



Konfigurasjonsstyring hos Norsk Tipping

itSMF Hordaland , 09 juni 2010

Eystein Linnerud, konfigurasjonsansvarlig

Norsk Tipping - Spill og underholdning siden 1948

DEL 1 | **NORSK TIPPING** | *Kupong for vinner-tips*

Spilleuke: **1** | Kampdag: **13. mars 1948** | **335140**

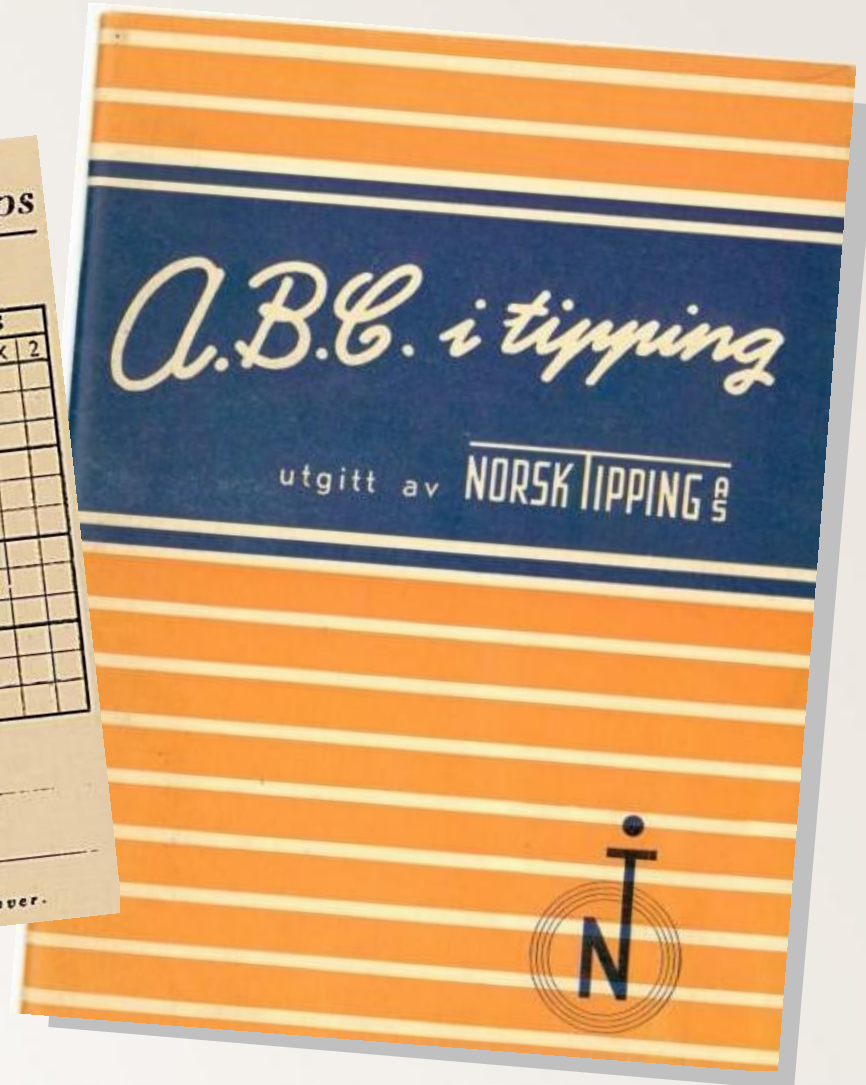
Hovedtrekkene:	1	2	3	4	5	6	7	8
Lag nr. 1 — Lag nr. 2	1 X 2	1 X 2	1 X 2	1 X 2	1 X 2	1 X 2	1 X 2	1 X 2
Blackburn - Portsm th								
Chelsea - Charlton								
Everton - Arsenal								
Grimsby - Stoke								
Huddersf. - Middlesbr.								
ManchesterC - Burnley								
Wolverh. - SheffieldU								
Bradford - Leeds								
Bury - Birmingham								
Doncaster - Coventry								
Millwall - Plymouth								
SheffieldW - Brentford								

Tipperens fornavn, etternavn, tittel, yrke _____

Poststed _____

Gatendresse e.l. _____

SKRIV TYDELIG med blekk eller kopiblyant — bruk helst «trykte» bokstaver.



