

Beheerproces HP OpenView



Opdracht:	Beheerproces
Student:	Erik Norder – 1520809
Docentbegeleider:	Peter van Rooijen
Bedrijfsbegeleider:	Theo Jacobs
Geheimhouding:	Nee
Datum:	November 2009

Documentgegevens

Wijzigingshistorie

Versie	Datum	Wie	Beschrijving
0.1	05 november 2009	Erik Norder	Eerste opzet document
0.2	07 november 2009	Erik Norder	Hoofddoelstellingen opzetten
0.3	09 november 2009	Erik Norder	Change Management
0.4	11 november 2009	Erik Norder	Change Management, Incident Management & Event Management.
0.5	13 november 2009	Erik Norder	Evaluatie, Knowledge Management en Change en Incident Management geupdate
0.6	14 november 2009	Erik Norder	Release & Deploy Management en kleine aanpassingen
0.7	15 november 2009	Erik Norder	Continual service improvement, voorwoord, conclusie en spellingscontrole
0.8	16 november 2009	Erik Norder	Kritische blik Henco Hendriksen verwerkt
0.9	23 november 2009	Erik Norder	Opmerkingen Theo Jacobs verwerkt
1.0	28 november 2009	Erik Norder	Spellingscontrole

Distributielijst en exemplaren

Naam	Organisatie	Aantal ex	Rol
Theo Jacobs	Alysis Zorggroep	1 ex.	Bedrijfsbegeleider
Peter van Rooijen	Hogeschool Utrecht	1 ex.	Docentbegeleider
Afstudeeradministratie	Hogeschool Utrecht	2 ex.	Verstrekken van exemplaren
Erik Norder	Alysis Zorggroep / HU	1 ex.	Afstudeer kandidaat

Document beoordeling

Bedrijfsbegeleider	Docentbegeleider	Afstudeer kandidaat
Theo Jacobs	Peter van Rooijen	Erik Norder

Akkoord

Akkoord

Akkoord

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Incident Management	6
2.1. Omschrijving.....	6
2.2. Uitvoering proces	6
2.3. Afbakening.....	6
2.4. Procesbeschrijving incident management	6
2.5. Procedures en handleidingen.....	8
2.6. Implementatie beheerproces.....	8
3. Change Management	8
3.1. Omschrijving.....	8
3.2. Uitvoering proces	8
3.3. Afbakening.....	8
3.4. Procesbeschrijving change management.....	8
3.5. Procedures en handleidingen.....	10
3.6. Implementatie beheerproces.....	10
4. Event Managment	10
4.1 Omschrijving.....	10
4.2 Uitvoering proces	10
4.3 Afbakening.....	10
4.4 Procesbeschrijving event management	10
4.5. Procedures en handleidingen.....	13
4.6 Implementatie beheerproces.....	13
5. Evaluatie	13
5.1 Omschrijving.....	13

5.2	Uitvoering proces	13
5.3	Afbakening.....	13
5.4	Procesbeschrijving evaluatie	13
5.5	Procedures en handleidingen.....	14
5.6	Implementatie beheerproces.....	15
6	Knowledge Management	15
6.1	Omschrijving.....	15
6.2	Uitvoering proces	15
6.3	Afbakening.....	15
6.4	Procesbeschrijving knowledge management.....	15
6.5	Procedures en handleidingen.....	16
6.6	Implementatie beheerproces.....	16
7	Release & Deploy Management.....	16
7.1	Omschrijving.....	16
7.2	Uitvoering proces	16
7.3	Afbakening.....	16
7.4	Procesbeschrijving release & deploy management	17
7.5	Procedures en handleidingen.....	19
7.6	Implementatie beheerproces.....	19
8	Continual Service Improvement.....	19
8.1	Omschrijving.....	19
8.2	Uitvoering proces	19
8.3	Procesbeschrijving continual service improvement.....	19
8.4	Procedures en handleidingen.....	22
8.5	Implementatie beheerproces.....	22
Conclusie		23
Literatuurlijst		24

1. Inleiding

In dit document worden de procedures rondom HP OpenView beschreven. Deze procedures zijn nodig om HP OpenView accuraat te houden. Er wordt ook beschreven hoe er nieuwe applicaties worden geïmporteerd. Deze beheerprocedures zijn aan de hand van de ITIL standaarden gebouwd.

De beheerprocessen staan in het teken van plan, do, check en act. Dit houdt in eerst een stukje bewustwording doormiddel van plan van aanpak. Nadien kunnen er wijzigingen/events worden opgezet en ingevoerd. Hierna vindt er controle plaats of het verwachte resultaat daadwerkelijk is ingevoerd. Zo niet dient de wijziging verbeterd te worden.

Door HP OpenView te integreren binnen de afdeling automatisering is het de bedoeling om de kwaliteit van de IT-services te verbeteren. Dit document is ontstaan om HP OpenView zo correct mogelijk te laten functioneren binnen de afdeling, zodat de dienstverlening van Alysis Zorggroep verbeterd wordt.

Doelstellingen van deze beheerprocessen zijn:

- Bijdrage leveren aan proactieve beheren;
- Tijdsbesparing;
- Risico's die optreden te verminderen of zelfs te voorkomen;
- Efficiëntie en kwaliteit van de IT-service te verbeteren;
- Verbeterde beheersing IT-infrastructuur;
- Ondersteuning voor HP OpenView.

In dit document worden de volgende processen behandeld:

- Incident Management;
- Change Management;
- Event Management;
- Evaluatie;
- Knowledge Management;
- Release en Deploy Management;
- Continual Service Improvement.

Binnen incident management is het de bedoeling om zo snel mogelijk incidenten die de werking van HP OpenView verstoren zo snel mogelijk te herstellen. Als het incident hersteld is kan de afdeling weer proactief beheren. De incidenten worden bijgehouden in een knowledge base waardoor bekende incidenten zo spoedig mogelijk kunnen worden hersteld.

In change management wordt er gereageerd op de wijzigingen die er plaats vinden binnen IT-infrastructuur. Tevens worden er ook policies aangepast als er event is opgetreden die niet correct is of geen correcte prioriteit heeft. Een incident kan ervoor zorgen dat het proces gestart wordt, zodat later het incident uitblijft.

Het doel van event management is om events die optreden op de nodes op te pakken en deze vervolgens te analyseren en te verhelpen. Na het verhelpen van events dienen deze te worden bijgehouden in een knowledge base, zodat als event nogmaals optreedt er meteen actie ondernomen kan worden.

De evaluatie is bedoeld voor changes en applicaties die geïntegreerd worden binnen HP OpenView. In de evaluatie dient er naar voren te komen of de wijziging correct is geïmplementeerd. Op basis van de uitkomst die wordt besproken dienen er vervolg acties ondernomen te worden.

In knowledge management is het de bedoeling om kennis op te bouwen en te delen van HP OpenView met anderen. Hierdoor is de afdeling automatisering minder afhankelijk van een technisch beheerder. Dit proces wordt bijna door elk proces die in dit document beschreven staat gestart. Doordat het proces in elk ander proces terugkomt blijft de knowledge base accuraat.

