

Versione

1.0



## » Overview Manual

Giugno 2015

Author Tecnoteca srl

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

ITA

**ready** **2** **use**

[www.cmdbuild.org](http://www.cmdbuild.org)

No part of this document may be reproduced, in whole or in part, without the express written permission of Tecnoteca s.r.l.

CMDBuild ® leverages many great technologies from the open source community: PostgreSQL, Apache, Tomcat, Eclipse, Ext JS, JasperReports, IReport, Enhydra Shark, TWE, OCS Inventory, Liferay, Alfresco, GeoServer, OpenLayers, Prefuse, Quartz, BiMserver. We are thankful for the great contributions that led to the creation of that products.

CMDBuild READY2USE è una versione di CMDBuild ® già configurata e pronta per essere utilizzata in ambiente di produzione, resa disponibile in tutte le sue funzionalità a chi sottoscrive il servizio di manutenzione con Tecnoteca



CMDBuild ® è un prodotto di Tecnoteca S.r.l. che ne ha curato la progettazione e realizzazione, è maintainer dell'applicazione e ne ha registrato il logo.

CMDBuild ® è rilasciato con licenza open source AGPL (<http://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.html>)

CMDBuild ® è un marchio depositato da Tecnoteca Srl .

In tutte le situazioni in cui viene riportato il logo di CMDBuild® deve essere esplicitamente citato il nome del maintainer Tecnoteca Srl e deve essere presente in modo evidente un link al sito del progetto:

<http://www.cmdbuild.org>.

Il marchio di CMDBuild ®:

- non può essere modificato (colori, proporzioni, forma, font) in nessun modo, nè essere integrato in altri marchi
- non può essere utilizzato come logo aziendale nè l'azienda che lo utilizza può presentarsi come autore / proprietario / maintainer del progetto,
- non può essere rimosso dalle parti dell'applicazione in cui è riportato, ed in particolare dall'intestazione in alto di ogni pagina.

**Il sito ufficiale di CMDBuild è <http://www.cmdbuild.org>**

## Sommario

1. Cos'è CMDBuild READY2USE.....	4
2. Configurata su CMDBuild.....	6
3. Funzionalità dell'applicazione.....	7
4. Il modello dati.....	9
5. Il workflow di Incident Management.....	11
6. Il workflow di Request Fulfillment.....	14
7. Il workflow di Change Management.....	17
8. Il workflow di Asset Management.....	19
9. Gestione dei Cablaggi e degli Indirizzi IP.....	22
10. Report e dashboard.....	23
11. Connettori di sincronizzazione con altri sistemi.....	28
12. Il portale Self-Service.....	30
13. L'interfaccia "mobile".....	31

# 1. Cos'è CMDBuild READY2USE

**CMDBuild READY2USE** è una soluzione preconfigurata per supportare la **gestione dell'IT Governance** secondo modalità **ITIL compliant**.



**CMDBuild READY2USE** nasce dall'esperienza di numerosissime installazioni realizzate in ambito internazionale e implementa tutte le funzionalità necessarie per organizzazioni di media e grande dimensione:

- gestisce configuration item hardware e software, di area “client” e infrastrutturale, fisici e virtuali, gestisce servizi e dipendenze
- comprende una interfaccia self-service tramite cui gli utenti possono accedere al catalogo dei servizi, segnalare guasti e avviare nuove richieste
- implementa i workflow di Incident Management, Request Fulfillment, Change Management, Asset Management
- include connettori di sincronizzazione con Active Directory (personale), OCS Inventory (automatic discovery) e VMware vCenter (consolle di virtualizzazione)
- rende disponibile una interfaccia “mobile” che consente di operare direttamente “sul campo”

**CMDBuild READY2USE** è una configurazione di **CMDBuild**, il framework open source di asset management di cui Tecnoteca è realizzatore e maintainer.

Grazie a questa scelta **CMDBuild READY2USE** è contemporaneamente un prodotto standard già pronto per l'uso, ma anche una soluzione ulteriormente **configurabile su misura** tramite meccanismi appositamente predisposti che consentono di intervenire su ogni elemento del sistema (modello dati, workflow, report, dashboard, connettori, ecc).

L'utilizzo completo di **CMDBuild READY2USE** richiede la sottoscrizione del servizio di manutenzione con Tecnoteca, che dà diritto a:

- ottenere il supporto del Maintainer per le attività di installazione / attivazione / modifiche alle configurazioni standard e per l'assistenza in ambiente di produzione con SLA garantiti
- disporre dei connettori con Active Directory, OCS Inventory e VMware (tutti basati sul framework CMDBuild Advanced Connector)
- disporre del portale self-service, per una più efficace collaborazione con il personale aziendale non IT (basato sul CMDBuild GUI Framework)
- disporre dell'interfaccia "mobile", per una più efficace gestione delle attività "sul campo"

Per chi volesse eseguire test del prodotto o utilizzarlo senza supporto, le sue funzionalità di base sono liberamente scaricabili da SourceForge ed attivabili su una istanza normale istanza di CMDBuild.



## 2. Configurata su CMDBuild

Come già indicato, l'applicazione **CMDBuild READY2USE** è configurata sul framework open source di asset management **CMDBuild**, anch'esso progettato e realizzato da Tecnoteca che è ora il maintainer.

Le modalità di utilizzo di **CMDBuild READY2USE** sono quindi le stesse di CMDBuild sia relativamente alle funzioni base dell'interfaccia utente (web) che relativamente alle modalità di configurazione del modello dati, dei workflow, dei report e dei connettori con applicazioni esterne.

Per le modalità generali di utilizzo si rimanda alla seguente manualistica scaricabile dal sito web di CMDBuild ([www.cmdbuild.org](http://www.cmdbuild.org)):

- Overview Manual (descrizione generale del framework di base)
- User Manual (utilizzo di base dell'interfaccia utente del framework)
- Administrator Manual (utilizzo del modulo di amministrazione e configurazione)
- Technical Manual (installazione e gestione tecnica del framework)
- Workflow Manual (configurazione del sistema di workflow)
- Webservice Manual (interoperabilità con sistemi esterni)
- Connectors Manual (sincronizzazione di dati con sistemi esterni)



Sono invece del tutto specializzate le funzionalità applicative preconfigurate, che implementano le funzionalità normalmente richieste per la gestione dell'IT Governance in modalità ITIL compliant.

Le pagine successive descrivono tali funzionalità, con anche alcuni schemi esemplificativi.

Documentazione più dettagliata ed altri servizi di supporto con SLA garantiti sono disponibili per chi sottoscrive il servizio di manutenzione annuale proposto da Tecnoteca.

## 3. Funzionalità dell'applicazione

**CMDBuild READY2USE** include i seguenti elementi già configurati:

- schede dati già configurate per tutte le principali tipologie di entità necessarie in un sistema di IT Governance (Configuration Item, Fornitori e Ordini, Ubicazioni, Personale e Uffici, ecc), le tabelle di relazione e le tabelle di storicizzazione
- workflow di Incident Management, con avvio da portale self-service (previa Subscription), eventuale escalation ai gruppi di specialisti e avanzamento anche da interfaccia “mobile”
- workflow di Request Fulfillment per la gestione di richiesta di informazioni e di servizi, con avvio da portale self-service (previa Subscription), attivazione dei servizi tramite ordini di lavoro basati su template preconfigurati e avanzamento anche da interfaccia “mobile”
- workflow di Change Management con esecuzione di ordini di lavoro basati su template preconfigurati
- workflow di Asset Management con gestione di tutte le causali di movimentazione e gestione del ciclo di vita degli asset, utilizzabile anche da interfaccia “mobile”
- wizard di supporto per la gestione dei cablaggi
- wizard di supporto per la gestione degli indirizzi IP
- report preconfigurati: inventario asset anche a date pregresse, analisi SLA, layout armadi rack, etichette barcode, ecc
- dashboard preconfigurate: analisi SLA, analisi asset per tipologia, anzianità, ecc

**Configuration Items**



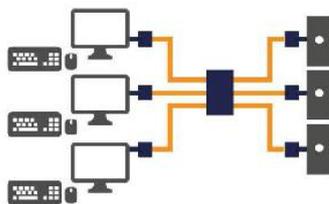
**ITIL Workflows**



**Service Catalogue**



**Asset Lifecycle**



**Wiring Management**

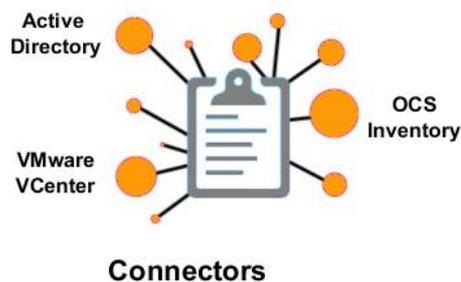
**Reports & Dashboards**



**CMDBuild READY2USE** include poi i seguenti ulteriori elementi già configurati, **riservati a chi sottoscrive il servizio di manutenzione**:

- connettore con Active Directory per la sincronizzazione del personale
- connettore con OCS Inventory per la sincronizzazione dei computer fisici
- connettore con VMware per la sincronizzazione dei server virtuali
- interfaccia “mobile”, tramite cui poter operare direttamente “sul campo”
- portale self-service per gli utenti finali: notizie IT, richieste di informazioni, segnalazioni di incidenti, richieste di servizi, controllo situazione richieste aperte, approvazione di richieste di terzi, FAQ, i propri dati anagrafici, le proprie dotazioni / servizi, link utili