Målet med presentasjonen

Å gi et overblikk over:

- erfaringer fra arbeidet
- status

når det gjelder konfigurasjonsstyring hos Norsk Tipping.

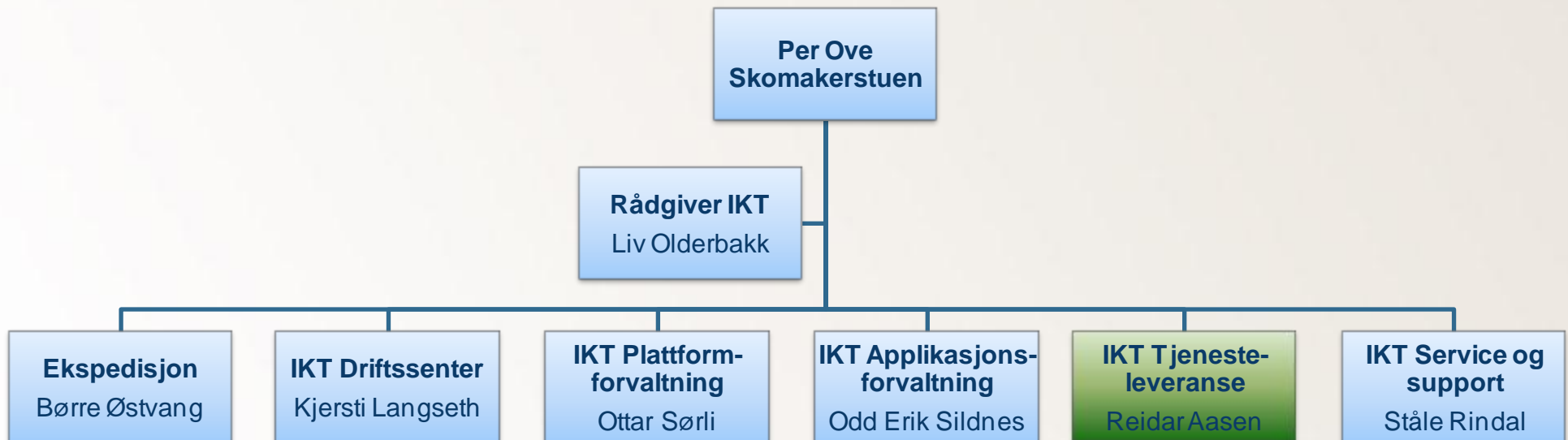
Det blir lagt spesiell vekt på hvordan vi definerer vår konsoliderte konfigurasjonsbase som grunnlag for