Door release en deploy management worden applicaties die nog niet bewaakt worden geïntegreerd binnen HP OpenView. In dit proces wordt de applicatie die geïmplementeerd wordt binnen HP OpenView grondig onderzocht hoe de applicatie op het netwerk is geïnstalleerd. Tevens worden er events uitgezocht welke belangrijk zijn, hiervoor worden diverse policies gebouwd. Nadat de applicatie is geïntegreerd binnen HP OpenView dient deze gefinetuned te worden.

Continual Service Improvement proces is voor het verbeteren van de services die HP OpenView aanbiedt aan de technische beheerders. Elk kwartaal dient er gekeken te worden wat de vorderingen zijn. Tevens wordt er gekeken wat de toekomst is voor HP OpenView.

2. Incident Management

2.1. Omschrijving

De doelstelling van Incident Management binnen HP OpenView is het zo snel mogelijk herstellen van verstoringen van HP OpenView zelf. Dit moet voorkomen dat het pakket langere tijd offline is. Want zolang het HP OpenView offline is, kan het proactief beheer niet worden uitgevoerd. Beheerders zullen dan reactief gaan beheeren en dit valt buiten de doelstelling van de afdeling automatisering. Tevens levert het verminderde kwaliteit op van de dienstverlening. HP OpenView client agents die geïnstalleerd zijn wachten met het versturen van events die zijn opgetreden totdat HP OpenView weer online is. Technisch beheerders kunnen dan van reactief beheeren weer naar proactief gaan.

2.2. Uitvoering proces

Dit proces dient alleen door beheerders van HP OpenView softwarepakket worden uitgevoerd.

2.3. Afbakening

Incident Management heeft in dit geval alleen betrekking op het programma HP OpenView, overige applicaties vallen buiten dit proces. Binnen het proces vallen events die HP OpenView genereert over zichzelf. Events die worden ontvangen van andere applicaties worden in het beheerproces event management besproken.

2.4. Procesbeschrijving incident management

Het proces wordt gestart doordat er een incident is opgetreden binnen HP OpenView waardoor het monitorings softwarepakket HP OpenView met verminderde kwaliteit functioneert. Het incident hoort geregistreert te worden binnen het helpdeskpakket en er zal een technisch beheerder aan het incident gekoppeld worden. Vervolgens zal een beheerder van HP OpenView naar dit incident kijken en er een classificatie en prioriteit aan geven en beoordelen of het incident productie verstorend is.

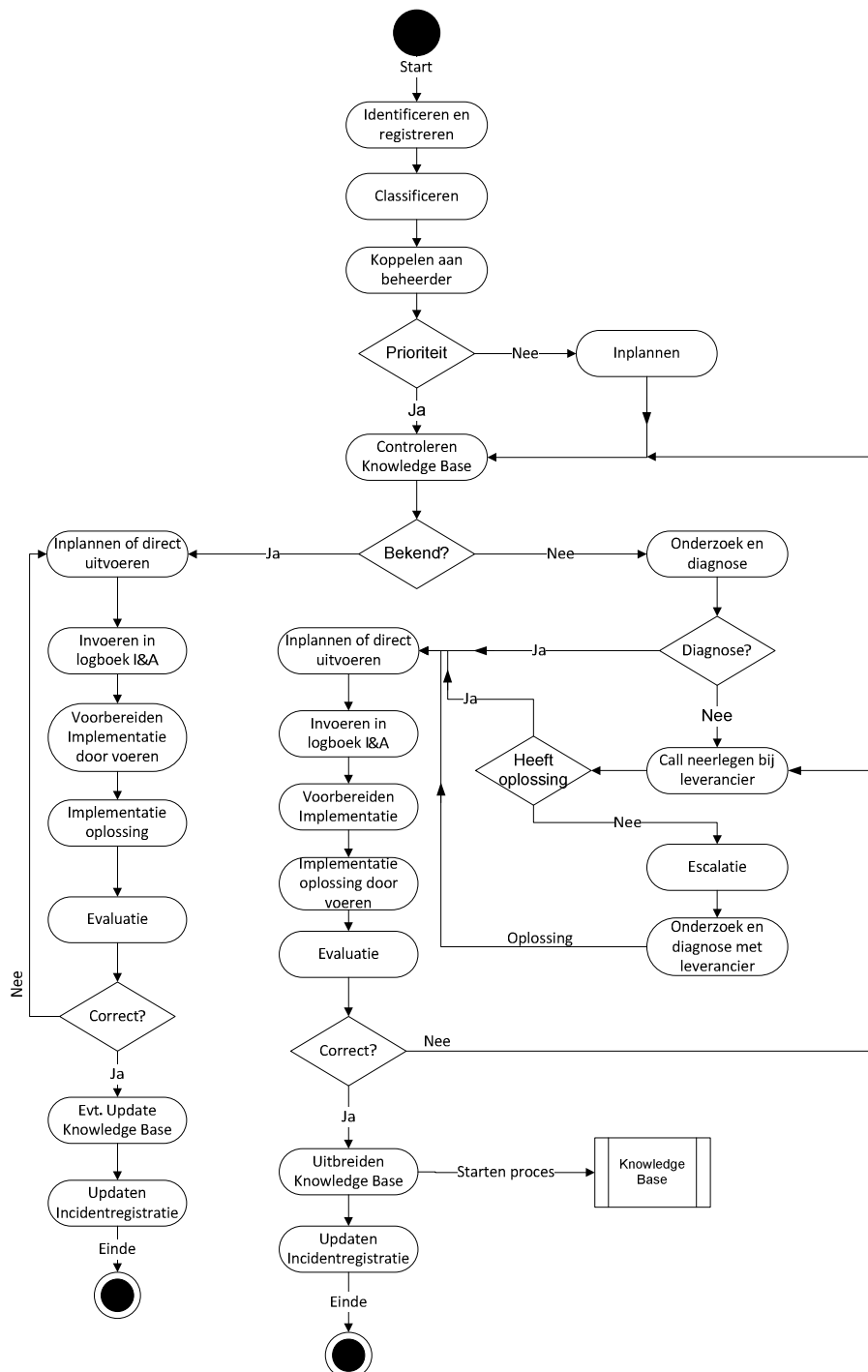
Als de technisch beheerder van HP OpenView het incident wil gaan verhelpen zal er eerst gekeken moeten worden of de storing eerder voorgekomen is. Dit zal worden opgezocht in de knowledge base. Als het incident bekend is zal er een beoordeling moeten komen of het incident ingepland dient te worden of dat deze direct verholpen kan worden, zonder dat dit consequenties heeft voor de beschikbaarheid van HP OpenView. Voor onderhoud aan HP OpenView zal dit geregistreerd worden in het I&A logboek zodat elke medewerker van automatisering weet dat er onderhoud wordt gepleegd.

Vervolgens dient de oplossing voorbereid te worden en hierna zal het incident pas verholpen worden. Als de implementatie voltooid is zal er een evaluatie plaats vinden om te beoordelen of de implementatie correct is. Indien de implementatie niet correct is uitgevoerd dient de implementatie opnieuw te worden ingepland. Als de implementatie correct is uitgevoerd dient men dit te registreren in het helpdeskpakket. Voordat het incident wordt afgesloten dient er eerst gekeken te worden of de knowledge base geupdate dient te worden en mag het incident de status “gesloten” krijgen.

