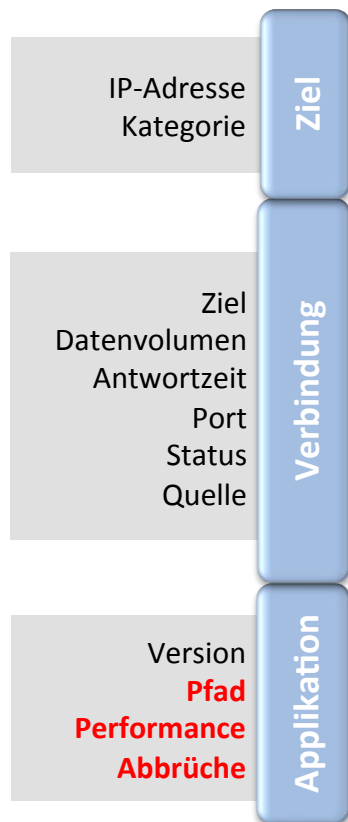
Und zwar **alle** und **permanent**:

Clients - Applikationen - Ziele...



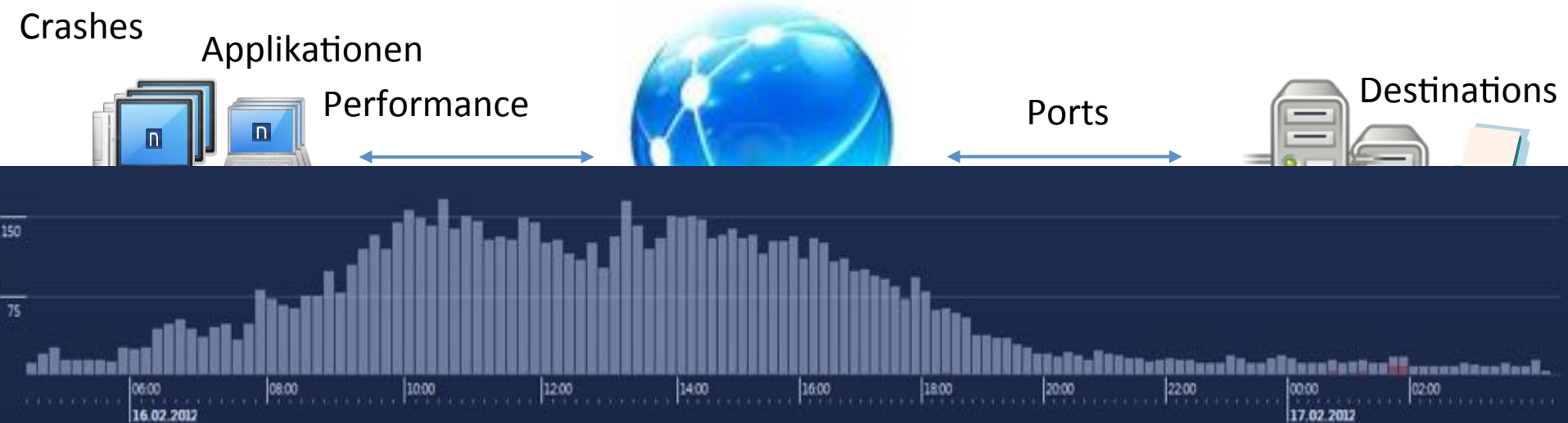
Die Sicht pro Service ...





Aufbau eines Datenwürfels





Ist der Zugriff auf Sharepoint mit allen Browser-Versionen qualitativ gleich?

Bitte stellen Sie eine Liste aller Clients zusammen, die über einen bekannten Mail-Port mit einer externen Adresse kommunizieren!

Wie war über den Tag verteilt die Performance und die Erreichbarkeit der SAP-Umgebung, des Archives, des Druckzentrums oder des Intranetportals?

Wie viele Seiten werden pro Monat aus Microsoft Office (Outlook, PowerPoint, Word, Excel ...) gedruckt? Und in welcher Qualität? Farbe?



Wie hilft Nexthink der IT?



Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien

- Aufdeckung von Verstößen (Applikationen, Kommunikation, abnormales Verhalten)



Helpdesk Support

- Probleme kennen, bevor Anwender anrufen
- intelligentere Informationsdarstellung



Operativer Betrieb

- Darstellung der Auswirkungen von Störungen (z.B. # Benutzer)
- Erkennung möglicher Ursachen
- Vermeidung von Incidents



IT Projekte

- Vermeidung von Fehlentscheidung durch detaillierte Informationen
- Vorher-Nachher-Analyse

Minimaler Konfigurationsaufwand

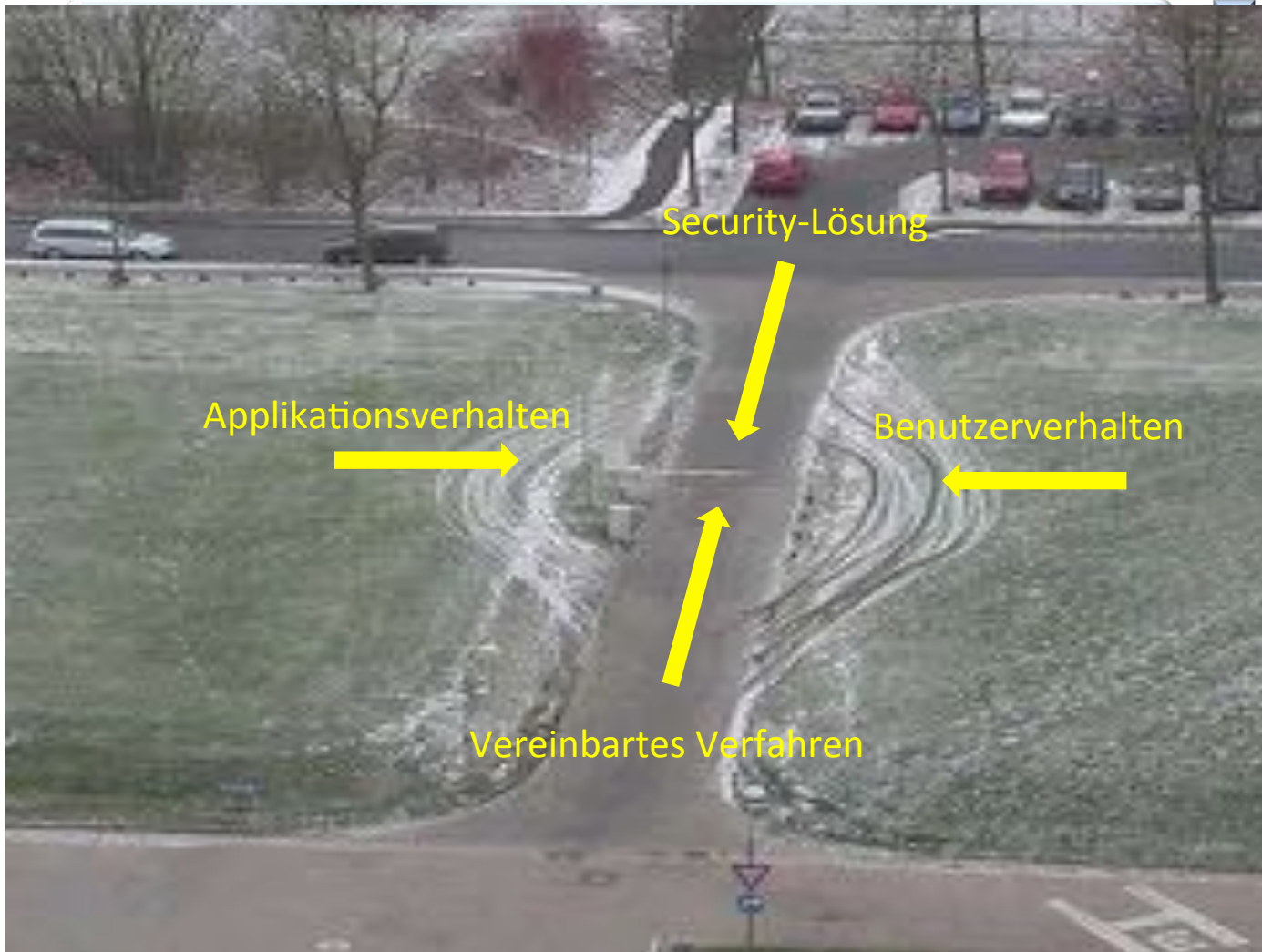
- Unterstützt physische und virtuelle Umgebungen
- Integration in existierende Lösungen (SD, CMDB)
- Sehr schneller ROI