- Interaksjon med tjenesteleverandører
- Forvaltning
- Tjenestebasert overvåking

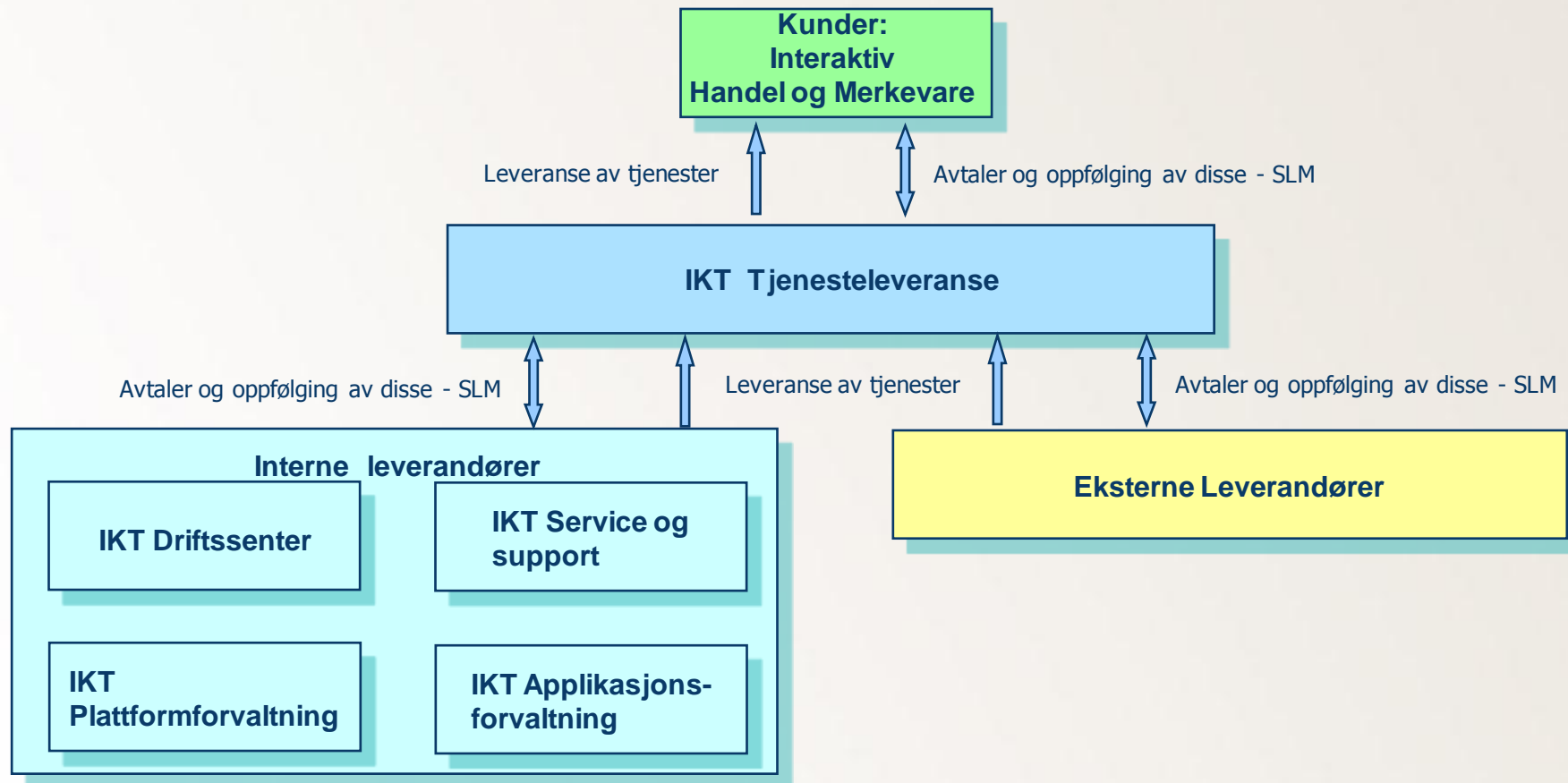
Norsk Tipping



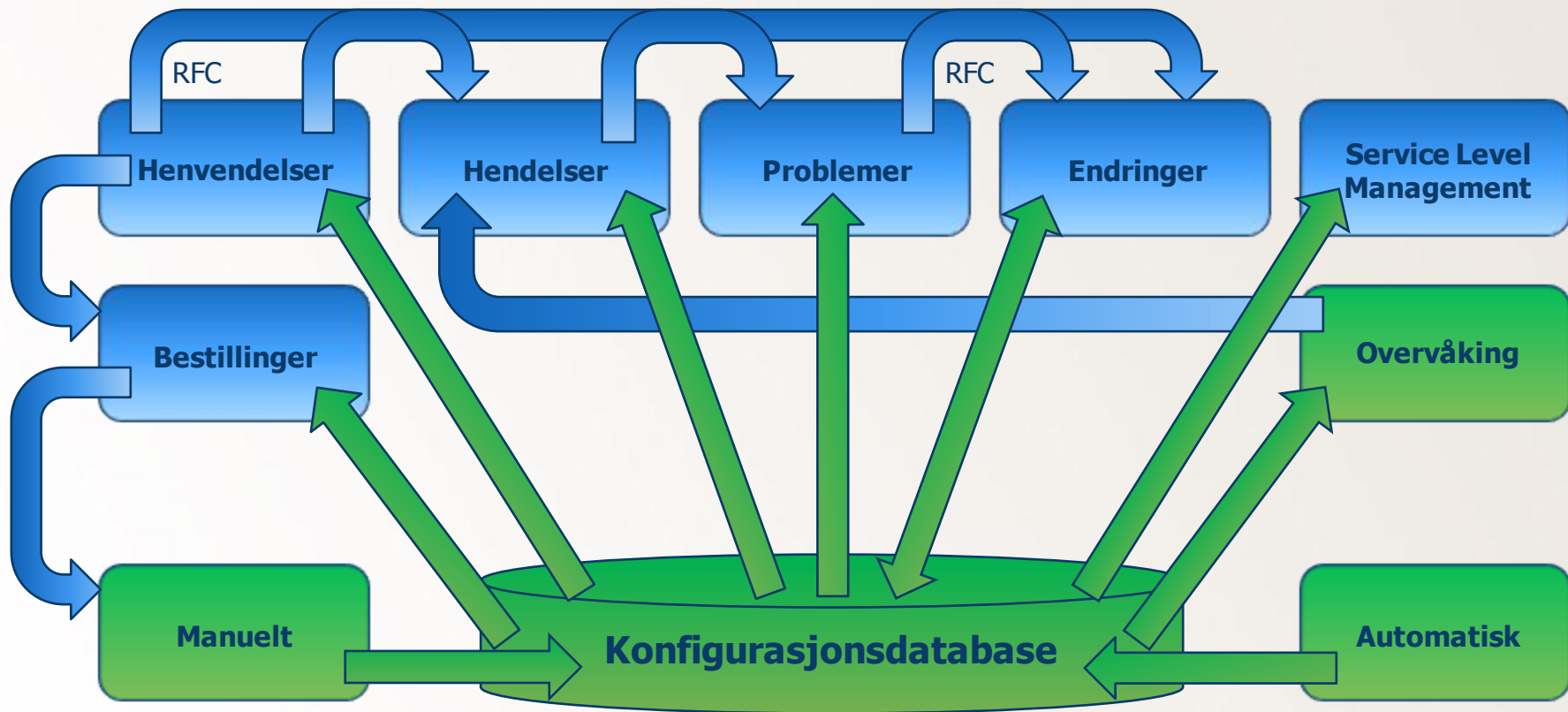
Spillproduksjon



IKT Tjenesteleveranse sin plass i bildet



Service Management



Verktøystøtte for Service Management

- Startet med Peregrine Service Center 5 før 2004
- Bruker nå HP OV Service Manager 7
- Mottak av sak, hendelse, problem og bestilling er på plass
- NT-spesifikk modul for støtte til serviceverkstedet
- Full støtte for endringsprosessen tas i bruk i år