Mocht de oplossing niet bekend zijn in de knowledge base, dan dient er een onderzoek te worden opgezet naar de oorzaak van het incident. Vervolgens dient men een diagnose vast te stellen. Indien er geen diagnose beschikbaar is, dient de leverancier ingeschakeld te worden. De leverancier dient met een oplossing te komen over dit incident. Als de leverancier een oplossing heeft, dient er een beoordeling te komen of dit direct kan worden geïmplementeerd. Indien de leverancier geen

concrete oplossing heeft wordt het incident geescaleerd, de manager automatisering zal samen met de leverancier zich hiervoor gaan inzetten.

De vervolg stappen zijn exact hetzelfde als in de situatie dat het incident wel bekend was in de knowledge base. Echter voordat het incident gesloten wordt dient de knowledge base te worden uitgebreid. Mocht de technisch beheerder zelf de diagnose hebben vast gesteld dan worden er dezelfde stappen ondernomen als bij de leverancier. In onderstaand figuur is een activiteiten diagram getekend over incident management proces voor HP OpenView.



Figuur 2.4.1: Incident Management beheerproces

2.5. Procedures en handleidingen

Binnen dit proces is er geen handleiding en/of procedure nodig. Dit proces wijkt nihil af van het huidige incident management. Er dient wel een checklist te komen met belangrijke services van HP OpenView, als een van deze services stopt dient er een script te worden gestart die een e-mail verstuurt naar de helpdesk en beheerders van HP OpenView. ([Zie bijlage Analyse](#))

2.6. Implementatie beheerproces

Dit beheerproces wordt alleen door beheerders van HP OpenView opgepakt indien dit nodig is. Binnen de afdeling hoeft er niets gewijzigd te worden qua documentatie. Als het nieuwe helpdeskpakket geïmplementeerd is, dient dit beheerproces in het helpdeskpakket te worden geïmplementeerd. Tevens dient de huidige knowledge base van HP OpenView te worden omgezet naar dit helpdeskpakket.

3. Change Management

3.1. Omschrijving

De doelstelling van change management is het zo accuraat mogelijk houden van HP OpenView. Dit houdt in dat de dienstverlening er niet op achteruit mag gaan.

3.2. Uitvoering proces

Dit proces dient alleen uitgevoerd te worden door beheerders van HP OpenView, dit om onoverzichtelijke ontplooiing en ontwikkeling in naamgeving van policies, serverity's, service ID's te voorkomen.

3.3. Afbakening

De processen die in change management worden beschreven beperken zich tot HP OpenView. Deze processen omvatten niet de wijzigingen die op de nodes voor de desbetreffende applicaties worden uitgevoerd.

3.4. Procesbeschrijving change management

Wijzigingen die op de nodes plaats vinden dienen bijgehouden te worden in HP OpenView. Het grootste deel van de changes zijn:

- Aanpassen policy;
- Nodes toevoegen / verwijderen;
- Service View aanpassen;
- Updaten HP OpenView client agent;
- Finetuning.

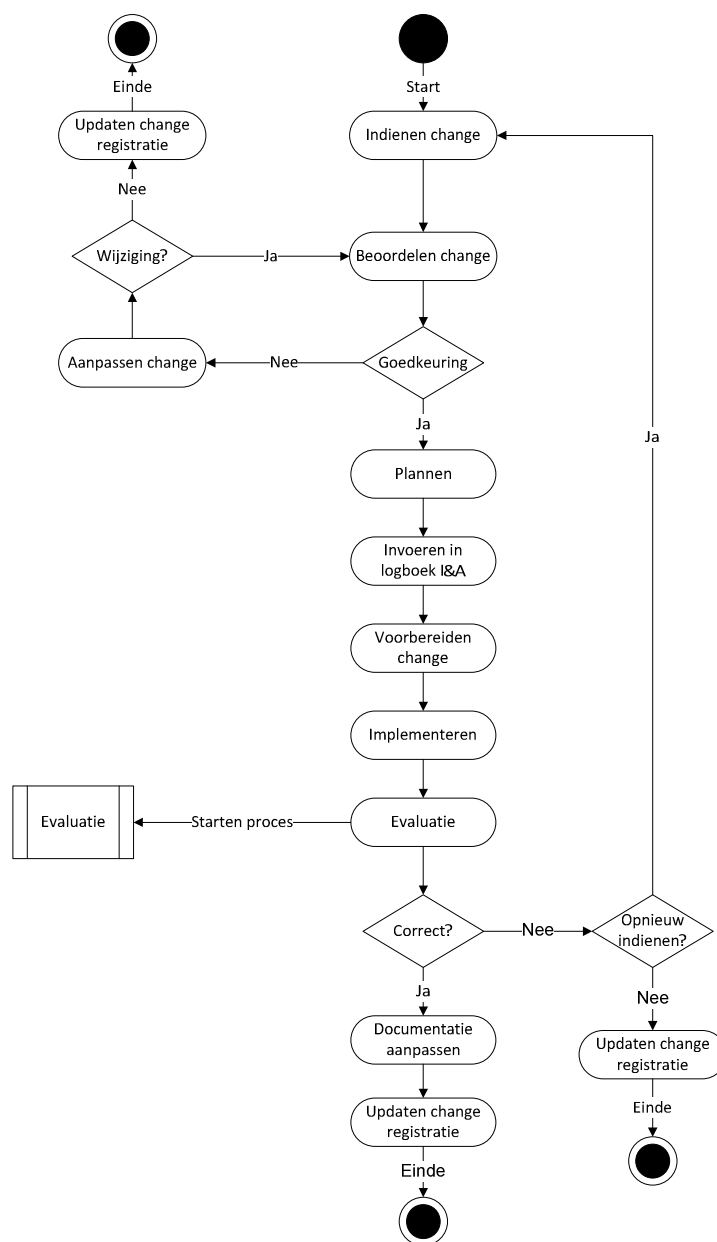
Dit proces wordt opgestart naar aanleiding van een storing of een project waardoor er een change dient te worden uitgevoerd. De change dient te worden geregistreerd binnen het helpdeskpakket. Vervolgens dient de beheerder van desbetreffende applicatie en de beheerder HP OpenView te beoordelen of de change noodzakelijk is. Indien deze niet noodzakelijk is wordt deze afgewezen en zal deze gewijzigd worden. Indien er geen verandering komt dient de change registratie te worden aangevuld en afgesloten. Tijdens de beoordeling van de change dienen de volgende vragen worden gesteld:

- Wie regelt de aanvraag voor de wijziging?
- Wat is de reden hiervoor?
- Welke return wordt er terugverwacht?

- Wat zijn de risico's?
- Welke resources zijn vereist om de wijziging te realiseren?
- Wie is er verantwoordelijk?
- Zijn er relaties met andere changes?

