

Esperienze d'uso di CMDBUILD a supporto del sistema di Qualità

Dati e Processi SYNCHRO-nizzati

**Pietro Scerrato – pietro.scerrato@sscenter.it
Quality & Performance Management – Customer Relationship
www.sscenter.it**

Il presente documento contiene informazioni e dati di S.S.C. s.r.l., pertanto documento e contenuti non possono, né totalmente né in parte, essere copiati, riprodotti, trasferiti senza il preventivo consenso scritto di S.S.C. s.r.l., fatta salva la possibilità di immagazzinarli nel proprio computer o di stampare estratti delle pagine unicamente per utilizzo personale.



II CMDB

- ▶ E' un sistema di archiviazione e consultazione delle informazioni che descrivono gli asset materiali (hw, sw, risorse) ed immateriali (servizi, processi, regole, procedure) presenti in una organizzazione.
- ▶ E' il repository centralizzato ufficiale che fornisce una visione coerente dei sistemi e dei servizi.
- ▶ E' un sistema che permette di avere sotto completo controllo la situazione degli asset aziendali conoscendone in ogni momento la composizione, la dislocazione, le relazioni, le ownership.
- ▶ E' un insieme di strumenti che consente di gestire fasi importanti del "ciclo di vita" di tali asset.
- ▶ E' molto altro ancora

L'obiettivo finale

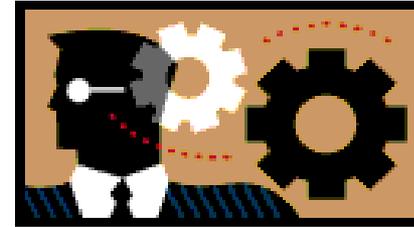
Realizzare un **unico sistema integrato** che permetta di erogare un set completo di funzionalità, specializzate in vari ambiti, e costruito intorno ad una **unica base dati normalizzata** e su un medesimo **layer applicativo**.

I Vincoli

E' molto difficile realizzare tale obiettivo, soprattutto se si intende conseguirlo in modalità "big-bang", a causa di vincoli di tipo tecnico, economico e di pianificazione delle attività.

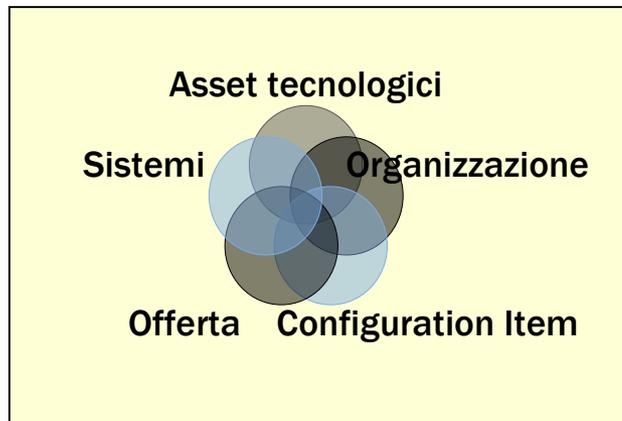


L'Approccio SSC

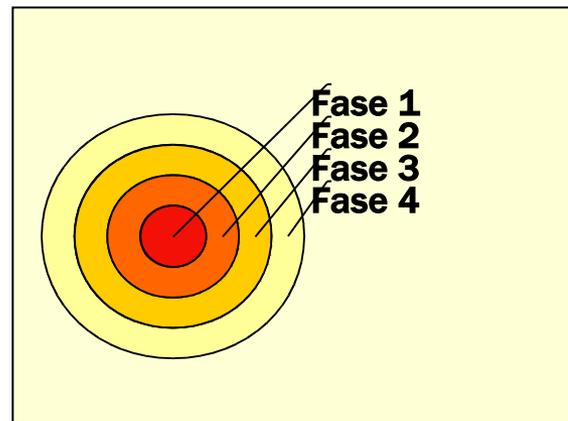


- ▶ Definire una tassonomia unificata delle entità
- ▶ Implementare una base dati integrata
- ▶ *Federare* intorno a tale base dati e ad un layer applicativo che funga da “collante” una serie di tool che erogano funzionalità specialistiche a supporto dei processi.
- ▶ Procedere per fasi incrementalì.
- ▶ Prevedere raffinamenti ed ottimizzazioni continue.