- Verktøystøtten for konfigurasjonsdatabase er hensiktsmessig til vårt formål
- Håp om generelle forbedringer av brukergrensesnittet

Generelt

- Prosessen Konfigurasjonstyring er ansvarlig for vedlikehold av informasjon om IT-tjenestene og de konfigurasjonsenhetene som disse avhenger av.
- Retningslinjene for dette arbeidet er beskrevet i et eget styringsdokument
- Informasjonen er representert i en konfigurasjonsdatabase – CMDB – som grunnleggende består av:
 - Konfigurasjonsenheter – 'CI'er
 - Relasjoner mellom 'CI'er



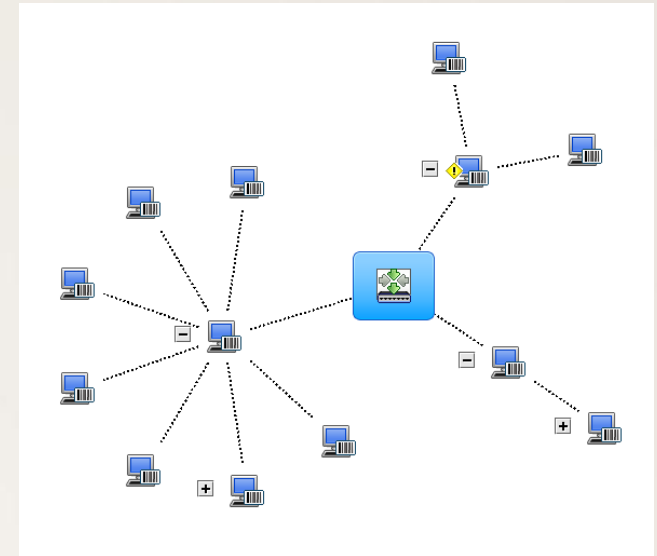
Configuration
Management
i Norsk Tipping

