

CMDBuild ready₂use

La soluzione open source enterprise preconfigurata per l'IT Asset Management
www.cmdbuild.org

Tecnoteca Srl

tecnoteca@tecnoteca.com
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



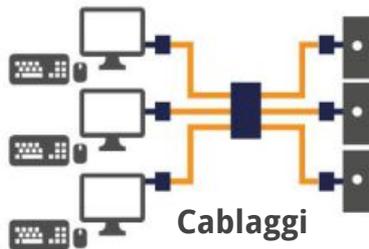
Report &
Dashboard



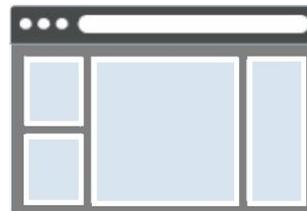
Service Catalogue



Data Collection / Inventory



Cablaggi

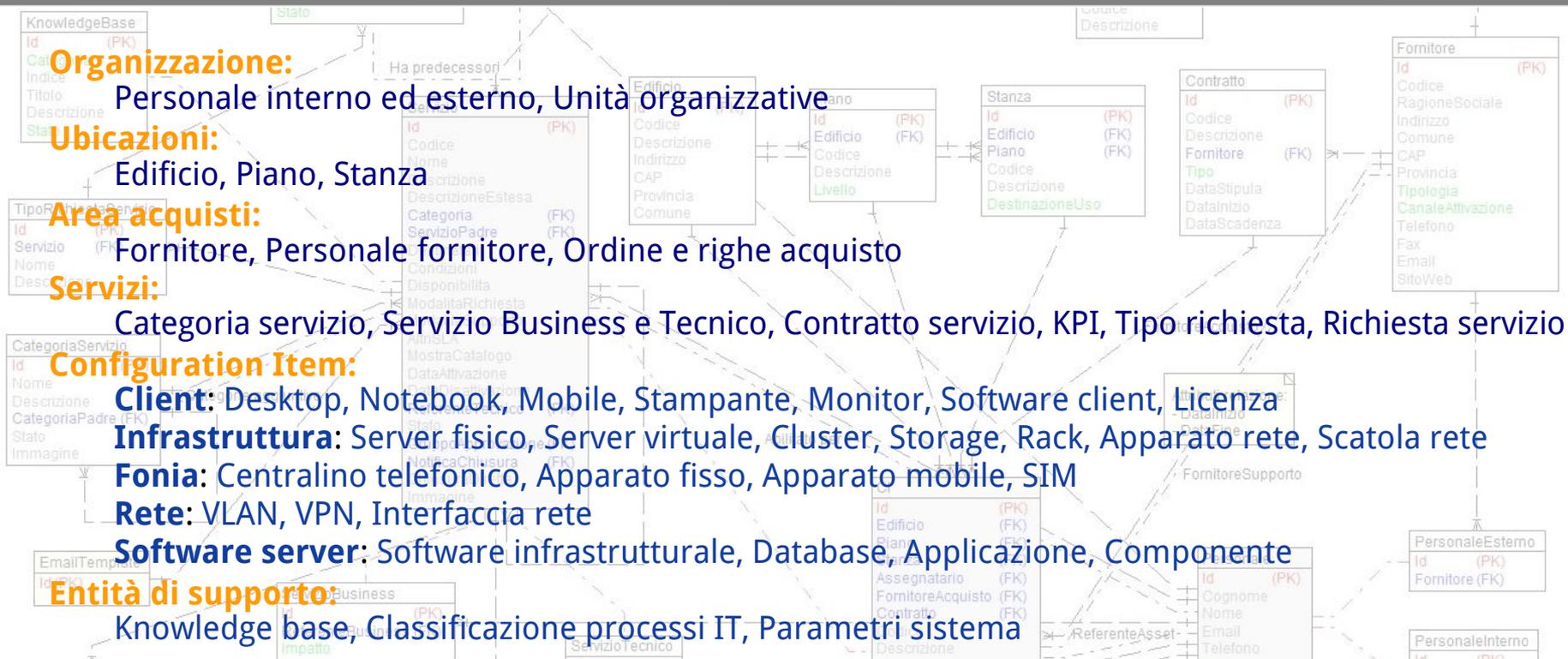


Portale self-service



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

The screenshot shows the IT Services website for The University of Chicago. The page has a dark red navigation bar with the following menu items: GET STARTED, SERVICES, SUPPORT, SAFE COMPUTING, and IT NEWS. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads: Home :: Services :: Service Catalog. The main content area is titled "Service Catalog" and features three service categories, each with an icon and a brief description:

