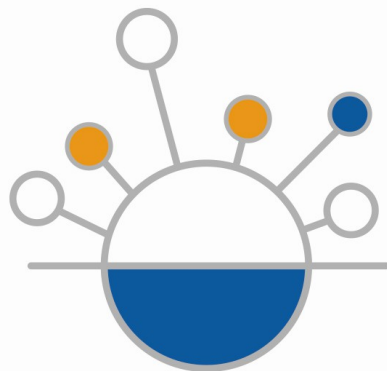


La soluzione per l'IT Asset & Service Management



CMDBuild[®]
READY2USE

Aree funzionali

Le funzionalità di CMDBuild READY2USE:

- Configuration Management
- Service Desk e processi ITIL
- Asset Lifecycle
- Service Management
- Data reconciliation
- Georiferimenti GIS e BIM

Configuration Management



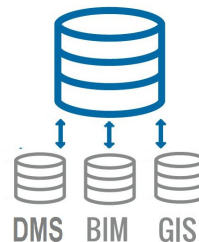
Service Desk e Processi ITIL



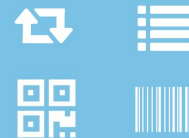
GIS & BIM support



Central Database



Asset Lifecycle



Service Management



Data Reconciliation



Configuration Management: tipologie di CI

Schede dati

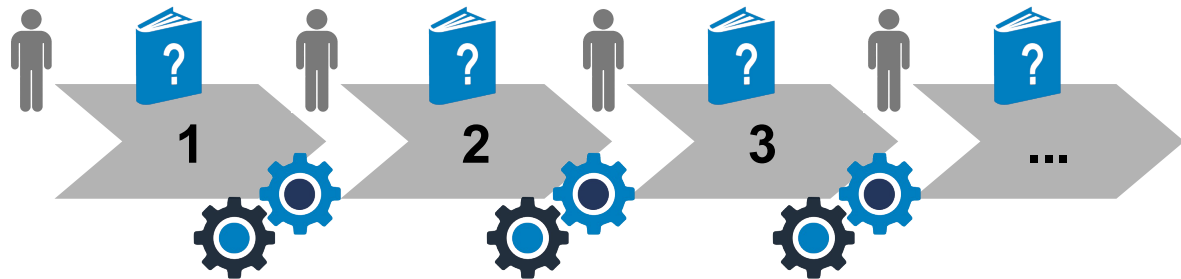
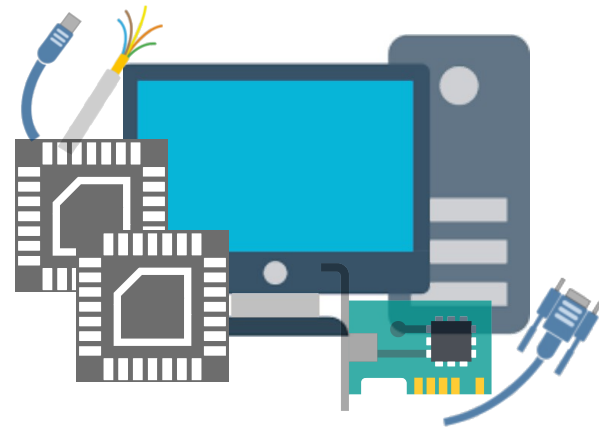
di CI di area client, server fisici e virtuali, network, telefonia, software e licenze, servizi, ma anche persone, uffici, ubicazioni, ecc



Configuration Management: criteri di gestione

Criteri di gestione suggeriti:

