



PMI

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business results®



Northern Italy Chapter

ITIL e PMBOK
Service management and
project management a
confronto

CMDBuild

*Significato di una
soluzione open source per
la gestione del CMDB*

Firenze – 1 luglio 2009



Fabio Bottega – f.bottega@teconoteca.it



TECONOTECA





Gli Eventi

Il sistema CMDBuild



- è una applicazione web per modellare e gestire il database degli asset informatici (CMDB) e per supportarne i processi di gestione in ottica ITIL
- è configurabile a 360 gradi: modello dati, processi, report, connettori esterni
- aiuta a controllare la situazione degli asset gestiti conoscendo in ogni momento la composizione, la dislocazione, le relazioni funzionali e le modalità di aggiornamento nel tempo





Gli Eventi

Il progetto CMDBuild

- è nato nel 2005 su commessa del Comune di Udine
- è stato progettato e sviluppato da Tecnoteca, specialista nella proposta di soluzioni open source
- è ITIL compliant grazie alla consulenza di Cogitek



Comune di Udine

COGITEK

- ha appena rilasciato (30 giugno 2009) la versione 1.0 finale, completamente reingegnerizzata in ottica SOA e con interfaccia utente Ajax





Gli Eventi

Il progetto CMDBuild

- dispone di un sito ufficiale www.cmdbuild.org
- è già stato scelto da numerosi enti pubblici e privati:
 - Avvocatura Generale dello Stato
 - Consiglio Regionale della Toscana
 - Camera dei Deputati (Catalogo dei Servizi)
 - Comuni di Bologna, Udine, Pordenone, Vigevano
 - Provincia di Agrigento
 - Aeroporto di Bologna
 - ABI (Associazione Bancaria Italiana)
 - CartaSI
 - Corepla (Consorzio Nazionale Recupero Plastica)
 - AscoTLC





Gli Eventi

Il valore della scelta open source (GPL)

- riutilizzo dei migliori componenti open source



- nessun costo di licenza
- maggiore libertà di utilizzo





Gli Eventi

Il valore della scelta open source (GPL)

- maggiore trasparenza grazie alla disponibilità del codice sorgente
- cooperazione fra gli utilizzatori e i gestori del progetto (discussione delle scelte tecniche, test, “wish list”)
- riutilizzo da parte di enti pubblici e privati che ne hanno finanziato parte dello sviluppo
- apertura del repository dei sorgenti agli sviluppatori interessati a collaborare nel progetto





Gli Eventi

Come CMDBuild supporta ITIL

- è del tutto aderente alla filosofia “adopt and adapt”, grazie alla completa, autonoma e graduale configurabilità del sistema
- fornisce con il proprio CMDB una visione strutturata e strettamente correlata dell’ambiente IT
- rende disponibile la storia completa delle modifiche di un item nel tempo
- è abilitato alla interoperabilità con altri CMDB grazie al webservice SOAP





Gli Eventi

Come CMDBuild supporta ITIL

- rende disponibili meccanismi per la corretta configurazione dei processi suggeriti da ITIL:
 - Gestione della Configurazione
 - Gestione degli Eventi, degli Incidenti e dei Problemi
 - Gestione delle Richieste di Servizio
 - Gestione delle Modifiche standard e non standard
 - Gestione dei Solleciti
 - Gestione della Base di Conoscenza
 - Gestione dei Livelli di Servizio
 - Gestione della Domanda di nuovi servizi e del Portafoglio Servizi
 - Gestione del Catalogo Servizi





Gli Eventi

Come CMDBuild può aiutare il PMI

- rende disponibile per il Project Management un CMDB completo di tutte le informazioni rilevanti sull'infrastruttura IT
- è in grado di supportare processi per l'attivazione di progetti e per il macrotracciamento di progetti
- offre un ambiente integrato per la gestione dei processi condivisi fra ITIL e PMI (Change Management in particolare)
- consente la produzione di report specifici, comprendenti anche diagrammi di GANTT