Als de change veranderd is wordt er opnieuw geëvalueerd. Nadat deze goedkeuring heeft gekregen wordt het ingepland en dient het logboek I&A te worden geüpdate. Voor de implementatie dient deze te worden voorbereid. Na de implementatie dient er een evaluatie te worden gehouden. Indien deze niet correct is geïmplementeerd dient hij opnieuw te worden ingepland. Als de change correct is dient de documentatie van HP OpenView te worden aangepast en de change registratie te worden geüpdate en afgesloten.

In onderstaand figuur is een activiteiten diagram getekend voor change management proces.



Figuur 3.4.1: Change Management beheerproces

3.5. Procedures en handleidingen

Er moeten procedures en handleidingen komen om de volgende changes te kunnen doorvoeren:

- Uitmigreren van oude nodes;
- Implementeren van nieuwe nodes;
- Applicatie binnen HP OpenView wijzigen;
- Applicatie binnen HP OpenView uitmigreren;
- Aanpassen Service View;
- HP OpenView agents updaten/installatie;
- Policies updaten.

3.6. Implementatie beheerproces

Dit beheerproces kan als volgt geïntegreerd worden:

- Checklist nieuwe projecten aanvullen met een controlepunt zodat de change is opgenomen in HP OpenView;
- Procedure aanpassen voor het installeren van een server zodat servers worden opgenomen in HP OpenView.
- De checklist overdracht technisch projecten naar technisch beheer aanvullen met een controlepunt of de change is opgenomen in HP OpenView;

4 Event Management

4.1 Omschrijving

Het doel van event management is actie ondernemen op de events die binnen komen in HP OpenView. Events die met regelmaat binnen komen kunnen doormiddel van automatische acties worden verholpen. Door nauwkeurig naar events te kijken kunnen incidenten snel worden verholpen en kunnen ernstige verstoringen uitblijven. Hierdoor ontstaat er een verbeterde ICT-service naar de eindgebruikers van de Alysis Zorggroep.

Dit proces lijkt op het incident management, in dit proces wordt niet behandeld hoe de eventdetectie en eventfiltering verloopt. Tevens wordt er niet behandeld welke events er wel of niet naar HP OpenView worden gestuurd. Dit proces is ontworpen voor het oppakken van events die in HP OpenView binnen komen.

4.2 Uitvoering proces

Dit proces kan door iedere technisch beheerder worden uitgevoerd. Het monitoringspakket HP OpenView krijgt een event binnen als deze op de node heeft plaats gevonden.

4.3 Afbakening

Buiten dit proces valt het beoordelen van een severity over de event meldingen en het bepalen van een filter. Elke node is uitgerust met een basis bewaking ([Zie Analyse paragraaf 3.4](#)). Tevens is er voor een aantal applicaties vastgesteld wat er bewaakt dient te worden. Wanneer de bewaking aangepast dient te worden is beschreven in hoofdstuk [3 change management](#).

4.4 Procesbeschrijving event management

Dit proces wordt gestart doordat er een event wordt gestuurd van HP OpenView client agent naar HP OpenView. Een technisch beheerder pakt deze melding op en controleert of deze melding bekend is in de knowledge base. Doordat er momenteel geen koppeling is met het helpdeskpakket dient de

beheerder dit te registreren binnen het helpdeskpakket. Als er geen item in de knowledge base staat dan stelt de technisch beheerder een onderzoek in waar de oorzaak ligt.

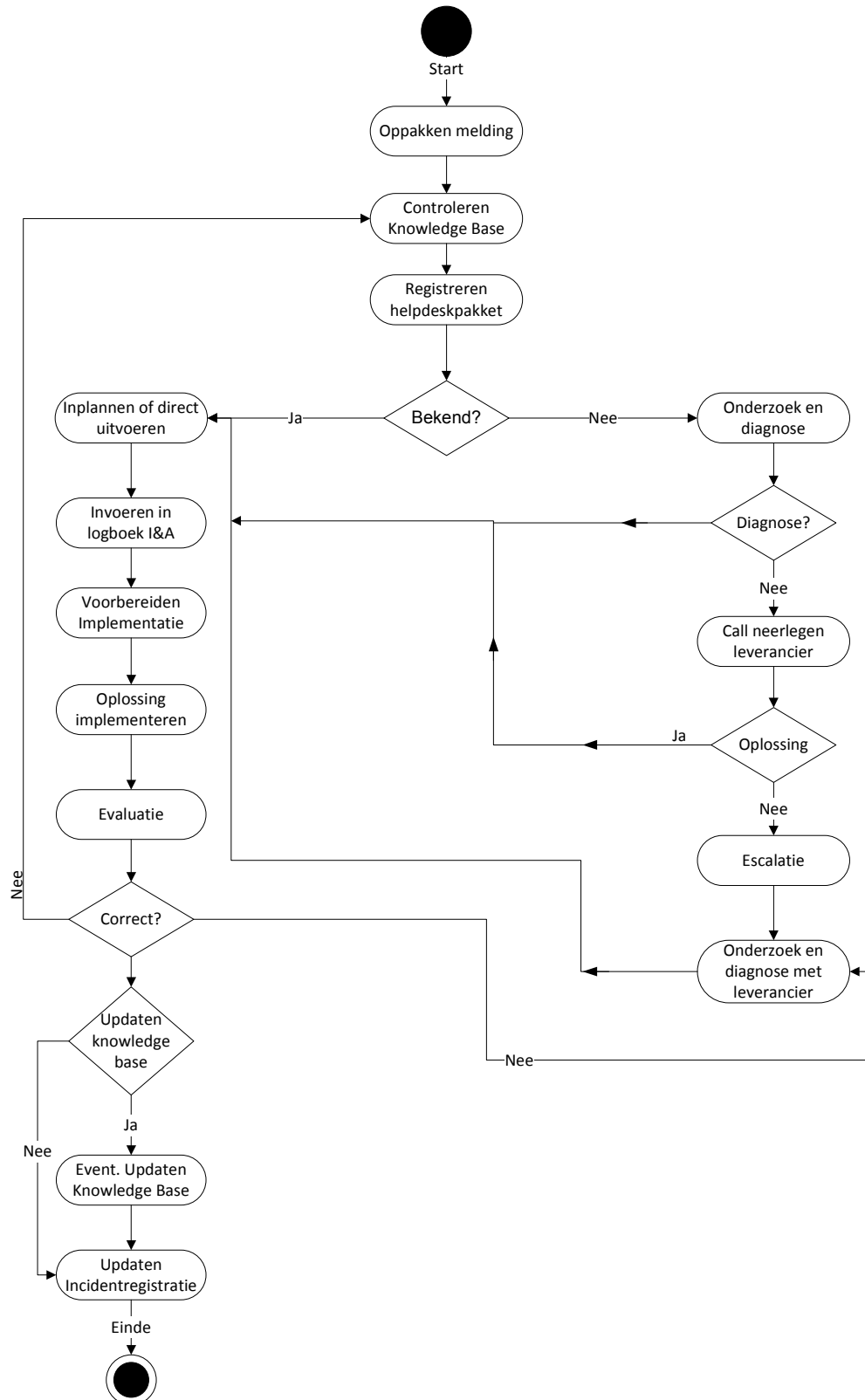
Mocht er na het onderzoek geen diagnose worden gesteld, dan legt de technisch beheerder dit voor aan de leverancier. De leverancier dient vervolgens met een oplossing te komen. Als de leverancier geen oplossing heeft, wordt het incident geëscaleerd en wordt er samen met de leverancier naar een oplossing gekeken.

