



La soluzione open source enterprise preconfigurata per l' IT Asset Management
www.cmdbuildready2use.org

Tecnoteca Srl

tecnoteca@tecnoteca.com
www.tecnoteca.com

CMDBuild READY2USE

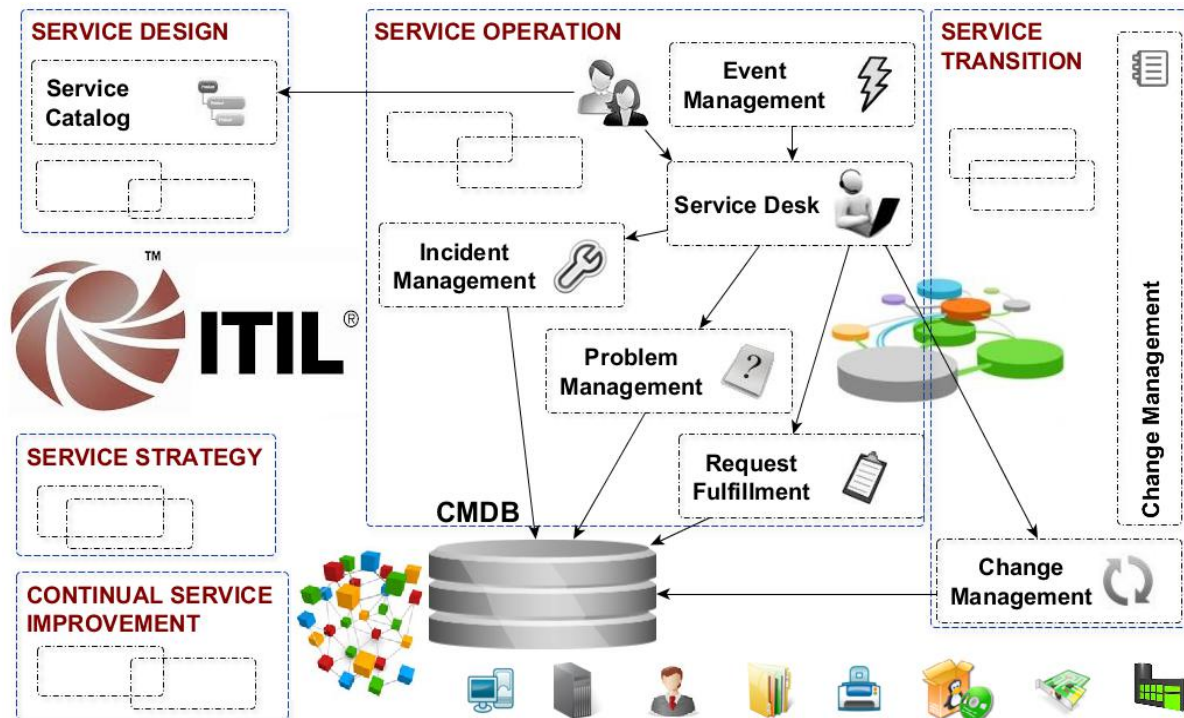
CMDBuild READY2USE è una configurazione di **CMDBuild** già pronta per essere utilizzata in ambiente di produzione:

- nasce dall'**esperienza** di centinaia di installazioni realizzate in ambito internazionale
- gestisce **servizi** e dipendenze, **configuration item** hardware e software, di area “client” e infrastrutturale, fisici e virtuali
- include connettori con sistemi di **discovery automatico** per segnalare disallineamenti nei dati
- comprende una **interfaccia self-service** tramite cui gli utenti possono interagire con CMDBuild
- dispone di una **interfaccia “mobile”** per operare sul campo
- consente di riutilizzare i meccanismi di CMDBuild per **personalizzare** le configurazioni standard proposte

CMDBuild READY2USE

CMDBuild READY2USE

implementa le logiche ed i più diffusi processi suggeriti da ITIL:



CMDBuild READY2USE

Utilizzando i meccanismi di CMDBuild la verticalizzazione READY2USE implementa:

Configuration
Items



ITIL Workflows



Assets
Lifecycle



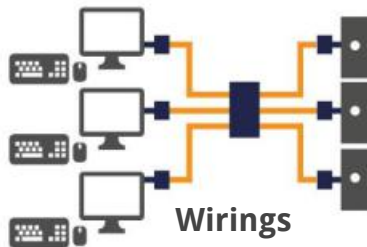
Reports &
Dashboards



Service Catalogue



Data Collection / Inventory



Wirings

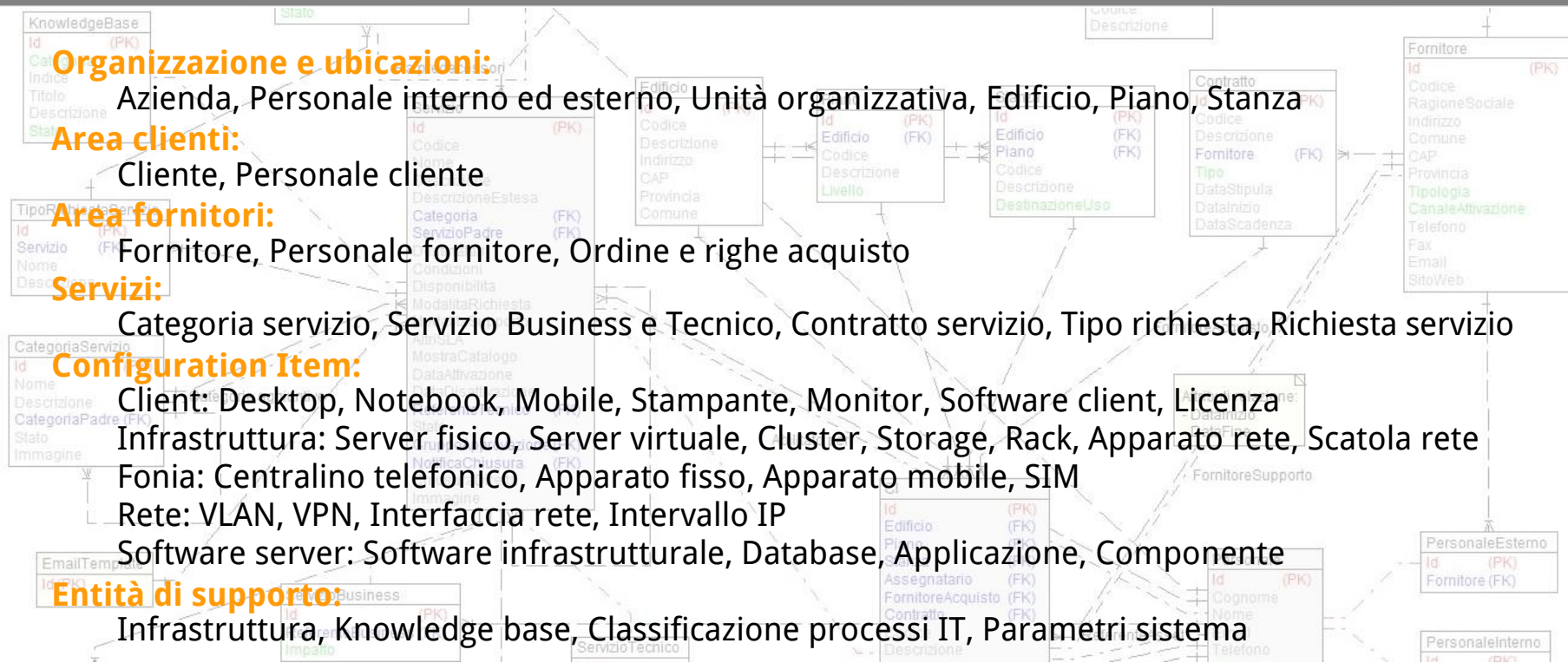


Self-Service Portal



"Mobile" app

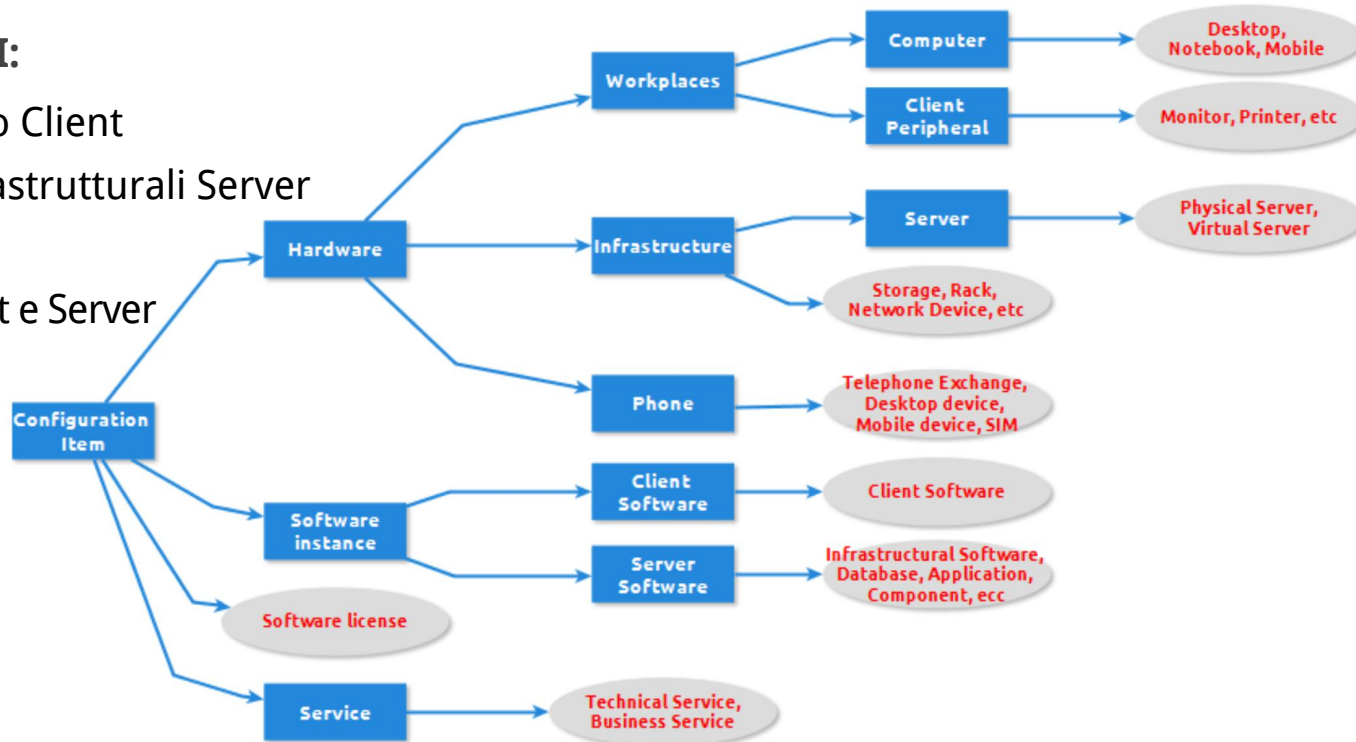
Configuration Item ed altre entità gestite (1)



Configuration Item ed altre entità gestite (2)

La gerarchia dei CI:

- posti di lavoro Client
- elementi infrastrutturali Server
- telefonia
- software Client e Server
- licenze
- servizi



Catalogo dei servizi

Servizi ed entità correlate:

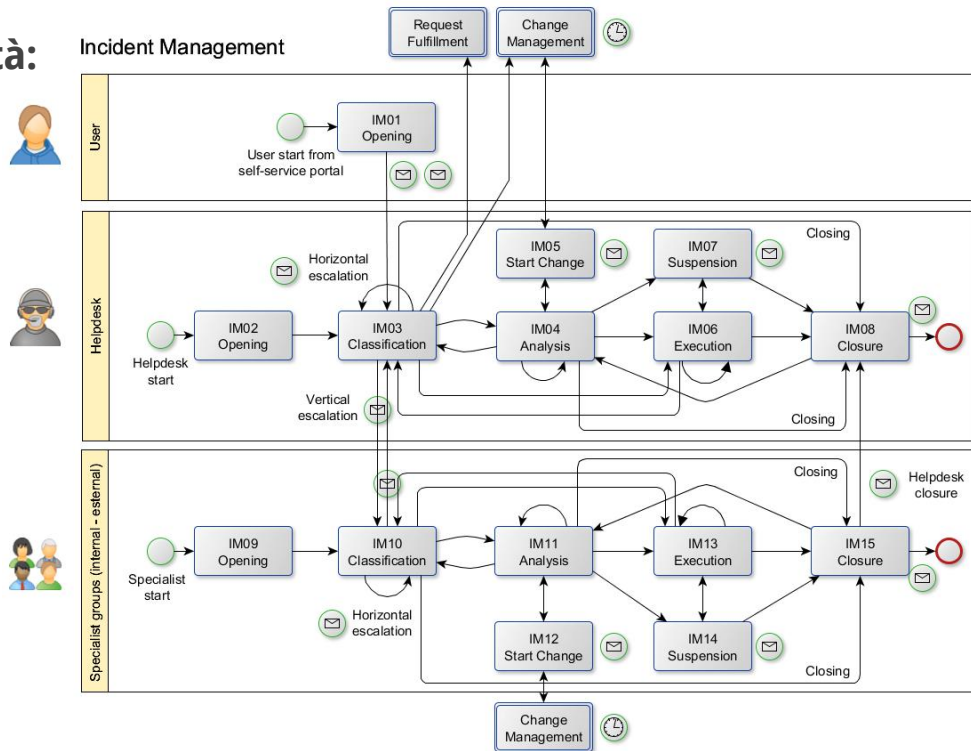
- Catalogo servizi strutturato in categorie multilivello
- Servizio Business
- Servizio Tecnico
- Richieste di Servizio
- Contratto Servizio con SLA
- Template ordini di lavoro

The screenshot displays the IT Self-Service Portal interface. At the top, there are logos for TECNOTECA, IT Self-Service Portal, and CMDBuild READY2USE. The main content area is divided into two columns. The left column contains a 'Navigation' menu with options like Home, IT News, Ask a question, Submit an incident, Submit a service request (highlighted), My requests, Pending approvals, Email notifications, Knowledge Base, My profile, My items / services, and Useful links. The right column features a 'Submit a service request' section with a 'Browse the service catalog' button. Below this, there are 'Service Categories' and 'Services - Email' with buttons for 'Email anti-spam' and 'Voicemail to email'. A 'Details - Email anti-spam' section shows fields for Name, Extended description, Category, Recipients, Availability, and Additional SLA. A 'Request *' field is present with a dropdown menu and a 'Submit the request' button. A small message box at the bottom left states: '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.'

Incident Management

Il processo include le seguenti funzionalità:

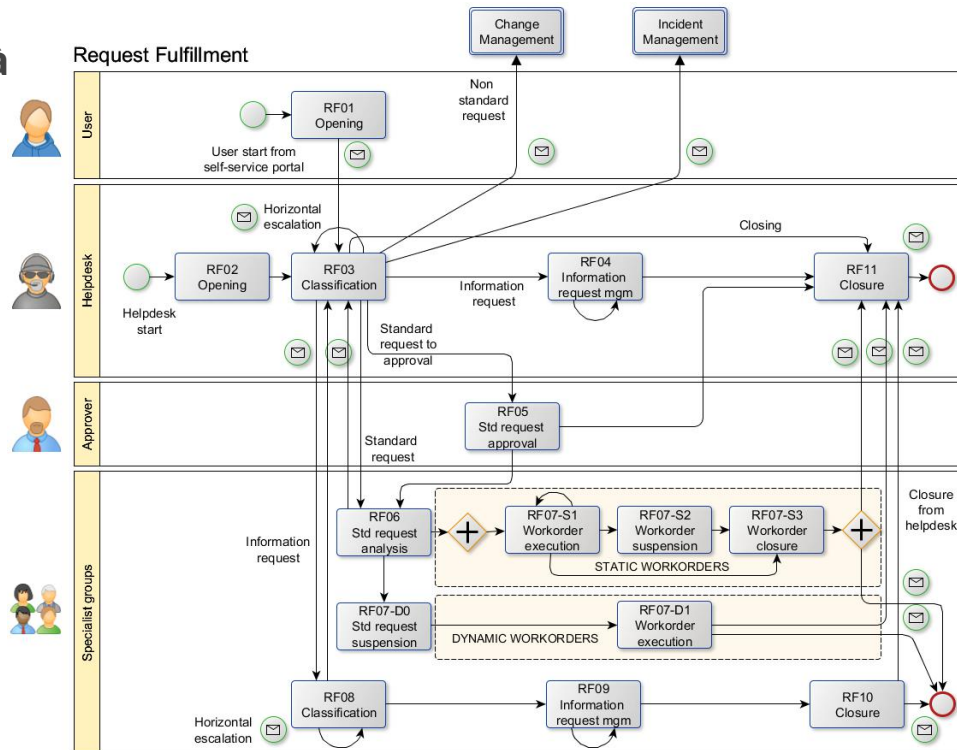
- avvio da portali self-service
- presa in carico helpdesk
- escalation ai gruppi specialisti
- notifiche via mail e gestione mail risposta
- calcolo priorità
- controllo SLA e solleciti
- utilizzo Knowledge Base
- documenti allegati
- avvio flussi secondari



Request Fulfillment

Il processo include le seguenti funzionalità

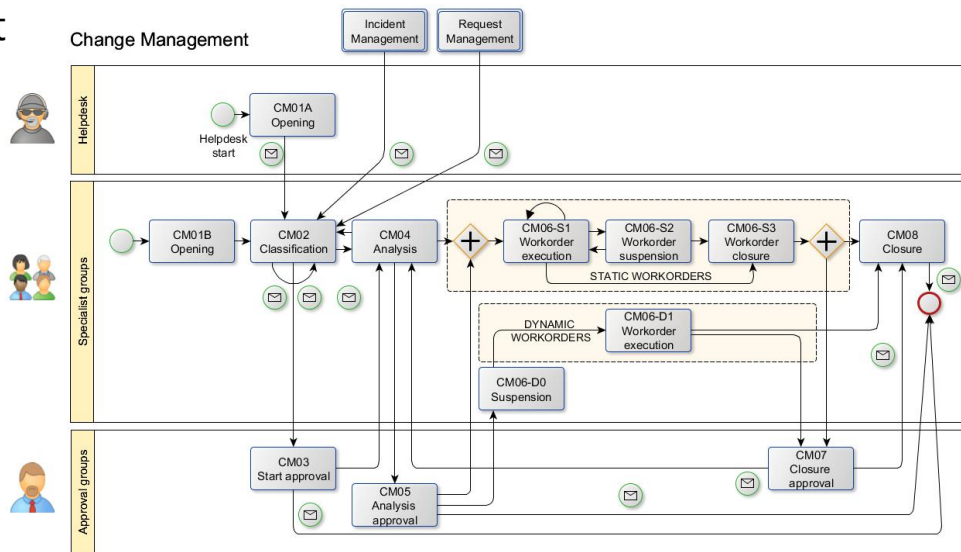
- avvio da portali self-service
- presa in carico helpdesk
- approvazione dal gruppo competente
- inoltro ai gruppi specialisti
- notifiche via mail e gestione mail risposta
- avvio ordini di lavoro dipendenti dal tipo di servizio / richiesta (template)
- controllo SLA e solleciti
- documenti allegati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