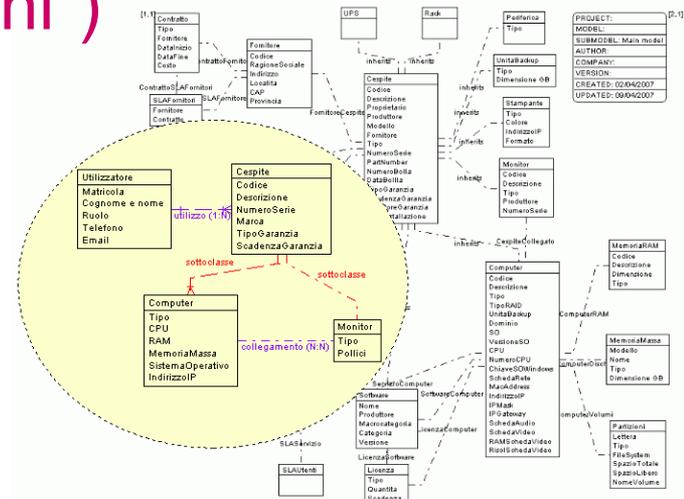
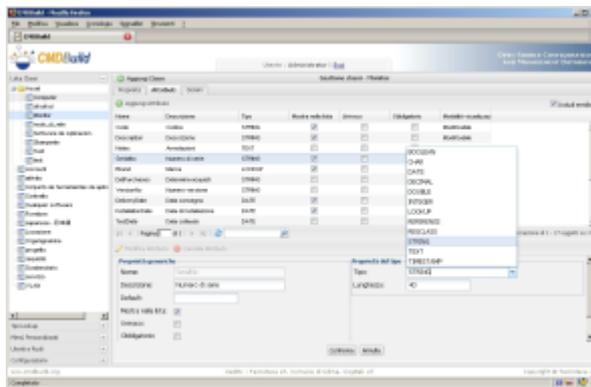


Gli Eventi

Caratteristiche: disegno del modello dati

Il modello dati è liberamente definibile in termini di:

- entità da trattare (“classi”)
- informazioni descrittive (“attributi”)
- tipologie di relazioni (“domini”)





Gli Eventi

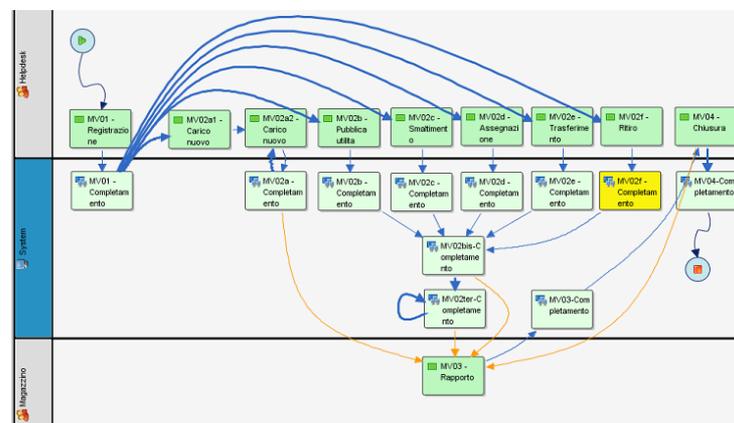
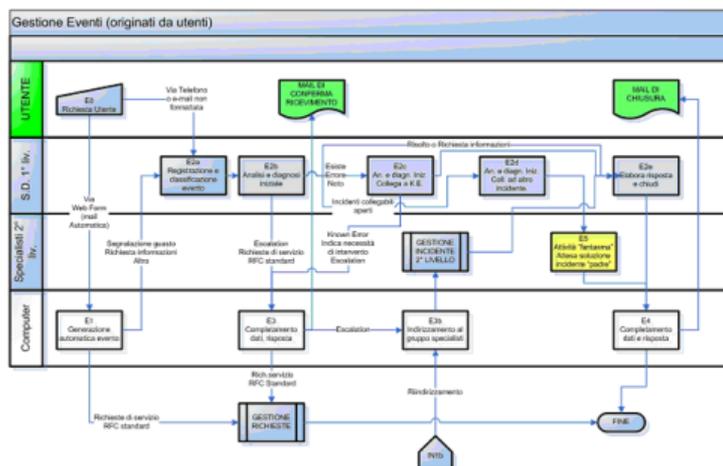


