

Wer fragt, muss antworten können

Compliance im IT Asset Management mit KIX und opsi

Agenda

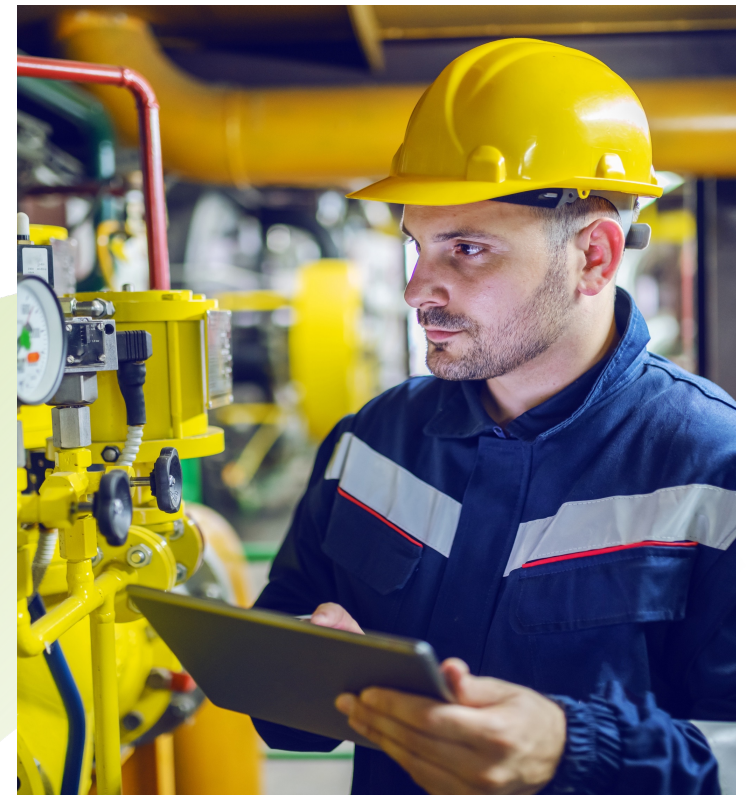
- 01** ITIL & IT Asset Management
- 02** Integration & Einsatzszenarien
- 03** Technische Integration
- 04** Q & A

01

ITIL &

IT Asset Management

Die Herausforderung



**Integriert
& ITIL-konform
& ISO-konform
& Open Source**

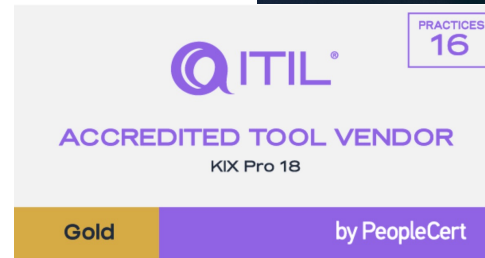


- **Incident Management**
 - ✓ Vorfälle & Störungen
 - ✓ Prüfen, Klassifizieren, Planen, Lösen → Major, Security,...
- **Problem Management**
 - ✓ Ursachen“forschung“ für wiederkehrende Incidents
 - ✓ Prüfen, Klassifizieren, Planen, Lösen → Known Errors
- **Change Enablement**
 - ✓ Änderungen der IT
 - ✓ Prüfen, Klassifizieren, Planen, Umsetzen, Review
 - ✓ Standard, Normal (Regular), Security, Emergency
- **Service Request Management**

- IT Asset & Service Configuration Management
 - ✓ Inventar inkl. der Beziehungen dazwischen
 - ✓ Orga, Struktur, Lifecycle für die Service- Erbringung
- Monitoring & Event Management
 - ✓ „automatische Tickets“
- Service Catalogue Management
 - ✓ Welche Leistungen liefern wir?
- Service Level Management
 - ✓ Qualitätsparameter der Leistung
- Knowledge Management
 - ✓ Wissen konservieren & Lernen

