

# RZ Automatisierung richtig verstehen lernen!

## Die monitos ITSM-Suite

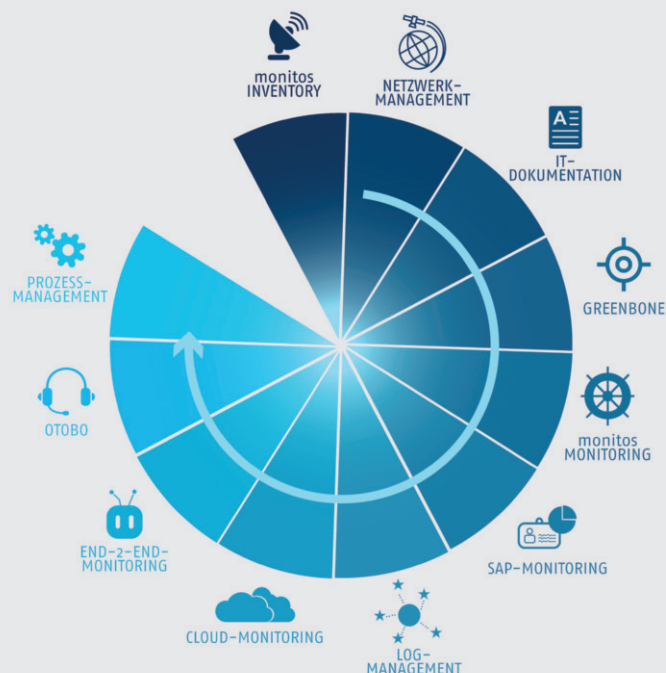
**Automatisierte und standardisierte Prozesse minimieren die Sicherheitslücken eines Unternehmens.**

Nur Sie und Ihr Unternehmen bestimmen die Wichtigkeit der Einführung einer automatisierten monitos ITSM-Suite! Die richtige ITSM-Strategie ist ein wesentlicher Bestandteil, um Ihr Unternehmen zukunftssicher aufzustellen und eine erfolgreiche Digitalisierung durchzuführen.

Probleme sollen nicht nur schnell behoben werden, sondern durch die geeignete Technologie auch vorhersehbar sein. Dabei ist es unerlässlich, dass der IT-Betrieb und die IT-Security sehr eng zusammenarbeiten, um ein starkes ITSM zu ermöglichen. Viele der in dem Geschäftsbereich IT eingesetzten Lösungen sind nicht mehr zeitgemäß und können als reine Insellösungen bezeichnet werden. Diese Insellösungen sind meist historisch gewachsen, zeitintensiv zu konfigurieren und können oft nur von einem Mitarbeiter betreut werden.

Die IT-Services, die mit diesen Lösungen abgedeckt werden konnten, haben sich in den letzten Jahren komplett geändert, jedoch war es im Daily Doing nicht mehr möglich, diese entsprechend auf die neuen Begebenheiten hin zu überprüfen. Wie zielgerichtete Angriffe zeigen, kommt die Bedrohung meist von innen, da die dafür notwendigen IT-Prozesse nicht angepasst wurden. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden zur Zielscheibe der Angriffe. Dieses gilt es abzustellen und eine dafür geeignete Lösung, wie z.B. bei der Universitätsmedizin Rostock einzusetzen und die Prozesse zu optimieren. Mit dem Einsatz der monitos ITSM-Suite wurde der 1. Schritt unternommen eine RZ-Automatisierung vorzunehmen. Was früher mühselig und manuell durchgeführt wurde, wird jetzt durch diesen Automatisierungsansatz ad acta gelegt. Durch eine monitos Auto-Discovery erfolgt die Aufnahme aller in der IT-Infrastruktur eingesetzten Geräte und Applikationen. Diese werden ITIL-konform in die IT-Dokumentationslösung i-doit pro überführt, die somit eine der tragenden Säulen der monitos ITSM-Suite bildet. Im Jahre 2001 fiel der Startschuss für den Einsatz unserer monitos "Monitoring"-Lösung in KMUs, Großunternehmen und Konzernen. Gemeinsam mit diesen Kunden wurde unsere Lösung stetig verbessert, um Ihnen jetzt mit der monitos ITSM-Suite ein extrem mächtiges Werkzeug an die Hand zu