#### Self-Service Portal



#### Mobile interface



## 4. Il modello dati

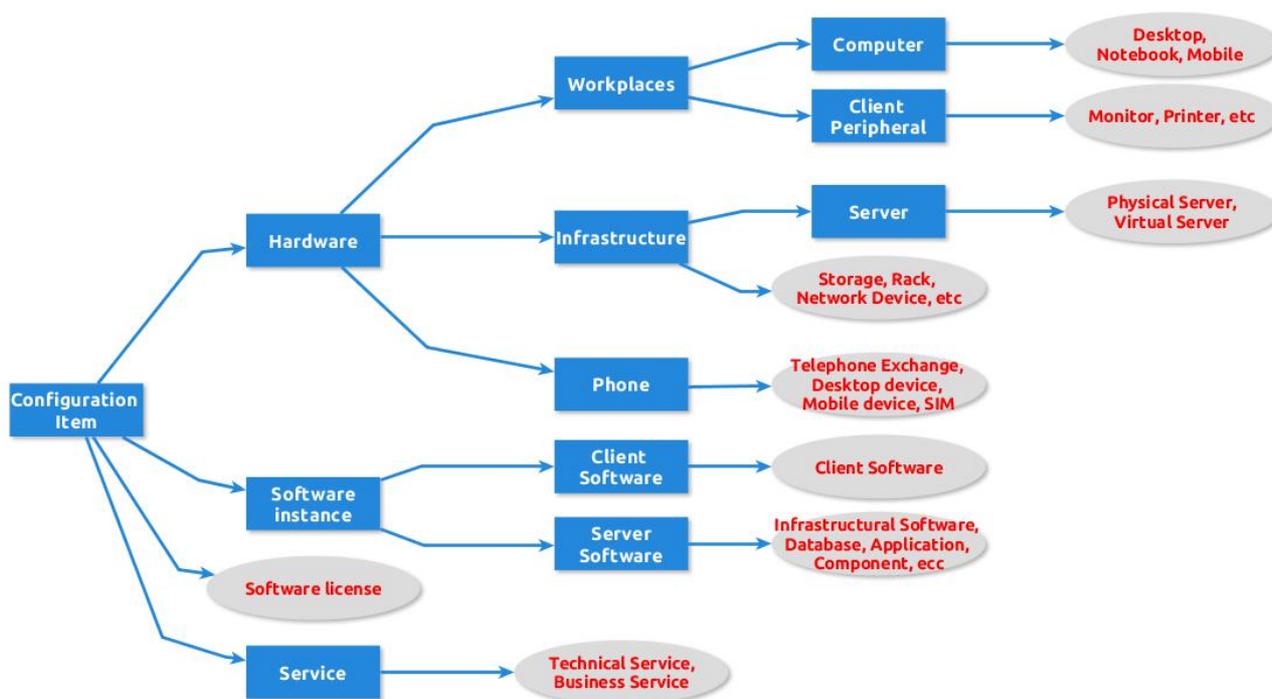
**CMDBuild READY2USE** ha già configurate tutte le entità richieste per la gestione IT in una organizzazione di dimensioni medio-grandi.

Le entità trattate sono strutturate in superclassi e sottoclassi, sono complete di tutti gli attributi necessari e sono correlate tramite diverse tipologie di relazioni.

Il **modello dati** include le seguenti macroaree:

- Personale (Personale interno, Personale esterno), Unità organizzative
- Ubicazioni (Edificio, Piano, Stanza)
- Acquisti (Fornitori, Personale fornitore, Ordine acquisto, Riga ordine acquisto)
- Configuration Item, suddivisi in:
  - Posti di lavoro client (Desktop, Notebook, Mobile, Monitor, Stampante, ecc)
  - Infrastrutturali (Server fisici, Server virtuali, Storage, Rack, Apparati di rete, ecc)
  - Fonia (Centralino telefonico, Apparato fisso, Apparato mobile, SIM)
  - Istanze software (Istanza client e Istanza server, quali Software infrastrutturale, Database, Applicazione, Componente)
  - Licenze software
  - Servizi (Servizi tecnici, Servizi di business)
- Reti (VLAN, VPN, Interfaccia rete, Intervallo IP)
- Entità di supporto

Segue un dettaglio della **gerarchia dei Configuration Item**:



L'area dei **Servizi**, ultima sottoclasse in basso della gerarchia dei Configuration Item, consente di definire i servizi IT messi a disposizione degli utenti, con le modalità di richiesta e di supporto, la disponibilità, gli SLA, i referenti tecnici e di business.

Ad ogni servizio sono associate una o più tipologie di richieste che vengono avviate dal Portale self-service e sono poi gestite attraverso il workflow di Request Fulfillment.



Per tutte le schede dati, di tutte le aree del modello dati, il sistema consente di editare le schede descrittive di ciascun elemento, correlarle, allegare documenti, eseguire ricerche semplici o complesse, salvarle, consultare la storia, georiferirle su mappe 2D o su modelli 3D.

Le macroaree sopra elencate sono facilmente individuabili nel menu dell'applicazione (**Menu di Navigazione**, a sinistra):

The screenshot shows the CMDBuild READY2USE application interface. At the top, it displays the user 'admin' and group 'SuperUser'. The main area is titled 'List - Employee' and contains a table of employee records. Below the table, there are navigation tabs for 'Card', 'Detail', 'Notes', 'Relations', 'History', 'E-mail', and 'Attachments'. The 'Card' tab is active, showing a detailed view of an employee with fields like Code, Number, Last name, First name, E-mail, State, and Type. The bottom of the interface has 'Save' and 'Cancel' buttons.

Subclass	Code	Last name	First name	E-mail	State	Type	Organization
Internal employee	a.anderson	Anderson	Aaron	a.anderson@exam...	Active		Quality A...
Internal employee	m.brooke	Brooke	McKayla	m.brooke@exampl...	Active		Quality A...
Internal employe...	c.colding	Colding	Conrad	c.colding@exampl...	Active		SQL Serv...
External employ...	j.gray	Gray	Jude	j.gray@example.c...	Active		
Internal employe...	s.marlow	Marlow	Serena	s.marlow@exampl...	Active		Server A...

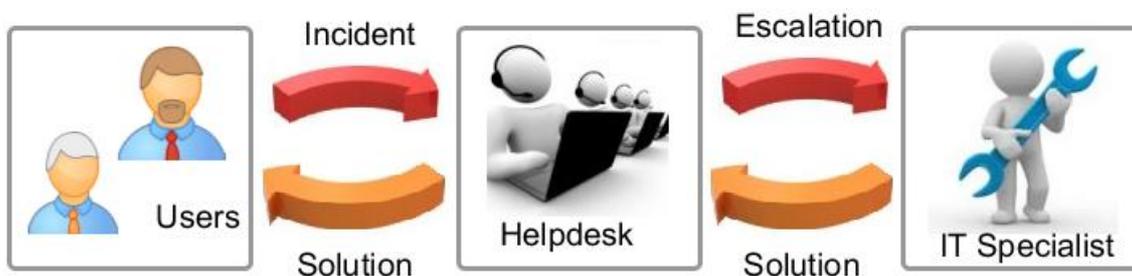
Card view details for 'a.anderson':

- Code: a.anderson
- Number: IE0211
- Last name: Anderson
- First name: Aaron
- E-mail: a.anderson@example.com
- Phone:
- State: Active
- Type:
- Start of contract:
- End of contract:

## 5. Il workflow di Incident Management

Il workflow di **Incident Management** gestisce le richieste di supporto inoltrate dagli utenti a seguito di malfunzionamenti dei servizi IT.

Le richieste vengono inviate dagli utenti tramite il Portale Self-Service, sono prese in carico dall'helpdesk e se necessario possono essere inoltrate agli specialisti interni o esterni (escalation orizzontale e verticale).



Nel workflow sono coinvolti i seguenti **gruppi di utenti**:

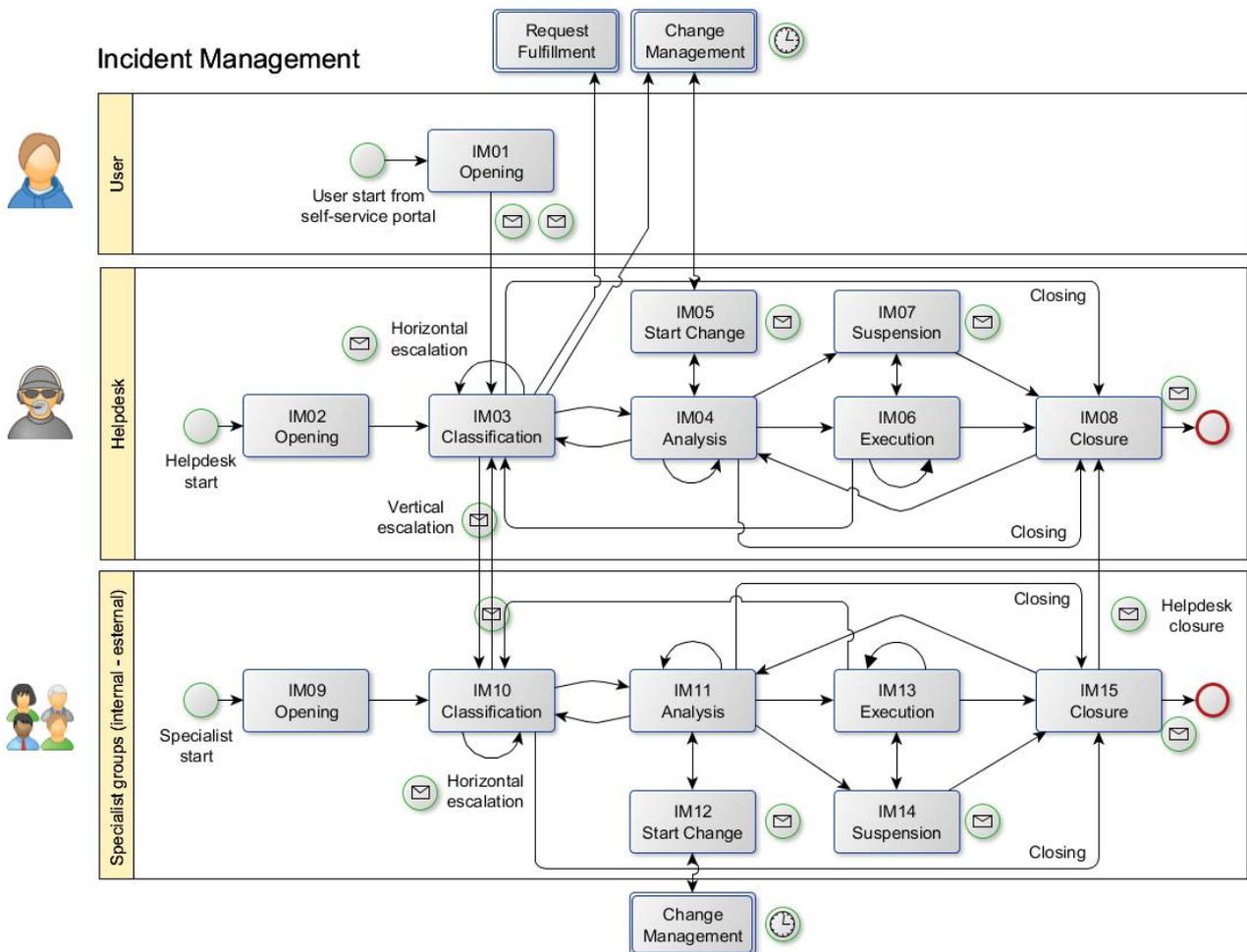
- il personale aziendale, che potrà aprire una richiesta dal portale self service
- più gruppi di personale dell'helpdesk, che potranno accettare richieste pervenute via portale o registrare nuove richieste pervenute da canali diversi, inoltrarle agli specialisti o prenderle in carico, eseguirle e chiuderle
- più gruppi di tecnici specialisti, competenti per richieste di tipologia diversa