KIX Pro

- ✓ Software für Technischen Kundendienst & ITSM (ITIL)
- ✓ Dashboards & Workflows für Service- & Auftragsmanagement
- ✓ Dokumentation für
 - Serviceaufträge, Zeit, Kosten
 - Verträge & Services
 - Equipment & Wissen



02

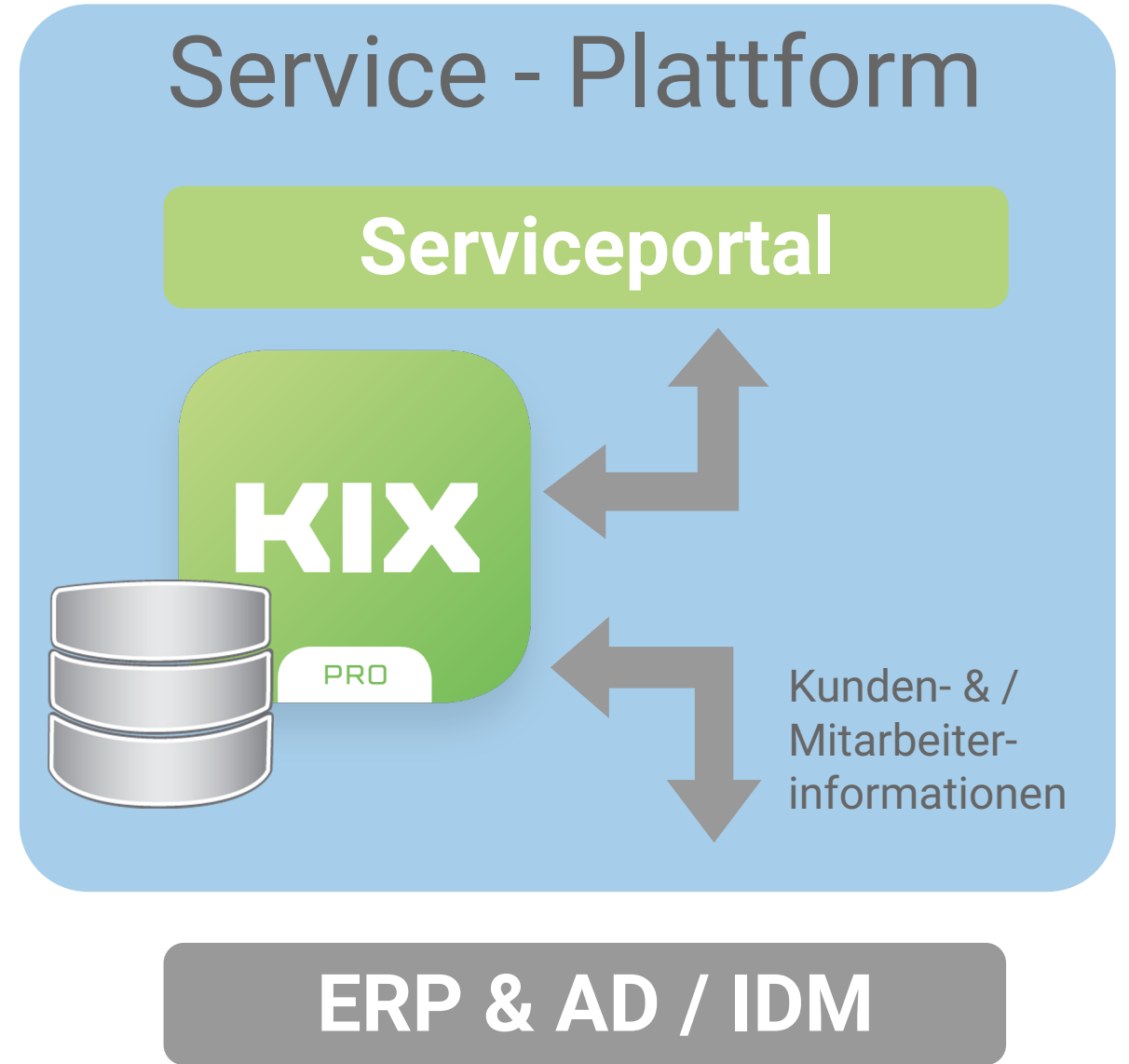
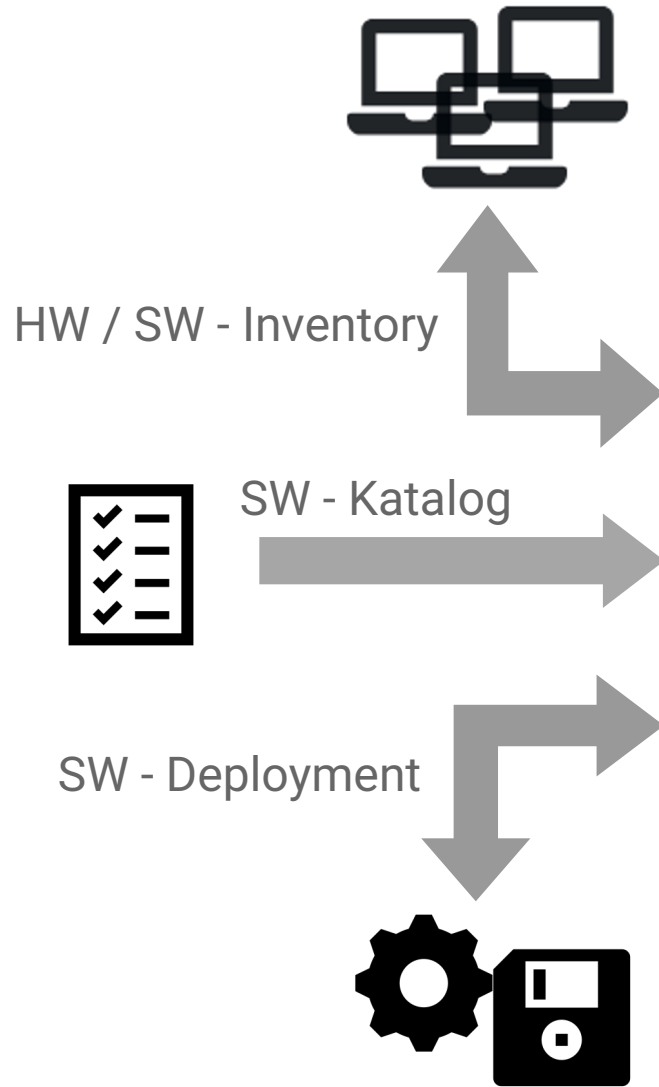
Integration & Einsatzszenarien