punktuell

kurzfristig

mittel- bis
langfristig

Wie hilft Nexthink der IT?



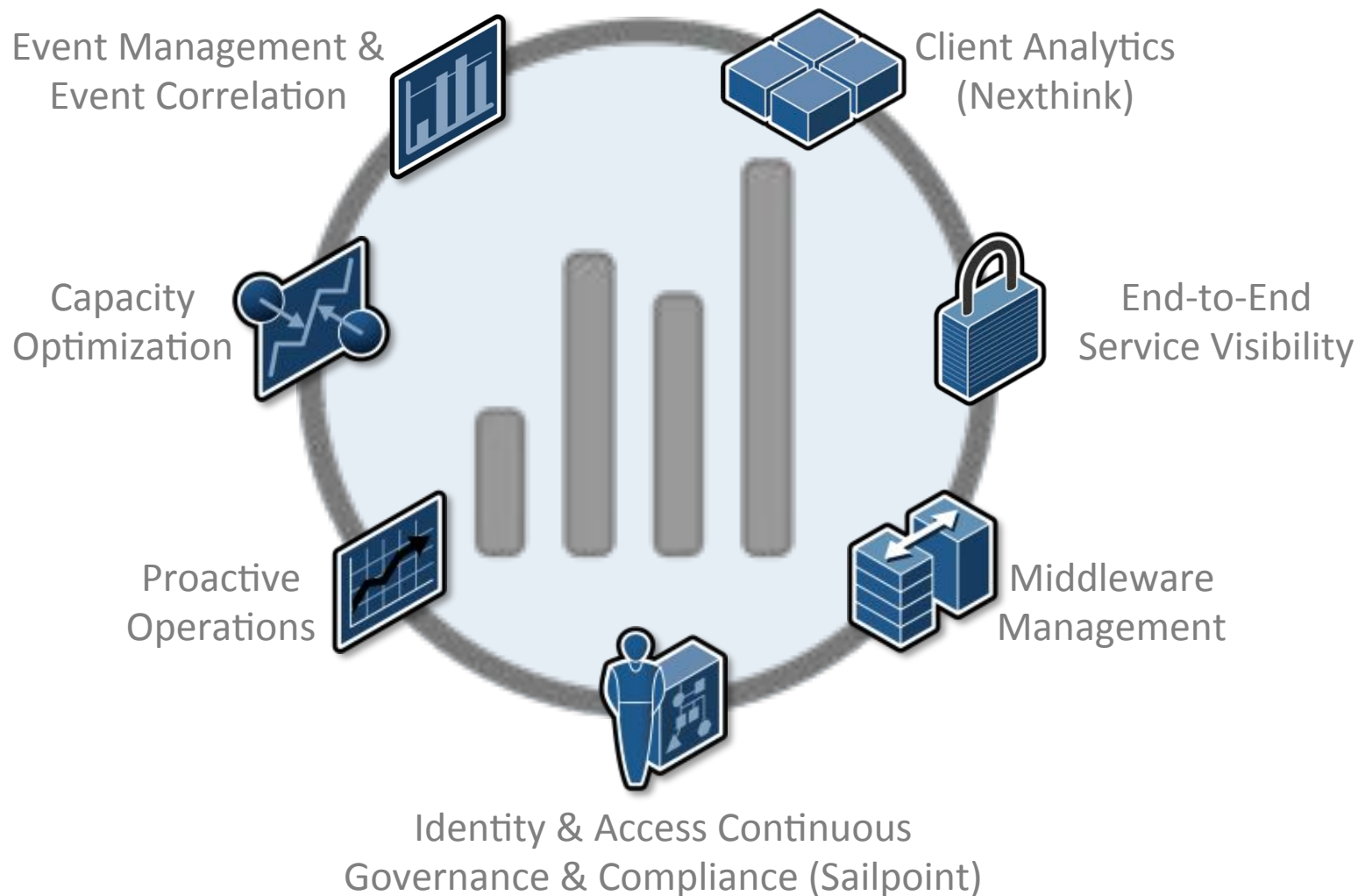
punktuell

kurzfristig

mittel- bis
langfristig



Performance & Availability





IlluminIT

Business Service Monitoring

Managing IT from the
Business Perspective

Arbeitsplatz

Netzwerk

Server

Schutz



Management

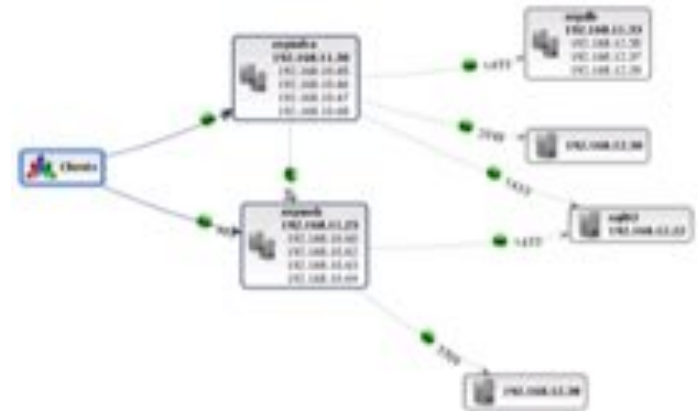


Analyse



Automatisches Discovery von

- Business Layer
- Applikations Layer
- Übergabepunkt zur Infrastruktur



Passive Analyse des Netzwerkverkehrs ohne Agenten

Automatisch und dynamisch ohne manuelle Eingriffe

Schnelle Ergebnisse ohne ein Projekt



Welche Infrastruktur wird für einen Service benötigt?