Il processo include le seguenti **funzionalità principali**:

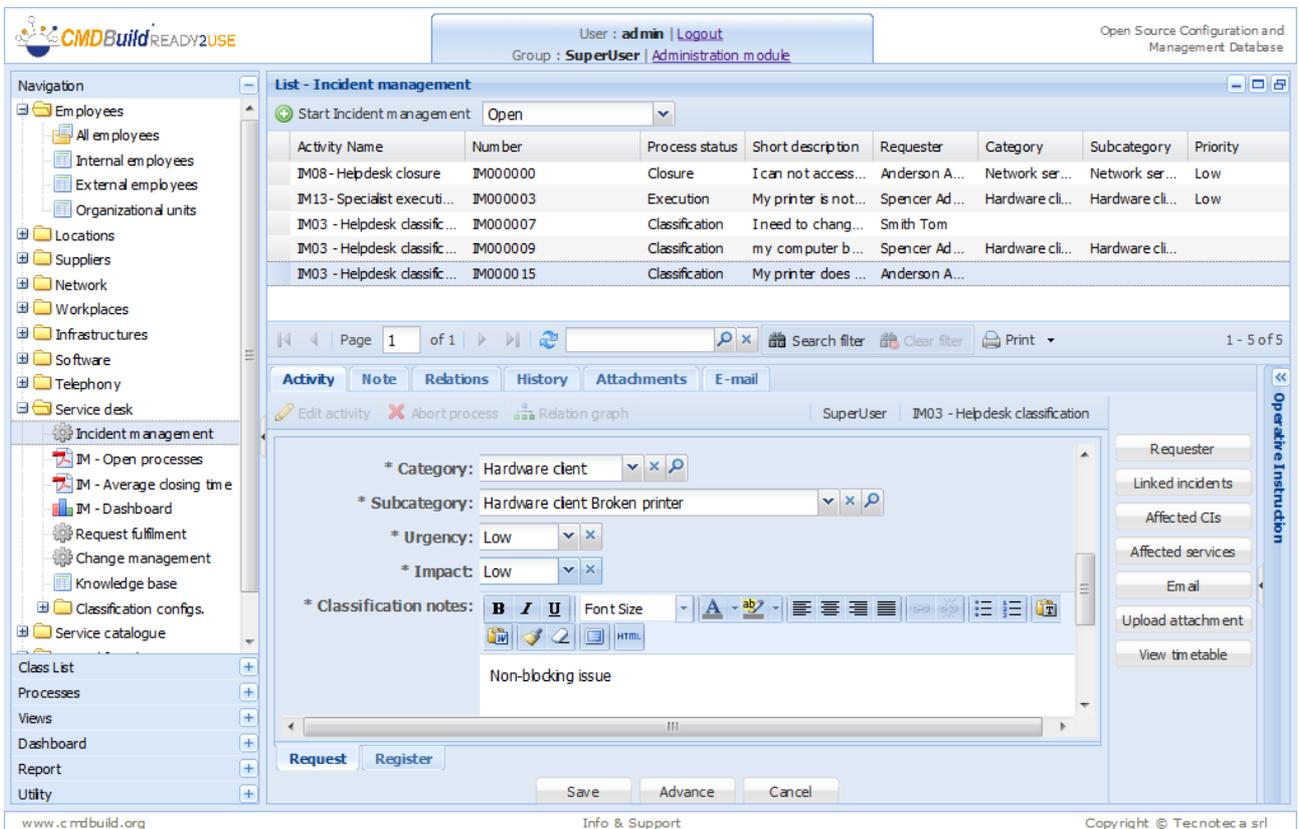
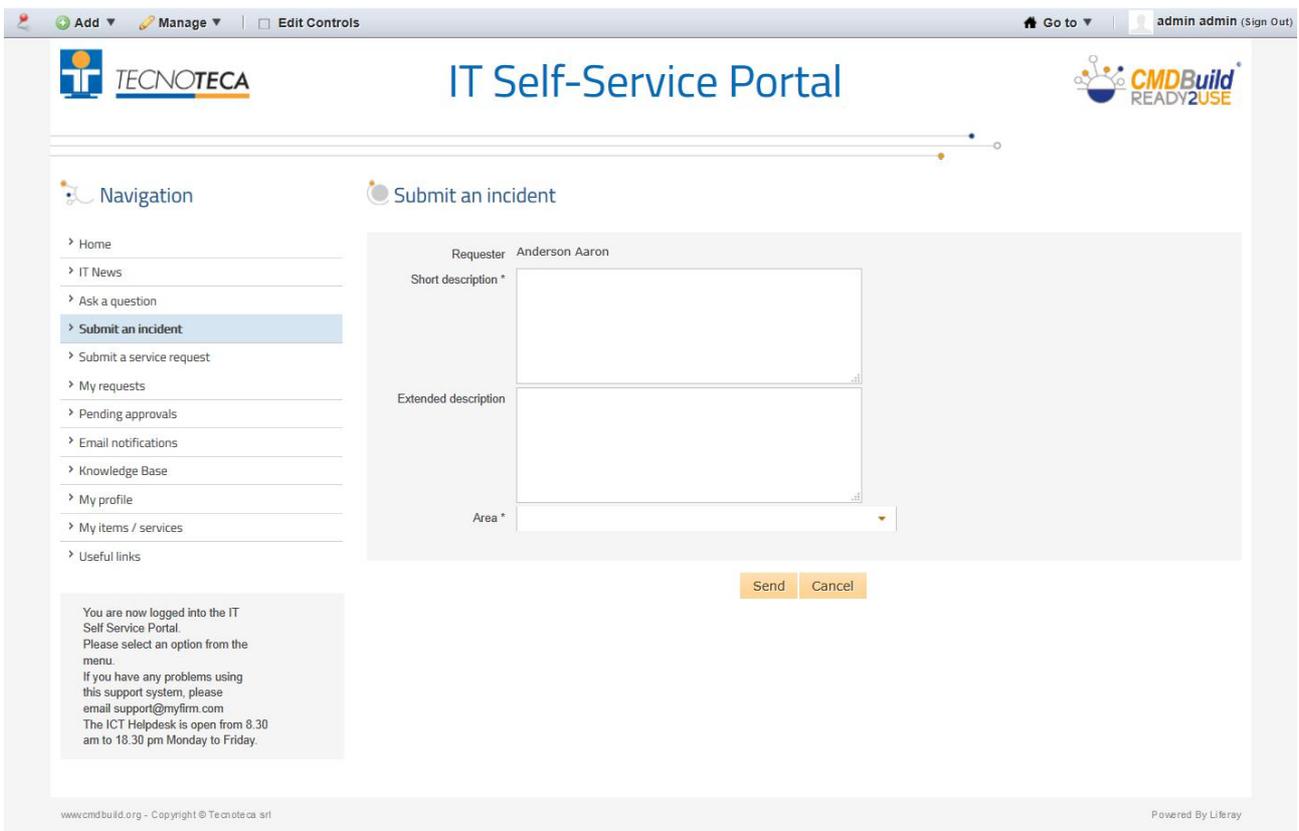
- avvio dal portale self-service standard incluso in CMDBuild READY2USE
- classificazione delle richieste per categoria e inoltro automatico al gruppo destinatario corretto
- notifiche via email tramite template predefiniti
- archiviazione delle eventuali email di risposta
- calcolo di priorità tramite una apposita tabella di calcolo basata su urgenza e impatto
- possibilità di collegare la richiesta ad un'altra richiesta pendente, sospenderla e chiuderla in automatico alla chiusura della richiesta principale
- possibilità di collegare la richiesta ad uno o più asset e/o ad uno o più servizi (filtrati in base al richiedente)
- supporto agli operatori nella attività di analisi tramite accesso ad archivio contenente problemi già noti e soluzioni già applicate (Knowledge Base), con possibile alimentazione dello stesso archivio in fase di chiusura
- possibilità di consultare le precedenti segnalazioni di Incident dello stesso utente
- calcolo delle ore di lavoro effettivo dichiarato

- calcolo dei tempi di attraversamento dei diversi stati del processo ed eventuale invio di notifiche / solleciti nel caso siano disattesi gli SLA previsti
- compilazione automatica del registro di lavorazione (utente, data, nome attività, esito, note, tempo impiegato, per ogni avanzamento del workflow)
- definizione di filtri per l'accesso rapido a viste predefinite (Incident eseguibili dal mio gruppo, Incident in cui compaio come esecutore preferenziale, ecc)
- possibilità di allegare documenti
- avvio di un eventuale workflow di Change Management qualora la richiesta non si configuri come Incidente ma come Change
- report con riepilogo richieste e stato di lavorazione
- dashboard con numero totale richieste per periodo / stato lavorazione / categoria

Segue lo **schema logico** del flusso del processo:



Si riportano infine la form di avvio del processo dal Portale Self-Service ed un esempio di una successiva form di avanzamento del processo (step Qualificazione Helpdesk).



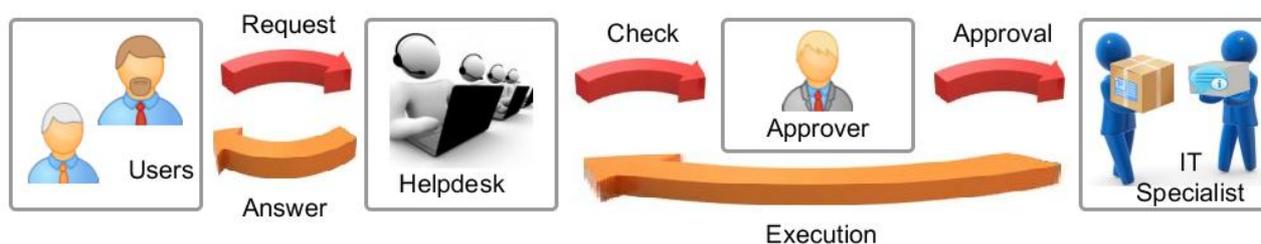
## 6. Il workflow di Request Fulfillment

Il workflow di **Request Fulfillment** gestisce le richieste inoltrate dagli utenti per richiedere servizi standard (da Catalogo) ed informazioni tecniche.

Le richieste vengono inviate dagli utenti tramite il Portale Self-Service e sono prese in carico dall'helpdesk che può richiedere l'approvazione da parte di un ente competente.

I servizi standard sono poi risolti tramite uno o più ordini di lavoro configurabili e differenziabili per tipologia di servizio.