**monitos**  
simple monitoring - smart control



geben, die in ihrem Aufbau und im Funktionsumfang Alleinstellungsmerkmale beinhaltet und auch in den einzelnen Komponenten keinen Vergleich mit den Marktführern scheuen muss. Mit dem Ansatz der RZ-Automatisierung tragen wir schon heute Sorge dafür, dass ein starkes ITSM in KRITISchen Infrastrukturen auch bezahlbar ist und bleibt.

### Die monitos ITSM-Suite - Mehr als nur Monitoring

Da im Monitoring nur die zu überwachenden IT-Geräte und Applikationen vorhanden sind, nutzen wir die IT-Dokumentation (CMDB) als Basis für die Anlage von IT-Services, Service-Level-Agreements, buchhalterischer Daten, sowie für die Konfiguration des Schwachstellenscanners und des monitos Monitorings. Durch den Einsatz von bidirektionalen Kopplungen gelang es uns, auch diese Konfiguration zu automatisieren. Vorbei ist die Zeit, sog. "Agenten" (kleine Überwachungsprogramme) auf jedem Gerät zu installieren, eine Rückmeldung zu bekommen, welche Möglichkeiten der Überwachung man auf diesem Gerät besitzt, um dann jedes Gerät individuell zu konfigurieren. Auch das Durchführen von Änderungen an Überwachungsparametern, sobald eine Änderung am Gerät vorgenommen wurde, gehört der Vergangenheit an.

Die monitos Automatisierung befreit sie von diesem Leid, da die Konfiguration einmalig eingerichtet und bei jeder Änderung an den Systemen automatisch eine Änderung des Objektes in der IT-Dokumentation vorgenommen wird. Alle Änderungen werden, wenn auch durch monitos automatisiert, in ein Logbuch geschrieben, damit die Anpassung auch zu jeder Zeit revisionssicher und nachvollziehbar dokumentiert wird. Selbst komplexe Change-Prozesse können somit

auf einfachste Art und Weise abgebildet werden. In monitos sind alle, für ein starkes ITSM benötigten Lösungen nahtlos integriert und bilden somit eine Schaltzentrale.

In den meisten Fällen werden komplizierte, allein-stehende Systeme nur von einzelnen Mitarbeitern der IT als Insellösung genutzt - bei anderen IT-Mitarbeitern finden diese Systeme aufgrund ihrer Komplexität nur geringe Akzeptanz. Um dies zu vermeiden, bedarf es einer Lösung mit geringer Implementierungszeit, die neben einer leichten Verständlichkeit für die Anwender schnellstmöglich produktiv gesetzt werden kann. Was wird heute alles als ITSM-Lösung bezeichnet... ITSM-Lösungen sind mehr als nur ein Ticketsystem mit CMDB und Workflows, die ich einrichten kann. Um wirklich IT Service Management betreiben zu können, reicht es nicht mehr aus, Ergebnisse aus einem Monitoring-System einzubinden, sondern das Monitoring-System und das Netzwerk-Management auch selbst zu betreiben. Wie sonst sollte man "saubere" IT-Services definieren, wenn man keinen Einfluss auf die Werte und die daraus resultierenden Ergebnisse hat. Sie finden ITSM -Lösungen am Markt, die ein Ticket-system beinhalten, Workflows erstellen können und über eine Datenbank verfügen, mit derer Sie Assets erfassen. Andere Produkte nutzen auch das Wort "ITSM" für das Marketing, obwohl sie nur einen kleinen Bestandteil abdecken oder nur ein Client-Management bieten. Das bringt uns zur Frage:

**"Eine ITSM Universallösung soll es am Markt nicht geben?"**

**Mit unserer monitos ITSM-Suite liefern wir jedoch genau das!**

Über 20 Jahre Expertise befähigen uns, Sie bei der Umsetzung einer zukunftssicheren ITSM-Strategie zu unterstützen. Nutzen Sie das Know-how der FREICON ITSM-Experten.