Normalizzare
Integrare
Federare



Incrementare

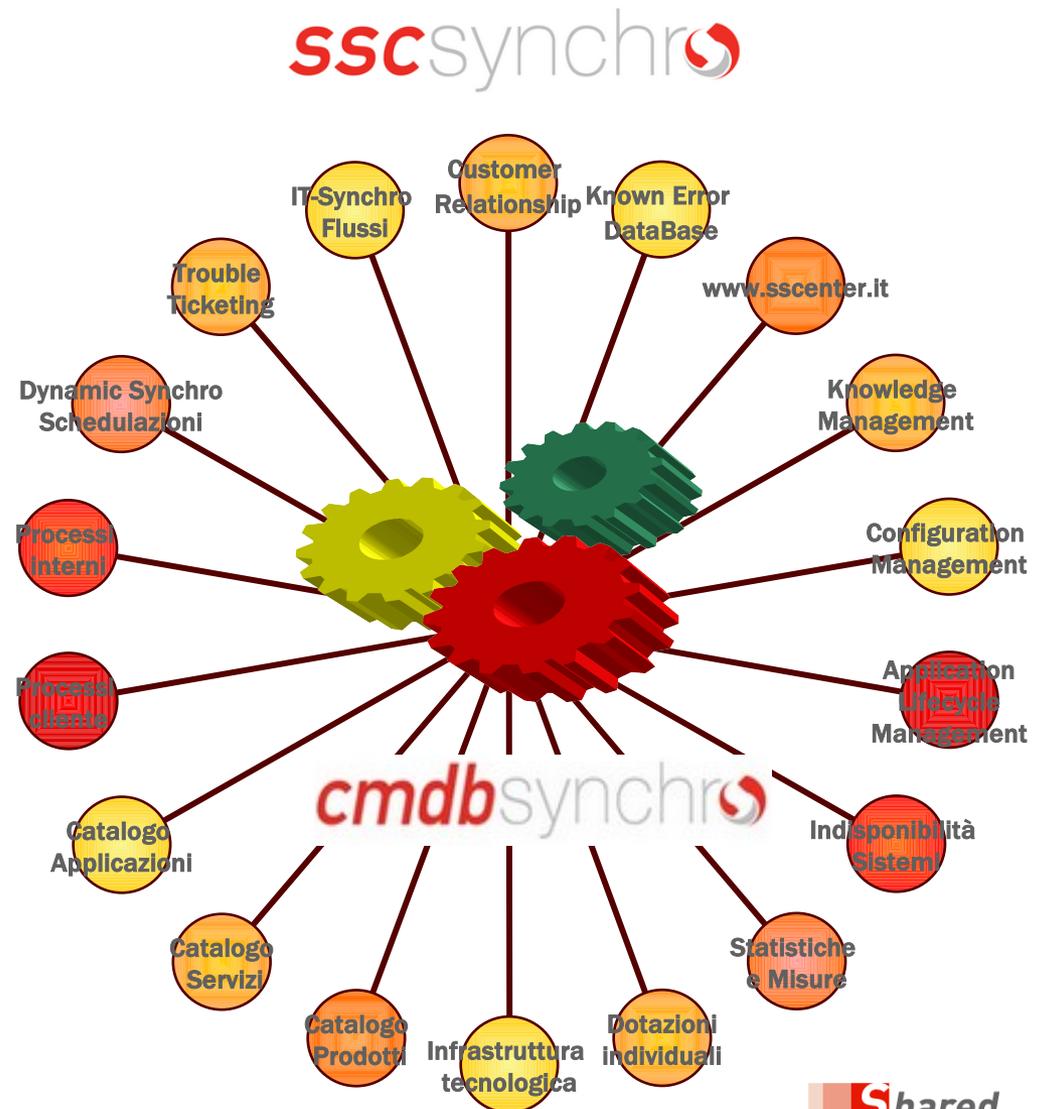
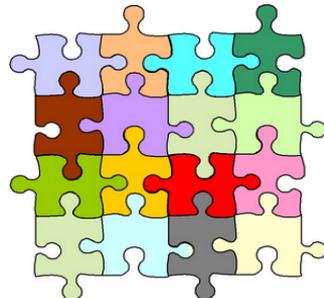


Raffinare



I tool Synchro-nizzati

- ▶ Un set di tool federati intorno ad un “layer” di integrazione (CMDB-Synchro) che abilitano e facilitano la gestione di processi e servizi strutturati secondo le logiche definite nel Sistema di Qualità Multimodello SSC.
- ▶ La denominazione “Synchro” utilizzata per caratterizzare sia l'intero set di tool che alcune componenti specifiche (*IT-Synchro*, *Dynamic-Synchro*, *CMDB-Synchro*...) enfatizza il concetto di *orchestrazione sinergica delle componenti*.