Indien er een oplossing gevonden is dient dit weer gecommuniceerd te worden op de afdeling, dit gebeurt via het logboek I&A. Voordat de implementatie begint dient deze eerst voorbereid te worden. Daarna dient er een evaluatie te komen, hierin dient er gesproken te worden of de implementatie correct verlopen is. Mocht de oplossing niet naar behoren functioneren dan dient er opnieuw een onderzoek en een diagnose vastgesteld en correct uitgevoerd te worden. Als het vervolgens functioneert, dient de knowledge base uitgebreid te worden en mag de event registratie gesloten worden.

Wanneer er wel een oplossing in de knowledge base staat kan de technisch beheerder bijna dezelfde stappen uitvoeren. De stap van het inschakelen van de leverancier kan worden overgeslagen. Mocht de oplossing niet correct functioneren dient er opnieuw in de knowledge base gekeken te worden of er al een nieuwe oplossing beschikbaar is, die implementeren en knowledge base bijwerken.

Toekomstig gezien wordt het huidige helpdeskpakket vervangen. Tijdens de implementatie van het nieuwe helpdeskpakket dient er een koppeling gemaakt te worden met HP OpenView. Met deze koppeling wordt mogelijk gemaakt dat als er events binnen komen in HP OpenView deze worden geregistreerd in het helpdeskpakket. Technisch beheerders kunnen deze meldingen oppakken en registreren wat ze met de melding gebeurd is. Ook kunnen terugkerende events worden geregistreerd als een probleem. Waardoor ITIL probleem management kan worden opgepakt die de afdeling automatisering heeft.

In het figuur op de volgende bladzijde is een activiteiten diagram getekend over event management proces.



Figuur 4.4.1: Event Management beheerproces

4.5. Procedures en handleidingen

Uit het proces event management kunnen procedures en handleidingen ontstaan, deze zijn:

- Werken met service views;
- Werken met tools;
- Werken met meldingen;
- Filters instellen.

4.6 Implementatie beheerproces

Als er een pilot wordt gestart met het overzichtsscherm van HP OpenView dient er een presentatie gegeven te worden. Hierin dienen de belangrijkste beheerprocessen aanbod te komen, tevens dient er uitgelegd te worden hoe het monitorings pakket functioneert. Voor de technisch beheerders wordt er een quick reference card gemaakt waarop alle functies in het kort wordt uitgelegd. Een quick reference card is een soort beknopte handleiding.

5 Evaluatie

5.1 Omschrijving

De evaluatie is nodig om een change te beoordelen. In deze beoordeling wordt er gecontroleerd of deze noodzakelijk is of was. Verder wordt er besproken wat de effecten zijn, nam het veel performance weg en welke risico's bezat de change.

5.2 Uitvoering proces

Dit proces wordt uitgevoerd met alle medewerkers die bij de change betrokken waren.

5.3 Afbakening

Changes die eerder doorgevoerd zijn mogen geen onderdeel uit maken van de evaluatie voor de change die besproken wordt.

5.4 Procesbeschrijving evaluatie

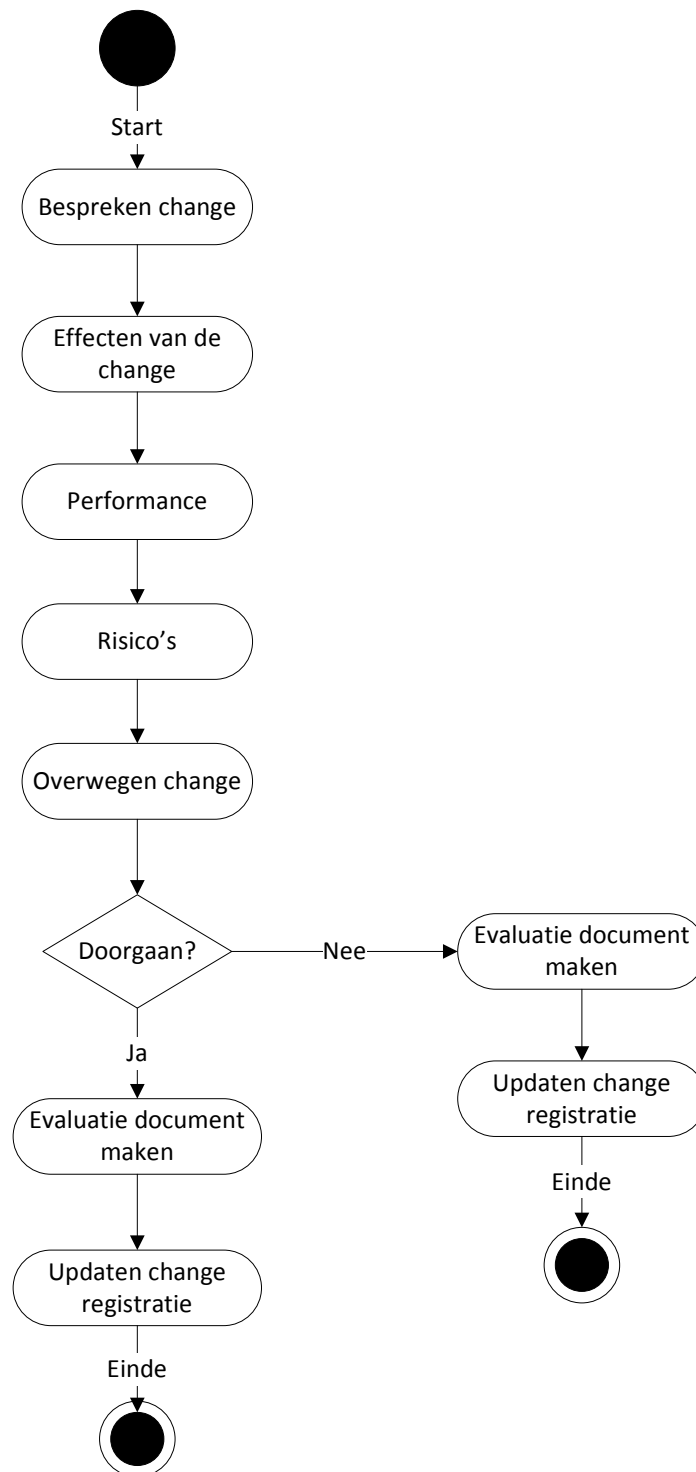
Dit proces wordt gestart door een uitgevoerde change die beoordeeld dient te worden. Er wordt goed doorbesproken: wat er gewijzigd is, wat hield dit in voor HP OpenView. Vervolgens dienen de effecten van de wijziging besproken te worden. Een effect kan zijn:

- Aanpassing in het basis bewaking (CPU, geheugen, etc.);
- Structurele wijziging in service view;
- Updaten alle HP OpenView client agents;
- Feitelijke aanpassingen in het infrastructuur;
- Etc.