Wenn ein Service nicht verfügbar ist, was ist die Ursache?

Wir müssen einen Serviceausfall vor dem Kunden wissen!

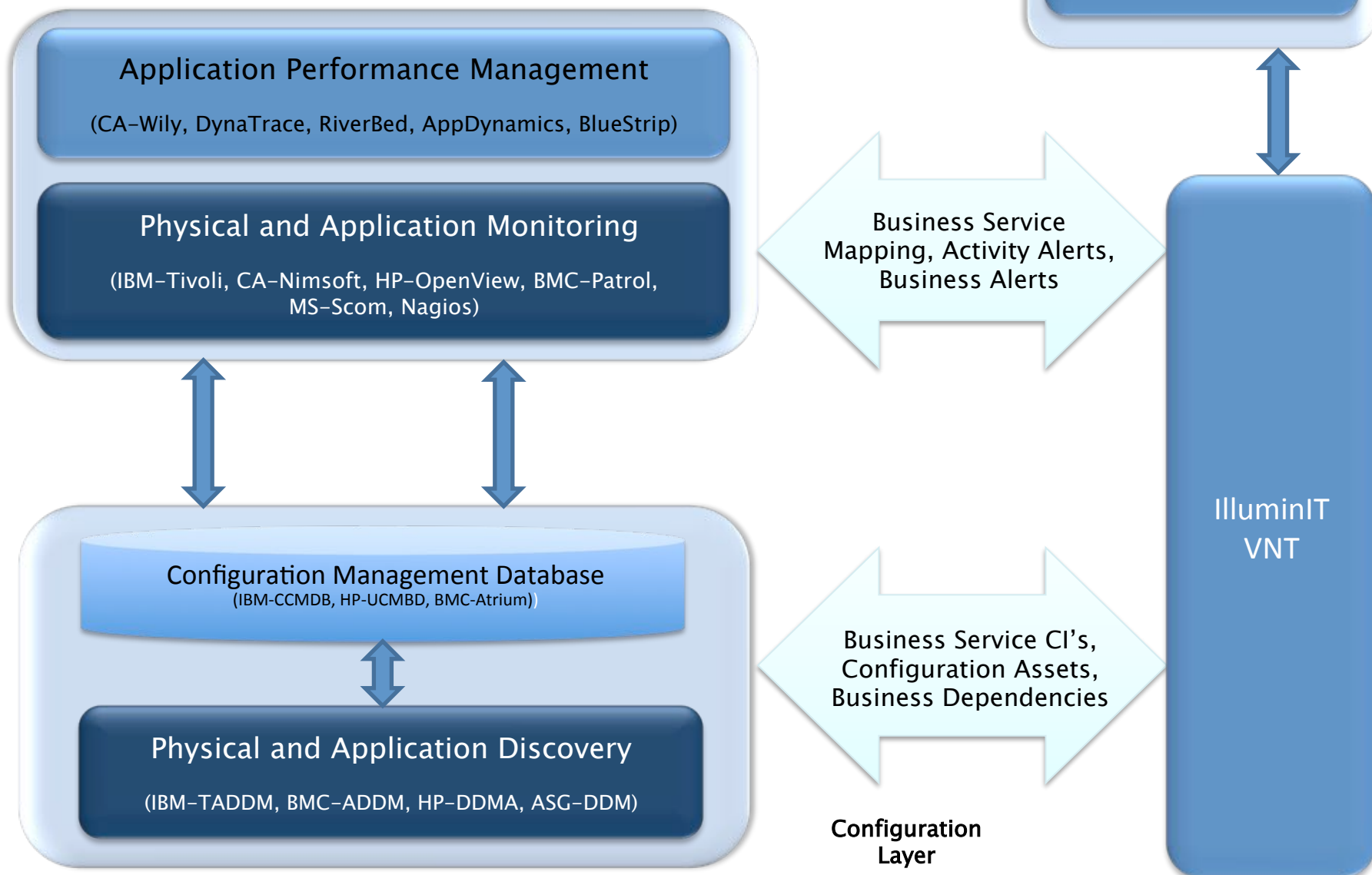
Haben „Changes“ Auswirkungen auf Kunden/Mitarbeiter? Wenn ja, auf welche Services?

Entspricht meine Service-Map der Realität?

