



**CMDBuild** ready<sub>2</sub>use

La soluzione open source enterprise preconfigurata per l'IT Asset Management  
[www.cmdbuild.org](http://www.cmdbuild.org)

**Tecnoteca Srl**

[tecnoteca@tecnoteca.com](mailto:tecnoteca@tecnoteca.com)  
[www.tecnoteca.com](http://www.tecnoteca.com)

# CMDBuild ready2use

**CMDBuild ready2use** è una configurazione di **CMDBuild** già **pronta** per essere utilizzata in ambiente di produzione:

- nasce dall'**esperienza** di oltre un centinaio di installazioni realizzate in ambito internazionale
- segue le best practice **ITIL**, di cui implementa i workflow più diffusi
- gestisce **servizi** e dipendenze, **configuration item** hardware e software, di area “client” e infrastrutturale, fisici e virtuali
- include connettori con sistemi di **discovery** per segnalare disallineamenti nei dati
- comprende una **interfaccia self-service** tramite cui gli utenti possono interagire con CMDBuild
- consente di riutilizzare i meccanismi di CMDBuild per **personalizzare** le configurazioni standard proposte

# CMDBuild ready2use

Una configurazione nata dall'esperienza di oltre 100 installazioni di CMDBuild

Configuration  
Item



Workflow ITIL



Asset  
Lifecycle



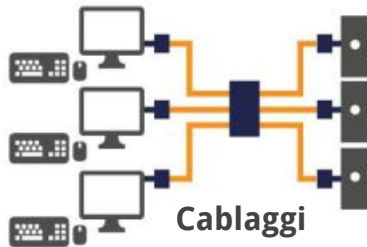
Report &  