Als de evaluatie voor het eerst plaats vindt dient er nagegaan te worden of deze change beïnvloeding kan hebben op de performance binnen HP OpenView of op de nodes waarop deze plaats vinden. Ook dienen de risico's in kaart gebracht te worden. Een risico kan zijn wat als het monitoringspakket crashed, hoelang duurt het voordat dit hersteld is.

Als dit allemaal besproken is dient er nagegaan te worden of de change wel of niet door kan gaan. In beide gevallen dient er een evaluatie document te worden gemaakt en vervolgens kan de change worden geüpdate in het helpdeskpakket.

In onderstaand figuur staat een activiteitendiagram over het proces evaluatie.



Figuur 5.4.1: Evaluatie beheerproces

5.5 Procedures en handleidingen

Voor dit proces zijn er geen procedures of handleidingen nodig.

5.6 Implementatie beheerproces

Dit proces is een compleet nieuw proces en dient te worden meegenomen als HP OpenView van de pilot omgeving naar de productie omgeving gaat. De technisch beheerders die bij de beheerders van HP OpenView om changes verzoeken dienen op dit proces te worden gewezen.

6 Knowledge Management

6.1 Omschrijving

Dit proces dient ervoor om kennis, die wordt opgedaan aan de hand van meldingen die door de technisch beheerders worden verholpen, te delen met andere medewerkers van de afdeling automatisering. Enkele voordelen van een knowledge base is:

- Centraal opslaan van kennis;
- Kennisverbreding;
- Minder afhankelijk van andere technisch beheerders;
- Percentage incidenten dat in eenmaal verholpen is stijgt.

6.2 Uitvoering proces

Door de technisch beheerders die incident/events oplossen die niet in de knowledge base staan en deze vervolgens moeten registreren.

6.3 Afbakening

Dit proces omvat alleen het uitbreiden van de knowledge base van HP OpenView. Andere applicaties vallen buiten dit proces.

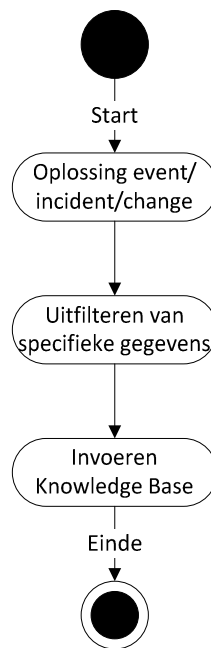
6.4 Procesbeschrijving knowledge management

Dit proces wordt gestart als er een incident/event is opgetreden waarvan de oplossing niet in het knowledge base staat gedefinieerd of dat een knowledge base item verouderd is en dient geupdate te worden.

Als de oplossing van een incident/event bekend is dient dit in de knowledge base te worden geregistreerd. Voordat de oplossing wordt ingevoerd dient er eerst specifieke informatie uitgehaald te worden zoals:

- Node naam;
- IP adressen;
- Eventueel de policynaam;
- Etc.

Vervolgens kan de probleemomschrijving als oplossing worden ingevoerd in de knowledge base. In het op de volgende bladzijde staande figuur zijn de activiteiten weergegeven.



Figuur 6.4.1: Knowledge Management beheerproces

6.5 Procedures en handleidingen

Voor dit proces zijn er geen procedures of handleidingen nodig.

6.6 Implementatie beheerproces

Dit proces wordt voor een groot deel al gedaan door technisch beheerders voor de meldingen binnen het helpdeskpakket. Echter de oplossing wordt niet altijd voor alle incidenten geregistreerd. In de pilot omgeving van HP OpenView wordt dit al wel gedaan, zodat als er overdracht is naar de productie omgeving de technisch beheerders niet met een lege knowledge base van start gaan. Later dient dit proces te worden geïntegreerd met het nieuwe helpdeskpakket.

7 Release & Deploy Management

7.1 Omschrijving

Doelstelling van dit proces is het beschrijven van het invoeren in HP OpenView van services die nog niet bewaakt worden maar wel aan de eindgebruiker van Alysis Zorggroep worden aangeboden.

7.2 Uitvoering proces

Beheerders van HP OpenView en technisch beheerders van de desbetreffende applicatie starten dit proces. De applicaties dienen in volgorde van de takenmatrix te worden geïmplementeerd. De applicatie met de hoogste prioriteit gaat voor op de applicaties met de laagste prioriteit.

7.3 Afbakening

Buiten dit proces valt het implementeren/uitrollen van de applicatie die bewaakt gaat worden.

7.4 Procesbeschrijving release & deploy management

Dit proces wordt gestart om een applicatie te bewaken binnen HP OpenView. Allereerst dient er een registratie te komen binnen het helpdeskpakket. Vervolgens gaat de technisch beheerder een netwerkoverzicht maken, in dit overzicht dient het volgende te staan:

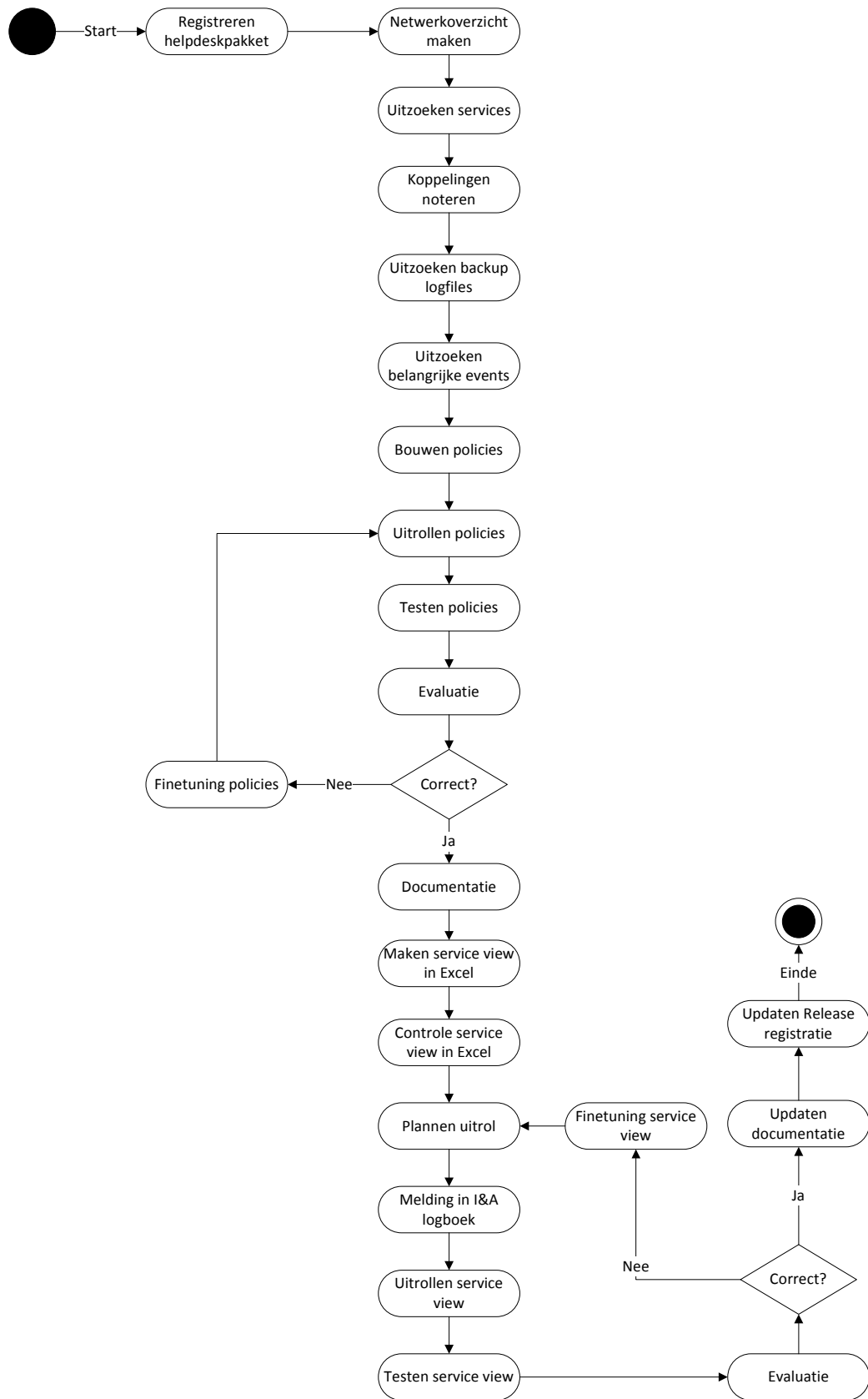
- Nodes (nodenaam en ipadres);
- Database;
- Client servers;
- Randapparatuur;
- Koppelingen met andere applicaties;
- Backup (locatie en logfiles);
- Storage.