Profitieren auch Sie von der historisch gewachsenen monitos ITSM-Integrationsplattform. Überspringen Sie einfach Fehler in der Konzeptionierung einer eigenen Lösung und nutzen Sie den monitos Single-Point-of-Control, die Automatisierung von IT-Prozessen und die Abbildung eines aktiven Servicekataloges, bis hin zur Tatsache, Fehler in der IT zu erkennen, bevor sich der User oder der Kunde meldet. Gehen wir noch näher auf die Fragen ein:

### Was bedeutet eigentlich ITSM?

Ist eine ITSM-Lösung nur ein User-Helpdesk, das Abbilden von IT-Prozessen oder eine zentrale Datenbank? Bezieht sich ITSM auf ein Client-Management? Sie ahnen es schon. ITSM sollte die Summe all dieser Komponenten sein, die zusätzlich noch über ein eigenes Monitoring verfügen und nicht nur Ergebnisse aus Monitoring-Lösungen integrieren. Ferner ist ITSM weit mehr als nur ein Client-Management, um die im Einsatz befindlichen IT-Produkte der User zu discovern. Zum Erstellen eines aktiven Servicekataloges müssen gerade die Monitoring-Daten herangezogen werden, um standardisierte Prozesse zu erstellen und die Administratoren von Routineaufgaben zu befreien.



Wie gerne würde sich ein Administrator mit seinen Produkten beschäftigen, die Sicherheit im Unternehmen erhöhen oder einen Beitrag zur Erreichung der Unternehmensziele leisten. RZ Automatisierung bedeutet nicht, dass Personal eingespart werden kann, sondern nur, dass zukünftig das Unternehmen durch eine erfolgreiche Digitale Transformation den entscheidenden Wettbewerbsvorteil erzielen kann. Sorgen auch Sie dafür, dass die IT-Abteilung nicht nur als reiner Kostenfaktor gesehen wird, sondern als ein vollwertiger Teil der Wertschöpfungskette anerkannt ist.

### Von der Zielrichtung bis zur Vision. Smarte Ziele führen zum Erfolg!

Haben Sie seit Jahren Ihre bewährten ITSM-Tools im Einsatz? Viele beantworten diese Frage mit einem „Ja“. Ist es aber nicht besser, jedes Jahr die bewährten Tools auf den Prüfstand zu stellen und über den Tellerrand zu schauen?

In diesem Fall muss man die Frage stellen, ob die im Einsatz befindlichen Lösungen wirklich alle Anforderungen abdecken und ob die Weiterentwicklung des Unternehmens dabei Berücksichtigung fand.

Viele IT-Servicekataloge mit den aufgeführten IT-Services hätten vielleicht in den letzten Jahren bereits überarbeitet werden müssen. Nutzen Sie jetzt die Zeichen der Zeit und korrigieren Sie die IT-Services und passen diese den aktuellen Gegebenheiten an und setzen Sie auf eine seit Jahren in Großunternehmen im Einsatz befindliche Lösung, wie die monitos ITSM-Suite. Verschenken Sie keine Zeit mit dem Versuch eine seit Jahren am Markt etablierte Lösung nachzubauen. Vieles hört sich einfach an und stellt sich später als nicht ganz so trivial heraus. Sprechen Sie mit unseren Referenzen und hören Sie, wie sie ihre wertvolle Zeit durch den Einsatz unserer Lösung nutzen. Das gilt natürlich auch für die weitere Pflege der Lösung. Durch einen gültigen Wartungs-/Servicevertrag erhalten Sie immer eine monitos ITSM-Suite, bei der auch die darunter liegenden Produkte mit jedem Major-Release immer aktuell gehalten werden.

Nutzen Sie die on premise Lösung monitos der FREICON und behalten die Administration in eigenen Händen!