Le richieste di servizi non standard vengono invece gestite tramite il workflow di Change Management.



Nel workflow sono coinvolti i seguenti **gruppi di utenti**:

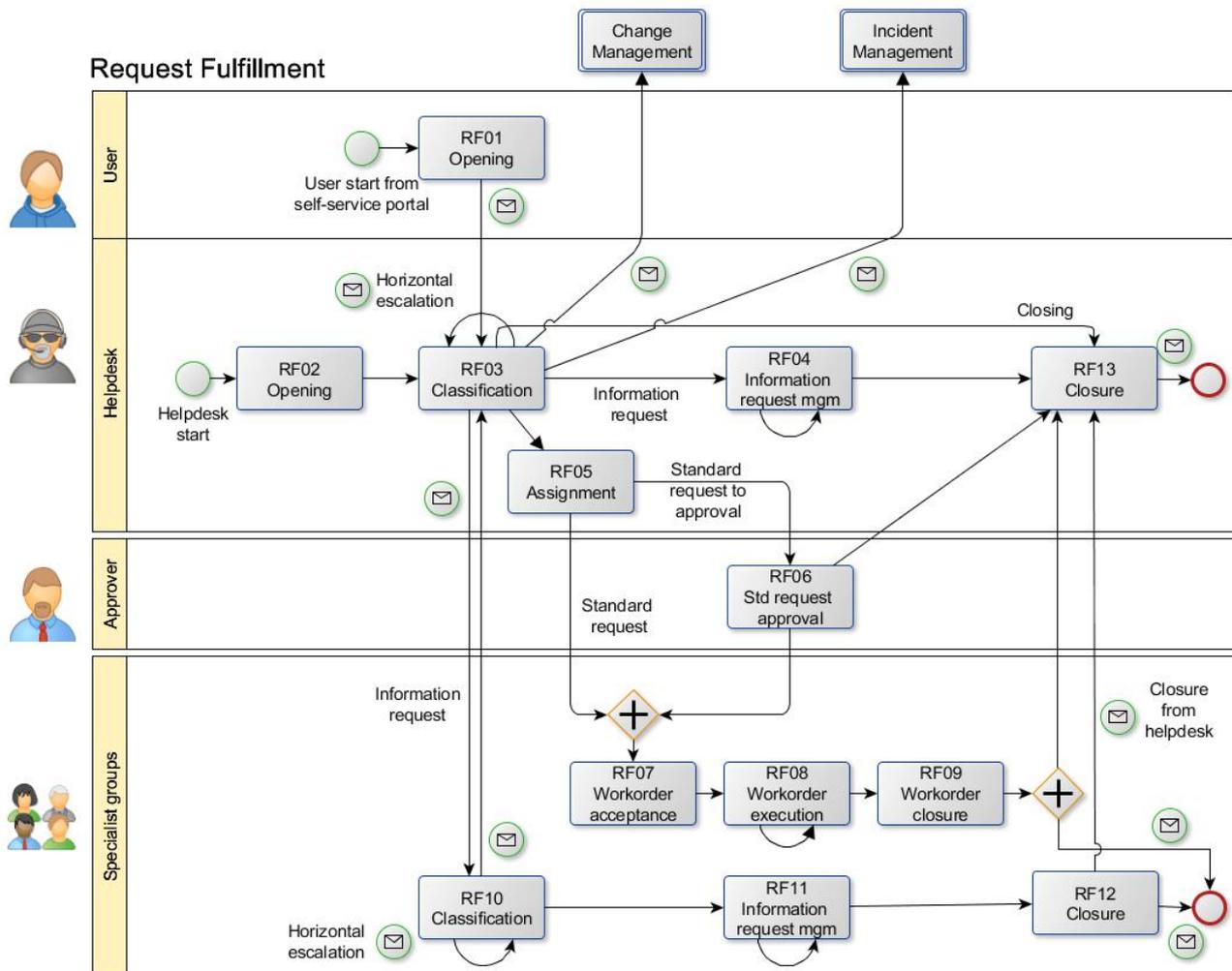
- il personale aziendale, che potrà aprire una richiesta dall'area self service (basata sull'interfaccia GUI Framework e configurata in un portale intranet)
- il personale dell'helpdesk, che potrà accettare una richiesta pervenuta via portale o registrare nuove richieste pervenute da canali diversi, inoltrarla agli specialisti o prenderla in carico, eseguirla e chiuderla
- più gruppi abilitati ad approvare la richiesta di servizio, in funzione della tipologia
- più gruppi di tecnici specialisti, competenti per gestire richieste di tipologia diversa

Il processo include le seguenti **funzionalità principali**:

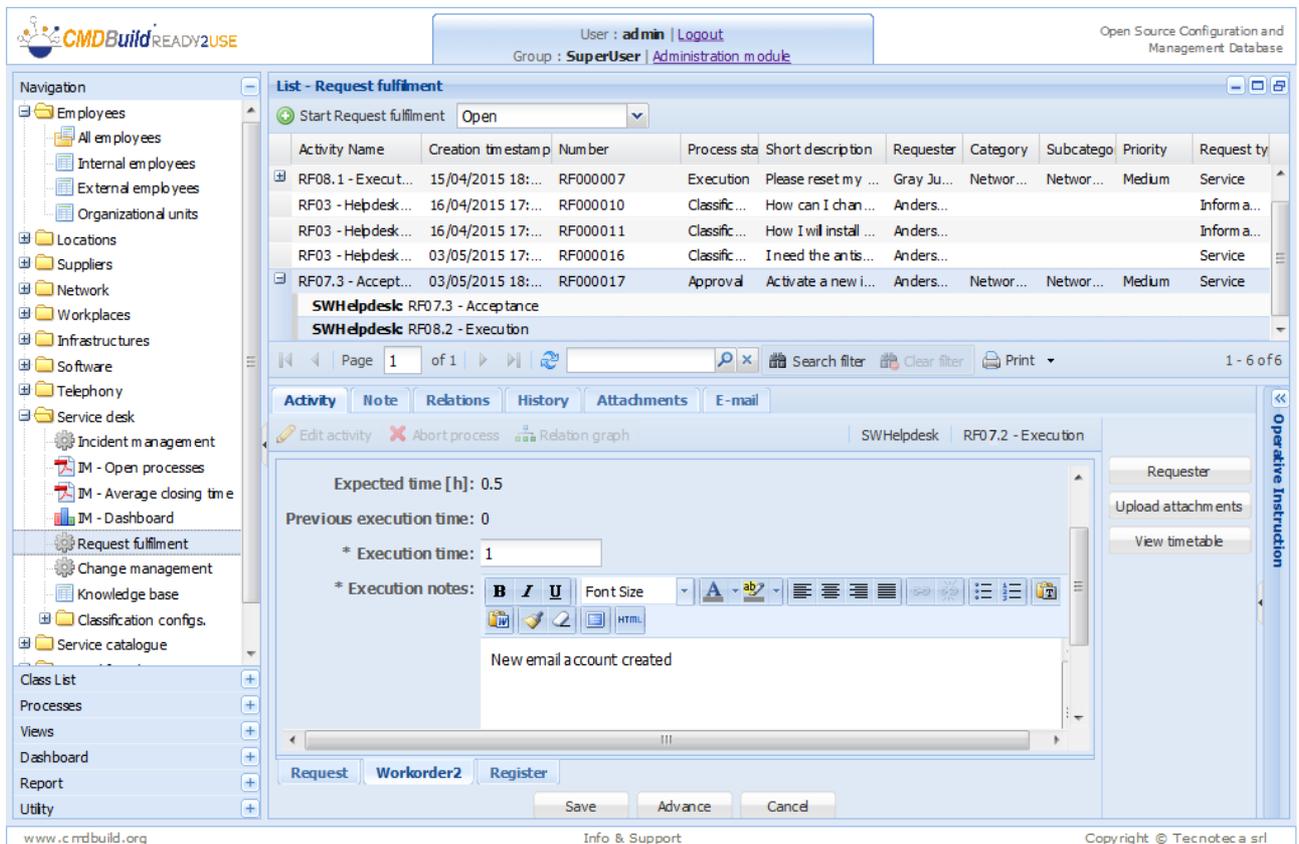
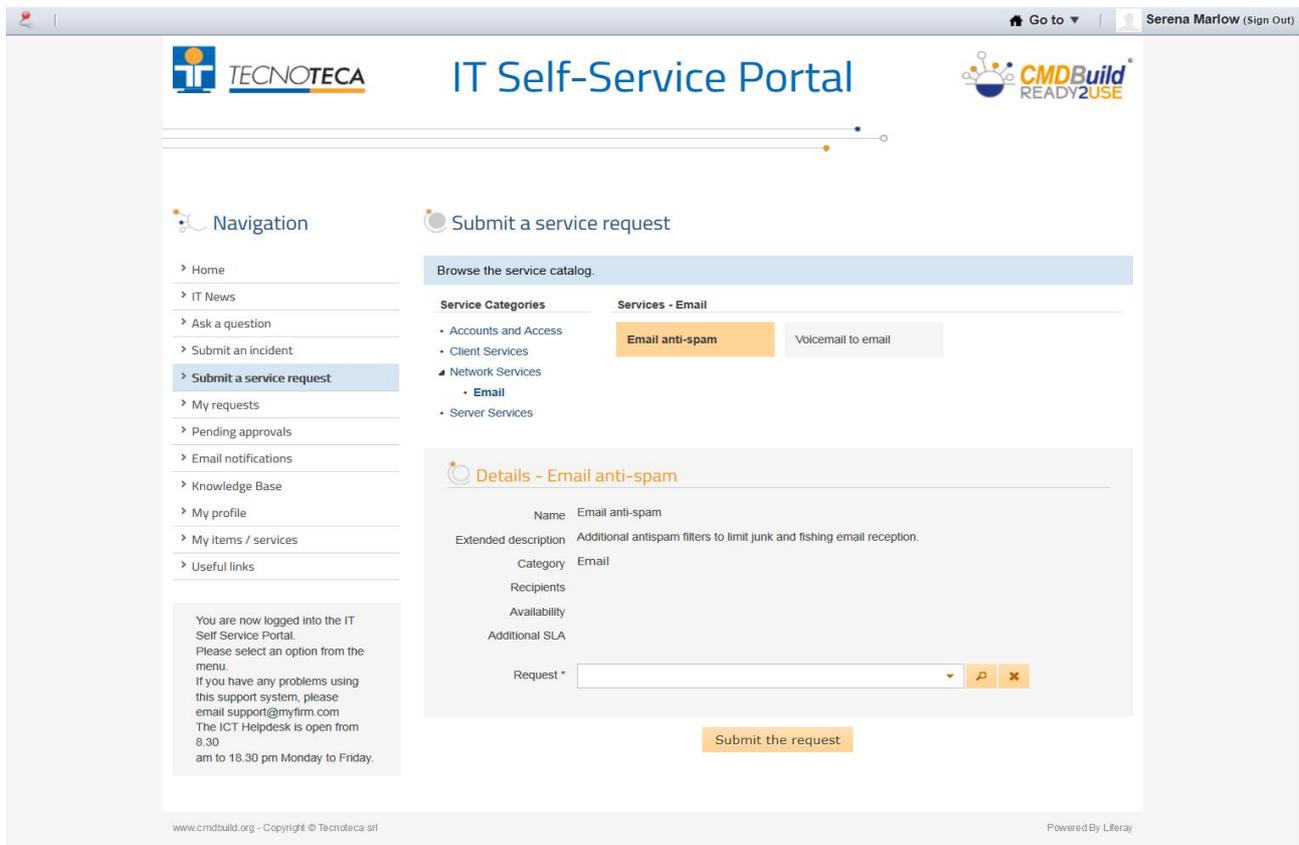
- avvio dal portale self-service standard incluso in CMDBuild READY2USE, a partire da un vero e proprio catalogo dei servizi
- avvio di un workflow di Incident Management o di Change Management qualora la richiesta non si configuri come richiesta di servizio / informazioni
- eventuale approvazione delle richieste di servizi da parte della persona competente (definita parametricamente per ciascuna tipologia di richiesta), tramite una specifica funzione del portale self-service
- classificazione delle richieste per categoria e inoltro automatico al gruppo destinatario corretto (operatori specialisti)
- esecuzione della richiesta di servizio tramite uno o più ordini di lavoro predefiniti per ciascuna tipologia di richiesta (archivio apposito)
- notifiche via email tramite template predefiniti