Het netwerkoverzicht kan worden opgebouwd uit documentatie die er voor deze applicatie is gemaakt. Echter dient er wel gecontroleerd te worden of deze nog accuraat is.

Vervolgens dient er uitgezocht te worden welke events in de Windows logboeken belangrijk zijn, deze dienen genoteerd te worden. Met bovenstaande informatie kunnen er policies gebouwd worden. Nadat deze gebouwd zijn worden ze uitgerold om te testen of de policies werken. Als deze niet correct functioneren dienen ze te worden aangepast en opnieuw uitgerold te worden. Indien deze correct functioneren dient dit te worden vast gelegd als documentatie. Nadat dit voltooid is worden de service views in een Excel document gedefinieerd, vervolgens dient er gecontroleerd te worden op typ- en spelfouten.

Voor doorvoeren van deze aanpassingen op de nodes en HP OpenView dient er eerst melding gedaan te worden in het I&A logboek. Door het programma SV3A op te starten kan Excel sheet worden geïmporteerd binnen HP OpenView. Nadat de services herstart zijn kan er getest worden of deze service view correct functioneert. Zo niet dient de Excel sheet gefinetuned te worden en opnieuw worden ingepland. Als correct dan kan de documentatie en de release registratie worden geupdate en is dit proces ten einde gekomen.

In het figuur op de volgende bladzijde staat een activiteiten diagram getekend over het “Release & Deploy Management” proces.



Figuur 7.4.1: Release & Deploy Management beheerproces

7.5 Procedures en handleidingen

Voor dit proces dienen de volgende procedures of handleidingen geschreven te worden:

- Uitrollen nodes en policies;
- Excel sheet voor het definiëren service view;
- Importeren service view binnen HP OpenView.

7.6 Implementatie beheerproces

Dit proces is nodig om een niet bewaakte applicatie correct binnen HP OpenView te krijgen. Dit proces dient door beheerders van HP OpenView te worden opgepakt als er een services wordt toegevoegd aan het monitorings pakket.

8 Continual Service Improvement

8.1 Omschrijving

Dit proces dient er voor te zorgen dat er in eenmaal per kwartaal wordt gekeken hoever het HP OpenView monitorings pakket is en welke doelstelling de afdeling heeft voor dit pakket en welke er behaald zijn. Door dit proces uit te voeren wordt het monitorings pakket naar een hoger niveau gebracht binnen de afdeling.

8.2 Uitvoering proces

Dit wordt gestart door de manager van de afdeling samen met de beheerders van HP OpenView.

8.3 Procesbeschrijving continual service improvement

Aan de hand van de volgende vragen wordt er een verbetering proces in gang gezet:

1. Zijn de doelstellingen behaald?
2. Waar staat de afdeling nu met HP OpenView?
3. Wat wil de afdeling?
4. Wat heeft de afdeling nodig?
5. Kan de afdeling dit permitteren?
6. Wat zijn de verwachtingen en noodzaak?

Na een kwartaal wordt dit proces opnieuw opgestart. Voordat het proces goed van start kan gaan dient er eerst naar de technisch beheerders geluisterd te worden wat zij denken over HP OpenView.

Toelichting vragen:

1. Zijn de doelstellingen behaald?

Er dient een beoordeling te komen of er doelstellingen die de vorige keer bij dit proces gestart zijn, zijn behaald. De beoordeling wordt gemaakt aan de hand van:

- Beoordeling technisch beheerders;
- Beoordeling beheerders HP OpenView;
- Beoordeling manager van de afdeling.

2. Waar staat de afdeling nu met HP OpenView?

Hier dienen er metingen worden uitgevoerd voor de volgende punten:

- Worden de beheerprocessen nageleefd?
- Knowledge base up-to-date?
- Worden changes en/of nieuwe applicaties goed doorgevoerd?

- Rapportages maken voor de verschillende services die aangeboden worden;
 - Waar zitten er verbeterpunten;
- Is er voldoende goodwill aanwezig bij de beheerders;
- Worden incidenten/events correct en z.s.m. opgepakt?

3. Wat wil de afdeling?

Er zal een wensenlijst worden opgesteld met daarin de verzoeken van de manager, technisch beheerders en beheerders van HP OpenView. Er dient onderscheidt te worden gemaakt in wensen/eisen die op korte/lange termijn kunnen worden doorgevoerd.

4. Wat heeft de afdeling nodig?

De wensenlijst die in punt drie wordt opgesteld dient geprioriteerd te worden. Tevens zal er gekeken moeten worden of we de kennis zelf in huis hebben om de wensen/eisen te kunnen implementeren. Dient er software bijgekocht te worden of kunnen we met het huidige monitorings pakket nog uit de voeten.