Das hochverfügbare monitos Monitoring, eine tragende Säule der

monitos ITSM-Suite, beinhaltet alle Anforderungen eines klassischen Monitorings, gepaart mit einem vollwertigen Netzwerk-Management, modernen Grafana-Dashboards, bidirektionalen Kopplungen zu bekannten Systemen und einer komplett offenen Public REST-API, die keine Wünsche offen lässt. Daten-Integration auf einfachste Art und Weise inkl. Revisionslog!

Stellen Sie ebenso die Daten aus dem Monitoring anderen Anwendungen völlig kostenfrei zur Verfügung. Nutzen Sie die integrierte Überwachung ganzer Geschäftsprozesse und lassen Sie sich über fehlerhafte Service-Komponenten oder Dienste benachrichtigen. Dabei ist eine Benachrichtigung via SMS, Voice oder auch Microsoft Teams, Signal u.v.m. möglich. Mächtige Premium Module, wie SAP (RFC)-Überwachung, SNMP-/Traffic, Log-Inventory und mehr, runden unser monitos Monitoring gekonnt ab.

### Innovationen aus dem Jahr 2021/2022 heben das monitos Monitoring auf das nächste Level

In den neuen Versionen wird unser monitos um ein End-2-End-Monitoring ergänzt - Die Königsklasse des Monitorings.

Überwachen Sie z.B. die wichtigsten Applikationen, den Webshop oder auch Cloud-Anwendungen von verschiedenen Standorten aus. monitos "Robots" simulieren den Endanwender durch wiederkehrende Transaktionen und geben so zusätzliche Informationen, ob der User auch tatsächlich wie gewünscht arbeiten kann.

In 2019 auf der i-doit Anwenderkonferenz vorgestellt, haben wir aus unserer Netzwerk-Discovery ein vollwertiges i-doit pro Add-on entwickelt. Gemeinsam mit NeDi-Consulting aus der Schweiz, haben wir dieses Add-on um die Discovery-Funktion von Clients/Nodes erweitert. Dieses Modul erhalten Sie ausschließlich zusammen mit dem monitos inventory for i-doit Add-on, in der FREICON NeDi Enterprise Lösung. Dieses Add-on ermöglicht Ihnen, in regelmäßigen Abständen die gesamte IT-Infrastruktur zu discovern und die Ergebnisse an die IT-Dokumentation zu überführen. Jede Veränderung wird somit in i-doit direkt angezeigt und im Serverlogbuch festgehalten. Sie erhalten somit eine vollständige Historie über alle Veränderungen des Cls.

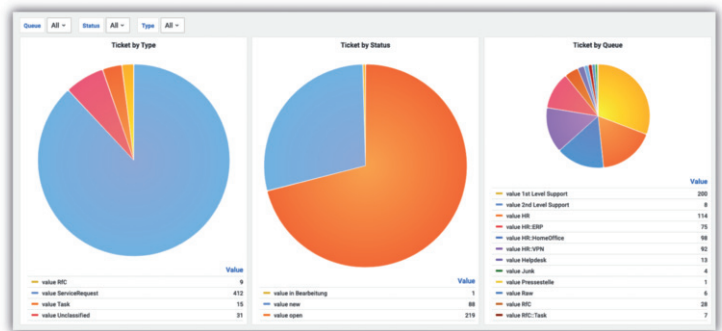
### monitos inventory for i-doit - Entwicklungszeitraum 2 Monate bis zum Produktivstart. Als reines Netzwerk-Discovery-Tool gestartet - eine mächtige monitos Discovery-Lösung entstanden

Als European No.1 für das NeDi Netzwerkmanagement, ist FREICON Partner der 1. Stunde. Als Platin-Partner unterstützen wir maßgeblich die Weiterentwicklung des Produktes und zählen hierzulande als Hauptsprechpartner für die Implementation und den voll umfänglichen Support. Viele Anforderungen unserer Kunden wurden seit 2006 gemeinsam umgesetzt, so dass NeDi heute wohl zu einer der besten, beliebtesten und leistungsfähigsten Netzwerkmanagement-Lösung am Markt zählt. Mit jeder monitos „Monitoring“ Lösung, erhalten alle Kunden immer die aktuelle NeDi plus Version in der Enterprise-Variante kostenfrei dazu.