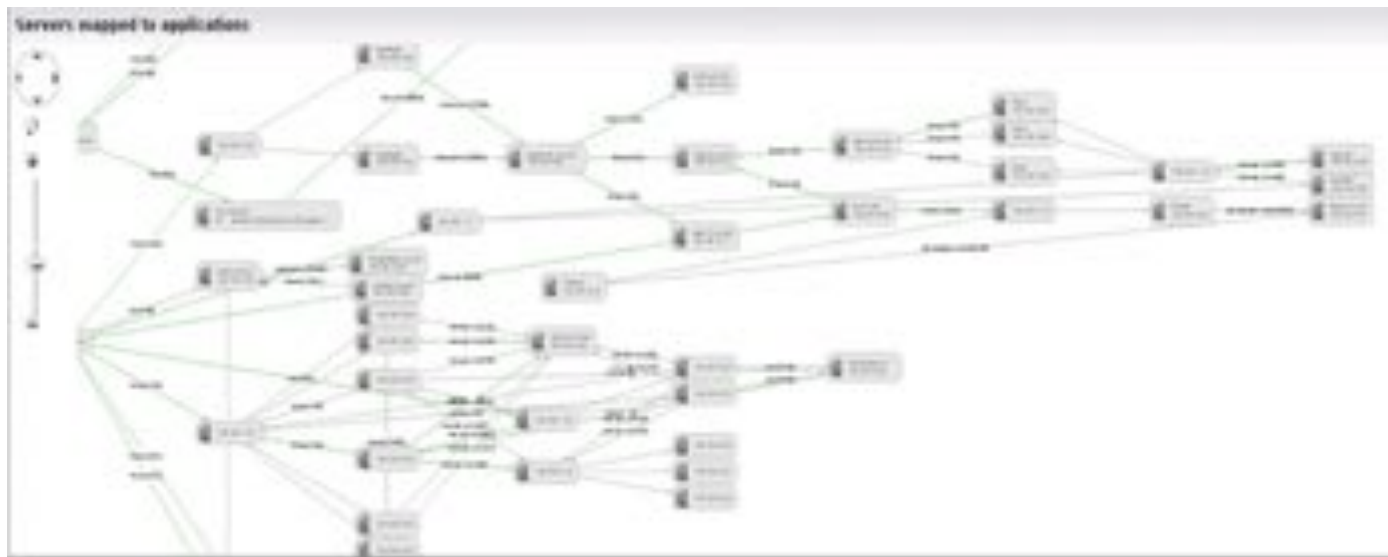


Der fehlende Schlüssel

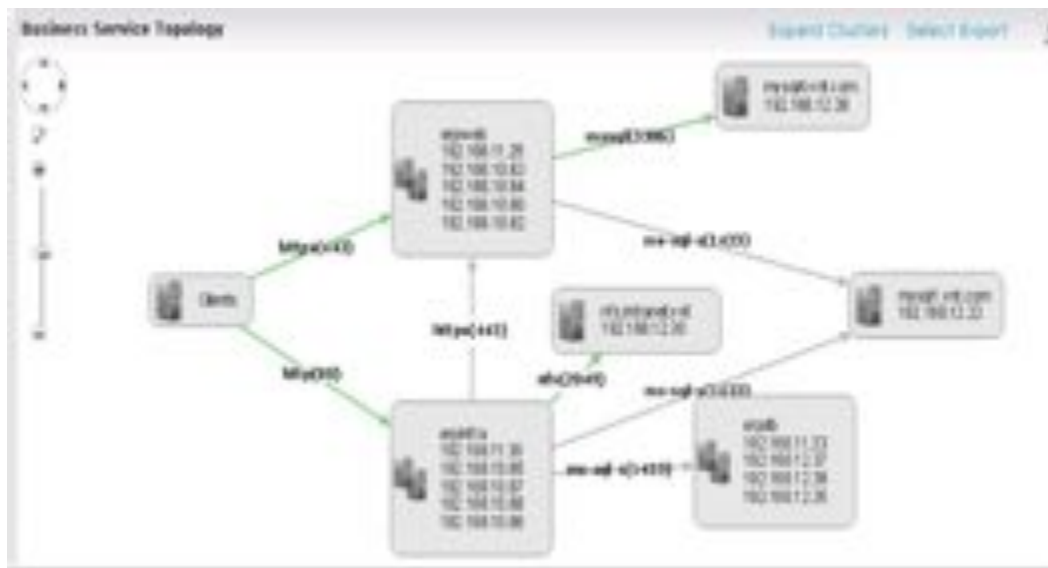




vorher



nachher



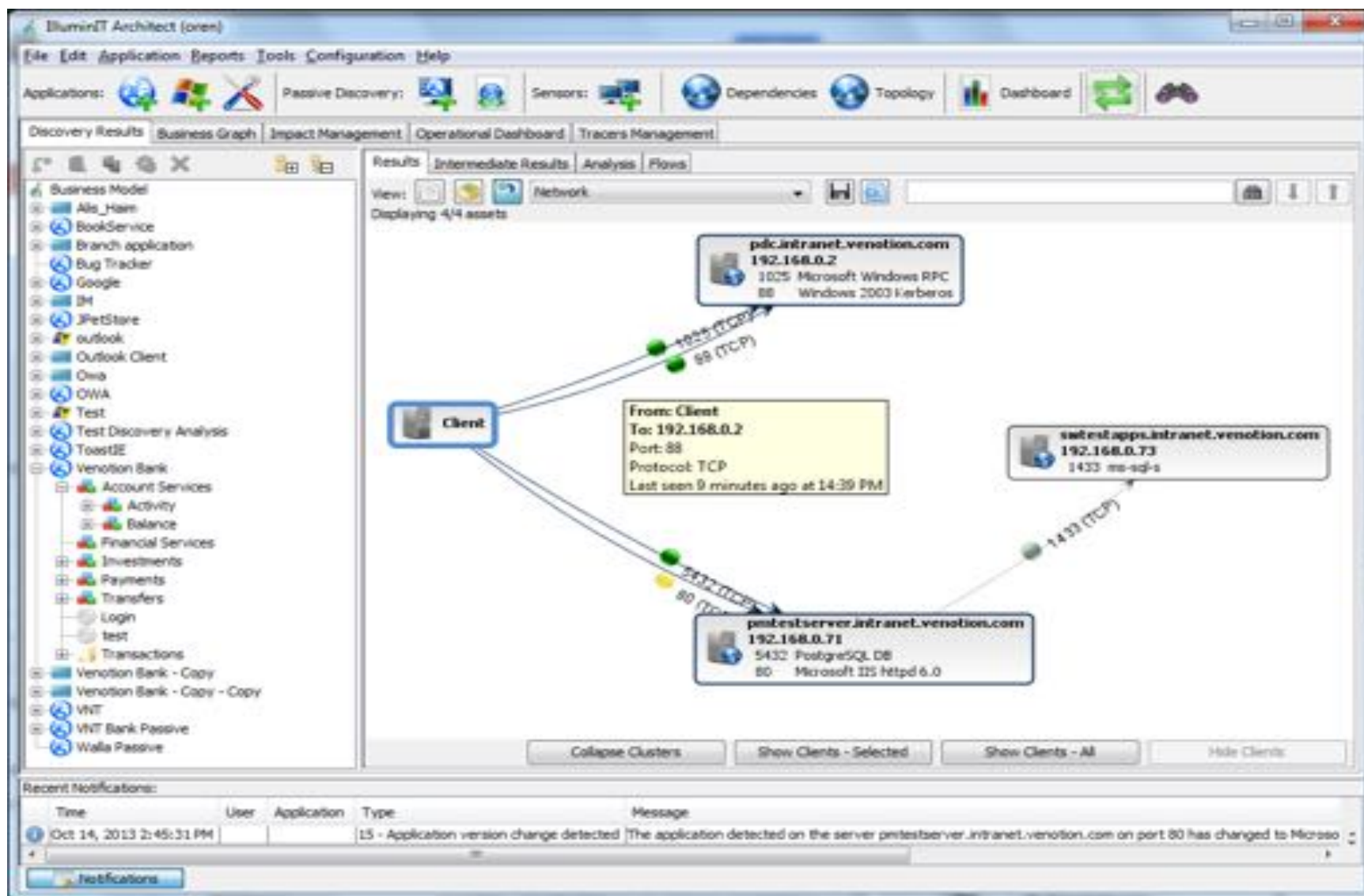
Business Activity Dashboard

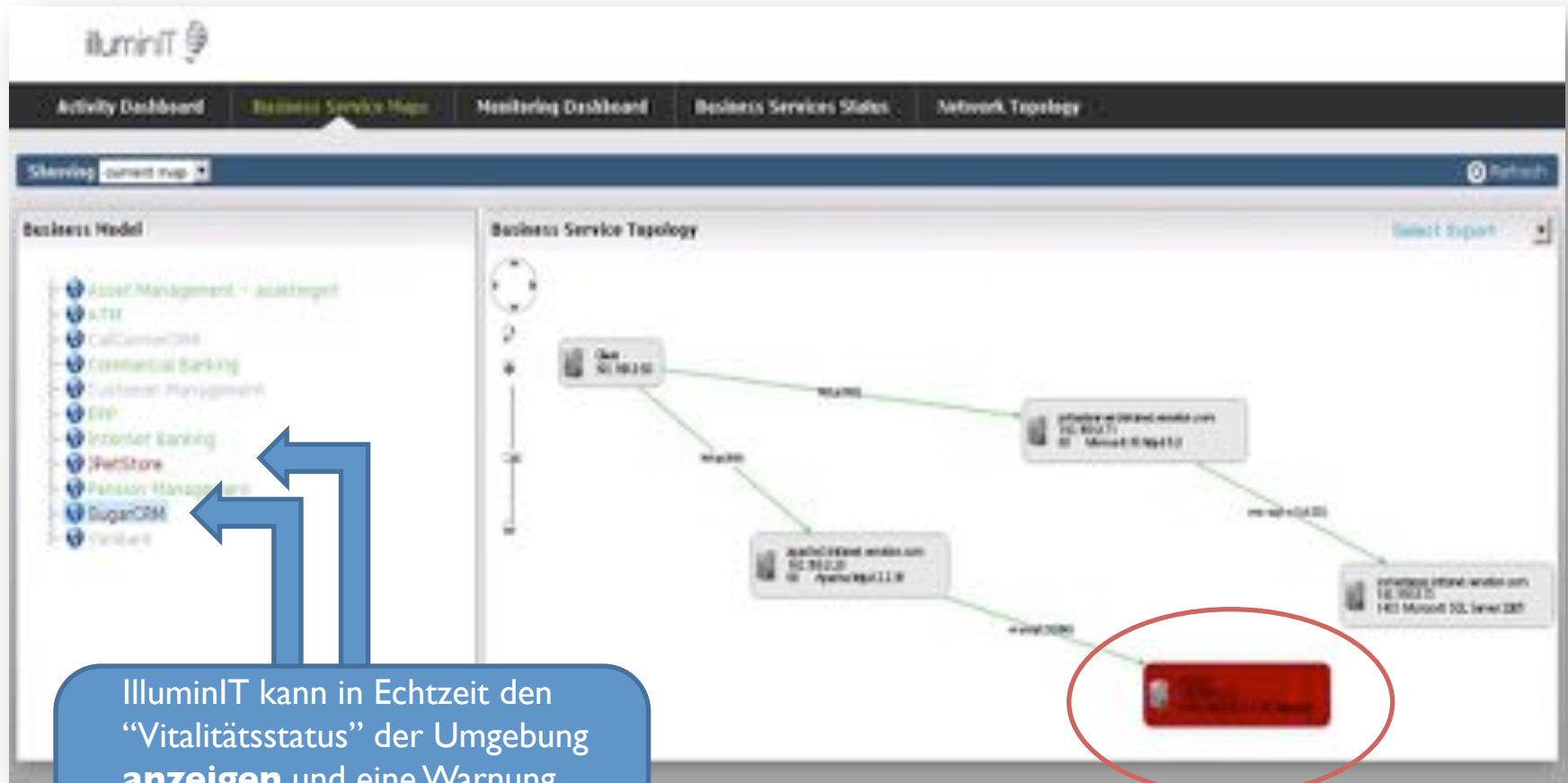


- IlluminIT erzeugt Business CI's und fügt diese der CMDB hinzu, verbindet die Service CI's mit CI's aus z.B. BMC ADDM
- Erlaubt Business Impact Analyse
- Die Service Topology wird in Echtzeit ermittelt und kann unmittelbar an die CMDB übergeben werden
- Events können an Monitoring Lösungen übergeben werden

- Business Services
- Data Discovery für jeden Server enthält
 - Server IP Addresss
 - Server DNS Name (based on DNS resolution)
 - Server MAC Adresse und Hersteller
 - Operating System (using Application Scanner)
- SW Applikationen
- Verbindungen
 - Port number
 - IP protocol (TCP or UDP)
 - Zeitpunkt wenn Aktivität über diesen Link erkannt wurde
 - Abhängigkeiten