Dashboard



Service Catalogue



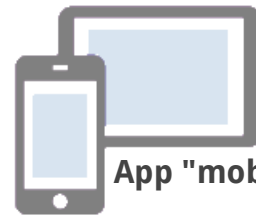
Data Collection / Inventory



Cablaggi

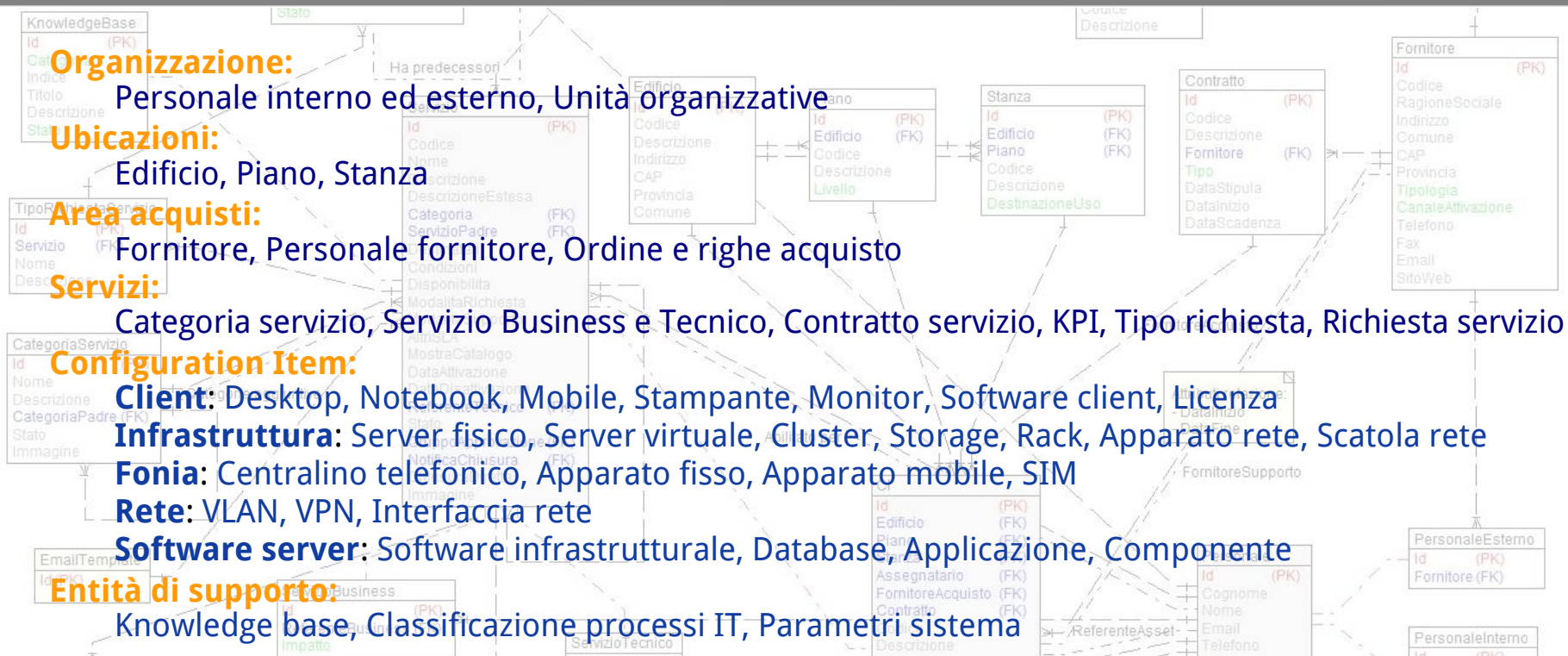


Portale self-service



App "mobile"

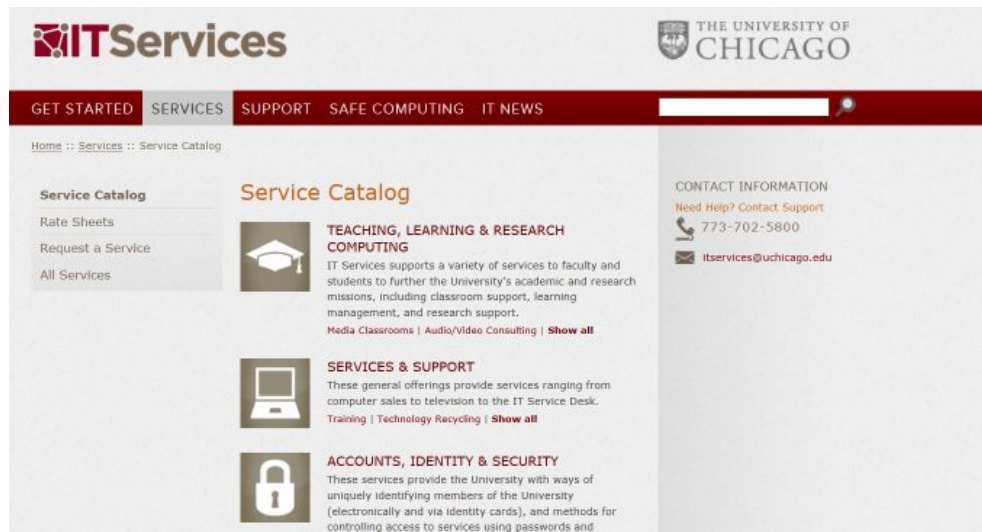
# Configuration Item ed altre entità gestite



# Catalogo dei servizi

## Servizi ed entità correlate:

- Catalogo servizi strutturato in categorie multilivello
- Servizio Business
- Servizio Tecnico
- Contratto Servizio con SLA e KPI
- Richieste di Servizio
- Template ordini di lavoro



**IT Services** THE UNIVERSITY OF CHICAGO

GET STARTED SERVICES SUPPORT SAFE COMPUTING IT NEWS

Home :: Services :: Service Catalog

**Service Catalog**

Rate Sheets  
Request a Service  
All Services

**Service Catalog**

**TEACHING, LEARNING & RESEARCH COMPUTING**  
IT Services supports a variety of services to faculty and students to further the University's academic and research missions, including classroom support, learning management, and research support.  
[Media Classrooms](#) | [Audio/Video Consulting](#) | [Show all](#)

**SERVICES & SUPPORT**  
These general offerings provide services ranging from computer sales to television to the IT Service Desk.  
[Training](#) | [Technology Recycling](#) | [Show all](#)

