

 **bmcsoftware**

[美] BMC Software, Inc. 著

博思软件（中国）有限公司 译

2011

CMDB分步构建指南

Step-by-Step Guide to Building a CMDB

从完整的项目生命周期角度，介绍如何分阶段、分步骤地建设
一个满足企业自身需求的CMDB



北京航空航天大学出版社
BEIHANG UNIVERSITY PRESS

CMDB 分步构建指南

Step-by-Step Guide to Building a CMDB

[美]BMC Software, Inc. 著
博思软件(中国)有限公司 译

北京航空航天大学出版社

内 容 简 介

这是中国第一本专门介绍 CMDB 的书籍,从一个企业内部的视角出发,讲解一个 CMDB 完整的建设过程。它将一个 CMDB 项目设计成 5 大阶段,每一个阶段各包含若干个步骤(共计 26 个步骤),每一个步骤又包含若干个任务(共计 152 个任务),从组建项目团队到定义需求与立项,从产品选型到 CMDB 的实施,直到将项目成果与项目目标匹配,对实际业务运作进行了深入指导。书中浓缩了一家软件公司的全球项目经验,是实务操作的升华及提炼。

本书适用于所有 IT 服务从业人员以及专注于 IT 服务流程建设的管理者、研究者、思考者。

图书在版编目(CIP)数据

CMDB 分步构建指南/(美)博思软件(BMC Software, Inc.)著;博思软件(中国)有限公司译. — 北京:北京航空航天大学出版社,2011.9

书名原文:Step-by-Step Guide to Building a CMDB

ISBN 978-7-5124-0566-0

I. ①C… II. ①美… ②博… III. ①程序设计—指南
IV. ①TP311-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 165840 号

版权所有,侵权必究。

北京市版权局著作权合同登记号图字:01-2011-2370

CMDB 分步构建指南

Step-by-Step Guide to Building a CMDB

[美] BMC Software, Inc. 著

博思软件(中国)有限公司 译

责任编辑 王 实

*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号(邮编 100191) <http://www.buaapress.com.cn>

发行部电话:(010)82317024 传真:(010)82328026

读者信箱:emsbook@gmail.com 邮购电话:(010)82316936

涿州市新华印刷有限公司印装 各地书店经销

*

开本:787 mm×960 mm 1/16 印张:13 字数:291 千字

2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月第 1 次印刷 印数:3 000 册

ISBN 978-7-5124-0566-0 定价:39.00 元

若本书有倒页、脱页、缺页等印装质量问题,请与本社发行部联系调换。联系电话:(010)82317024

译者序

CMDB 是 IT 管理领域众多概念中最为奇妙的一个。

几年前,我的一位朋友,一位经验丰富的 IT 主管曾经对我说:“CMDB 就是个筐,别的 IT 管理软件做不了的事情就都往里装。”我好奇地追问缘由,他解释说:“在我们建设 IT 管理系统的这些年,每个做 IT 管理不同领域软件和服务的厂商都在跟我讲 CMDB,很多解决不了的问题,都说是由于缺失 CMDB 造成的,而究竟 CMDB 是什么样子的,具体做哪些事情,又似乎没人说得清楚。”

这位 IT 主管所说的并非特例,之后我遇到的许多客户和 IT 管理行业的从业者都有类似的感觉。CMDB 似乎是个极宏大极难解的概念,看得到,却摸不着。这是个非常有趣的现象,几乎所有 IT 人从学习 ITIL 的第一天起就开始接触 CMDB,绝大多数人也都认识到 CMDB 在 IT 管理中的核心地位和重要性,但直到今天,不但对如何建设 CMDB,缺少成功的经验和有效的方法论(这正是您将读到的这本书所阐述的内容),而且关于 CMDB 的范围、价值、作用和在整个 IT 管理架构中的定位,在国内 ITIL 的实践者中仍然是众说纷纭,缺乏统一和清晰的认识。

作为经历了许多 IT 管理系统项目的从业者,我想在此谈谈我对 CMDB 的几点粗浅认识,抛砖引玉,以期引发大家更多的思考,来共同推动 CMDB 在中国 IT 管理领域发挥更大的作用。