La scelta di CMDBUILD

Per la realizzazione del componente applicativo “core” ovvero “**CMDBSynchro**” sono state valutate diverse opzioni:

- ▶ Prodotti **Buy**
- ▶ Prodotti **Open Source**
- ▶ Soluzioni **Make**



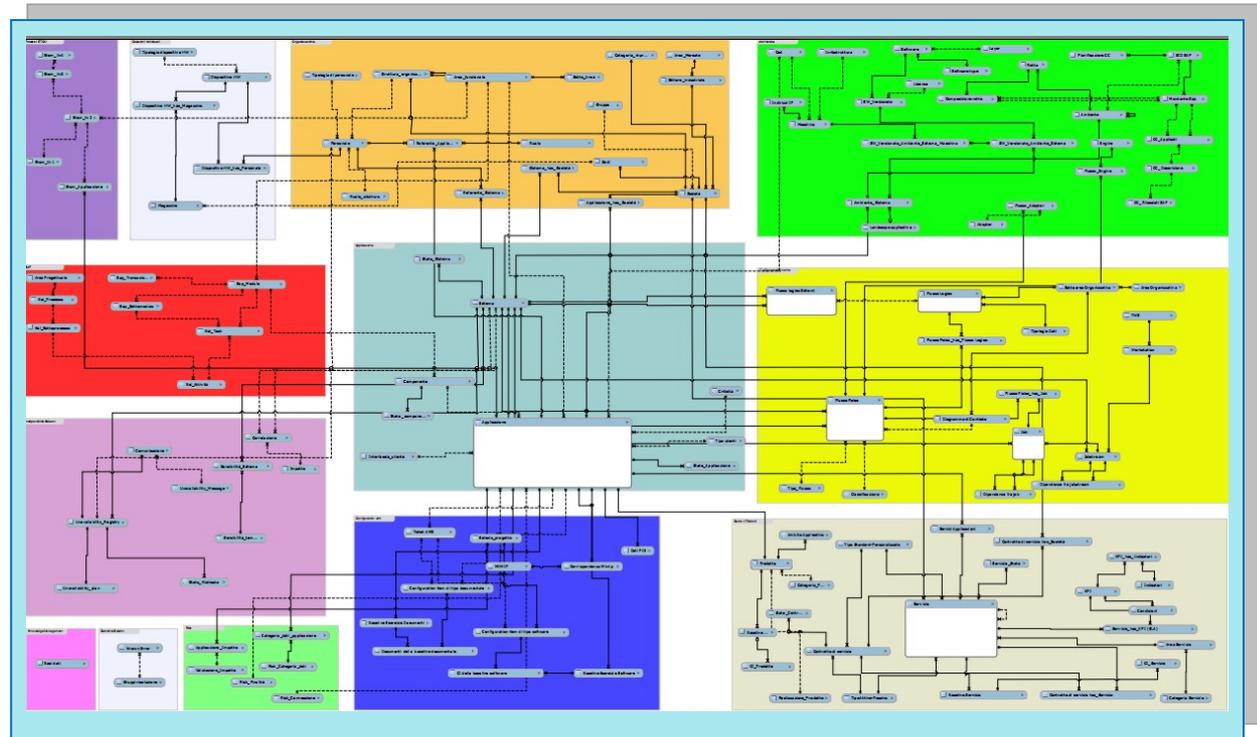
I motivi che hanno fatto propendere per la soluzione **CMDBUILD** sono stati i seguenti:

- ▶ Componenti software tutti rigorosamente open source ma potenti e collaudati integrati efficacemente all'interno di uno schema architetturale aperto.
- ▶ Disponibilità immediata del prodotto.
- ▶ Assenza di costi di licenza.
- ▶ Facilità di configurazione.
- ▶ Flessibilità di adattamento e possibilità di personalizzazione.
- ▶ Semplicità di utilizzo da parte degli utenti finali e layout piacevole.
- ▶ Opportunità di utilizzare il layer applicativo per sviluppare le funzionalità di specifico interesse (assegnazione pdl, gestione indisponibilità sistemi, ...).
- ▶ Possibilità di realizzare connettori automatici per facilitare la “federazione” con gli altri tool.
- ▶ Referenze positive fornite da varie società ed istituzioni che lo avevano già adottato.