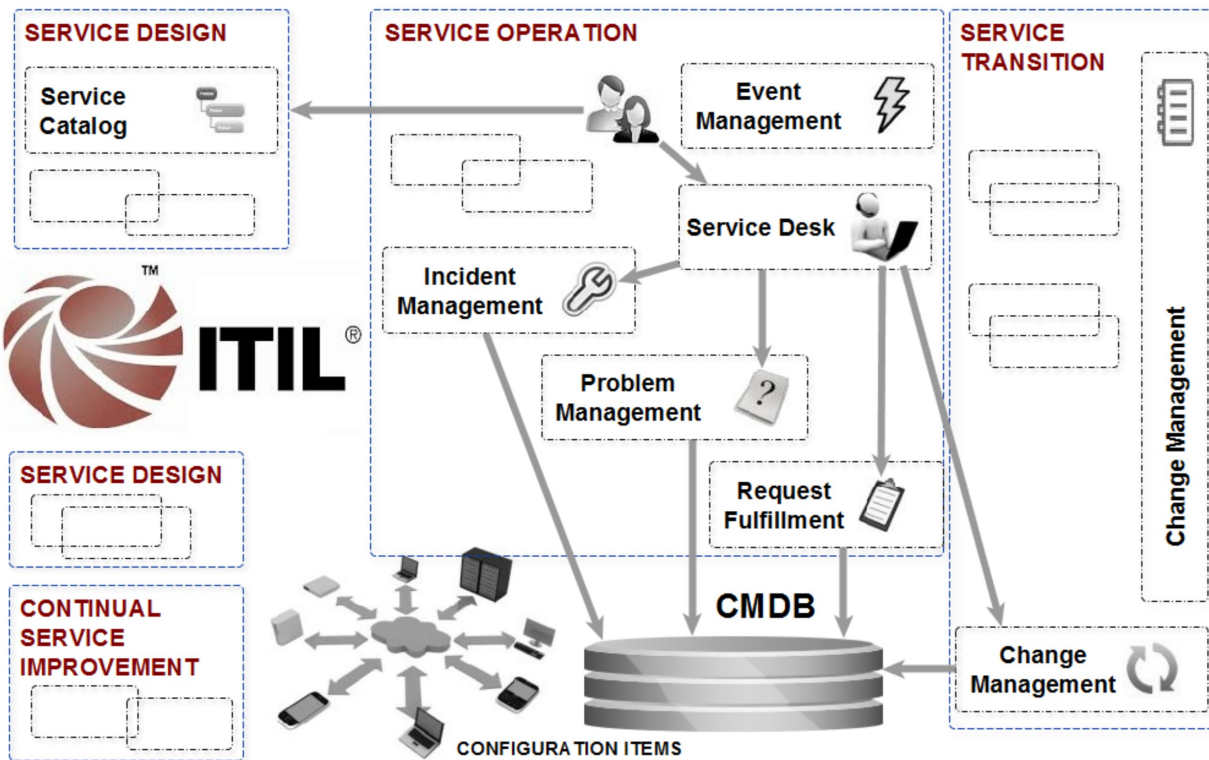
- **gradualità** di implementazione
- scelta del **corretto livello di dettaglio**
- **procedure** formali per garantire l'aggiornamento dei dati



ITIL oriented

ITIL oriented:

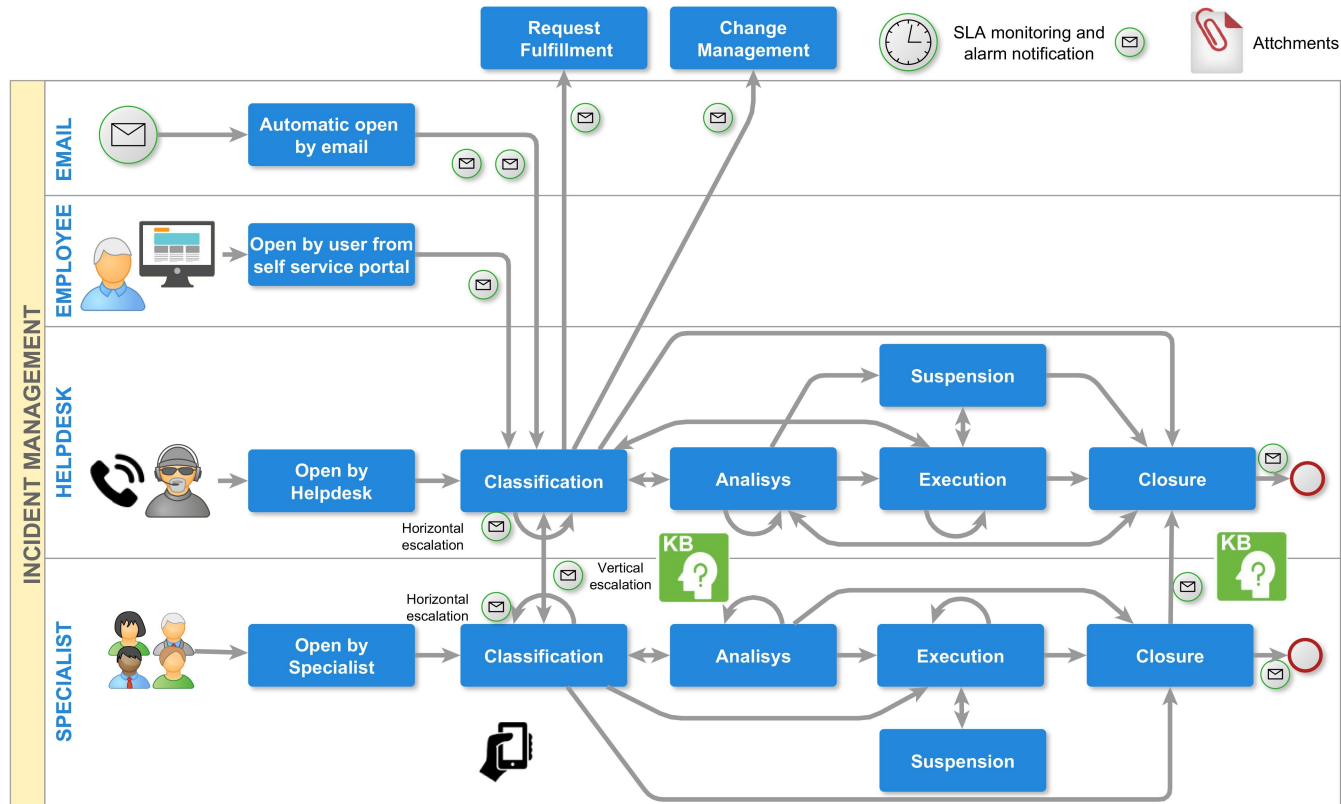
- modellazione libera del **CMDB** (tipo e dettaglio CI)
- implementazione custom dei **processi ITIL** ("adopt & adapt")
- relazioni e dipendenze per analisi di impatto
- versioning di ogni modifica ad ogni scheda dati
- interoperabilità con altri strumenti