PMI
PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business results®



Northern Italy Chapter

- Caratteristiche: configurazione di processi
- E' possibile configurare workflow personalizzati con:
- disegno del flusso e dei gruppi di utenti associati
 - informazioni gestite in ogni passaggio (form utente)
 - automatismi richiesti (invio mail, operazioni sul DB)





Gli Eventi

Caratteristiche: interoperabilità

Sono implementate diverse soluzioni di interoperabilità:

- webservice SOAP
- sistemi ETL per l'aggiornamento dati da fonti esterne (sistemi di monitoraggio, sistemi ERP, ecc)
- portlet JSR per l'integrazione in portali intranet (fra cui Liferay) di funzionalità per gli utenti finali: partecipazione a workflow, controllo dei propri asset, stampa di report, ecc



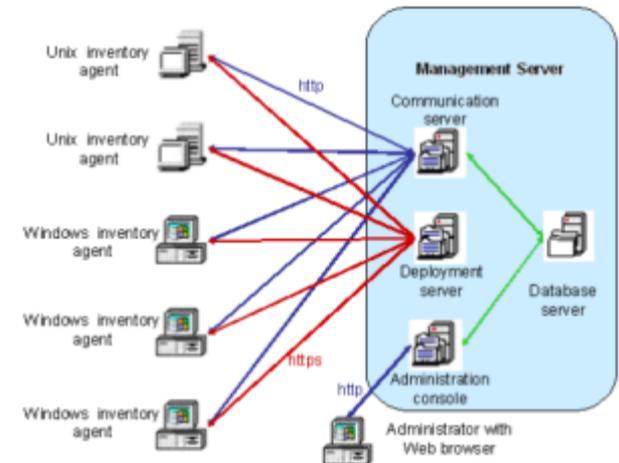


Gli Eventi

Caratteristiche: automatic inventory

Tramite i meccanismi ETL già citati è possibile:

- interfacciare sistemi di automatic inventory (fra cui OCS Inventory) per recepire dati tecnici sui computer: sistema operativo, RAM, memoria di massa, dati di rete, software installato, ecc
- rilevare differenze nei dati gestiti
- attivare workflow per richiedere l'approvazione delle modifiche
- eseguire le modifiche nel CMDB





Gli Eventi

Caratteristiche: gestione documentale

La gestione integrata dei documenti prevede:

- la raccolta di documenti tecnici ed operativi (manuali, contratti, modulistica, screenshot allegati ai ticket, immagini di oggetti ed ubicazioni, ecc)
- la classificazione ed archiviazione nel sistema DMS Alfresco, utilizzato come repository embedded
- la ricerca (anche full text) e visualizzazione dei documenti associabili ad ogni scheda dati

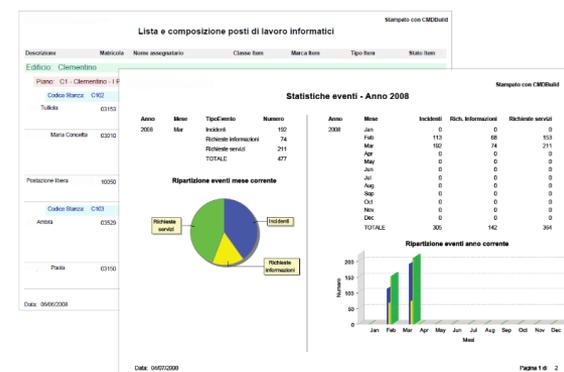
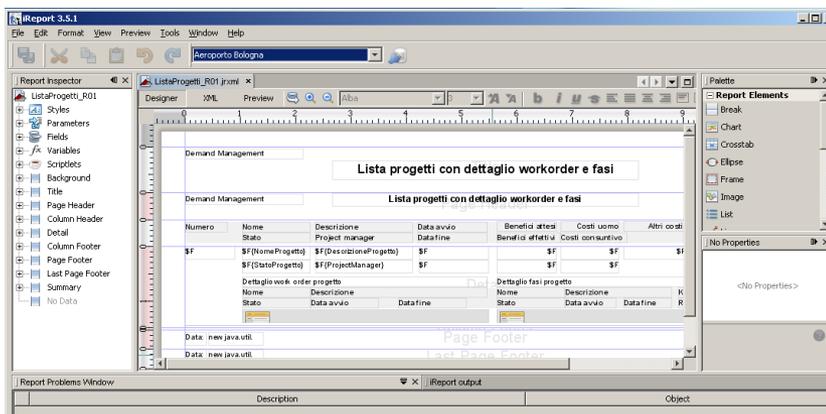