Schema Dati

Schema dati articolato attualmente in 12 “layer” (aree applicative di riferimento) in modo da rappresentare i diversi ambiti di gestione asset. In totale circa 400 fra classi e domini .

- ▶ Organizzazione
- ▶ Infrastruttura Tecnologica
- ▶ Sistemi ed Applicazioni
- ▶ Flussi e Schedulazioni
- ▶ Offerta Commerciale
- ▶ Processi Cliente
- ▶ Dotazioni Individuali
- ▶ Indisponibilità Sistemi
- ▶ Configuration Item
- ▶ Risk Management
- ▶ Application Maintenance
- ▶ Knowledge Management



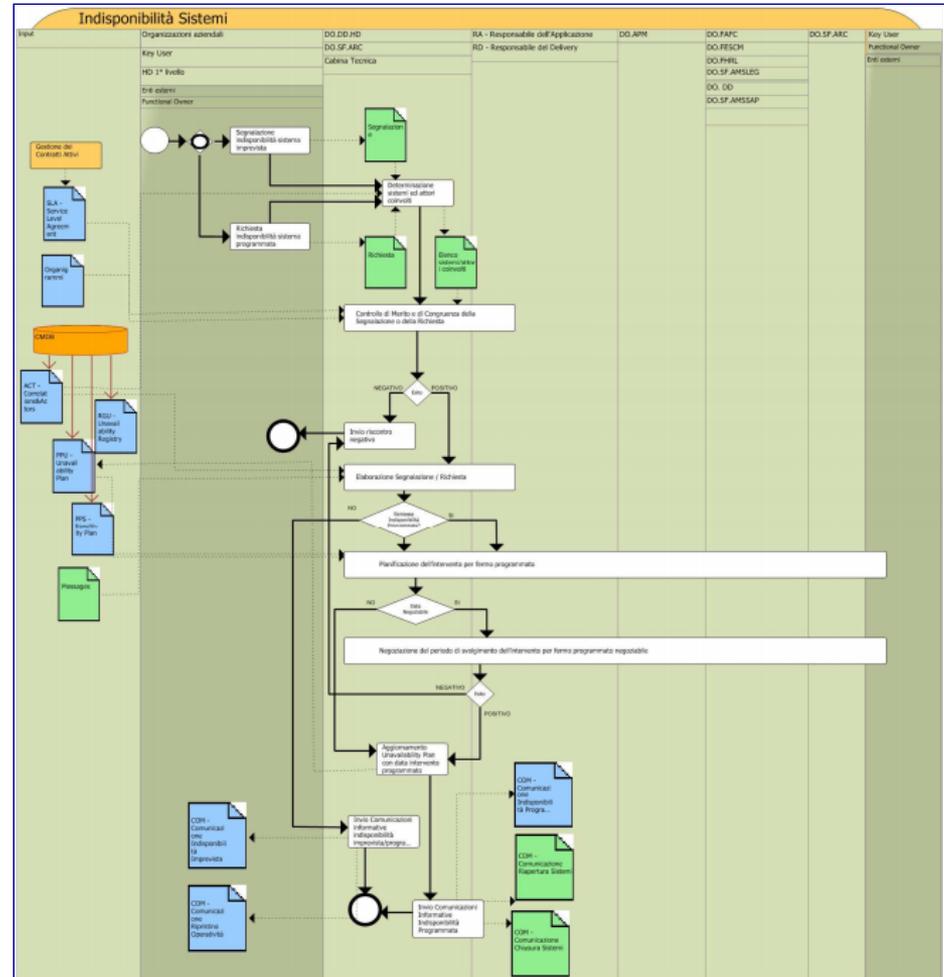
Di tali dati CMDB-SYNCHRO è talvolta Master ed altre Slave sia rispetto agli altri sottosistemi costituenti l'ambiente “Synchro” che nei confronti dei sistemi esterni; in ogni caso viene sempre garantito l'allineamento con le altre basi e la congruenza di codifica delle informazioni.