- archiviazione delle eventuali email di risposta
- possibilità di consultare le precedenti richieste dello stesso utente
- calcolo delle ore di lavoro effettivo dichiarato
- compilazione automatica del registro di lavorazione (utente, data, nome attività, esito, note, tempo impiegato, per ogni avanzamento del workflow)
- definizione di filtri per l'accesso rapido a viste predefinite (Request eseguibili dal mio gruppo, Request in cui compaio come esecutore preferenziale, ecc)
- possibilità di allegare documenti
- report con riepilogo richieste e stato di lavorazione
- dashboard con numero totale richieste per periodo / stato lavorazione / categoria

Segue lo **schema logico** del flusso del processo:



Si riportano infine la form di avvio del processo dal Portale Self-Service ed un esempio di una successiva form di avanzamento del processo (step Lavorazione ordine di lavoro da parte dei gruppi specialisti).

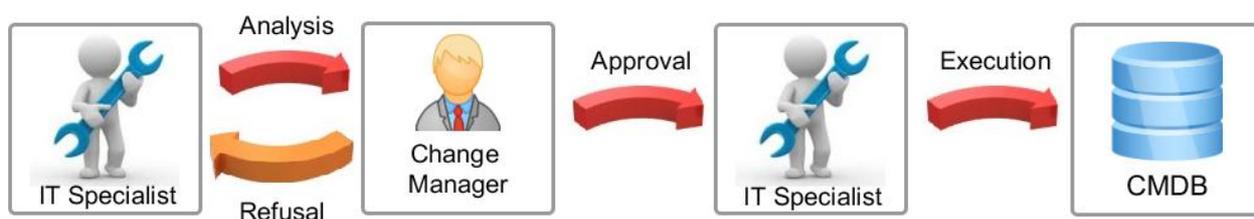


## 7. Il workflow di Change Management

Il workflow di **Change Management** gestisce le richieste di modifica della configurazione IT non risolvibili con procedure standard.

Il workflow può essere avviato dai tecnici IT o può essere generato dai processi di Incident Management e di Request Fulfillment.

Ciascuna richiesta viene approvata dal Change Manager e viene poi risolta dai tecnici specialisti con una o più attività di analisi, implementazione e test eseguite e descritte tramite ordini di lavoro.



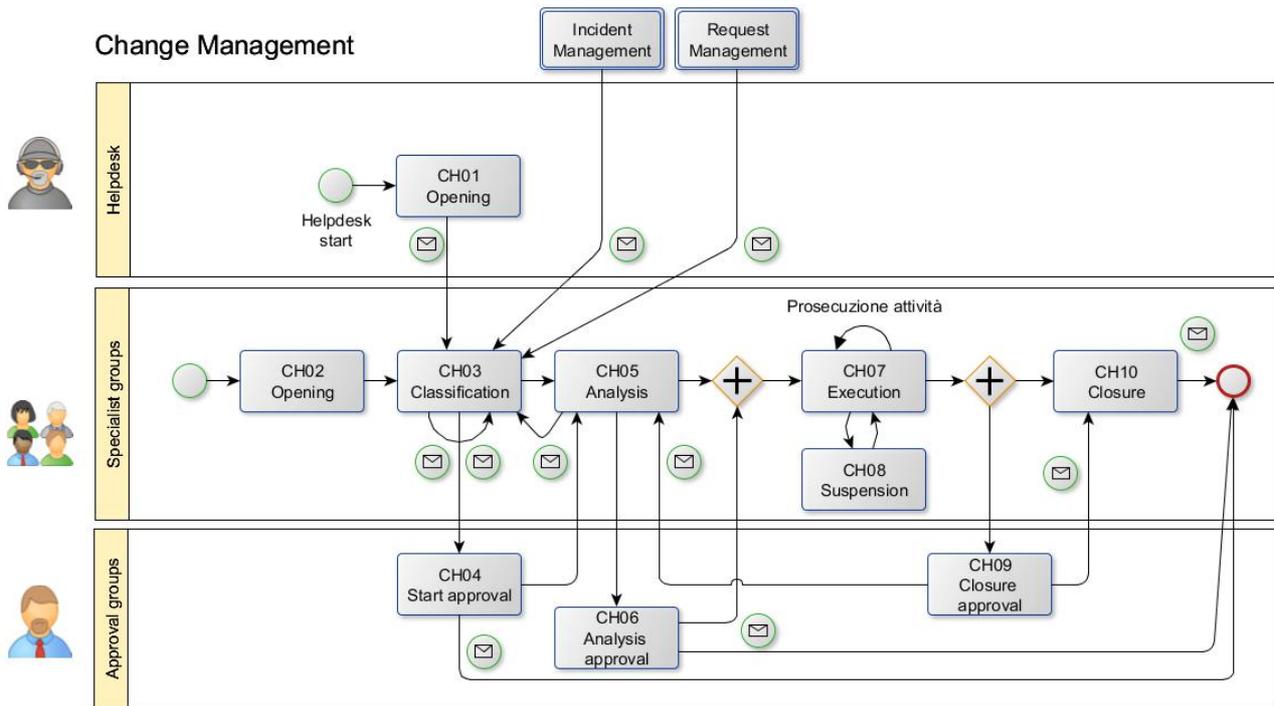
Nel workflow sono coinvolti i seguenti **gruppi di utenti**:

- il personale dell'helpdesk che, in aggiunta all'apertura automatica di Change tramite il flusso standard di un processo di Incident Management o di Request Fulfillment, potrà richiedere manualmente l'apertura di un Change a fronte di necessità riscontrate dagli utenti
- più gruppi di tecnici specialisti, competenti per gestire Change di tipologia diversa, che potranno aprire o eseguire la qualificazione di un Change, e poi eseguirlo con una o più attività di implementazione e test eseguite e descritte tramite ordini di lavoro paralleli
- uno o più gruppi di responsabili tecnici (Change Manager), abilitati ad approvare le fasi di avvio, di analisi e di chiusura dei processi di Change

Il processo include le seguenti **funzionalità principali**:

- avvio automatico da un workflow di Incident Management o di Change Management
- approvazione da parte del gruppo responsabile competente (definito parametricamente per ciascuna tipologia di Change)
- classificazione delle richieste per categoria e inoltro automatico al gruppo destinatario corretto (operatori specialisti)
- esecuzione della richiesta di servizio tramite uno o più ordini di lavoro predefiniti per ciascuna tipologia di richiesta (archivio apposito)
- notifiche via email tramite template predefiniti (vedi paragrafo 9.5)
- archiviazione delle eventuali email di risposta
- compilazione automatica del registro di lavorazione (utente, data, nome attività, note, per ogni avanzamento del workflow)
- possibilità di allegare documenti

Segue lo **schema logico** del flusso del processo:



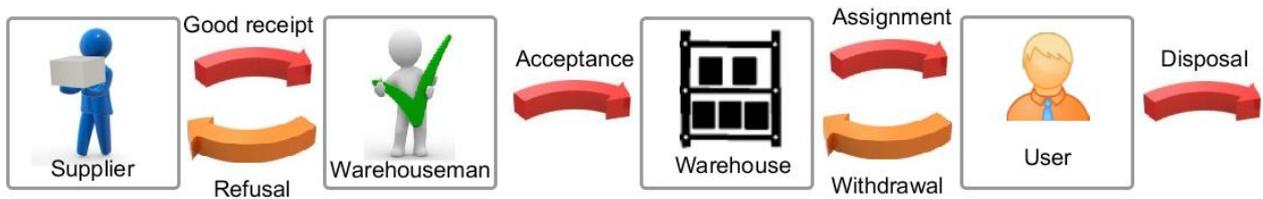
Si riporta infine un esempio di una form di avanzamento del processo (step Apertura da gruppi specialisti).

Activity Name	Number	Process stat	Short description	Requester	Category	Subcategory	Priority	Current user	CurrentRole
CM04 - Analysis	CM000001	Analysis	The sales depart...	Anderso...	Application	Applicati...	Low	SuperUser	SuperUser
CM02 - Classification	CM000002	Classifica...	Install a new rack	Gray Jude				SuperUser	SuperUser
CM02 - Classification	CM000003	Classifica...	Install the updat...	Smith Tom				SuperUser	SuperUser

## 8. Il workflow di Asset Management

Il workflow di **Asset Management** guida gli operatori nella registrazione delle operazioni di movimentazione dei Configuration Item nel corso del loro ciclo di vita.