Service Desk: Incident Management

Incident Management, con:

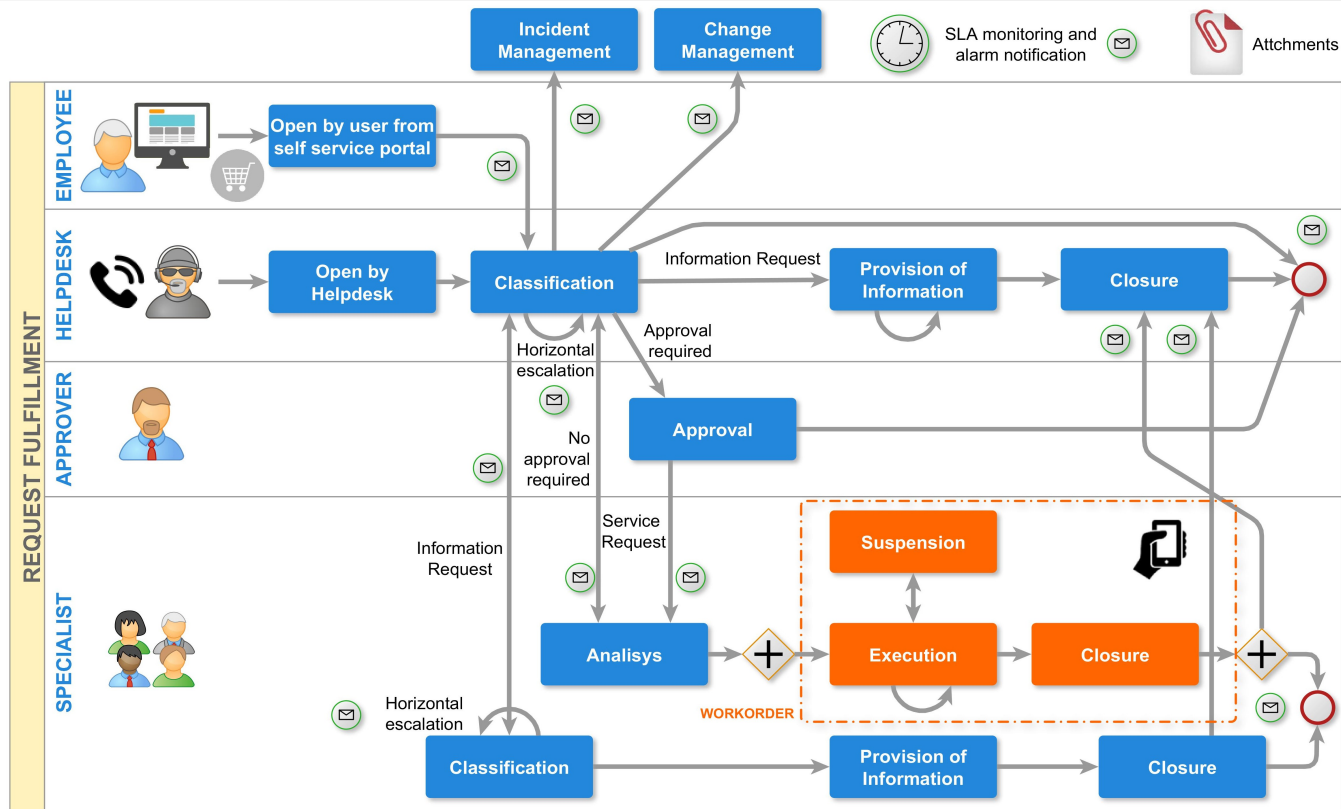
- apertura attraverso più canali
- classificazione da parte dell'helpdesk
- escalation agli specialisti, che possono poi operare anche con smartphone e tablet



Service Desk: Request Fulfillment

Request Fulfillment,
per la gestione di:

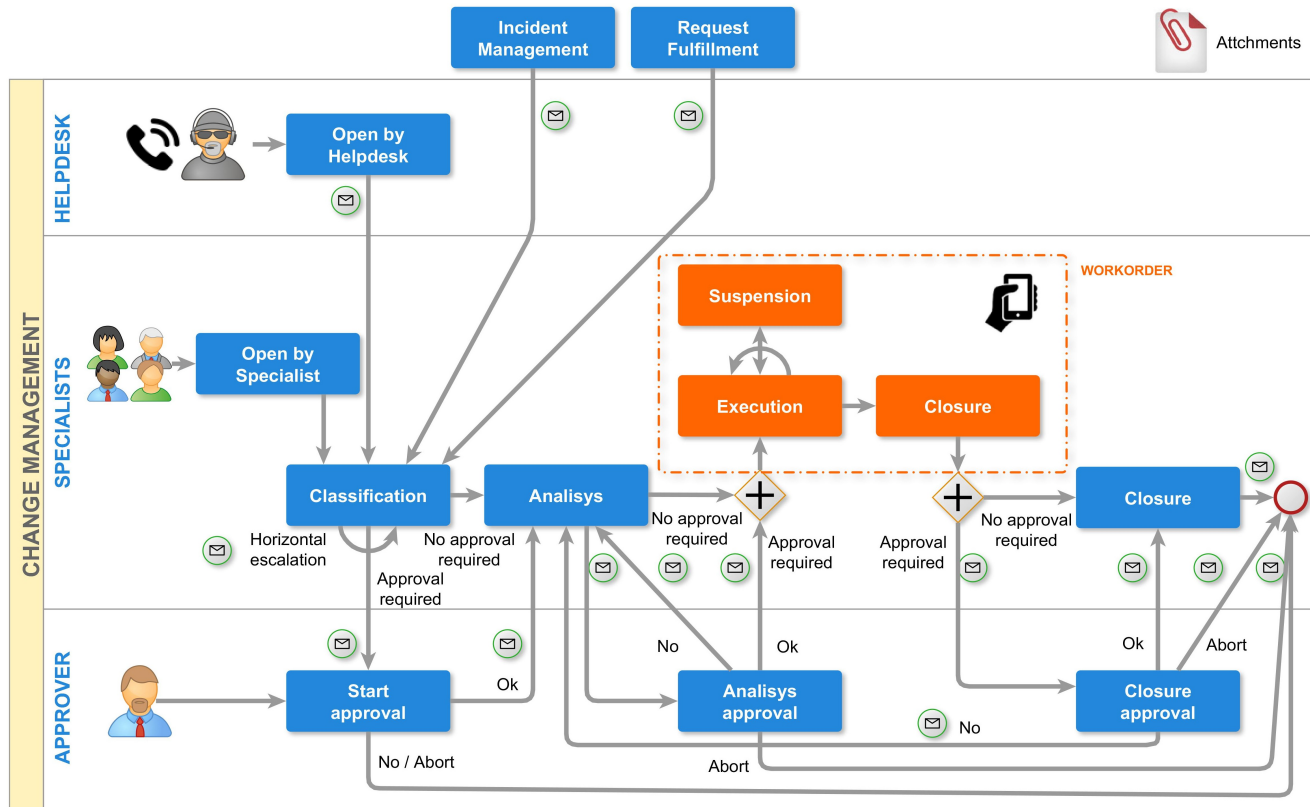
- richieste di informazioni
- richieste di servizi da Service Catalogue, con approvazione, apertura ordini di lavoro multipli, eseguibili anche con smartphone e tablet



Change Management

Change Management, con:

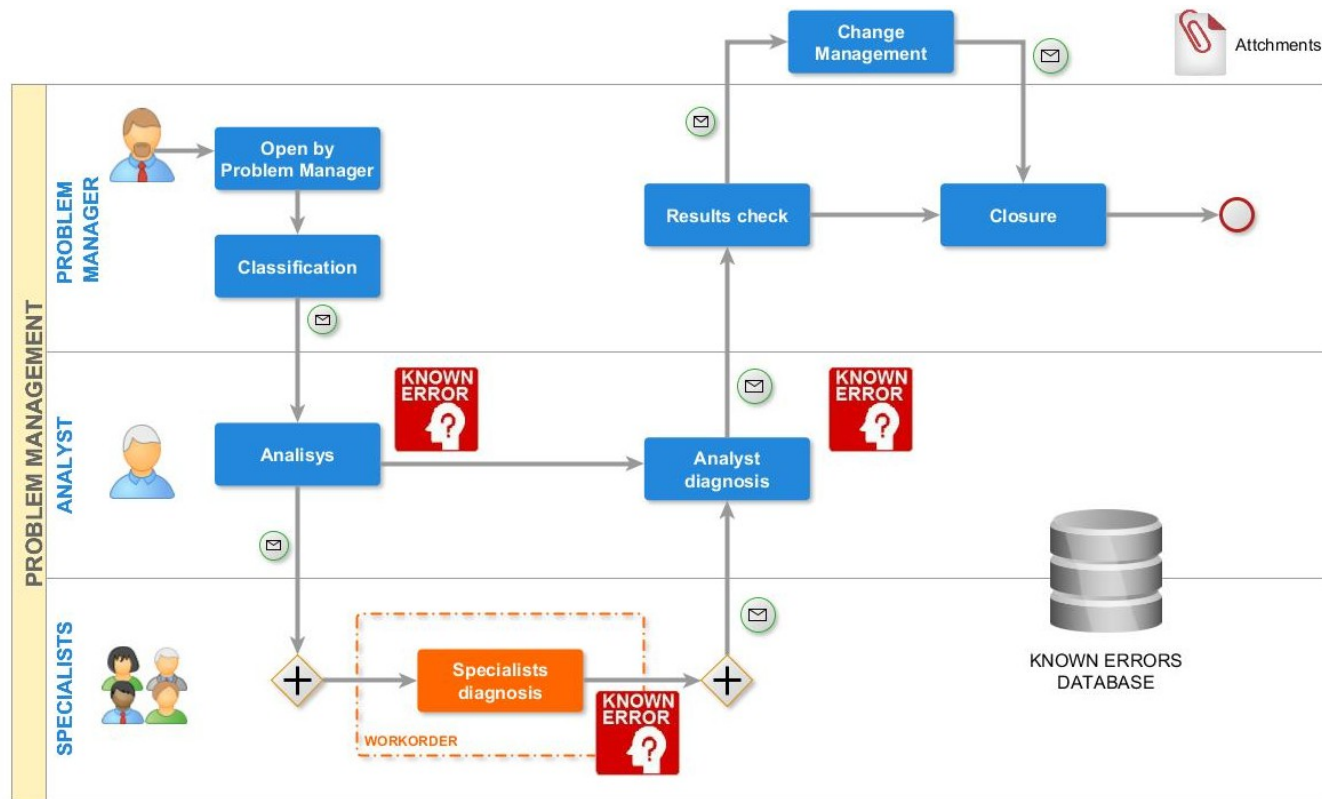
- avvio diretto o da Service Desk
- presa in carico da specialista competente
- approvazione avvio, analisi e chiusura
- definizione piano di implementazione e test
- avvio ordini di lavoro



Problem Management

Problem Management, con:

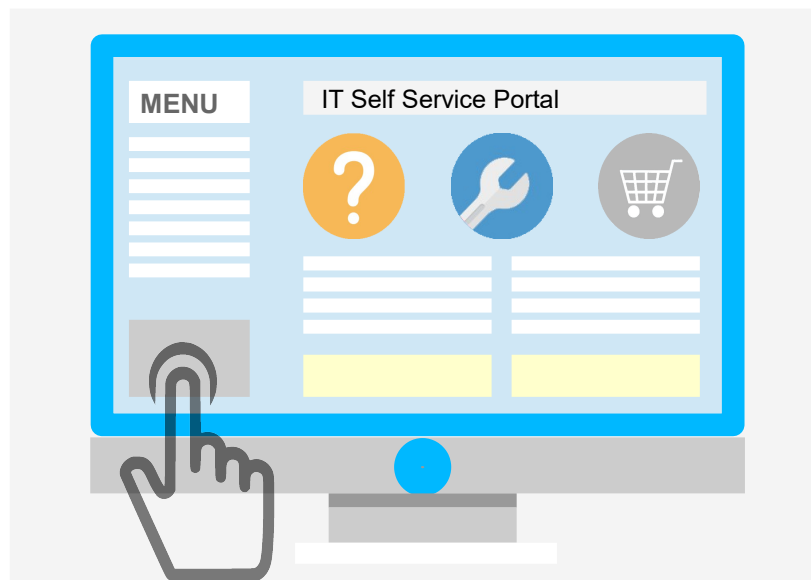
- apertura da Problem Manager
- diagnosi da analista o da specialista competente (con ordini di lavoro)
- apertura processi di Change Management
- utilizzo del Know Error Database



Service Desk: Portale self-service

Portale self-service per gli utenti non tecnici:

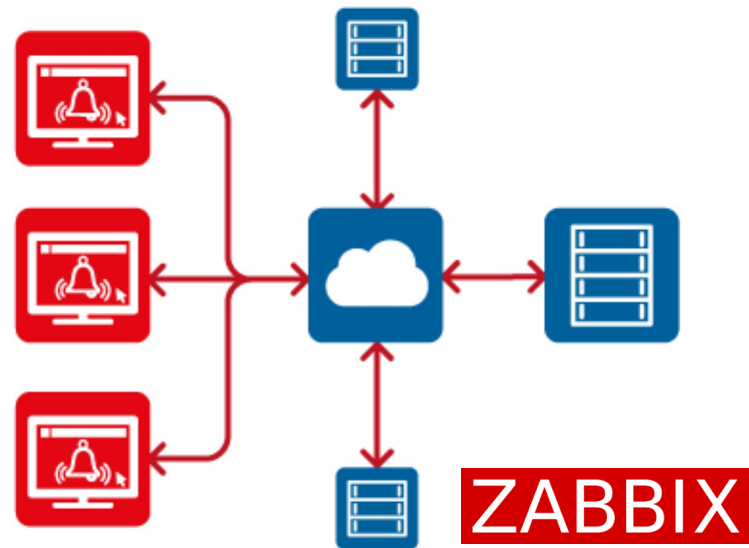
- segnalazione malfunzionamenti (Incident Management) e controllo iter avanzamento
- consultazione catalogo e richiesta servizi / informazioni (Request Fulfillment)
- richiesta servizio non standard (Change Management)
- stampa report
- controllo profilo utente e lista delle dotazioni assegnate e dei servizi sottoscritti
- consultazione FAQ e notizie IT
- basato sulla nuova interfaccia GUI Framework
- attivato nel portale open source Liferay