Assets verdichten

- ✓ Inventarisierung aller Anlagegüter
- ✓ Alle arbeiten auf einer Datenbasis
- ✓ Automatisches Discovery & Integration per SQL & REST
- ✓ All-in-One: Struktur, Lebenszyklus, Technische Parameter, Organisation, Person, Verträge



© Egor Myznik | Unsplash





ITAM – Asset Change

- ✓ Use Case
 - ✓ Request to order & operate
 - ✓ Asset Lifecycle Enablement via Change & Configuration Mgmt.
- ✓ Praktisch
 - ✓ Servertausch nach HW-Ausfall
- ✓ Beteiligte Practices
 - ✓ Change Enablement, Configuration Management, IT Asset Management, Financial Management for IT Services

© Martha Dominguez de Gouveia | Unsplash

1



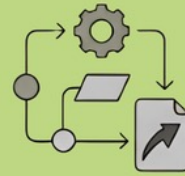
**Incident melden
& Asset zuordnen**

2



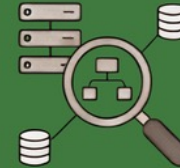
**Asset außer
Betrieb nehmen**

3



**Incident-Ticket startet
Change-Workflow**

4



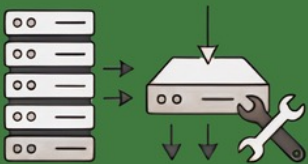
**Auswirkungen auf verbundene
Assets & CIs prüfen**