Styringsdokument

Versjon 1.1
Sist endret: 10.03.2010

Konfigurasjonsdatabasen - CMDB

- Arbeidet med vår CMDB er bygd på praktiske behov gjennom de siste 6 åra.
- Basen inneholder nå i underkant av 90.000 'CI'er
- Utover grunnleggende funksjonalitet som CMDB:
 - Grunnlag for tjenestebasert overvåking
 - Inventaroversikt

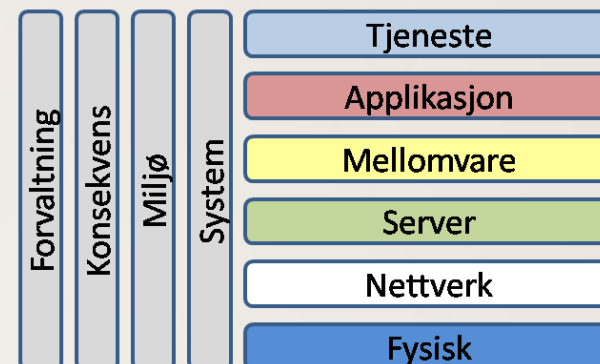


Noen prinsipper

- Grupper av CI'er legges inn når behovet tegner seg
- Oversikt og struktur er primære faktorer
- Laveste nivå er på leverte enheter
- Detaljeringsgraden for hver CI-type minimaliseres
 - Nok til initiell behandling
 - Detaljer finnes i de enkelte produktenes administrasjonsverktøy
- Vissheten om at konfigurasjonsbasen er et verktøy – ikke et mål

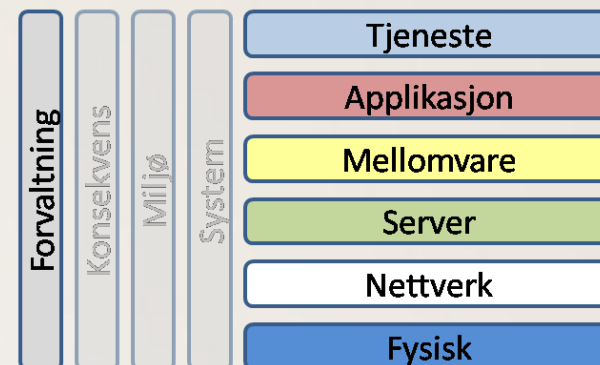
Oppbygging

- Lagdelt med utgangspunkt i tjenester som også definerer forretningskritiske prosesser, software og hardware
- Sidestrukturer for Forvaltning, Konsekvens, Miljø og System



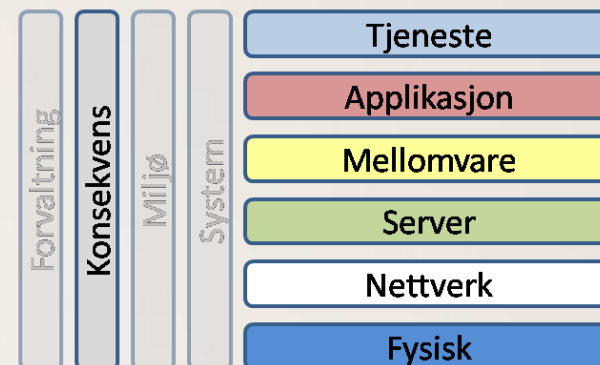
Forvaltning

- Samler systemer og eventuelle frittstående 'CI'er under et forvaltningsområde med en definert ansvarlig
- Støtte for releasebasert endringsprosess
- Releaser knyttet til forvaltningsområder



Konsekvens

- Overordnede 'CI' er som relaterer seg til tjenester med samme krav til oppetid og infrastruktur
- Kategorisert i A, B, C og D tjenester
- Beskriver konsekvens for forretningsprosess om en understøttende 'CI' slutter å fungere
- Eierskap/Ansvar