Am 17.05.2022 möchten wir Ihnen unsere ITSM-Lösung gerne persönlich vorstellen! Unsere bundesweit agierenden Experten stehen Ihnen dieses Mal im schönen Freiburg im Breisgau zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie auf [monitos.de/events](https://monitos.de/events) - wir würden uns freuen, Sie kennenzulernen!

### Automatisieren richtig verstehen lernen!

Viele Tools und Unternehmen wählen dort den falschen Ansatz. Nicht das Monitoring ist das zentrale System, sondern die CMDB, in der auch buchhalterische Dinge, wie Verträge, Garantieräume etc. erfasst werden. Des Weiteren ist diese auch die zentrale Datenbank für die Service-Level Agreements oder auch IT-Services. In Ihrer Monitoring-Lösung befindet sich somit nur die "halbe" Wahrheit, mal ganz abgesehen davon, dass das gesamte Client-Management keine Berücksichtigung findet. Diese Informationen sind jedoch elementar, schon allein, wenn Sie nur an die Erstellung eines IT-Notfallhandbuches denken. Dass diese Informationen für eine Zertifizierung nach BSI-IT-Grundschutz, ISO 27001 ff. oder auch TISAX zwingend erforderlich sind, muss an dieser Stelle nicht weiter erwähnt werden. Auch wir haben dafür viele Anläufe und Informationen unserer Kunden benötigt, bis wir auf den einzig wahren Ansatz gestoßen sind.



### Der einzig richtige Weg - Die monitos ITSM-Suite!

i-doit pro ist die führende Plattform für eine zentrale IT-Dokumentation. Sie bietet eine detaillierte Erfassung Ihrer technischen Dokumentation, von der Hardware über die Software bis zum Netzwerk. Durch die vordefinierten und anpassbaren Strukturen passt i-doit pro in jede IT-Umgebung.

Dies bezieht sich auch auf die räumliche Situation (inklusive grafischer Rackansichten), die Hardware mit Server, Appliances und aktiven und passiven Verbindungen, auf Software und Datenbanken bis hin zur Abbildung komplexer Systeme wie Cluster, SAN, Virtualisierungen oder Blade-/Chassis-Systemen.

Konfigurieren Sie innerhalb dieser CMDB die zu überwachenden Objekte und stellen Sie dem Schwachstellenscanner von Greenbone ähnliche Informationen zur Verfügung, um die Geräte zum einen ins Monitoring zu übernehmen und zum anderen die in der Discovery gefundenen Geräte einem Schwachstellen Scan zu unterziehen. Das monitos Monitoring überprüft die Greenbone-Meldungen und alarmiert im Fehlerfall, dass Schwachstellen ge-

funden wurden. Sollte dies nicht der Fall sein, wird das Monitoring automatisch gestartet, ohne dass Sie weitere Konfigurationen vornehmen müssen. Die Zeit können Sie als Administrator eines Unternehmens besser nutzen, als von jedem Gerät Informationen zu erhalten, was alles überwacht werden kann, danach eine manuelle Konfiguration für jedes Gerät vorzunehmen, um dann nach einiger Zeit festzustellen, dass die ausgewählten Parameter in keiner Weise interessant für eine Fehlererkennung und -behebung sind. Die nächste Anpassung steht ins Haus, kostet erneut Zeit, um dann in Folge wiederum feststellen zu müssen, dass gravierende Ausfälle nicht erkannt wurden und die Akzeptanz der IT-Abteilung sinkt. Warum das "Rad" neu erfinden, wenn Sie eine perfekte und vollständige Lösung out-of-the-box erhalten können? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf und Sie erhalten ein branchenneutrales, auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot. Durch unterschiedliche Lizenzmodelle ist unsere Lösung für kleine und mittelständische Unternehmen sowie Großunternehmen und Konzerne sehr attraktiv.