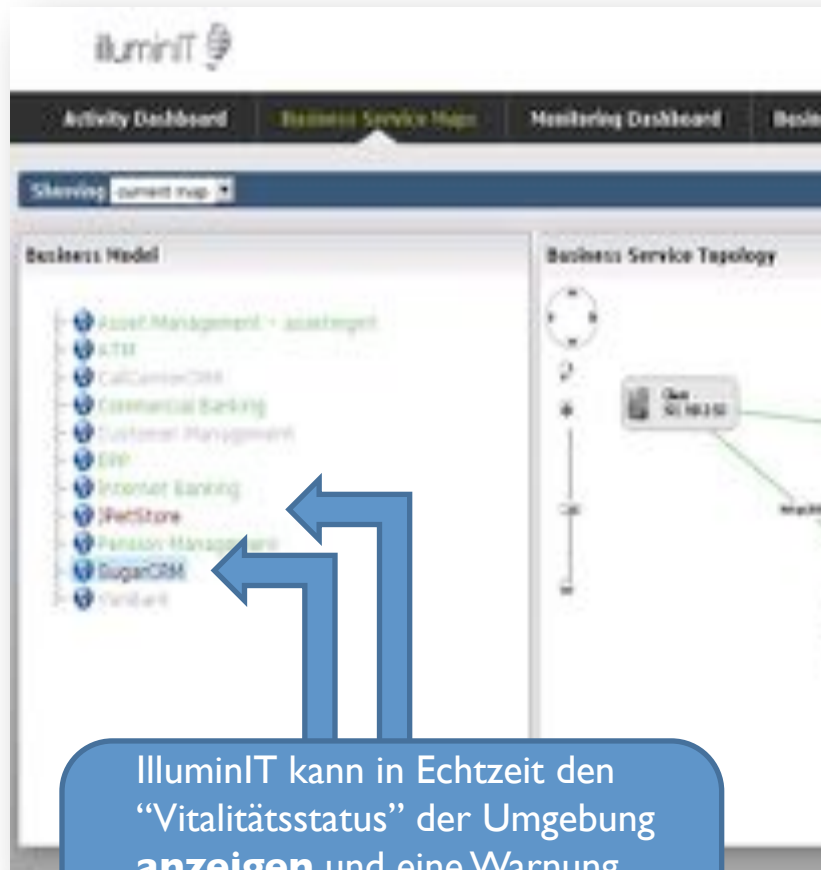
Real Time Connectivity Flow



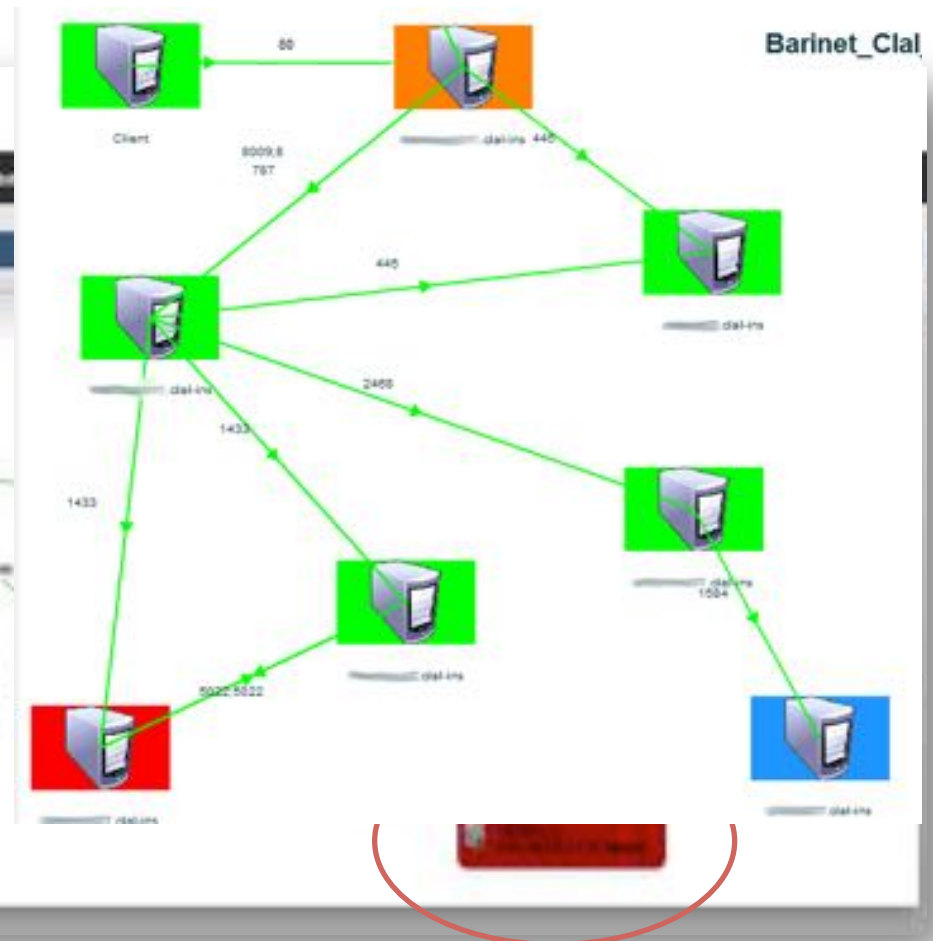


IlluminIT kann in Echtzeit den “Vitalitätsstatus” der Umgebung **anzeigen** und eine Warnung über die **Auswirkungen** auf den **Business-Services** abgeben.

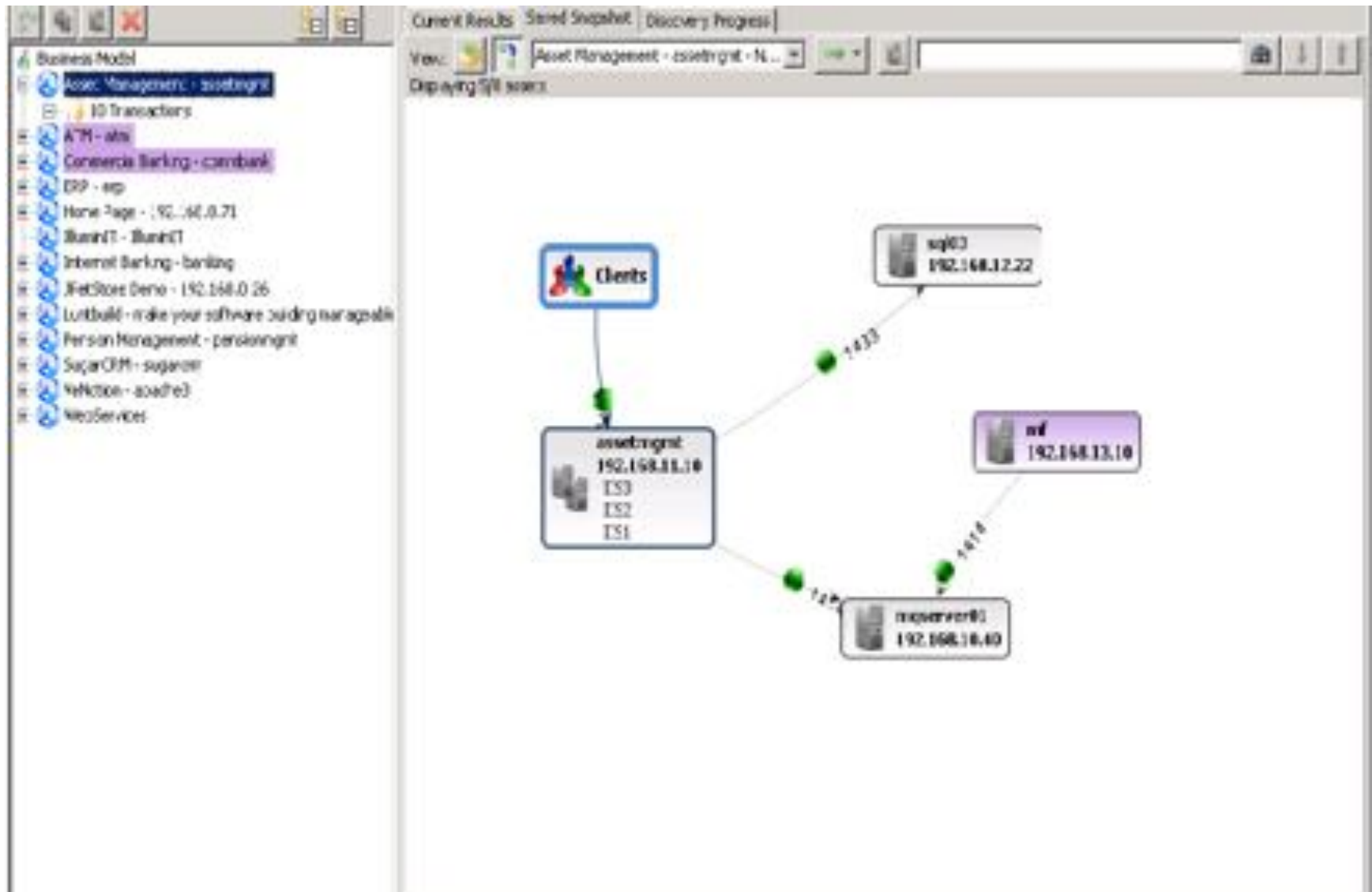
Monitor business agility



IlluminIT kann in Echtzeit den “Vitalitätsstatus” der Umgebung **anzeigen** und eine Warnung über die **Auswirkungen** auf den **Business-Services** abgeben.