5



**IT-Change genehmigen &
Implementierung auslösen**

6



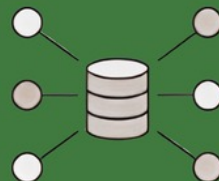
**Neues Asset bereit stellen
& vor Ort installieren**

7



**IT-Asset DB aktualisieren:
Tag, Modell, Owner, Ort...**

8



**Asset + Connections in DB
pflegen. z.B. gehostet auf...**

9



**Aktualisierten
Asset-Bericht erstellen**

10



**Archivierung des Berichtes
für Prüfungszwecke**

#Klgeneriert

ITAM – Asset Request

- ✓ Use Case
 - ✓ Request to fulfill
 - ✓ Laptop Request Fulfillment by Key User via Service Portal
- ✓ Praktisch
 - ✓ BANF für neues Notebook
- ✓ Beteiligte Practices
 - ✓ Service Request Management, IT Asset Management, Configuration Management, Knowledge Management



1



Serviceanfrage im
Self-Service-Portal

2



Anfrage wird vom
Vorgesetzten genehmigt

3



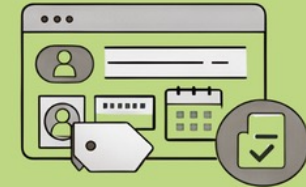
Beschaffung & Bereitstellung
organisieren

4



Asset an Nutzer übergeben

5



Asset-Datenbank
aktualisieren

6



Asset & Services zuordnen

7



Management-Report
erstellen

8



Bericht an IT-Finzen
& IT-Betrieb

9



Bericht archivieren
für Prüfungszwecke

#Klgeneriert

03

Technische Integration



Live...

Show & Tell

mit Jörg

ENDPOINT MANAGEMENT

- Assets
- Workflows



HW-/SW-Bestand immer up to date



SW-Rollout mit automatischer Dokumentation

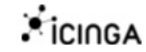
Event erstellt & klassifiziert Tickets



Workflow (INC, SEC, CAP...) startet automatisch

IT-MONITORING

- Assets
- Workflows



HW-/SW-Bestand immer synchron



automatische Tickets inkl. Security Workflow und CVE

SECURITY & VULNERABILITY
CIS, ISO

- Assets
- Workflows



KIX

SELF SERVICE

Einbindung aller IT-Anwender im Self Service Portal



IDENTITY & ACCESS MANAGEMENT

- Assets
- Workflows



Rollen/Mandanten sind immer aktuell



Provisioning mit automatischer Dokumentation

Synchroner Gerätebestand (Einzel & Gruppen) inkl. Schutzbedarfsklassifizierung.