- 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. Links: [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. Links: [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

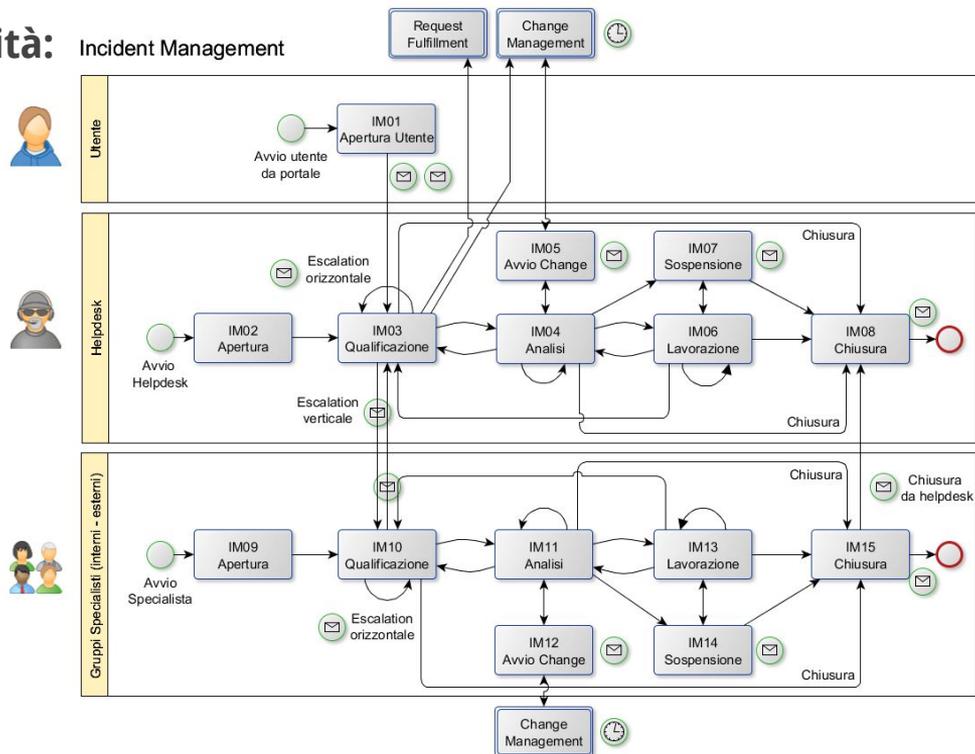
A sidebar on the right contains "CONTACT INFORMATION" with the following details:

- Need Help? [Contact Support](#)
- 773-702-5800
- itservices@uchicago.edu

Incident Management

Il processo include le seguenti funzionalità:

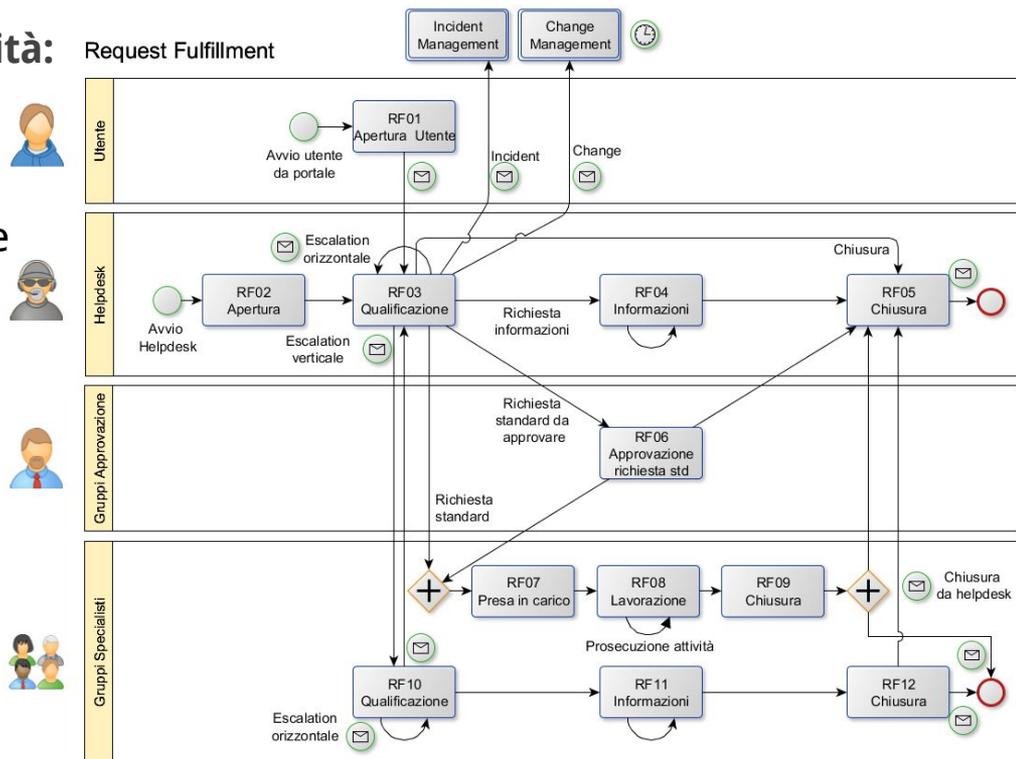
- avvio da portali self-service
- presa in carico helpdesk
- escalation ai gruppi specialisti
- notifiche via mail e gestione mail risposta
- calcolo priorità
- controllo SLA e solleciti
- utilizzo Knowledge Base
- documenti allegati
- avvio flussi secondari