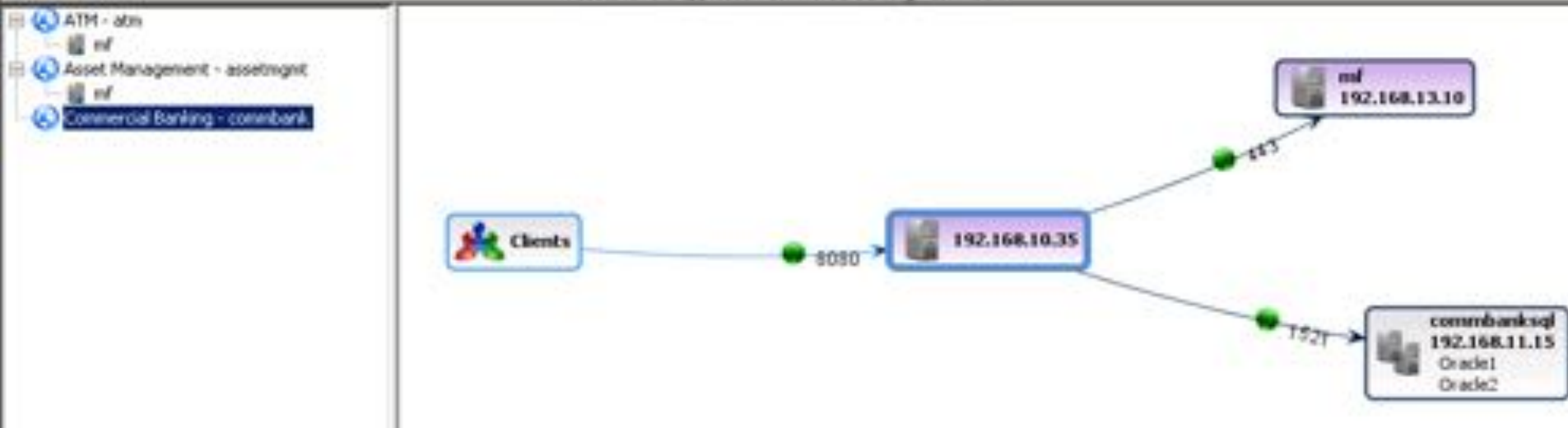
Change Impact Analysis/Simulation

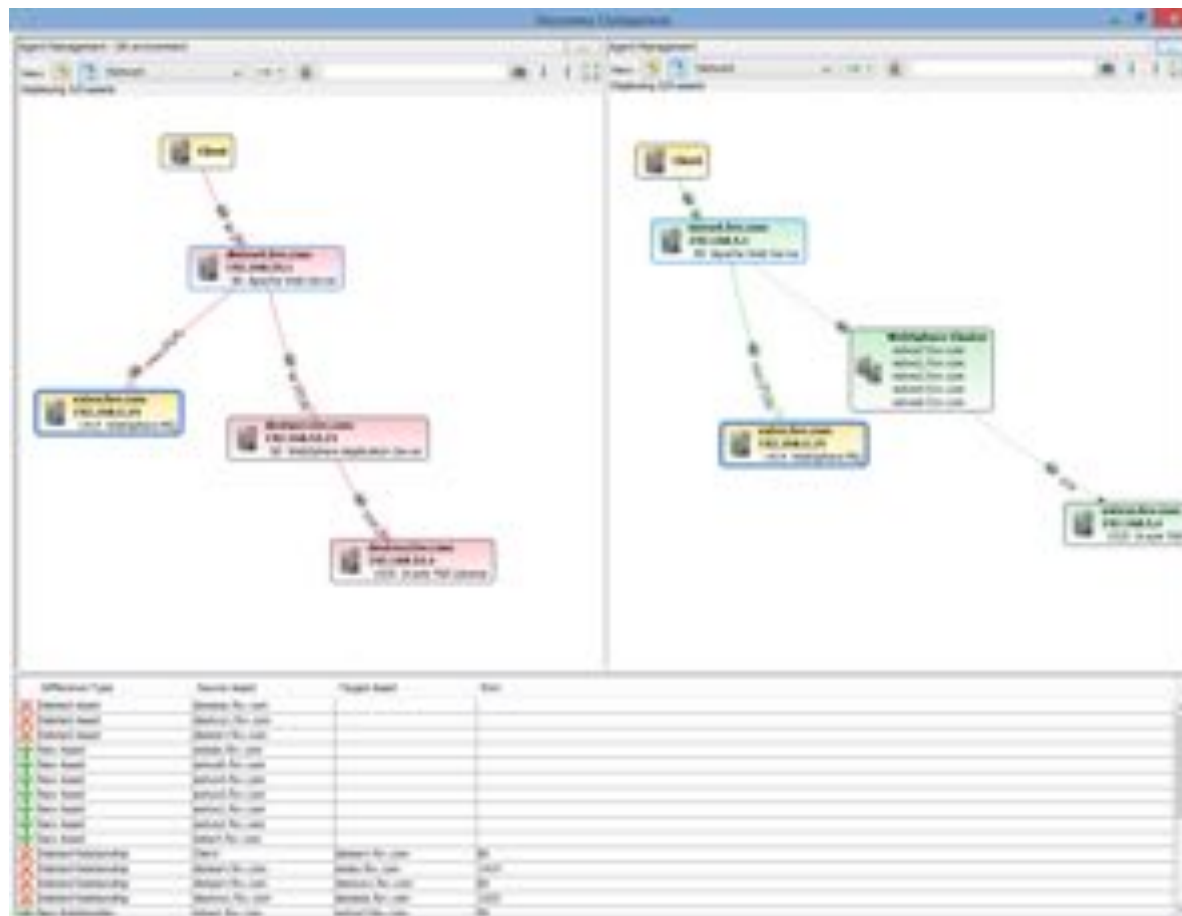


Business application resources dependencies



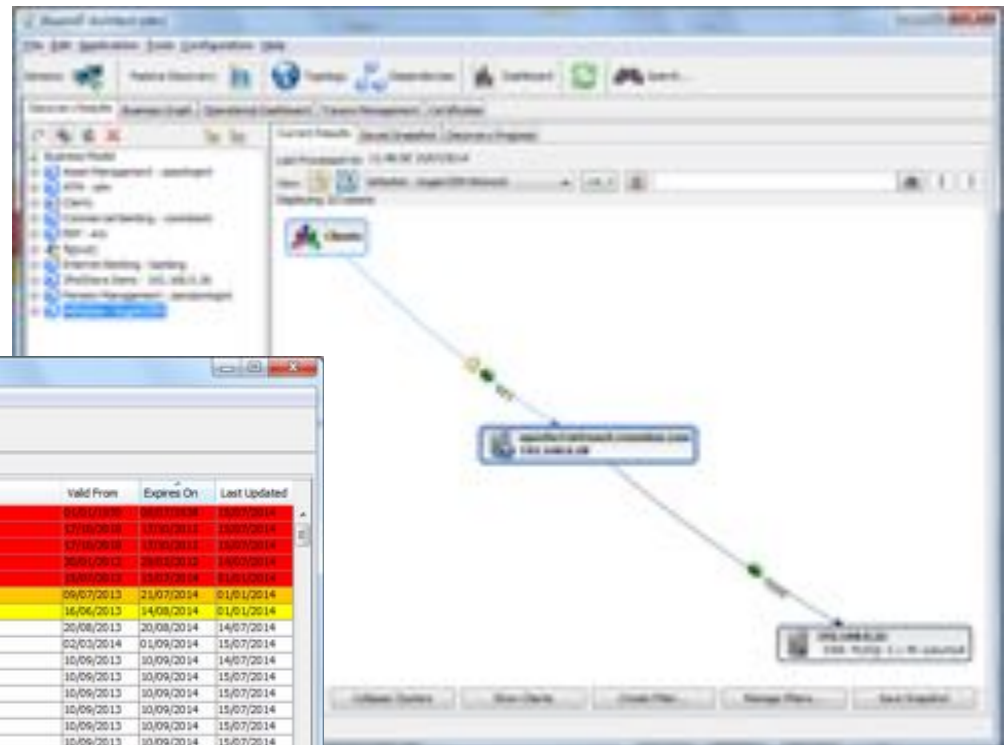
Assets for the application Commercial Banking - combank.