Workflow für Sicherheitsmaßnahmen inkl. Dokumentation

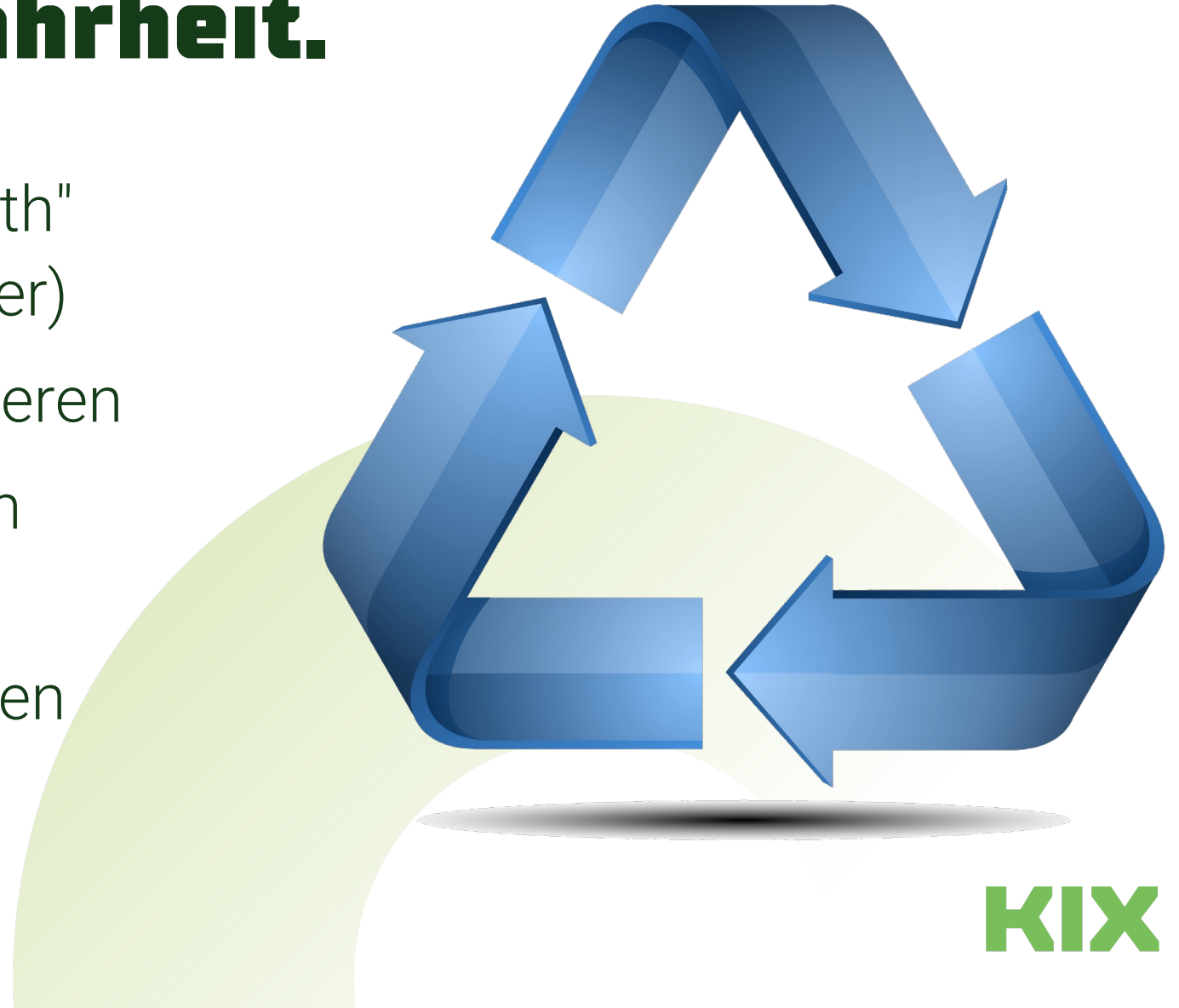
SECURITY MANAGEMENT
BSI, B3S, ISO 27001

- Assets
- Workflows

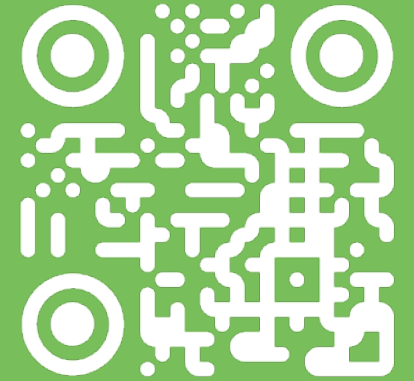


Ein Ziel – Eine Wahrheit.

- ✓ Eine "Single Source of Truth" (zentrales Bestandsregister)
- ✓ Prozesse & Kosten optimieren
- ✓ Compliance gewährleisten
- ✓ Sicherheitsrisiken durch Schatten-IT u. ä. minimieren



Wir befreien Service-Teams.



kixdesk.com



Rico Barth

CEO

rico.barth@kixdesk.com



Jörg Brückner

PreSales & Product Management

joerg.brueckner@kixdesk.com

KIX
SERVICE SOFTWARE

KIX Service Software GmbH

Schönherrstraße 8

09113 Chemnitz

T: +49 (0)371 270956-20