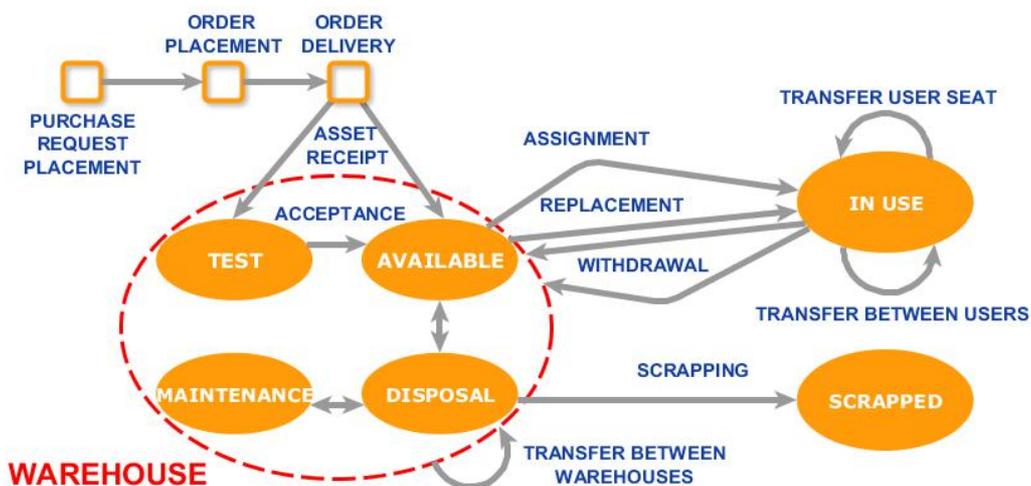
Gestisce le causali di richiesta di materiali ed emissione ordine, di entrata merci e collaudo, di assegnazione e prestito di asset agli utenti, di trasferimenti fra utenti o fra sedi o fra magazzini, di dismissione e rottamazione.



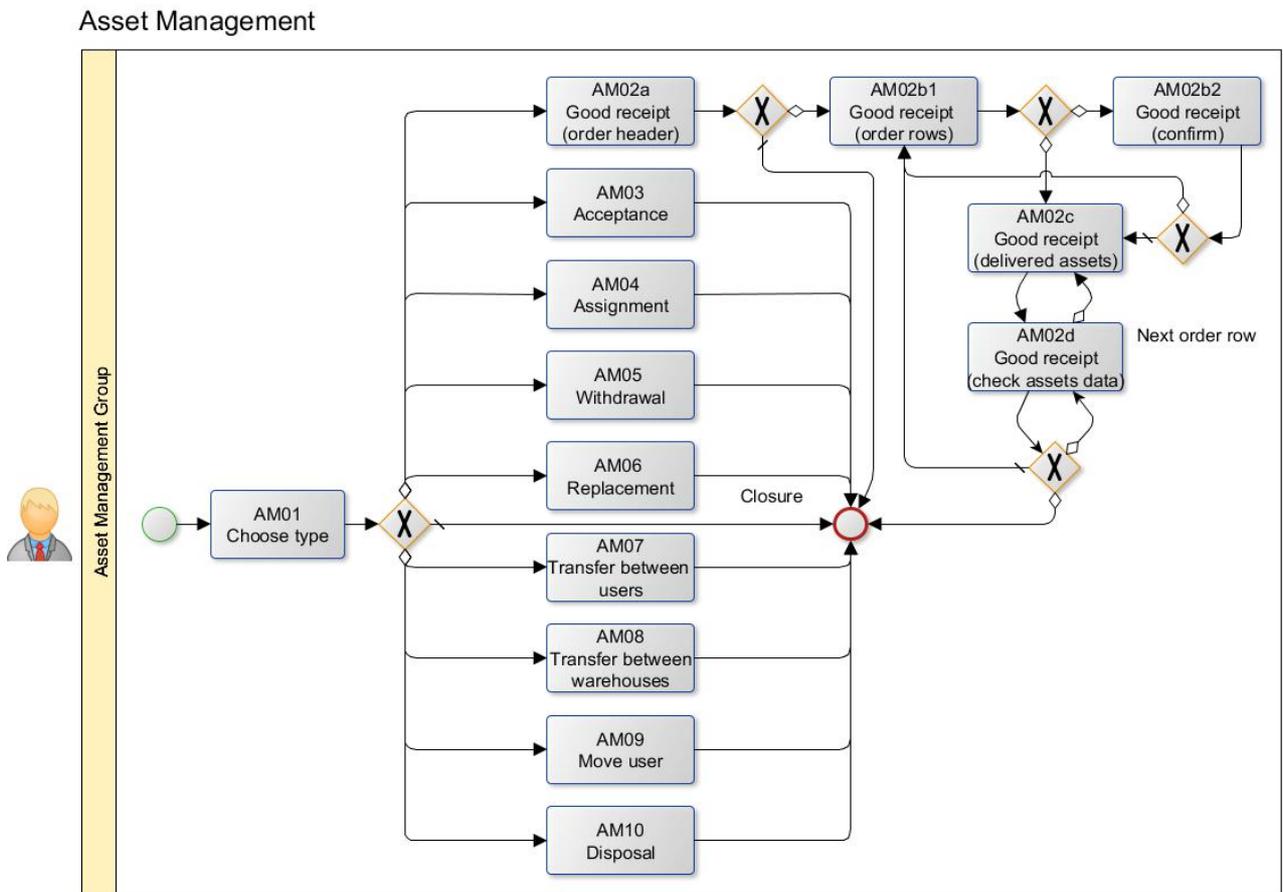
Nel workflow è coinvolto un solo **gruppo di utenti**, dedicato alle attività di movimentazione degli asset.

Il workflow di Asset Management gestisce le **causali** di:

- entrata merci
- accettazione asset dopo l'eventuale collaudo
- assegnazione asset ad un utente
- ritiro asset da un utente
- sostituzione asset ad un utente
- trasferimento asset fra utenti
- trasferimento asset per cambio sede utente
- trasferimento asset fra magazzini
- rottamazione asset



Segue lo **schema logico** del processo:



Si riporta infine un esempio di una form di avanzamento del processo (step Compilazione dettaglio asset ricevuti dal fornitore).

User : admin | Logout  
Group : SuperUser | Administration module

Open Source Configuration and Management Database

Navigation: Employees, Locations, Suppliers, Network, Workplaces, Infrastructures, Software, Telephony, Service desk, Service catalogue, Assets lifecycle, Asset management, Expiring warranty, Self-service portal

**List - Asset management**

Start Asset management: Open

Activity Name	Description	Number	Type	Process status
AM09 - Move user	AM000014 - MoveUser [02/06/20...	AM000014	Move user	Execution
AM05 - Withdrawal	AM000015 - Withdrawal [02/06/2...	AM000015	Withdrawal	Execution
AM02d - Good receipt (check ass...	AM000016 - GoodReceipt [02/06...	AM000016	Good receipt	Execution
AM02c - Good receipt (delivered a...	AM000018 - GoodReceipt [06/06...	AM000018	Good receipt	Execution

Page 1 of 1

Activity | Note | Relations | History | E-mail | Attachments

Message: Click on *Edit delivered assets*

Number: AM000018

Creation timestamp: 06/06/2015 16:17:42

Current order row: Computer HP Pavilion

Current order row CMDB class: Desktop

Current order row brand: HP

Current order row model: Pavilion 500

Buttons: Save, Advance, Cancel

www.cmdbuild.org Info & Support Copyright © Tecnoteca srl

User : admin | Logout  
Group : SuperUser | Administration module

Open Source Configuration and Management Database

Navigation: Employees, Locations, Suppliers, Network, Workplaces, Infrastructures, Software, Telephony, Service desk, Service catalogue, Assets lifecycle, Asset management, Expiring warranty, Self-service portal

**List - Asset management**

Start Asset management: Open

Activity Name	Description	Number	Type	Process status
AM09 - Move user	AM000014 - MoveUser [02/06/20...	AM000014	Move user	Execution
AM05 - Withdrawal	AM000015 - Withdrawal [02/06/2...	AM000015	Withdrawal	Execution
AM02d - Good receipt (check ass...	AM000016 - GoodReceipt [02/06...	AM000016	Good receipt	Execution
AM02c - Good receipt (delivered a...	AM000018 - GoodReceipt [06/06...	AM000018	Good receipt	Execution

Page 1 of 1

Activity | Note | Relations | History | E-mail | Attachments

Message: Click on *Edit delivered assets*

Number: AM000018

Creation timestamp: 06/06/2015 16:17:42

**Edit delivered assets**

Buttons: Add row, Import from CSV

* Code	* Description	Supplier	Order	Warranty	Delivery Da	* Serial Number	Availability	Brand	Model	State
496325-59	MYPC01	Eiva [EI...	Eiva 20...		06/06/2...	RT34567	Owned	HP	Pavilion 500	Available
496325-62	MYPC02	Eiva [EI...	Eiva 20...		06/06/2...	SW45678	Owned	HP	Pavilion 500	Available

Buttons: Close

www.cmdbuild.org Info & Support Copyright © Tecnoteca srl

## 9. Gestione dei Cablaggi e degli Indirizzi IP

Il meccanismo dei workflow di CMDBuild può anche essere utilizzato per configurare dei wizard che guidino l'operatore nello svolgimento di alcune attività ripetitive.

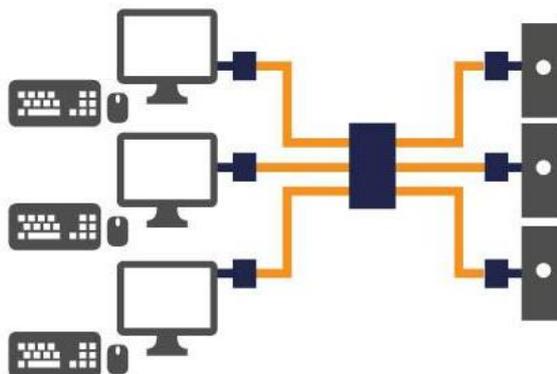
**CMDBuild READY2USE** include due wizard per la gestione dei cablaggi di rete e degli indirizzi IP.

Nel workflow è coinvolto il solo **gruppo di utenti** degli specialisti di rete.

Il workflow di supporto per la **gestione dei cablaggi** guida gli operatori nella registrazione delle operazioni che comportano interventi sulle connessioni dei cavi di rete.

Le operazioni previste nel workflow di gestione cablaggi comprendono:

- creazione di un nuovo cablaggio
- interruzione di un cablaggio preesistente
- modifica di un cablaggio preesistente



Il workflow di supporto per la **gestione degli indirizzi IP** guida gli operatori nella registrazione delle operazioni di configurazione delle interfacce fisiche e virtuali.

Le operazioni gestite nel workflow comprendono:

- selezione dell'apparato su cui operare
- visualizzazione della situazione degli indirizzi IP di quell'apparato
- aggiornamento della situazione degli indirizzi IP di quell'apparato



69.72.169.241  
192.168.1.1

## 10. Report e dashboard

In **CMDBuild READY2USE** sono già configurati i principali report utili per la gestione operativa dei Configuration Item e dei processi correlati.