CMDB 是 Configuration Management Database 的缩写,也就是配置管理数据库,这个名词使得很多人想当然地认为 CMDB 的主要作用是存放配置信息的数据库,其实这种理解并不准确,它会带来一系列疑问,比如:在监控系统、IT 资产管理系统、流程管理系统里也都有大量的配置信息,为什么一定需要一个 CMDB 呢?是不是所有的配置信息都应该存入 CMDB 呢?究竟什么



叫做配置信息？等等。

其实,CMDB 并不一定非要存放所有的配置信息,甚至不需要提供很多配置信息。CMDB 是用来存放 CI(Configuration Item,配置项)和 CI 关系的。CI 就是我们在 IT 环境中所有要管理的对象,包括硬件、软件、应用、服务乃至部门和人,都可以是一个 CI,而有了这些 CI 与 CI 之间的关系,就基本可以描述一个 IT 环境了。CMDB 最基本、也是最重要的作用是为 IT 环境中的管理对象建设一个身份证和户籍系统,并成为 IT 管理系统中从对象视角进行管理的信息索引。

我们审视一下今天 IT 团队在日常管理中所用到的种种工具和系统,不外乎有几大类:一类是用来监视 IT 运行状况的,也就是我们常说的监控工具,其中又根据监控对象、监控视角、监控内容和功能定位的不同,细分为网络监控、系统监控、应用监控、流量监控、用户体验监控、事件处理平台等,这类软件相当于运维人员的眼睛,帮助运维人员发现和记录 IT 环境的动态运行状况;另一类是操作类工具,也常称为自动化工具,相当于运维人员的智能机械手,帮助运维人员自动执行对系统环境的安装、发布和配置等工作,以实现运维操作的标准化、自动化,提高效率,消除操作失误和错误配置;第三类是流程类工具,将 IT 工作中的各类事务流程化、电子化,有效控制和确保流程的规范化和服务质量的落实。

除去一些局部的管理工具,以上所说的这几类系统基本涵盖了 IT 运维管理的主要范围,仔细考虑一下就不难发现,这些系统都是从某个片面的“事”的角度建立起来的:监控发生的事件,执行所有的动作,处理所有的事务,等等,均是在管理“事”。而事实上所有的“事”都离不开“物”——对象,这里所说的“物”包括实体的物和逻辑的物,比如应用,比如服务,还有人、部门。这就使每个系统都要有其“事”所涉及的“物”的一些相关信息。事实上,在每个“事”的系统中也建立了一些关于被管理对象的信息,但这些信息都是相对片面的,是该系统所负责的“事”的相关信息,而各个系统中所管理的“物”虽然是同一个,但信息之间却无法打通,甚至根本没有对“物”的统一的识别手段,更没有关于“物”和“物”之间关系的完整信息。同一台机器,在某个系统中可能是以 IP 地址为识别方式,在另一个系统中则可能是以主机名来识别,而在其他系统里又可能是以资产编号识别。缺少一个统一的针对“物”的唯一识别和关系系统,也没有各个“事”分散在各系统中的信息索引,无法从“物”的视角整合各

个“事”的系统里的分散信息,从而导致管理中一个最为重要的视角的缺失,不能形成对整个IT运营完整和统合的分析与管理,更无法从“服务”这个“物”的维度实现IT管理,“面向服务的IT运维”也就很难落地。

所以从最基本和最重要的作用上来讲,CMDB是在为IT建立一个身份证和户籍系统。实现从“物”的维度打通各个“事”的系统,从而实现IT管理中“事+物”的整合。对照到社会管理的范畴,身份证和户籍系统为每个人提供了一个唯一标识——身份证号码,并记录了人和人之间的关系,但这个系统里并没有太多的信息,都只是一些基本属性:姓名、性别、民族、生日、地址。更多的信息是分散在其他系统里的,比如住房、银行账户、借贷历史、健康状况、病史、旅行等信息,都分别在不同的信息系统里,但如果没有身份证和户籍系统,就无法从“人”的角度来整合这些信息。你既无法知道一个人的全面状况,也不能了解家庭的状况,连个人信贷都无从谈起,更无法进行跨领域的管理。与此类似,有了CMDB这个将所有“事”的系统从“物”的视角串接联通起来的索引,我们在实际管理中才有可能回答这样的一些问题:某一项业务服务由哪些IT组件支撑?过去一年在这项服务上有多少事件和变更发生?对其中某个组件变更时,可能影响哪些业务系统和哪些用户?哪一类组件的事件率更高?事件率与变更率、使用年限、操作系统、厂牌和服务商有无关系?这项业务服务的整体成本是多少?