Request Fulfillment

Il processo include le seguenti funzionalità:

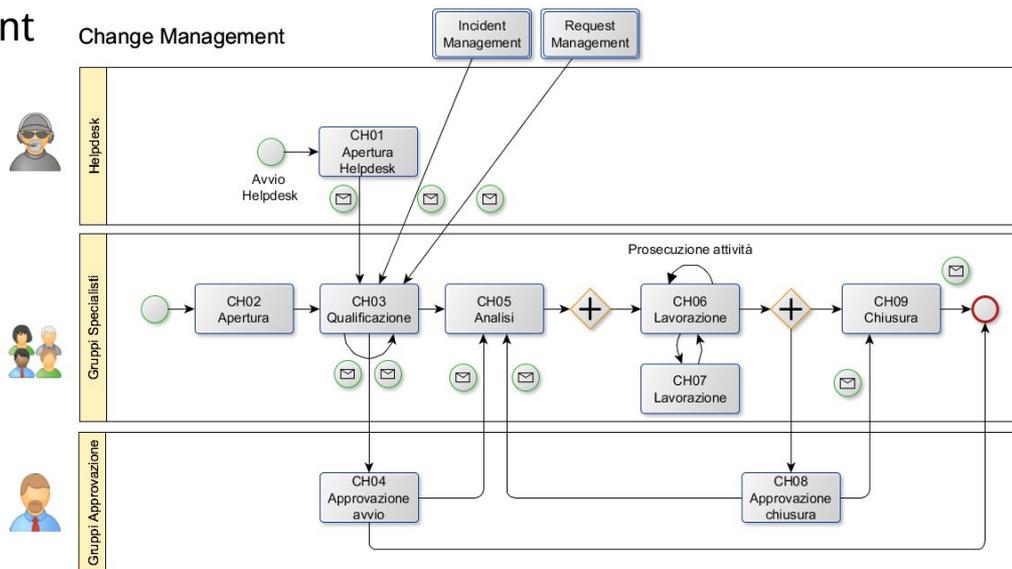
- avvio da portali self-service
- presa in carico helpdesk
- approvazione dal gruppo competente
- inoltro ai gruppi specialisti
- notifiche via mail e gestione mail risposta
- avvio ordini di lavoro dipendenti dal tipo di servizio / richiesta (template)
- controllo SLA e solleciti
- documenti allegati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



Change Management

Il processo include le seguenti funzionalità:

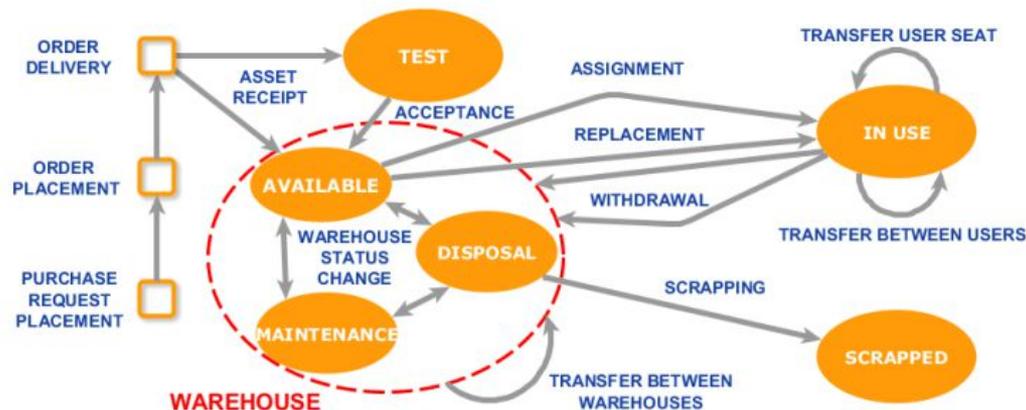
- avvio diretto o da Incident Management o da Request Fulfillment
- presa in carico da gruppo specialista competente
- approvazione avvio e chiusura da gruppo preposto
- notifiche via mail e gestione mail risposta
- definizione piano implementazione e test e avvio ordini di lavoro corrispondenti



Asset Management

Gestione del ciclo di vita degli asset IT:

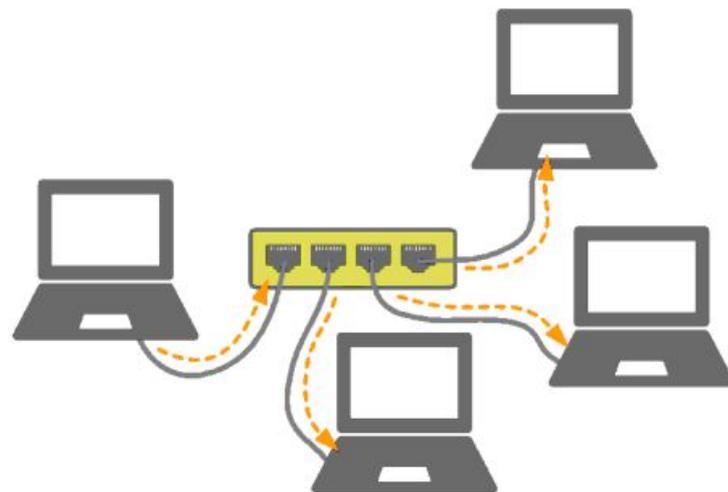
- registrazione RDA e emissione ordine
- accettazione ed entrata merce CI
- assegnazione / ritiro / sostituzione CI ad un utente
- trasferimento CI fra utenti
- trasferimento CI per cambio sede utente
- trasferimento CI fra magazzini
- cambio stato CI in magazzino
- rottamazione CI



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:

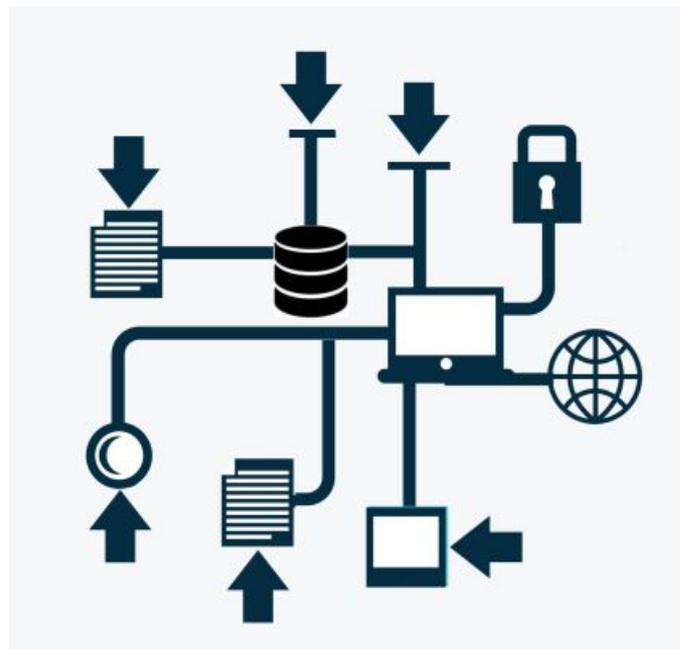
- accesso tramite Advanced Connector al repository LDAP di Active Directory
- analisi dei dati disponibili (nome e cognome, matricola, email, telefono, stato)
- individuazione personale nuovo o con dati modificati
- workflow approvazione modifiche critiche
- aggiornamento CMDB (dati e relazioni)
- esecuzione batch notturna



Connettore 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)
- 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 ≥ 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