Sono anche disponibili dashboard per analisi dello stato dei Configuration Item e per l'analisi dei tempi di esecuzione dei processi del Service Desk.



Per il **controllo dello stato dei Configuration Item** sono disponibili i seguenti report e dashboard.

- report inventario (anche a date pregresse)
- report per ubicazione
- report MTBF
- report layout armadi rack
- dashboard asset per stato / tipologia / tipo di disponibilità / anzianità
- etichette Barcode

Si riportano di seguito alcuni esempi di layout.

Ulteriori report e dashboard possono essere disegnati autonomamente da ogni utilizzatore utilizzando i meccanismi standard implementati in CMDBuild.

**Report - Workplaces inventory**

Situation as at: 18/06/2015

**Asset type: Desktop**

Code	Description	Building	Floor	Brand	Room	Model	Disposal date	Delivery date	Availability	State	Link
486325-57	pc-guest [486325-57]	RAM	HD size	HP	CPU	Computer			Owned	Available	<a href="#">Link to card</a>
729232-10	pc-aspenacer [729232-10]	Aon Center	02	HP	RG2	PC Desktop HP 110 113-420n			Owned	In use	<a href="#">Link to card</a>
729232-11	pc-smith [729232-11]	Aon Center	02	HP	RG2	500-D18EL A10-S700			Owned	In use	<a href="#">Link to card</a>
729232-12	pc-roeding [729232-12]	Aon Center	02	HP	RG2	500-D18EL A10-S700			Owned	In use	<a href="#">Link to card</a>

Date: 06/18/2015 Page 1 of 4

**Report - Racks usage**

Rack:R66M5

Unit	Front part	Rear part
1		
2		
3		
4	PowerConnect 2024 [RVP02024]	
5		
6	HP [2379330]	
7		
8	HP [2379330]	
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21	PowerConnect 2049-01 [RVP02049-01]	
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34	HP [2379330]	
35		
36	InternalEmployeeDetails [Storage02]	
37		
38		
39		
40		

www.cmdbuild.org
User : admin | Logout
Group : SuperUser | Administration module
Open Source Configuration and Management Database

**Report - Locations with assets**
PDF ODT RTF CSV
Download

Pagina: 1 di 3
 Zoom automatico

### Configuration Items details

CI description	Item class	Brand	Model	State	Availability
<b>Building: Aon Center</b>					
<b>Floor: F01</b>					
<b>Room: R01</b>					
laptop-external-02 [56843-	Mobile	Not defined	Acer Notebook Es1-	In use	Owned
laptop-external-01 [56843-	Mobile	Not defined	Acer Travelmate	In use	Owned
ADDISON_LEE_01_12345	Monitor	Apple	1234	In use	Owned
pc-anderson [729232-09]	Notebook	Apple	Not defined	In use	Owned
<b>Floor: F02</b>					
<b>Room: R03</b>					
pc-cooling [729232-08]	Notebook	Apple	Not defined	In use	Owned
prt-anderson [829232-11]	Printer	HP	Not defined	In use	Owned
prt-cooling [829232-14]	Printer	HP	Not defined	In use	Owned
<b>Room: R01</b>					
ADDISON_LEE_01_12898	Monitor	Apple	12998	In use	Owned
ADDISON_LEE_01_12355	Monitor	Apple	12998	In use	Owned
<b>Room: R02</b>					

Date: 05/10/2015
 Page 1 of 3

www.cmdbuild.org
Info & Support
Copyright © Tecnoteca srl

www.cmdbuild.org
User : admin | Logout
Group : SuperUser | Administration module
Open Source Configuration and Management Database

### Dashboard - Item monitor

#### Assets by availability

Legend: ■ Owned ■ Not reported

#### Assets by status

Legend: ■ Disused ■ Not reported ■ Available ■ In use

#### Assets by type

Type

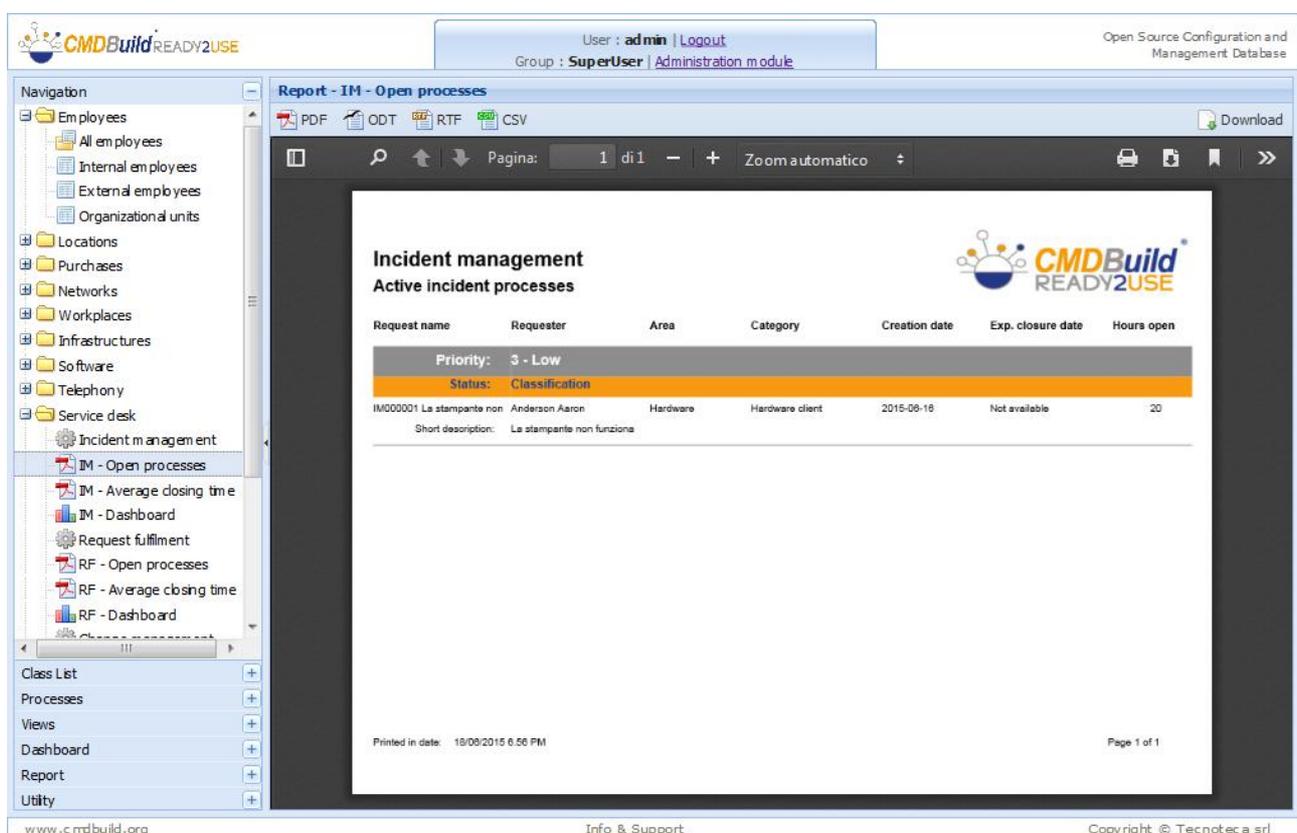
#### Assets by age

www.cmdbuild.org
Info & Support
Copyright © Tecnoteca srl

Per il controllo dei tempi di esecuzione dei processi del Service Desk sono disponibili i seguenti report e dashboard.

- report Incident e Request aperti
- report tempo medio chiusura Incident e Request
- dashboard Incident e Request per stato / categoria / anno e mese
- dashboard tempo medio chiusura Incident e Request per mese

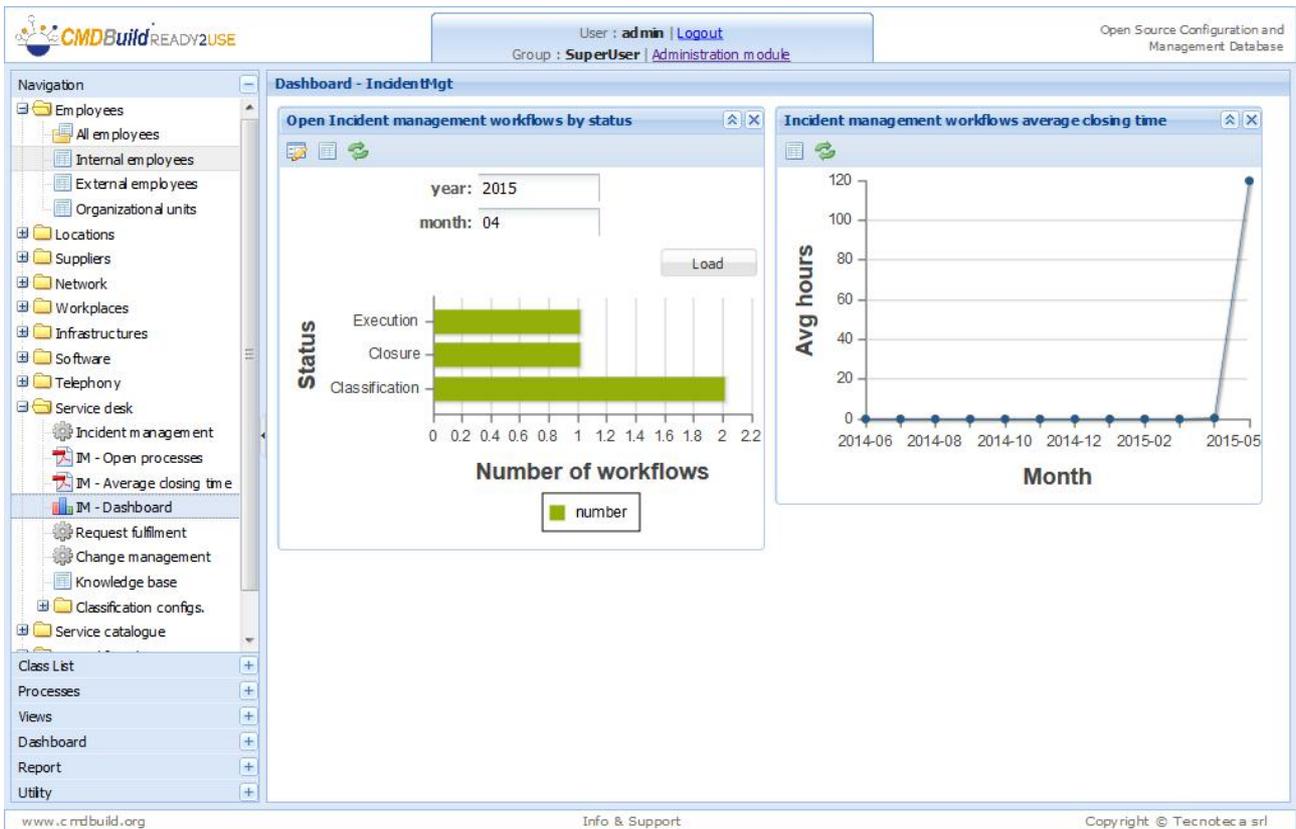
Si riportano di seguito alcuni esempi di layout.