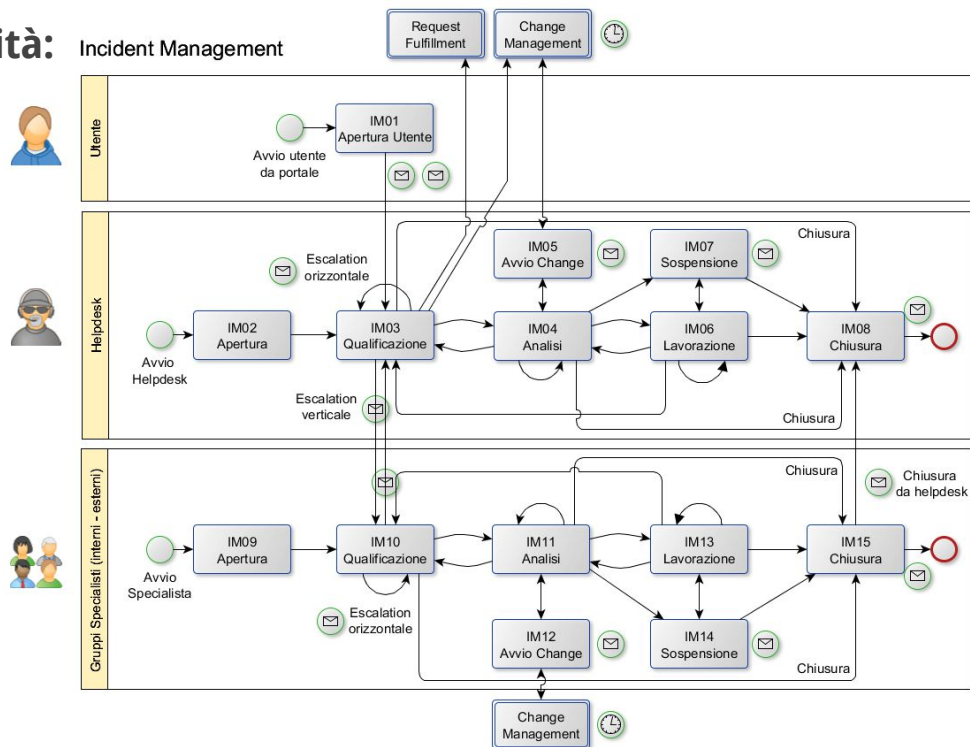
**ACCOUNTS, IDENTITY & SECURITY**  
These services provide the University with ways of uniquely identifying members of the University (electronically and via identity cards), and methods for controlling access to services using passwords and

**CONTACT INFORMATION**  
[Need Help? Contact Support](#)  
773-702-5800  
[itservices@uchicago.edu](mailto:itservices@uchicago.edu)

# Incident Management

## Il processo include le seguenti funzionalità:

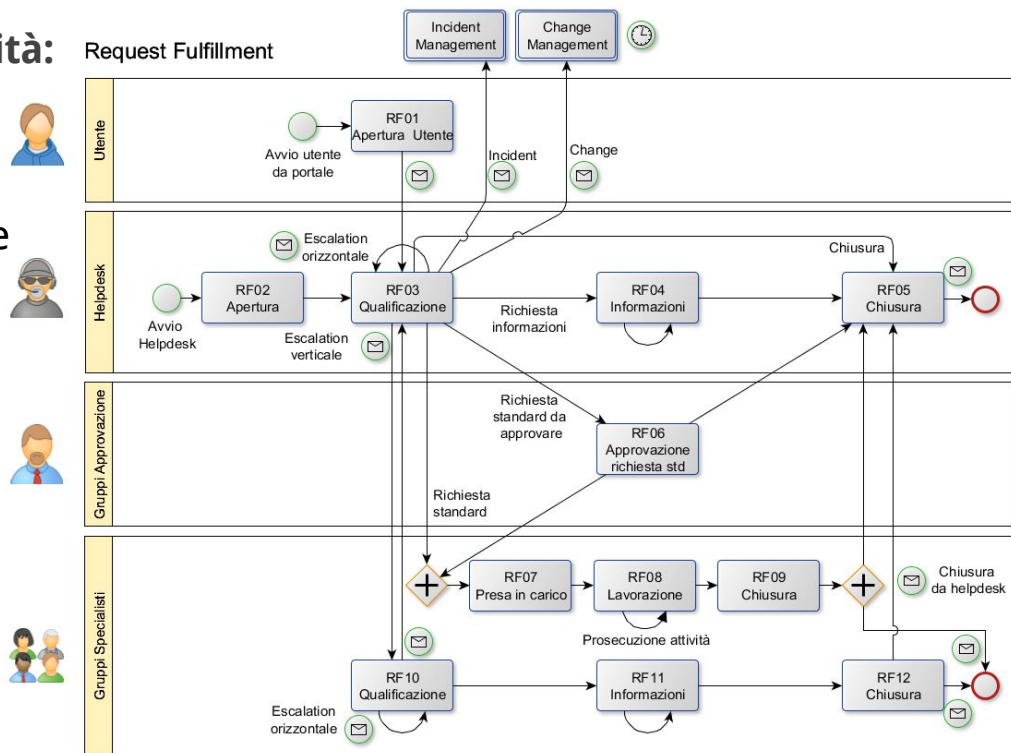
- avvio da portali self-service
- presa in carico helpdesk
- escalation ai gruppi specialisti
- notifiche via mail e gestione mail risposta
- calcolo priorità
- controllo SLA e solleciti
- utilizzo Knowledge Base
- documenti allegati
- avvio flussi secondari