Nachdem der einzig richtige Weg nur über die CMDB gehen kann, war der nächste logische Weg, die IT-Services ebenso in dieser zu erfassen, um diese Informationen für das Abbilden von Geschäftsprozessen und somit der Überwachung von IT-Services im Monitoring vorzunehmen.

Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn ein IT-Service kurz davor ist, nicht mehr ordnungsgemäß zu funktionieren. Natürlich immer, bevor sich der User meldet. Um jedoch gezielt diese IT-Services auszuwerten, muss eine Verbindung zum OTOBO User-Helpdesk inkl. Prozessmanagement hergestellt werden, damit diese Informationen revisionssicher einem Ticket zugeordnet werden können. Mit OTOBO erhalten Sie eine IT-Service-Software, die Serviceanfragen transparent in einem System sammelt und die Bearbeitung einfach und übersichtlich gestaltet. Bedarfsweise werden Arbeitsprozesse wie Service Asset- & Configuration-Management, Knowledge-Management und Change-Management ITIL-konform unterstützt. Bilden Sie einfache oder auch komplexere Prozesse in OTOBO ab und profitieren Sie von den bereits vorhandenen FREICON OTOBO OPM-Paketen, die an Ihre Umgebung mit geringem Aufwand angepasst werden können bzw. ohne Anpassungen out-of-the-box implementiert werden können. Selbst wenn Sie für Ihr Unternehmen entschieden haben nicht streng nach ITIL zu arbeiten, hilft es jeder IT-Abteilung bei Auswertungen, aber auch bei Budgetplanungen, wenn Sie diese Informationen sowohl im Ticketsystem anzeigen lassen können, als auch die entsprechende Information direkt am CI sehen.

Generell ist es sehr wichtig, alle Daten aus der CMDB dem Support-Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen. So kann dieser im Fehlerfall, über den User hinaus, sehen, welche Geräte und Services dieser im Einsatz hat. Der Support kann sich von der Gebäudeverkabelung bis zum Monitor des Users alles anzeigen lassen



und somit einfacher eine Fehlerbehebung vornehmen. Ein weiterer Vorteil einer Autodiscovery mit monitos.

Und wieder sehen Sie, dass mit einer historisch gewachsenen ITSM-Suite enorm viel Zeit eingespart werden kann, die für andere Dinge u.a. auch für Changes genutzt werden könnte. Incident- und Problem-Management gehören zum Standard des einzig wahren Nachfolgers von OTRS 6 CE. OTOBO ist und bleibt Open Source und wird durch viele unserer OPM-Pakete und bidirektionalen Kopplungen zu einem Enterprise Helpdesk ausgebaut.

#### **Nicht automatisieren, um zu rationalisieren! Identifizieren Sie das Potential.**

Die monitos ITSM-Suite, eine historisch gewachsene Lösung, die durch unsere Kunden zu dem wurde, was sie ist. Die Arbeit in der IT-Abteilung wird durch unsere Lösung nicht weniger, sondern einfach nur anders! Standardisieren, optimieren und automatisieren Sie Prozesse und fördern Sie so Transparenz. Ganzheitlich denken - keine Insellösungen!

Wer doch nach ITIL v4 arbeiten möchte: Seien Sie mit dem monitos ITSM-Suite Ansatz, der Service Value Stream, ein Teil der Service Value Chain! Wer einmal den falschen Weg eingeschlagen hat, für den ist jeder Fortschritt ein Rückschritt.

Nutzen Sie unseren Ansatz der RZ-Automatisierung und holen sich den ultimativen Wettbewerbsvorteil ins Haus!

Fordern Sie unsere ITSM Experten powered by FREICON

**monitos**  
simple monitoring - smart control

**Ihr Ansprechpartner**  
**Thomas Kostmann**  
**Business Unit Manager**  
**TKostmann@freicon.de**  
**+49 441 205 72 305**