The screenshot shows the 'Report - IM - Open processes' page in the CMDBuild READY2USE application. The interface includes a navigation sidebar on the left, a top header with user information (admin, SuperUser), and a main content area displaying an incident management report. The report title is 'Incident management Active incident processes'. Below the title is a table with the following data:

Request name	Requester	Area	Category	Creation date	Exp. closure date	Hours open
<b>Priority: 3 - Low</b>						
<b>Status: Classification</b>						
IM000001	La stampante non	Anderson Aaron	Hardware	Hardware client	2015-06-16	Not available
Short description: La stampante non funziona						

At the bottom of the report, it indicates 'Printed in date: 18/09/2015 6:56 PM' and 'Page 1 of 1'. The footer of the application shows 'www.cmdbuild.org', 'Info & Support', and 'Copyright © Tecnoteca srl'.



# 11. Connettori di sincronizzazione con altri sistemi

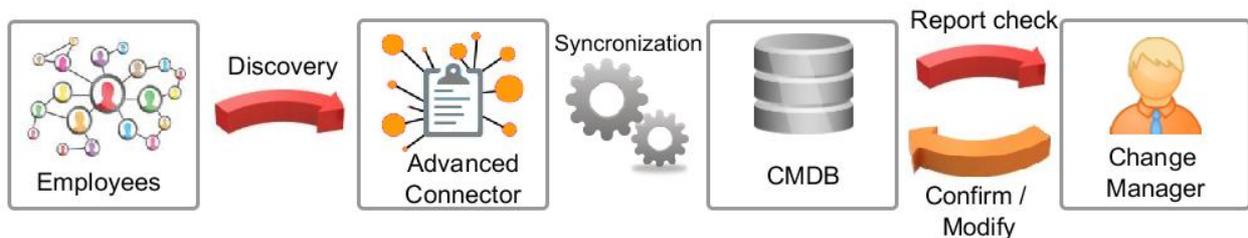
La gestione manuale delle informazioni trattate nel CMDB può introdurre ritardi o imprecisioni nell'aggiornamento dei dati.

Per superare questo problema è conveniente, ove possibile, attivare dei connettori automatici che contattino i sistemi esterni da sincronizzare, rilevino eventuali disallineamenti fra le due fonti dati, notificano tali situazioni agli operatori e aggiornino le modifiche approvate.

**CMDBuild READY2USE** include tre connettori che interagiscono con Active Directory (personale), OCS Inventory (computer fisici), VMware VCenter (server virtuali).

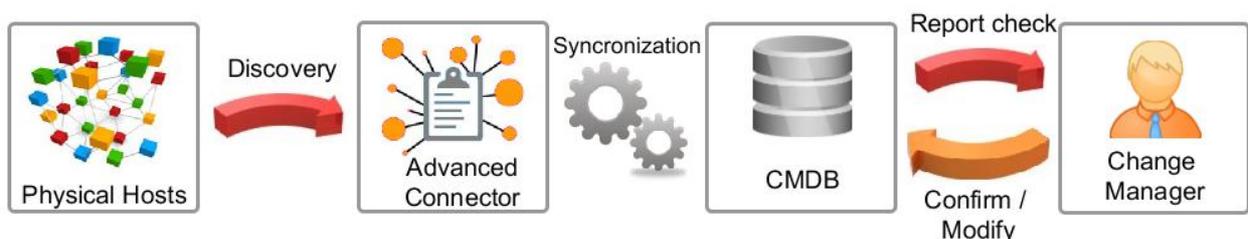
Obiettivo del **connettore con Active Directory** è quello di:

- sincronizzare automaticamente l'archivio del personale di CMDBuild con i dati disponibili nel repository Active Directory
- fornire un report delle modifiche apportate, da utilizzare per verificare l'effettiva correttezza dell'aggiornamento



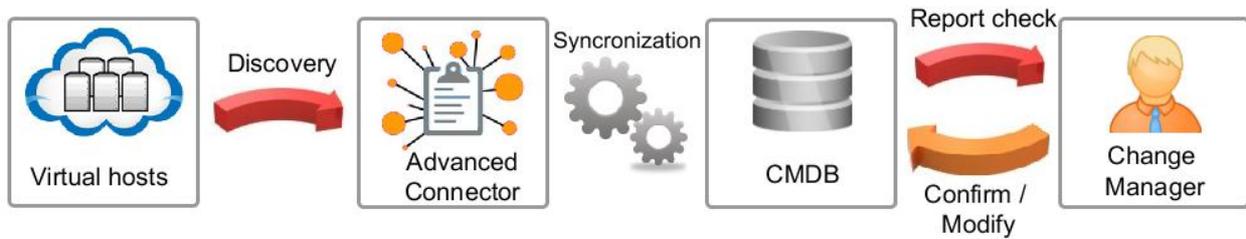
Obiettivo del **connettore con OCS Inventory** (software di “automatic discovery” rilasciato con licenza open source) è quello di:

- sincronizzare automaticamente l'archivio dei computer registrati in CMDBuild con i dati disponibili nel database di OCS Inventory
- sincronizzare automaticamente l'archivio di CMDBuild contenente le istanze del software “controllato” (di cui si vuole verificare le licenze) con i dati disponibili nel database di OCS Inventory, filtrati tramite una “white list” personalizzabile
- fornire un report delle modifiche apportate, da utilizzare per verificare l'effettiva correttezza dell'aggiornamento



Obiettivo del **connettore con VCenter** (software di controllo del sistema di virtualizzazione VMware) è quello di:

- sincronizzare automaticamente l'archivio dei server virtuali registrati in CMDBuild con i dati resi disponibili da VCenter
- fornire un report delle modifiche apportate, da utilizzare per verificare l'effettiva correttezza dell'aggiornamento



## 12. Il portale Self-Service

**CMDBuild READY2USE** include un portale Self-Service tramite cui gli utenti non informatici possono interagire con il sistema di gestione della infrastruttura IT.

In particolare il portale consente di:

- segnalare malfunzionamenti, che avvieranno poi in CMDBuild il workflow di Incident Management, e seguire l'iter di risoluzione
- richiedere una informazione tecnica
- consultare il catalogo dei servizi e richiedere un servizio standard, che avvierà poi in CMDBuild il workflow di Request Fulfillment
- consultare i propri dati anagrafici e segnalare eventuali discordanze
- consultare la lista delle dotazioni assegnate e dei servizi sottoscritti e segnalare eventuali discordanze
- consultare un archivio di FAQ per risolvere autonomamente alcune tipologie di necessità
- consultare notizie IT e link utili



Nell'implementazione proposta da **CMDBuild READY2USE** le pagine Self-Service sono integrate nel portale open source Liferay.

Si riportano di seguito alcuni esempi di layout.

**IT Self-Service Portal**

Navigation

- Home
- IT News
- Ask a question
- Submit an incident
- Submit a service request
- My requests
- Pending approvals
- Email notifications
- Knowledge Base
- My profile
- My items / services
- Useful links

Quick start

- Do you need some information to use IT services? **Ask a question**
- Experiencing technical problems or have an issue to report? **Submit an incident**
- Have any request or missing any functionality? **Request a service**

Last news

- 2015-05-19T00:00:00**  
**Annual workshop of the European IT network**  
In the morning: open meeting to all stakeholders. In the afternoon conferences only dedicated to...
- 2015-05-07T00:00:00**  
**Company closed 3-9 June 2015**  
The company will be closed from 18:00 on Wednesday 3 June 2015 and will re-open at 08:30 on Tuesday...
- 2015-05-06T00:00:00**  
**New Executive Director takes up office on 6 May 2015**  
John Doe has begun his mandate as Executive Director of the Company today, 6 May 2015. Dott. Doe...

Recent requests

Creation timestamp	Number	Description	Process status
2015-05-13T17:14:51	IM000002	IM000002 Problems whit network	Classification
2015-05-13T17:30:51	IM000003	IM000003 My printer is not working	Classification

You are now logged into the IT Self Service Portal. Please select an option from the menu. If you have any problems using this support system, please email support@myfirm.com. The ICT Helpdesk is open from 8.30 am to 18.30 pm Monday to Friday.

www.cmdbuild.org - Copyright © Tecnote ca srl

Powered By Liferay

**IT Self-Service Portal**

Navigation

- Home
- IT News
- Ask a question
- Submit an incident
- Submit a service request
- My requests
- Pending approvals
- Email notifications
- Knowledge Base
- My profile**
- My items / services
- Useful links

My profile

Code: a.anderson  
Description: Anderson Aaron  
Number: IE0211  
Last name: Anderson  
First name: Aaron  
E-mail: a.anderson@example.com  
Phone:  
State: Active  
Type:  
End of contract:  
Organizational unit: Quality Assurance

Report an error

Subject \*  
Message \*

Send Cancel

You are now logged into the IT Self Service Portal. Please select an option from the menu. If you have any problems using this support system, please email support@myfirm.com. The ICT Helpdesk is open from 8.30 am to 18.30 pm Monday to Friday.

www.cmdbuild.org - Copyright © Tecnote ca srl

Powered By Liferay

## 13. L'interfaccia "mobile"

Molte delle operazioni eseguite nella gestione del ciclo di vita degli asset avvengono "sul campo" (consegna / ritiro di computer e periferiche, inventario, ecc) e risulterebbe particolarmente utile poterle registrare direttamente durante lo svolgimento, evitando ritardi e possibili dimenticanze.

**CMDBuild READY2USE** include una "app" per smartphone e tablet che implementa le principali funzionalità dell'interfaccia desktop: menu di navigazione, gestione di schede dati con relazioni e documenti allegati, ricerche e filtri, gestione dei workflow con i widget principali, stampa di report.

La "app" consente poi di eseguire funzionalità aggiuntive, quali l'esecuzione di fotografie ed archiviazione nel CMDB come documenti allegati, e la lettura di codici a barre o QR con visualizzazione automatica della scheda dati corrispondente.



Si riportano di seguito alcuni esempi di layout.