其实,IT管理在每个独立的“事”的领域里做到一定程度后就很难提高,缺少CMDB这个提供“物”的视角管理的支撑和统合系统是一个关键原因。回到本文的开头,那位IT主管所说“每个做IT管理不同领域的软件和服务的厂商都在跟我讲CMDB,很多解决不了的问题,都说是由于缺失CMDB造成的”,其原因也就不难理解了。

当然,成为IT的身份证和户籍系统只是说了CMDB最基本的一个作用,但这个基本作用非常关键,理解了这一点,就能够明白关于CMDB的一个非常重要的概念:CMDB与其他系统(管理“事”的系统)的整合才能发挥CMDB的作用,整合的系统越多,作用越大,而且不是加法关系,是乘法关系的放大。孤立地想从CMDB的配置信息上挖掘使用场景,犹如试图从地基本身寻找商业价值,而不知它的主要作用是撑起上面的摩天大厦。

在“云计算”风起云涌的今天,CMDB的意义更为重要。过去,计算资源是以服务器为单位的,管理服务器内各个组件靠的是操作系统;在“云计算”时



代,计算资源变成了由许多 IT 组件构成的“云”,IT 管理系统就成了这朵“云”的操作系统。在此之前,对多组件 IT 环境的描述更多的往往是技术人员依据自己的习惯画的各种逻辑或物理示意图,这种描述用于人与人的沟通或许足够,但如果作为供“云”的操作系统做动态管理来使用则全然没有可能,而 CMDB 就为这种多 IT 组件的环境提供了一种相对通用和规范的描述方法和语言,成为“云”的一个基本要素。

BMC 软件是全球 IT 管理软件和 BSM(业务服务管理)领域的行业领导者,一直践行“业务行于 IT,IT 行于 BMC”的企业愿景,推动 IT 组织从“面向 IT 组件的管理”转向“面向业务服务的管理”。在长期的 IT 管理系统建设实践中,BMC 充分认识到 CMDB 的实施对于提升 IT 管理水平的重要意义,更意识到 CMDB 是整合各个 IT 管理系统的关键,因此始终坚持构建以 CMDB/CMS 为核心的 BSM 业务服务管理平台,并且自率先推出商用的 CMDB 产品以来,在 CMDB 技术的研究、发展和实践方面始终保持着领先地位。BMC 不但要为用户提供最好的 CMDB/CMS 产品,更致力于将在众多 CMDB 项目中获取的实际经验贡献出来,让 CMDB 能够真正落地,本书正是此努力的成果之一。

世人追求短期效应者众,看重长期发展者寡。打基础的事情,往往最难,在中国尤其如此。可基础不打好,楼就盖不起来,或者盖起来也不稳当。而正因为其难,做起来也就格外有趣,成功时也就格外欢喜。想来此书的读者都是 IT 管理行业的同好,希望能在未来与各位同心协力,打好 CMDB 这个地基,一起筑起中国 IT 管理系统的摩天大厦。

陈傲寒(博思软件(中国)有限公司中国区总经理)

2011 年 3 月 16 日



导 言

《CMDB 分步构建指南》的英文版于 2006 年出版,后由于 ITIL V3 的发布,进行了相应的修订,以完整融入 ITIL V3 的框架及理念之中。在中国,一直以来这本书只是作为 BMC 内部的知识文献赠送给我们的客户,因此我们不断地收到是否有中文版的询问,以及对书中详细问题的探讨,而这些其中又有许多是由于语言的差异所引发的,鉴于此,BMC 中国有限公司决定展开本书的翻译工作,希望为中国的 IT 管理领域奉献一份有实质性价值的书,而这就是本书中文版的诞生由来。

对于本书还有以下几点需要说明:

1. 为了更好地让中国的 IT 管理者们理解本书的相关内容,我们组织了 BMC 中国有限公司的咨询顾问负责翻译工作,以期让本书与中国的 IT 管理现况有所共鸣,有一个相对一致的语境,因为我们的咨询顾问一直在参与着国内大型 IT 机构的 IT 管理项目,有相当丰富的经验。但另一方面,毕竟他们不是专业的翻译者,加上日常项目生产任务繁重,只能利用节假日休息时间进行翻译及校对工作,可能在某些篇幅中出现错漏的现象,虽然经过几轮的校对与检查,但我们仍然担心这种瑕疵会出现在读者面前,如果您在阅读的过程中发现了类似的问题,并能反馈给我们,我们将非常感谢您的帮助。