Change Management

Il processo include le seguenti funzionalità:

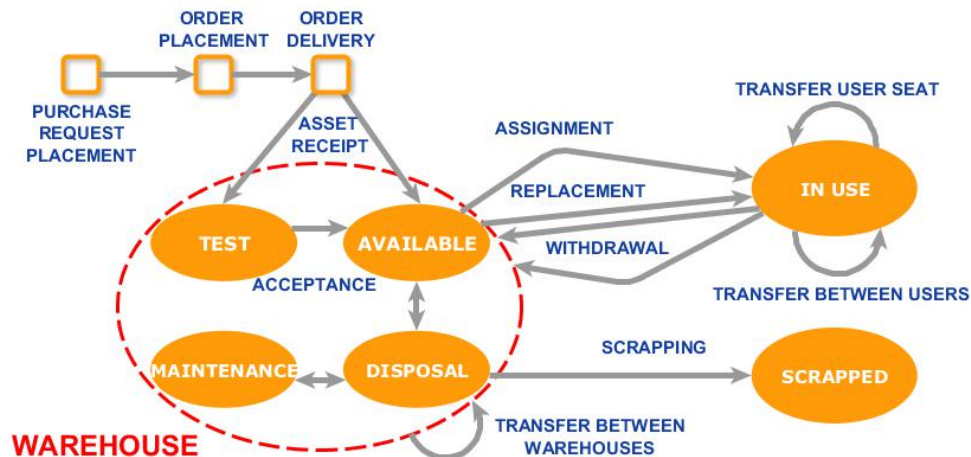
- avvio diretto o da Incident Management o da Request Fulfillment
- presa in carico da gruppo specialista competente
- approvazione avvio e chiusura da gruppo preposto
- notifiche via mail e gestione mail risposta
- definizione piano implementazione e test e avvio ordini di lavoro corrispondenti (statici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



Asset Management

Gestione del ciclo di vita degli asset IT:

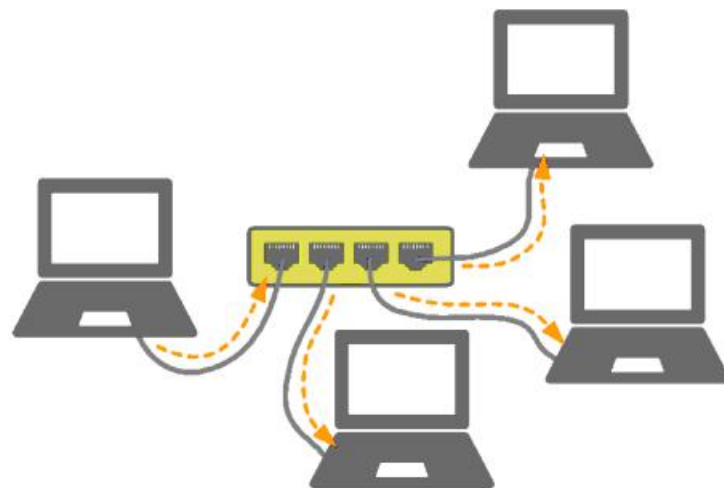
- registrazione RDA e emissione ordine
- accettazione ed entrata merce CI
- assegnazione / ritiro / sostituzione CI ad un utente
- trasferimento CI fra utenti
- trasferimento CI per cambio sede utente
- trasferimento CI fra magazzini
- rottamazione CI



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 configurazione item: report inventario, report per ubicazione, report MTBF, dashboard asset per stato / tipologia / tipo di disponibilità / anzianità
- etichette Barcode e QRcode
- armadi rack: report layout
- service desk: report incidenti / richieste / change aperti, report tempo medio chiusura, dashboard incidenti e richieste per stato / categoria / anno e mese, dashboard tempo medio chiusura per mese



Portale self-service

Portale self-service per accesso semplificato:

- 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



Connettore Active Directory

Sincronizzazione dati personale:

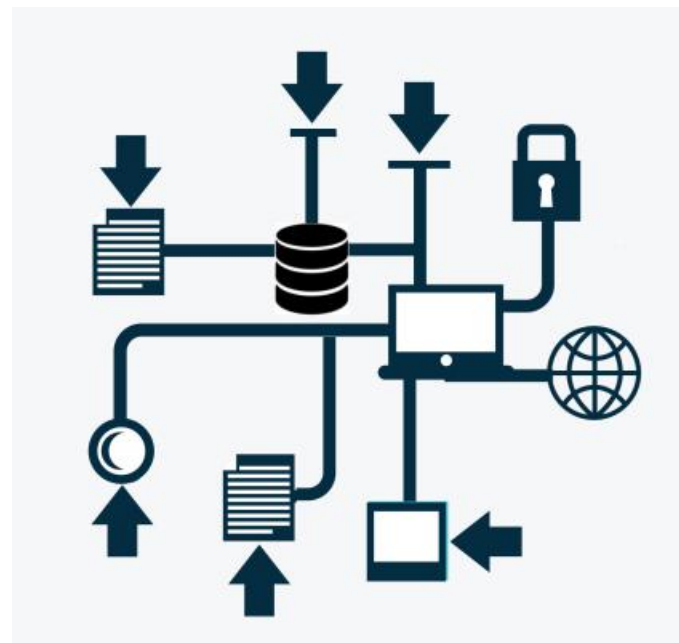
- accesso tramite Advanced Connector al repository LDAP di Active Directory
- analisi dei dati disponibili (nome e cognome, matricola, email, telefono, stato)
- individuazione personale nuovo o con dati modificati
- report modifiche apportate con link alle schede dati per controllo diretto
- aggiornamento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



Connettore VMware VCenter

Sincronizzazione dati server virtuali:

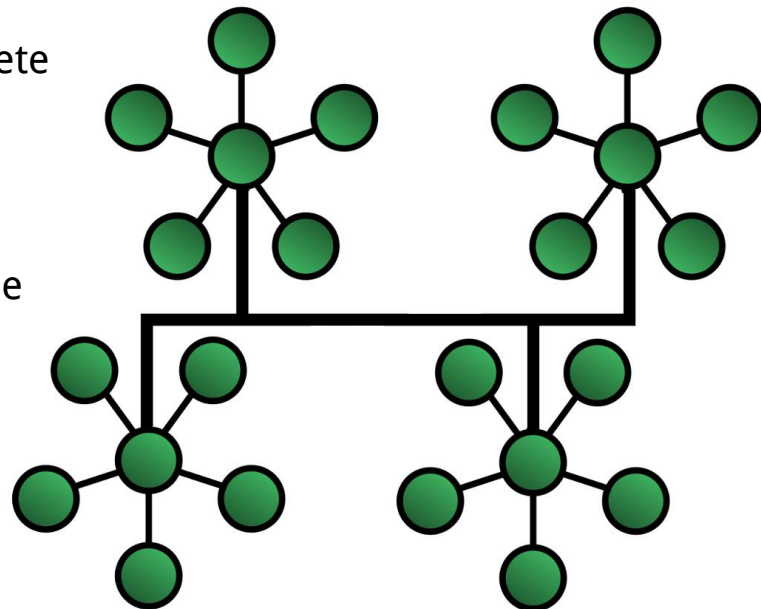
- accesso ai dati di VCenter tramite API VMware Infrastructure (VI) SK 2.5.0
- analisi dei dati dei server virtuali (nome VM, RAM / HD / CPU assegnati, sistema operativo, indirizzo IP, stato, cluster di esecuzione, note)
- individuazione server virtuali nuovi e modificati
- report modifiche apportate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



Connettore 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



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
- accesso ai dati di CMDBuild tramite il webservice REST





Grazie per l'attenzione

Tecnoteca Srl

tecnoteca@tecnoteca.com

www.tecnoteca.com