# Request Fulfillment

## Il processo include le seguenti funzionalità:

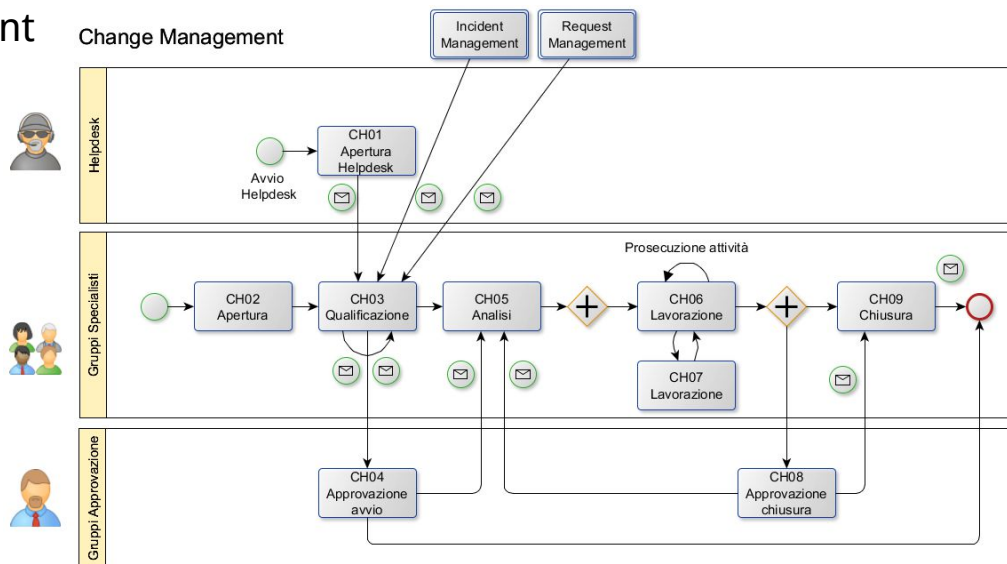
- avvio da portali self-service
- presa in carico helpdesk
- approvazione dal gruppo competente
- inoltro ai gruppi specialisti
- notifiche via mail e gestione mail risposta
- avvio ordini di lavoro dipendenti dal tipo di servizio / richiesta (template)
- controllo SLA e solleciti
- documenti allegati
- avvio flussi secondari



# Change Management

## Il processo include le seguenti funzionalità:

- avvio diretto o da Incident Management o da Request Fulfillment
- presa in carico da gruppo specialista competente
- approvazione avvio e chiusura da gruppo preposto
- notifiche via mail e gestione mail risposta
- definizione piano implementazione e test e avvio ordini di lavoro corrispondenti