2. 本书的宗旨在于介绍一个理想的环境状态下如何一步一个脚印地建设一个符合企业现实的 CMDB,它探讨的是一条可能的成功道路,在其中每一个阶段的每一个作业中都浓缩了 BMC 在全球的项目提炼,但我们并不认为成功的道路只有这一种,只是因为在我们的经验中这条道路是最为熟悉的,而且相对容易达成目标。文无第一,武无第二,在理论与方法上的二元思维不是一种成熟的态度,所以希望读者在阅读时要结合企业自身的现状进行思考,方法很重要,而应用的方式与使用的人一样重要,如果您选择本书作为您所在的企业的 CMDB 建设指南,请记住我们的提醒,它是一本指南,而不是一本可机械化操作的手册。

3. 对于正在实施 ITIL V2 的读者们,本书仍然会提供相当一部分有用的信息,请不必担心 ITIL 版本的不同所造成的阅读障碍,因为以下说明将帮助您理解本指南。





ITIL V3 和服务管理生命周期

ITIL V3 介绍了服务管理生命周期方法,如图 A 所示。当您构建 CMDB 的时候,请记住此生命周期方法,并注意观察 CMDB 如何改进业务服务。

服务管理是一种组织的能力,同时又是战略的优势,它始于服务战略,服务战略的目标是设计、开发和实施服务管理;其次是服务设计,它确保提供的 IT 服务能满足业务的目标;接着是服务转换,其重点是实现从设计、开发到运营的平稳过渡;最后是服务运营力求有效地管理优先级,如提供给业务的 IT 服务的可靠性,优化现有基础设施的利用,解决问题,以及控制服务的需求。服务改进(CSI)的核心价值是提高现有 IT 服务的质量。虽然其他四个服务管理生命周期的组成部分最好按顺序执行,但是当服务改进被嵌入这些生命周期各阶段中时,服务改进才是最有效的。

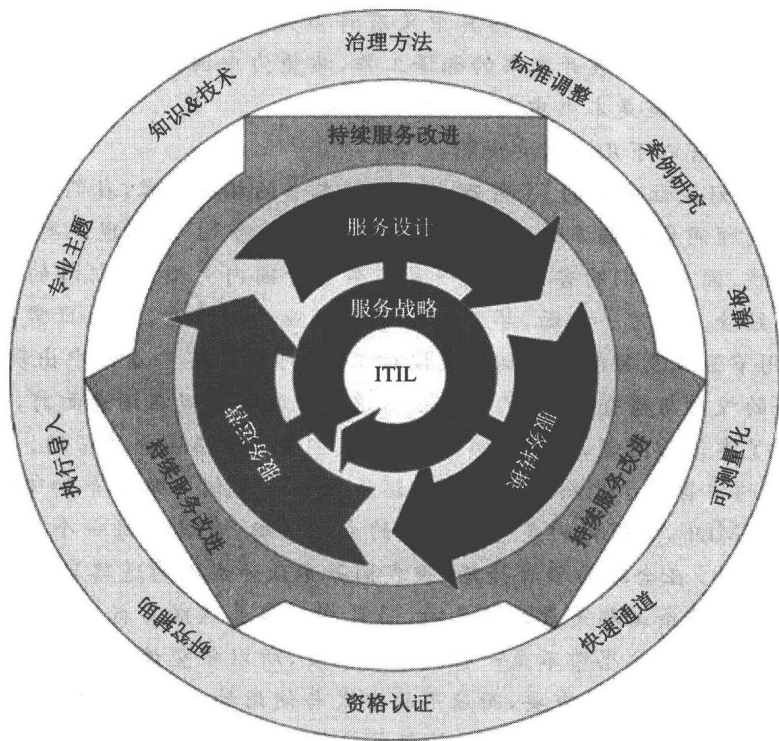


图 A ITIL 服务管理生命周期

CMDB 和 CMS

虽然本书的重点是建设一个 CMDB,但是它也有助于了解 CMDB 怎样适应于更广泛

的配置管理系统(CMS),根据 ITIL V3,CMS 由数据库和为服务提供商的管理配置数据的工具所构成。更简单地说,CMS 是覆盖所有 IT 与服务生命周期的支持基础。