Gli Eventi

Caratteristiche: report personalizzati

Il sistema di reportistica consente di:

- disegnare report con l'editor grafico di JasperReports
- includere formattazioni, raggruppamenti, espressioni, sottoreport, immagini, grafici di vario genere
- importarli ed eseguirli dal menu di CMDBuild



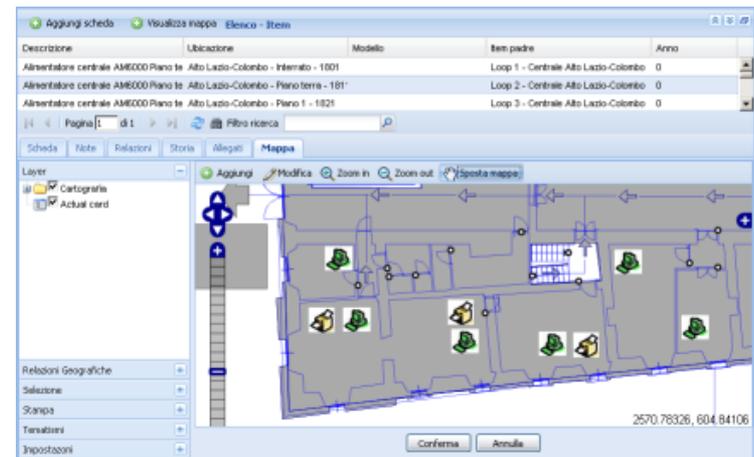


Gli Eventi

Caratteristiche: georeferenziazione

Sono predisposte nel sistema funzionalità per:

- georiferire gli asset su aree ristrette (planimetrie CAD) o su territori più allargati (mappe GIS)
- visualizzarli e gestirli in formato vettoriale
- utilizzare più servizi mappe (fra cui GoogleMaps)
- eseguire dall'interfaccia cartografica interrogazioni sulle schede dati e sulle loro relazioni topologiche





Gli Eventi

Tecnologia

CMDBuild utilizza tecnologie “allo stato dell’arte”:

- architettura SOA organizzata in componenti e servizi
- interfaccia utente basata su tecnologia Ajax
- moduli server sviluppati con linguaggio Java
- integrazione dei migliori componenti open source
- database PostgreSQL (tramite cui è realizzato il versioning completo delle modifiche)
- standard e formati aperti: XML, XPD, SOAP, Portlet JSR186/268, WMS/WFS, ecc



Altri utilizzi

CMDBuild può essere utilizzato anche in settori non IT:

- è in fase di avvio il progetto GreenWeb per la gestione del bilancio energetico di edifici ed impianti, ove CMDBuild si occuperà di Asset Management
- è allo studio un progetto di Gestione Antincendio, con mappatura degli impianti e attivazione di processi per la manutenzione a guasto e programmata
- sono già in uso soluzioni orientate alla manutenzione di infrastrutture sul territorio ed alla automazione di pratiche di ufficio tramite workflow



Esempi

Sono disponibili brevi video descrittivi del sistema:

- modellazione base dati e inserimento schede
www.tecnoteca.tv/cmdbuild/italiano/modellazione-base-dati-e-inserimento-schede
- navigazione nel grafo delle relazioni
www.tecnoteca.tv/cmdbuild/italiano/relation-graph-cmdbuild-tutorial
- esecuzione workflow (con confronto schema XPD L)





Gli Eventi

Festeggiamenti per la versione 1.0