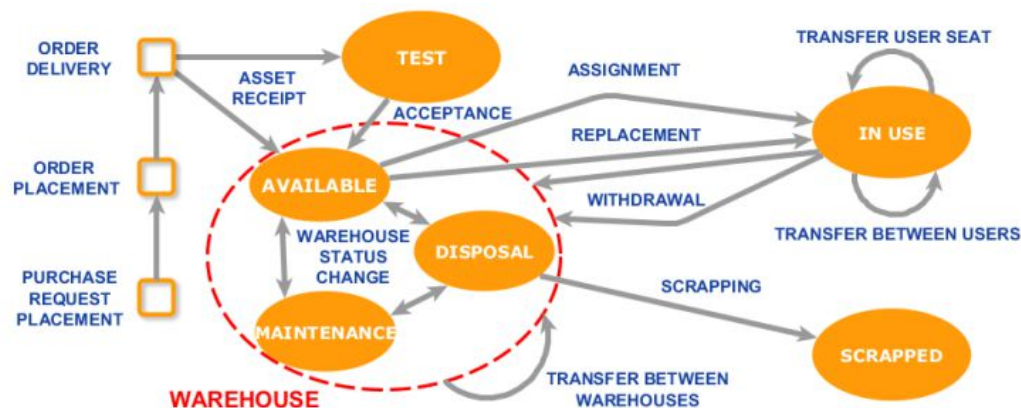




# Asset Management

## Gestione del ciclo di vita degli asset IT:

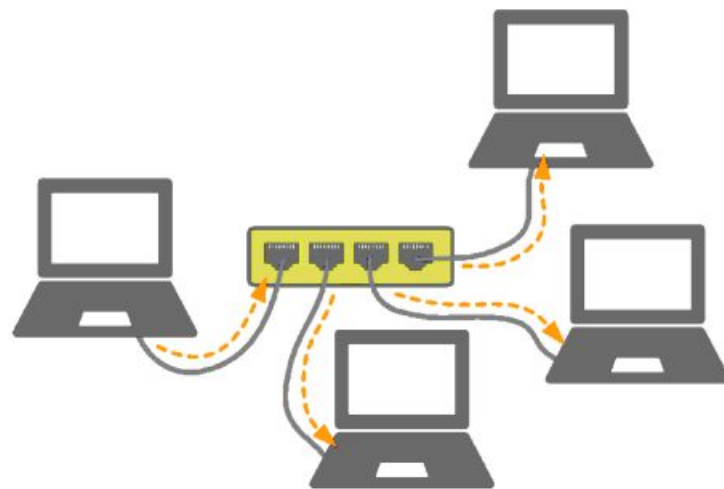
- registrazione RDA e emissione ordine
- accettazione ed entrata merce CI
- assegnazione / ritiro / sostituzione CI ad un utente
- trasferimento CI fra utenti
- trasferimento CI per cambio sede utente
- trasferimento CI fra magazzini
- cambio stato CI in magazzino
- rottamazione CI



# Gestione cablaggi e indirizzi IP

## Gestione guidata delle operazioni sui cablaggi e sugli indirizzi IP:

- creazione di nuove catene di cablaggio agendo su ciascuna interfaccia di rete di ogni apparato (client, server, router, firewall, switch, patch panel, prese a muro)
- interruzione e modifica di catene di cablaggio
- configurazione di nuovi indirizzi IP su interfacce fisiche e virtuali



# Report e dashboard

## Report e dashboard:

- gestione configuration item: report inventario, dashboard composizione / rotazione / anzianità asset, report ordini e movimentazioni, report assegnazione asset, etichette QR Code, layout rack
- servizi: report catalogo, report servizi sottoscritti
- service desk: report richieste aperte, dashboard controllo SLA, report change aperti



# Portale self-service

## Portale self-service per accesso semplificato:

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



# Connettore 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
- workflow approvazione modifiche critiche
- aggiornamento CMDB (dati e relazioni)
- esecuzione batch notturna





# Connettore VMware VCenter

## Sincronizzazione dati server virtuali:

- accesso ai dati di VCenter tramite 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
- workflow approvazione modifiche critiche
- aggiornamento CMDB (dati e relazioni)
- esecuzione batch notturna



# 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  $\geq 4.0.3$  e iOS  $\geq 6$
- realizzata con il framework Sencha Touch accede a CMDBuild tramite il webservice REST







Grazie per l'attenzione

**Tecnoteca Srl**

tecnoteca@tecnoteca.com  
www.tecnoteca.com