CMS 的目标

- ◆ 最大化业务价值;
- ◆ 管理关键业务服务;
- ◆ 确保合规治理和内部安全策略;
- ◆ 实现自动化,最大限度地提升效率;
- ◆ 允许对资产进行控制。

一个 CMS 可能包括各种 IT 管理工具和数据库,例如资产数据库、变更管理系统和一个 CMDB,详细信息请参考 ITIL V3 核心出版物有关 CMS 的描述。

唯一参照

CMDB 提供了唯一的参照,使业务流程、用户、应用程序和底层 IT 基础设施之间的所有 IT 决策更有业务意识透明度而成为权威参考机制,这提高了操作者对实时业务服务状态的感知水平,诸如电子邮件的可用性,网站的性能,等等。

领先的 CMDB 解决方案均内置了支持 CMDB 联邦的方式,也就是说,并非所有的配置数据都必须储存在一个单一的物理数据库中。相反,原始的系统和数据源仍是权威的信息来源,而 CMDB 成为这些信息存在哪儿和怎样访问的参考。ITIL V3 现在认识到这一联邦方式的重要性,并建议它作为 CMS 结构的核心部分。

在联邦方式下,核心数据存储于 CMDB 中,然后连接到其他更详细的数据源。这种连接提供了一个可以访问所有配置项(CI)的 CMDB。因此,CMS 包括一个 CMDB 或多个 CMDB,并通过联邦访问所有原始数据源及其内容。借助加入的关键功能,如分析技术、仪表板和资产管理,CMS 扩展了 CMDB 在整个 IT 中的价值。

影响文化和组织变革

当您开始走向建设 CMDB 的道路时,很重要的一点是:任何成功实施的过程和工具都需要文化变革。其关键在于宣传 CMDB 的好处或收益——不只是针对组织的收益,还包括受此变革影响的每一个人或单位的好处。对于不同的人员或单位,这些好处会有所不同。对服务台来说,一个 CMDB 的好处是让所有组件和关系所构成的基础设施有更高的可见度,从而更快速地解决事件,减轻压力,减少错误,等等。对财务经理来说,一个 CMDB 更好地保证了所有 IT 成本核算的准确性,促进了 TCO、ROI 的计算。对于服务级别管理者来说,这意味着所有的组件和关系构成一个端到端、全面的服务可见性。对于业务来说,一个高效的 CMDB 能提高 IT 效率,同样,效率和灵活性的提高也能更好地满



足不断变化的业务需求。然而,让大家理解 CMDB 的好处还只是个开始。正如 ITIL 指出的,仅仅改变 IT 服务是无法转变一个组织的,最终,组织需要发展到允许利用已经发生了改变的 IT 服务。

随着 CMDB 的实施,IT 内部交流以及 IT 与业务之间的沟通会显著改进。事实上,CMDB 应成为一个集成平台,一个将多个流程和工具整合在一起的平台。组织应建立一个全面的沟通计划,以协助管理文化变革。您可以识别 CMDB 是如何影响个人和单位的,并且可以通过鼓励参与、求同存异等方法来促进一次成功的转变。任何流程和工具的成熟度评估应包括对人的评估,不仅仅是能力,还包括对其态度和行为方面的评估。然后,将从评估中收集来的信息应用于管理文化变革。改进的文档要求可以促使文化从信息囤积变为信息共享。这个要求能对文化产生重大影响。

学以致用

伴随着您对本书的学习,您的组织会如同您一样的成长,CMDB 会帮助您的组织成长到一个新的成熟度,虽然本书为建立 CMDB 提供了一个指南,但成长的过程中总会伴随痛苦,永远不要低估您可能碰到的挑战与困难。我们祝愿您和您所在组织取得圆满成功。



致 谢

本书的完成离不开以下人员的贡献：

Dag Blokkum——BMC 全球业务流程架构师。Blokkum 负责该公司全球 ITIL 的实施。他有超过 20 年的 IT 经验，是休斯顿 itSMF 的项目负责人和董事会成员，并拥有计算机工程硕士学位与工商管理硕士学位，且通过 ITIL 服务管理大师的认证 (ITIL Master)。他是 ITIL V3 专家，也是 ISO/IEC 20000 的顾问/经理。