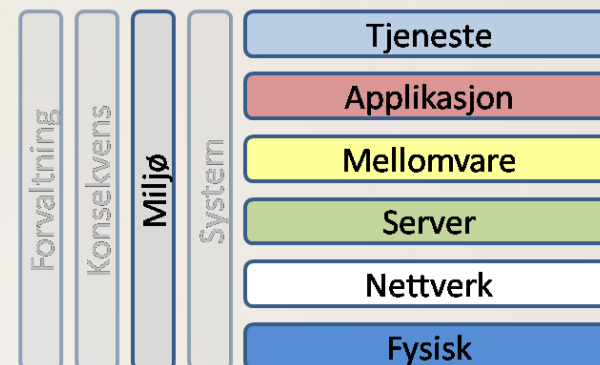


Miljø

- Beskriver hvilket miljø en 'CI' er en del av:
 - Produksjon
 - Leveransetest
 - Systemtest
 - Med muligheter for flere

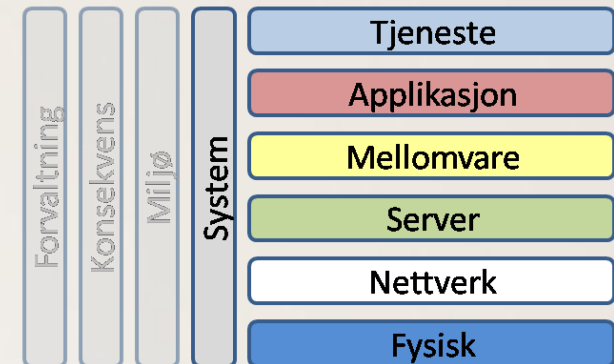
- En 'CI' for hvert miljø med relasjoner til de 'CI'ene miljøet er bygd opp av

- Entydig administrator/eier



Systemeierskap

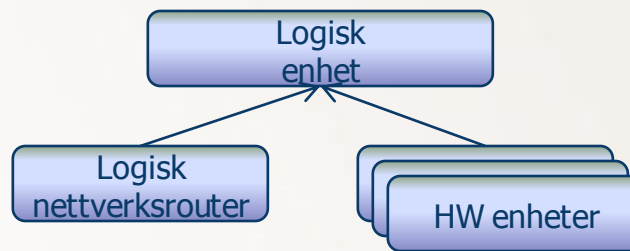
- En 'CI' for hvert system
- Definerer eier/sponsor for underliggende CI'er
- Nyttig grunnlag for endringsprosessen



Utstyr hos forhandlere

- Spillterminaler, Kommisjonærterminaler og Flatskjermkonfigurasjoner
 - Logiske enheter
 - Fysiske komponenter
 - Samlet i grupper for eksternt utstyr

- Nettverksroutere
 - logiske enheter
 - HW eies av nettverksleverandør og ligger ikke i vår CMDB