Service Desk: Integrazione con sistemi monitoraggio

Integrazione con il sistema di monitoraggio Zabbix:

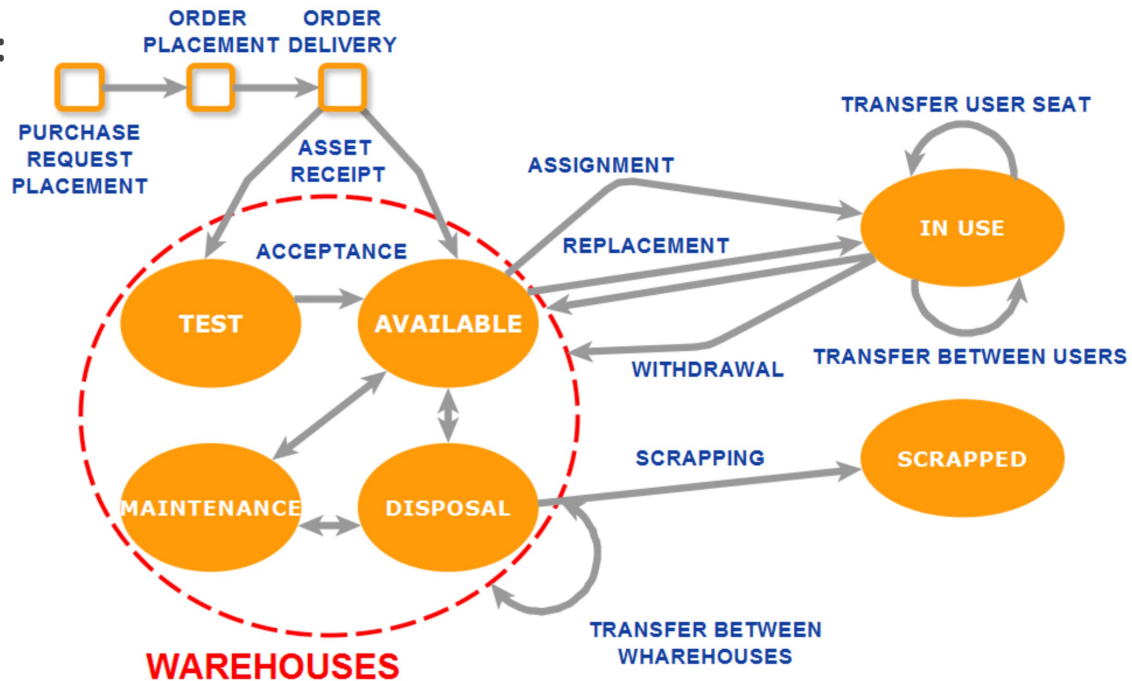
- raccolta e salvataggio nel CMDB degli allarmi relativi ai CI dichiarati soggetti a monitoraggio
- apertura processo Incident Management e correlazione con i CI coinvolti
- chiusura automatica Incident se l'allarme si risolve prima della presa in carico
- invio mail con report riepilogativo dei CI coinvolti
- esecuzione real time
- utilizza la libreria zabbix-api 3.0



Asset Lifecycle

Gestione del ciclo di vita degli asset IT:

- registrazione RDA e emissione ordine
- accettazione ed entrata merce
- assegnazione / ritiro / sostituzione asset ad un utente
- trasferimento asset fra utenti
- trasferimento asset per cambio sede utente
- trasferimento asset fra magazzini
- rottamazione asset



Asset Lifecycle

Controllo della qualità dei dati

- definizione di metriche personalizzate
- dashboard e report di controllo
- verifica eccessiva anzianità dei dati (aggiornamenti poco frequenti)
- verifica incompletezza dei dati (informazioni classificate importanti non valorizzate)

```

0 0 1 1 0 1 0 1 1 1 0 0 1 1 1 0 0 1 0 0 0 0 1 0 0 1
0 1 0 1 0 1 1 1 0 0 0 1 0 1 1 0 1 0 1 0 0 1 0 0 1
1 1 1 0 1 0 0 0 0 1 1 0 1 1 0 0 0 1 0 0 1 0 1 0
0 1 1 1 0 0 0 1 1 1 0 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 1 1 1
0 0 0 1 0 1 1 0 1 1 1 0 0 1 1 0 0 1 0 1 1 1 1 0
0 1 1 0 0 0 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
  