Erin Casteel——BMC 解决方案架构师。Casteel 在 IT 行业有超过 18 年的经验，曾在多个行业领域从事 IT 服务管理项目，她已培训了近五千名包括 ITIL Foundation、ITIL Practitioner 和 ITIL Master 的学员。Casteel 曾在悉尼大学做过演讲，是国际 ISO/IEC 20000 认证委员会来自澳大利亚的代表。

Atwell Williams——BMC 公司首席技术官办公室的解决方案架构师。Williams 一直负责 BMC 内部生产系统的整体性能、可用性和可恢复性。在他的领导下，BMC 实施了业务服务管理 (BSM)。Williams 目前负责指导 ITIL 的客户，以及如何在他们的组织实施服务管理。

David Chiu——BMO 金融集团的资深业务技术专家。在过去的五年里，Chiu 负责 BMO 的多个 ITIL 流程设计，包括发布、变更、配置和服务级别管理。他现在运用统计过程控制技术和其他质量改进方法，为既定的 ITIL 流程的持续改进提供指导和专业知识。Chiu 荣获“第七届和第八届年度国际 IT 服务管理会议的最佳 ITIL 案例研究”奖。他也是为 HDI 的《实施服务和支持管理流程：实用指南》做过贡献的作者。

Troy DuMoulin——经验丰富的 Pink Elephant 执行顾问。DuMoulin 在业务流程重新设计方面具有扎实而丰富的背景知识。他持有 ITIL 管理证书，并在地区和全球范围领先的服务管理项目中有丰富的经验。他在 Pink Elephant 的重点是为客户提供战略和战术层次的咨询服务，基于将组织的问题转换成知识。DuMoulin 是 ITSM 活动上常见的演讲者，他也是为《促进实施 IT 服务管理》这本书做了不少贡献的作者。

Brian Emerson——BMC 的高级解决方案营销经理。Emerson 目前负责 BMC Atrium 的实现技术。他是被 BMC 收购的 Remedy 的 AR 系统产品线经理，已在 BMC 工作 6 年。



多。他拥有圣克拉拉大学运维管理和信息系统的学士学位。

Malcolm Fry——IT 业界的杰出人物,有超过 35 年的丰富经验。Fry 使这本书概念化,对此书的第一版本做出了重大贡献。他是四本 IT 服务与支持畅销书的作者,这些书在很多期刊和杂志上已发表,并作为科技新闻工作者定期的信息来源。Fry 还是 ITIL 大师认证资格的原始贡献者。

Rhonda Keller——BMC 高级教育开发者。Keller 主要负责 BMC Atrium CMDB 课程,而且是 BMC CMDB 7.x 学习路线的合作开发者。

Angie Massicotte——IT 顾问。Massicotte 为组织提供了各个 ITSM/ITIL 的改善措施。作为安大略省政府一个 IT 服务与质量经理,Massicotte 是 IT 服务管理项目发展的关键。她与安大略省政府的工作重心是监测和衡量服务表现及定义配置管理信息模型需求。Massicotte 还持有 ITSM 大师认证。

Kurt Milne——独立的研究所 IT 流程学院的董事总经理。Milne 拥有 15 年多的营销管理经验、联盟管理经验,以及领先的技术公司的工程职位。他的专业领域包括 IT 服务管理和 IT 控制、库存和供应链管理及计算机集成制造。

Jeanne Morain——拥有 10 年多的领先开发和部署产品经验,帮助财富 500 强公司遵守法规和业务策略。Moriain 为将集成发现工具纳入资产系统作了最早的尝试。她还拥有南伊利诺伊大学硕士学位。

Michael Nicoletti——Nicoletti 被称为世界范围可信赖的高级 IT 管理顾问。2004 年 4 月他是第一个为 BMC 独家部署价值模型实现福斯特集团 TEI 认证的人。Nicoletti 持有罗彻斯特科技大学本科学位。他还对统计学颇为专注。

Michael Oas——沟通科技公司的总裁。Oas 是 IT 服务管理资深信息技术顾问,在这个行业有 10 多年的经验。他曾经是一位具有 10 年航空交通/武器控制经验的官员,他曾在加拿大空军军部,为 NORAD 从事开发和应急规划工作。