Utstyr hos forhandlere

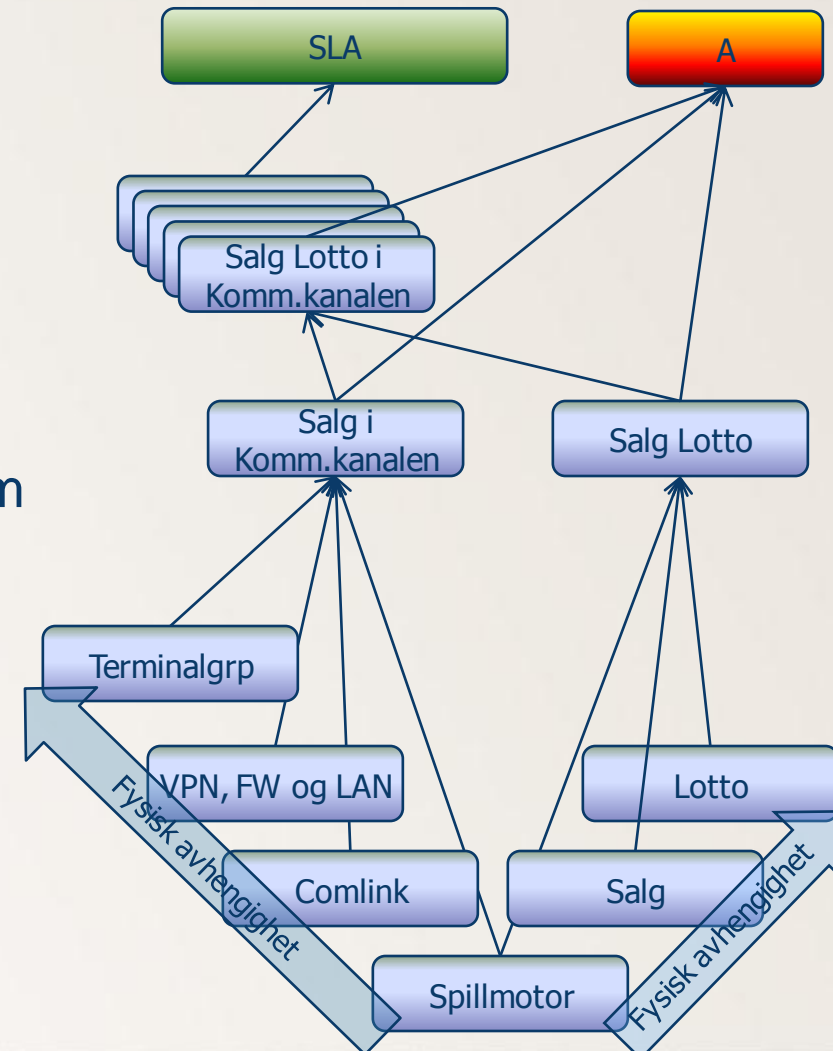
- Det første som ble lagt inn i CMDB i løpet av 2004
- Gjelder terminaler og flatskjermer
- Eies av Norsk Tipping
- Grunnlagsinfo hentes automatisk fra fagsystemer og inventarsystemer
- Sterk interaksjon med
 - Norsk Tipping salg kundeservice
 - Ekstern leverandør av teknisk vedlikehold
- Logisk enhet knyttes til hver enkelt sak

Utstyr hos forhandlere

- Leverandør av teknisk service bytter ut CI'er ved feil
- Utstyr med feil sendes til Norsk Tipping Serviceverksted
- Kontroll med livsløpet til hver enkelt enhet med tanke på feilrate
- CMDB oppdateres gjennom verkstedmodulen ved reparasjon og når enheter tas ut av produksjonen

Grunnlag for tjenestebasert overvåking

- Tjenester som skal overvåkes ved at inngår i SLA
- Tjenester er knyttet inn i struktur for konsekvens
- Relasjonene mellom tjenester og enheter som underbygger disse er rent logisk



Inventar

- Ikke fullstendig asset management – primært kunnskap om bruker og lokalisering
- Muliggjør henvendelse til intern helpdesk med referanse til enhet
- Møbler er registrert i CMDB som følge av krav til oversikt over lokalisering
- Arbeidstasjoner er pr. i dag bare å betrakte som frittstående eiendel, men vil etter hvert få knytninger til programvare
- Telefoner vil etter hvert også kunne bli representert



Oppsummering

- Grunnleggende og generelt behov i innføring av ITIL-baserte driftsprosesser
- Vanskelig å kvantifisere kost/nytte separat for CMDB
- Inkrementell oppbygging basert på behov
 - Utstyr ute for å dekke behovet for sikker identifisering og lokalisering av slike enheter
 - Etter hvert ble enheter som servere og arbeidsstasjoner lagt inn
 - Kartlegging av tjenester som inngår i SLAer
 - Oppbygging av logiske strukturer
 - Grunnlag for tjenestebasert overvåking

Lykkes vi?

- God forankring
- God plassering i organisasjonen
- Indikasjoner på at vi går i riktig retning
 - Det snakkes ikke så mye om ”konfigurasjonsbasen din”
 - Utålmodigheten for å få på plass enheter øker
- Vi ser at vi er på veg til en vellykket anvendelse av CMDB