```

Asset Lifecycle: interfaccia “mobile”

Una “app” per lavorare in mobilità da smartphone e tablet:

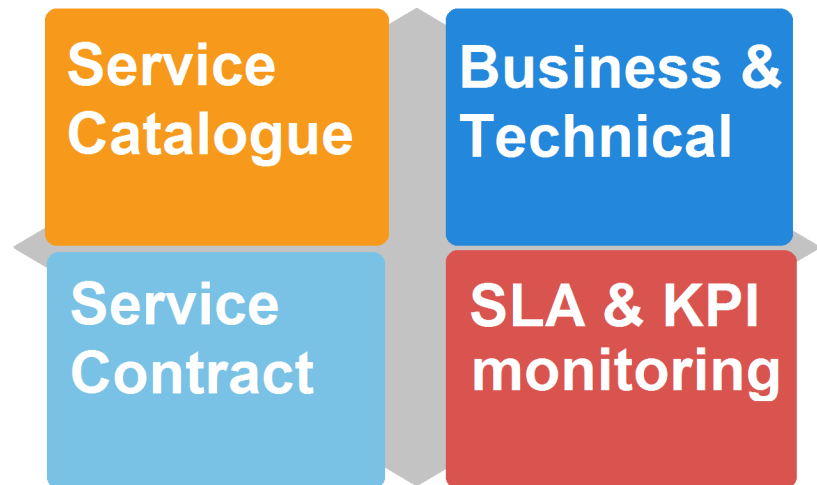
- funzionalità base di **CMDBuild**: menu navigazione, gestione schede dati con relazioni e allegati, ricerche e filtri, gestione workflow con i widget principali, stampa report
- possibilità di eseguire fotografie e archivarle nel CMDB come documenti allegati
- possibilità di leggere un codice QR e posizionarsi sulla scheda dati corrispondente
- funzionante con device Android ≥ 5.1 e iOS ≥ 11.0
- accesso ai dati di CMDBuild tramite il webservice REST



Service Management: Catalogo dei servizi

Servizi ed entità correlate:

- **Service Catalogue** (Business and Technical Catalogue)
- Strutturato in categorie multilivello e tipologie di richieste
- Gestito con Ordini di lavoro standard (basati su template) e non standard
- Contratto Servizio con Utenti / Clienti controllati con **SLA** e **KPI**
- Controlli e notifiche



Reconciliation tools: con Active Directory

Sincronizzazione dati personale:

- accesso tramite Advanced Connector al repository LDAP di Active Directory
- analisi dei dati disponibili (nome e cognome, matricola, email, telefono, stato)
- individuazione personale nuovo o con dati modificati
- report modifiche apportate con link alle schede dati per controllo diretto
- aggiornamento CMDB (dati e relazioni)
- esecuzione batch notturna



 Microsoft
Active Directory

Reconciliation tools: con OCS Inventory

Sincronizzazione dati computer e software:

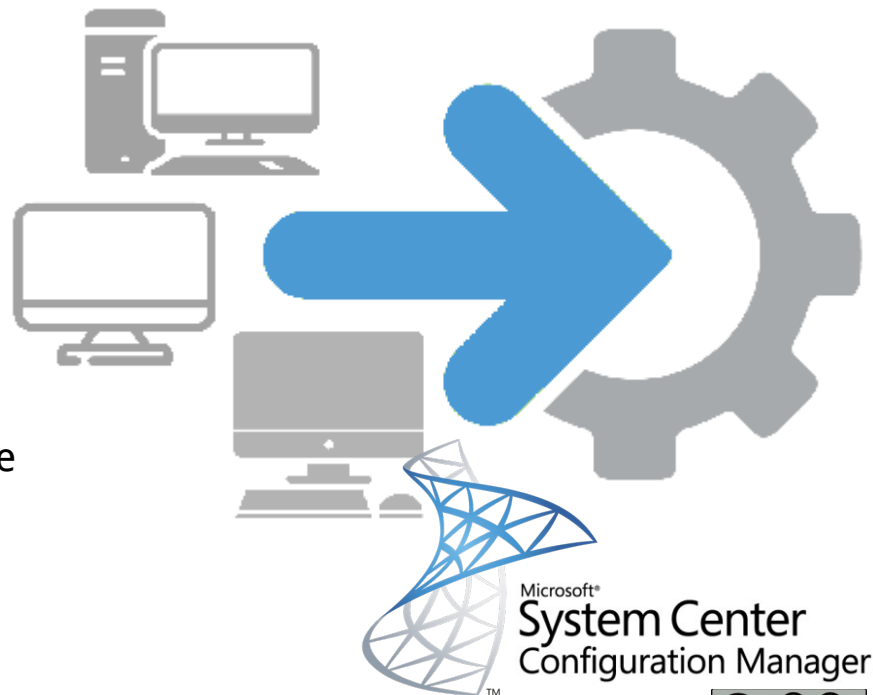
- accesso tramite Advanced Connector al database di OCS Inventory (mySQL)
- analisi dei dati pervenuti tramite "agent" dai PC collegati in rete (hostname, serialnumber, CPU, RAM, HD, sistema operativo, dati rete)
- individuazione computer nuovi e modificati
- gestione del software controllato (white list)
- report modifiche apportate con link alle schede dati per controllo diretto
- aggiornamento CMDB (dati e relazioni)
- esecuzione batch notturna