- Ermittelt X509 Zertifikate die für SSL/TLS Verschlüsselung irgendwo im Netzwerk verwendet werden
- Automatische Ermittlung jeglichen Netzwerkverkehrs der SSL Verschlüsselung nutzt sowie Extraktion der Zertifikatsdetails
- Ermittlung und Warnung über
 - Zertifikate die abgelaufen sind oder bald ablaufen werden
 - Zertifikate die geändert oder ersetzt worden sind
- Ermittlung von Zertifikaten, die in Web-Servern, eMailverkehr, Verschlüsselung von Datenbank Kommunikation, für Remote-Desktop Verbindungen, etc. verwendet werden.

SSL Zertifikate - Ablauferkennung



IluminIT Architect (offer)

File Edit Application Tools Configuration Help

Sensors: Passive Discovery: Topology Dependencies Dashboard Search...

Discovery Results Business Graph Operational Dashboard Tracers Management Certificates

Server	Port	Common Name	Valid From	Expires On	Last Updated
192.168.0.1	443	www.vipcon.de	01/01/2013	01/01/2014	01/01/2014
192.168.0.2	8080	www.vipcon.de	01/01/2013	01/01/2014	01/01/2014
192.168.0.2	8080	www.vipcon.de	01/01/2013	01/01/2014	01/01/2014
192.168.0.2	443	www.vipcon.de	01/01/2013	01/01/2014	01/01/2014
192.168.0.2	443	www.vipcon.de	01/01/2013	01/01/2014	01/01/2014
192.168.0.7 (192.168.0.7)		124week.expiration	09/07/2013	21/07/2014	01/01/2014
192.168.0.7 (192.168.0.7)		123month.expiration	16/06/2013	14/08/2014	01/01/2014
162.243.21.176	443	playfarapp.com	20/08/2013	20/08/2014	14/07/2014
54.217.106.2	3389	WIN-2E5G76OCTG	02/03/2014	01/09/2014	15/07/2014
173.194.67.109	465	smtp.gmail.com	10/06/2013	10/09/2014	14/07/2014
173.194.66.108	465	smtp.gmail.com	10/06/2013	10/09/2014	15/07/2014
173.194.66.109	465	smtp.gmail.com	10/06/2013	10/09/2014	15/07/2014
173.194.78.108	465	smtp.gmail.com	10/06/2013	10/09/2014	15/07/2014
173.194.66.109	587	smtp.gmail.com	10/06/2013	10/09/2014	15/07/2014
173.194.67.108	465	smtp.gmail.com	10/06/2013	10/09/2014	15/07/2014
185.31.17.143	443	b.ssl.fastly.net	09/09/2013	17/09/2014	15/07/2014
185.31.18.143	443	b.ssl.fastly.net	09/09/2013	17/09/2014	15/07/2014
23.235.43.143	443	b.ssl.fastly.net	09/09/2013	17/09/2014	15/07/2014
185.31.18.143	443	b.ssl.fastly.net	09/09/2013	17/09/2014	15/07/2014
66.117.23.101	443	*.tumblr.com	16/09/2011	24/09/2014	15/07/2014
173.252.106.17	5222	chat.facebook.com	23/09/2013	24/09/2014	14/07/2014
173.252.75.17	5222	chat.facebook.com	23/09/2013	24/09/2014	15/07/2014
173.252.107.17	5222	chat.facebook.com	23/09/2013	24/09/2014	15/07/2014
69.171.233.49	5222	chat.facebook.com	23/09/2013	24/09/2014	15/07/2014
31.13.80.81	443	*.facebook.com	20/09/2013	25/09/2014	15/07/2014
31.13.80.65	443	*.facebook.com	20/09/2013	25/09/2014	15/07/2014
31.13.80.7	443	*.facebook.com	20/09/2013	25/09/2014	15/07/2014
31.13.80.13	443	*.facebook.com	20/09/2013	25/09/2014	15/07/2014
31.13.80.33	443	*.facebook.com	20/09/2013	25/09/2014	15/07/2014
194.96.196.48	443	*.google.com	02/07/2014	30/09/2014	14/07/2014
173.194.34.76	443	*.googleusercontent.com	02/07/2014	30/09/2014	14/07/2014
173.194.41.76	443	*.googleusercontent.com	02/07/2014	30/09/2014	14/07/2014
173.194.78.84	443	*.accounts.google.com	02/07/2014	30/09/2014	14/07/2014
173.194.78.95	443	*.googleads.com	02/07/2014	30/09/2014	14/07/2014
74.125.206.95	443	*.googleads.com	02/07/2014	30/09/2014	14/07/2014
62.6.54.103	443	*.google.com	02/07/2014	30/09/2014	14/07/2014
173.194.34.106	443	*.googleusercontent.com	02/07/2014	30/09/2014	14/07/2014

Notifications

Auszug unserer Referenzen

wirecard	GROZ-BECKERT®		
MAQUET GETINGE GROUP	e-on		
	Atos	ids	
ITCONCEPTS		TDS a Fujitsu company	ciber®
 Zürcher Kantonalbank	SIEMENS	BR	dataport 

Kurzbeschreibung des Projektes

- End-to-End Umsetzung eines Use Cases „Printer Queue“ auf Basis der BMC Remedy ITSM Suite und Atrium Orchestrator. Zusätzlich soll ein Interface für die Stammdaten der ITSM Suite ersetzt werden.

Kernaufgabe VIPCON

- VIPCON implementiert Service Requests Definitions, die mittels Change und Task zu einer Automatisierung mittels Atrium Orchestrator führt.
- Sämtliche Aktivitäten werden in der ITSM Suite dokumentiert und ausschließlich Standard Objekte verwendet.

Projektlaufzeit

- 4 Monate

Anzahl Projektmitarbeiter

- 4 Mitarbeiter

Technische Umgebung

- BMC ITSM Suite 7.6.4
- BMC Atrium Orchestrator 7.6

Vorstellung

New-IT

Anwendungsszenarien

Nächste Schritte