5. Kan de afdeling dit permitteren?

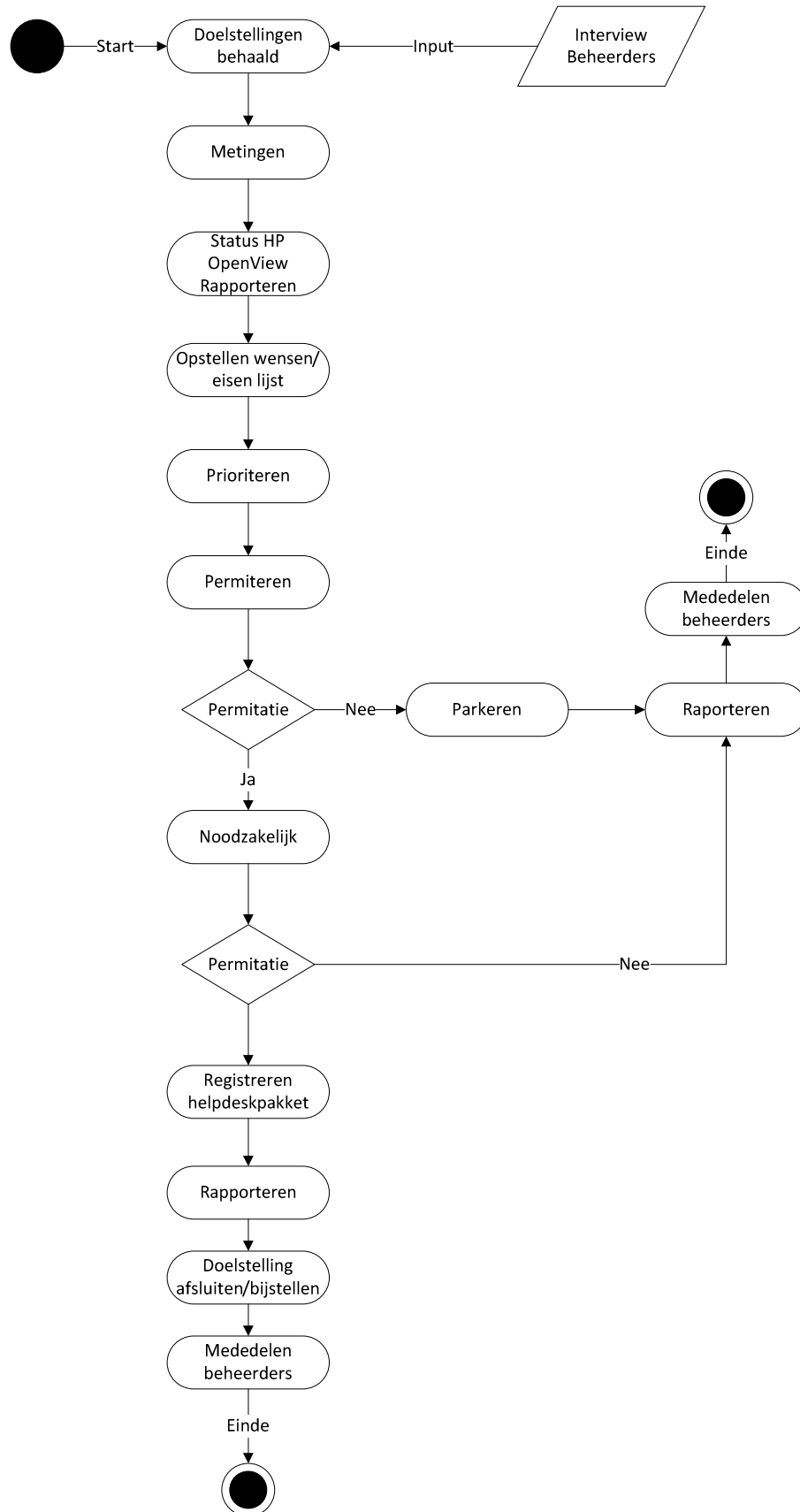
Als we de kennis en/of de software niet hebben dienen we de leverancier in te schakelen. Zij dienen met een offerte te komen. Vervolgens wordt dit besproken met de manager of we de benodigde hulp mogen inhuren. Als er onvoldoende budget is dient de wijziging op de lange termijn te worden geschreven. De wijziging dient te worden heringepland voor het budget van het volgende jaar.

6. Wat zijn de verwachtingen en noodzaak?

Er dient met de technisch beheerders worden overlegd wat zij daadwerkelijk verwachten van de verbetering. Uit de gespreken dient nadrukkelijk naar voren te komen of verbetering noodzakelijk is. Wanneer er een noodzaak is wordt er een change in het helpdeskpakket geregistreerd.

Dit alles dient in een rapportage te worden beschreven door beheerders van HP OpenView. Deze rapportage dient vervolgens aan de technisch beheerders te worden medegedeeld. Tevens dienen de behaalde doelstellingen te worden afgesloten en dienen niet gehaalde doelstellingen worden bijgesteld.

In het figuur op de volgende bladzijde staat een activiteiten diagram van dit proces.



Figuur 8.4.1: Continual Service Improvement beheerproces

8.4 Procedures en handleidingen

Voor dit proces zijn er geen procedures of handleidingen nodig.

8.5 Implementatie beheerproces

Dit proces wordt bekend gemaakt aan de manager van de afdeling. De beheerders van HP OpenView dienen te controleren of dit proces elk kwartaal opgestart wordt. Voorbereidingen dienen voor de eerste bijeenkomst te zijn afgerond zodat het proces direct kan worden gestart.

Conclusie

Elk beheerproces die in dit document omschreven is, dient een proceseigenaar te krijgen die zorgt voor de verbetering. Als een proces verbeterd dient te worden, horen er de volgende vier punten te worden onderzocht:

- Vooruitgang;
- Naleving;
- Effectiviteit;
- Efficiëntie.

Om HP OpenView de belangrijkste beheer tool van de afdeling automatisering te maken, dient er met de technisch beheerders interacties te zijn. Met deze interacties kunne projectleden van HP OpenView het pakket zodanig finetunen zodat zowel service view als meldingen die binnen komen betrouwbaarder worden.

Doordat er in de pilot van het overzichtscherf niet alle services die worden aangeboden staan dient dit uitgebreid te worden. Deze service uitbreiding dient samen met een technisch beheerder die eindverantwoordelijk is voor deze applicatie te worden gebouwd. Deze eindverantwoordelijk weet alle fijne kneepjes van de te monitoren applicaite.

Voor het integreren van een applicatie die nog niet bewaakt wordt binnen HP OpenView dient de takenmatrix worden gehanteerd. Applicaties met een verhoogd prioriteit dienen als eerste worden bewaakt. Als deze zijn geïntegreed met HP OpenView kan daarop al tijd winst worden behaald. Waardoor er tijd ontstaat voor integratie van applicaties met een verlaagd prioriteit.

Om kennisoverdracht van meldingen die in HP OpenView plaats vinden te stimuleren, dient er een knowledge base opgezet. Deze knowledge base dient door elke technisch beheerder te worden bijgehouden, momenteel wordt de knowledge base in een Word bestand bijgehouden. Het ligt in de bedoeling om deze te gaan integreren met het nieuwe helpdeskpakket.

Literatuurlijst

Bon, J. van / andere auteurs (Feb. 2009), Een Managemetnguide Service Design op basis van ITIL V3,
Van Haren Publishing, Eerste druk, ISBN: 978-90-8753-158-4

Kisters, H. / Kollenburg E. van, ITIL en dienstverlening,
Academic Service, Eerste druk 2^e oplage, ISBN: 90-395-2134-4

Peters, L. / Bordewijk, M. / Ermers, J., De kleine ITIL V3
Academic Service, Eerste druk 2^e oplage, ISBN: 978-90-12-12282-5