Maria Ritchie——高级 IT 顾问集团战略 IT 管理顾问。Ritchie 有 10 年公共部门 IT 管理经验。在安大略省政府,Ritchie 作为安大略战略实施以 ITIL 为基准的服务管理框架的主要领导者,在定义战略和确保行政致力于推动 ITIL 的战略中发挥了重要作用。Ritchie 还具有 ITIL 大师的认证。

Ken Turbitt——Turbitt 具有广泛的最佳实践管理、IT 和咨询经验。他已持有 10 年以上的 ISEB ITIL 管理/大师资格。他还是 Gartner 认证的 TCO 顾问。

本书中文版的编译出版来自以下人员的辛勤劳动：

主 编

赵大平, BMC 中国服务总监

谢 琬, BMC 中国技术总监

翻 译

梅继雄, BMC 中国技术顾问

刘 征, BMC 中国技术顾问

张 涛, BMC 中国技术顾问

孙心男, BMC 中国技术顾问

徐 超, BMC 中国技术顾问

张 录, BMC 中国技术顾问

校 对

熊强胜, BMC 中国技术顾问

谢 琬, BMC 中国技术总监

目 录

第一阶段 组建项目团队和定义项目	1
步骤 1 组建项目团队	3
步骤 2 获取 CMDB 知识	11
步骤 3 定义项目及目标	17
步骤 4 回顾及确定收益	22
步骤 5 构建业务案例	30
第二阶段 定义需求和创建 IT 服务模型蓝图	36
步骤 6 识别治理需求	40
步骤 7 选择最佳实践	45
步骤 8 识别潜在问题	51
步骤 9 识别库存和资产需求	55
步骤 10 定义服务目录需求	61
步骤 11 定义其他流程的支持需求	67
步骤 12 定义配置项颗粒度和 IT 服务模型	71
步骤 13 定义配置项关系	81
步骤 14 定义配置项属性	88
步骤 15 设计 IT 服务模型蓝图	97
第三阶段 选择解决方案和工具	104
步骤 16 选择 CMDB 解决方案	106
步骤 17 规划 CMDB 数据填充	118
步骤 18 选择数据采集工具	128
步骤 19 计算项目 ROI	133





第四阶段 建设和维护 CMDB	140
步骤 20 建设 CMDB	143
步骤 21 建立 CI 生命周期管理流程	149
步骤 22 建立支持流程	156
步骤 23 CMDB 初始化	162
步骤 24 培训 CMDB 团队和用户	168
第五阶段 驱动持续价值	173
步骤 25 设定度量与指标	175
步骤 26 创建持续服务改进计划	182
附录 CMDB 分步构建任务蓝图	187

第一阶段 组建项目团队和定义项目

在 CMDB 项目的第一阶段,将组建一个项目团队,确定项目范围,收集主要信息,最后在获得资金与许可后将资源投入到项目中。将 CMDB 的优势扩展到各种 IT 功能中,这受益于获得 IT 基础设施、用户、服务等统一而准确的数据。因此,获得知识以及确定范围、问题、解决方案及收益都是成功获得批准、推动项目的关键因素。

本书旨在提供如何组织 CMDB 项目及建设一个成功的 CMDB 的实践指南,在本阶段的所有步骤将应用常见的 IT 项目管理最佳实践。如果您的组织已经遵循严格的 IT 项目管理,那么将不必在这些步骤上花过多时间,但可以花点时间回顾一下,因为这些步骤包含了大量有用的 CMDB 信息,这将有助于您取得成功。

第一阶段的步骤如下:

- ◆ 步骤 1 组建项目团队
- ◆ 步骤 2 获取 CMDB 知识
- ◆ 步骤 3 定义项目及目标
- ◆ 步骤 4 回顾及确定收益
- ◆ 步骤 5 构建业务案例

可以使用以下检查项:

步骤 1

组建项目团队

目标:确定团队成员,包括受影响的 IT 职能团队的主要成员,需要他们的投入和支持。还需要确定项目其他阶段所需要的资源。正确的团队成员会增加项目成功的可能性。

完成:_____

步骤 2

获取 CMDB 知识

目标:培训项目成员关于 CMDB 各个方面的知识,包括结构、专业术语、范围、与其他 IT 流程的关系、收益,以及建立一个 CMDB 所需完成的任务。对培训教育的投资将会快速、明显地减少后期的困惑,并提高您清晰表述运作此项目的原因的能力。

完成:_____