Reconciliation tools: con Microsoft SCCM

Sincronizzazione dati computer e software:

- accesso tramite Advanced Connector al database di Microsoft SCCM (SQLServer)
- analisi dei dati pervenuti tramite "agent" dai PC collegati in rete (hostname, serialnumber, CPU, RAM, HD, sistema operativo, dati rete)
- individuazione computer nuovi e modificati
- gestione del software controllato (white list)
- report modifiche apportate con link alle schede dati per controllo diretto
- aggiornamento CMDB (dati e relazioni)
- esecuzione batch notturna



Reconciliation tools: con VMware VCenter

Sincronizzazione dati server virtuali:

- accesso tramite Advanced Connector ai dati di VCenter via API VMware Infrastructure (VI) SK 2.5.0
- analisi dei dati dei server virtuali (nome VM, RAM / HD / CPU assegnati, sistema operativo, indirizzo IP, stato, cluster di esecuzione, note)
- individuazione server virtuali nuovi e modificati
- report modifiche apportate con link alle schede dati per controllo diretto
- aggiornamento CMDB (dati e relazioni)
- esecuzione batch notturna



Reconciliation tools: con Amazon AWS

Sincronizzazione dati server virtuali:

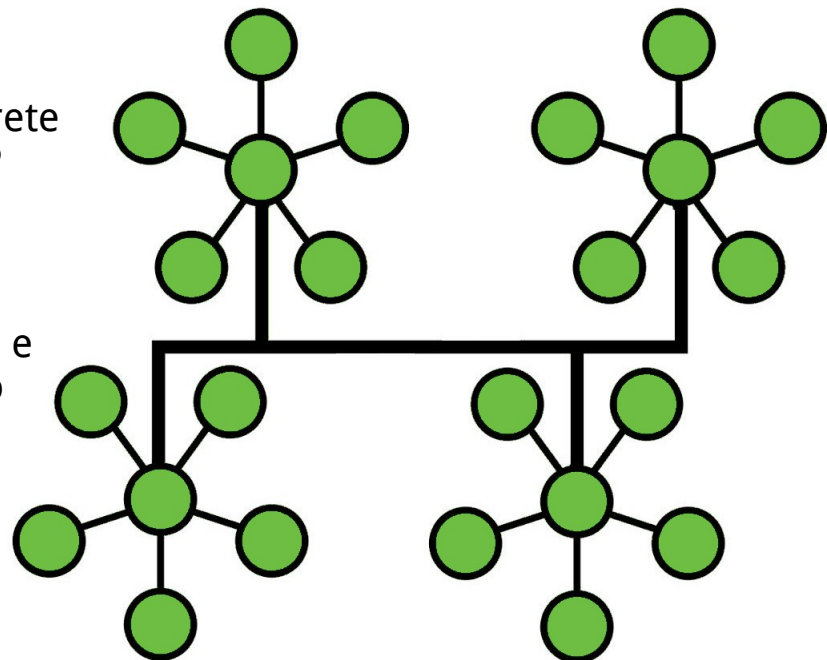
- accesso tramite Advanced Connector ai dati di AWS via API AWS EC2
- analisi dei dati dei server virtuali (nome istanza, tipologia e taglia, sistema operativo, dati di rete, stato, campi custom impostabili)
- individuazione server virtuali nuovi e modificati
- report modifiche apportate con link alle schede dati per controllo diretto
- aggiornamento CMDB (dati e relazioni)
- esecuzione batch notturna



Reconciliation tools: con device SNMP / LLDP

Sincronizzazione dati infrastruttura di rete:

- accesso alle informazioni di ciascun apparato di rete (switch / router) tramite i protocolli LLDP e SNMP
- analisi dei dati di switch e router (hostname, descrizione e informazioni di rete)
- individuazione apparati di rete nuovi e modificati e relazioni con i device collegati a ciascun apparato
- report modifiche apportate con link alle schede dati per controllo diretto
- aggiornamento CMDB (dati e relazioni)
- esecuzione batch notturna



GIS & BIM

Modalità:

- Georiferimento sul territorio
- Georiferimento su planimetrie 2D (esempio AutoCAD)
- Georiferimento su modelli 3D prodotti con strumenti BIM ed esportati in formato IFC