The screenshot displays the cmdbsynchro web application interface. At the top, it shows the user 'Scerrato Pietro' and the system 'Elenco - Sistema interno'. The main area is divided into several panes:

- Navigation Panel (Left):** Lists various system components like 'Processi ETOM', 'Etom livello 1-4', 'Organizzazione', 'Architettura', 'Applicazioni', 'Sistema lista comp...', 'Sistema interno/esterno', 'Componente interno/esterno', 'Applicazioni lista co...', 'Applicazione esterni', and 'Tool software'.
- Mappe delle relazioni (Top):** A 'Mappa relazioni' window showing a 'RadialTree' view of relationships between internal applications like 'Applicazione interna P01MM-SCC-TriInMa', 'Applicazione interna P01SD-Inv', 'Applicazione interna P01SD-ProcV', 'Applicazione interna P01C', 'Applicazione interna P01MM-Scrt', and 'Applicazione interna P01MM-CanImp'.
- Elenco - Sistema interno (Center):** A table listing system components with columns for 'Codice', 'Descrizione', 'Direzione', 'Tipo Russo', 'Sistema origine', and 'Sistema destinazione'. It includes a search bar and a 'Stampa' button.
- Elenco - Flusso fisico (Bottom):** A table showing physical flows with columns for 'Codice', 'Descrizione', 'Direzione', 'Tipo Russo', 'Sistema origine', and 'Sistema destinazione'. It also includes a search bar and a 'Stampa' button.
- Multiple Browser Windows:** Several overlapping browser windows are visible, showing different views of the application, including a 'Mappa relazioni' window and a 'Flusso fisico' window.

Focus su “Indisponibilità Sistemi”

- ▶ Sono stati sviluppati vari workflow per la gestione controllata dei processi aziendali in linea con quanto previsto dalle procedure operative del nostro sistema di qualità multilivello.
- ▶ L'esempio riportato riguarda il processo di gestione delle Indisponibilità Sistemi.
- ▶ La soluzione adottata gestisce sia i fermi estemporanei che quelli programmati.
- ▶ Il workflow parte dalla segnalazione di fermo avvenuto o di richiesta di fermo programmato e permette di gestire tutte le fasi operative e di comunicazione del processo.

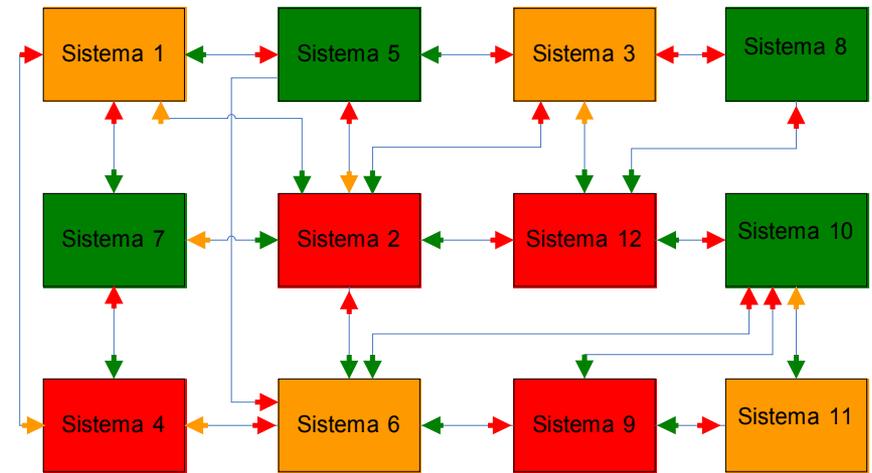


Analisi automatica degli impatti

Un importante plus che agevola notevolmente l'attività operativa di pianificazione e comunicazione delle indisponibilità estemporanee o programmate è dato dalla possibilità di determinare automaticamente gli impatti sui sistemi interni ed esterni correlati e i riflessi sul business aziendale, nonché i nominativi di tutti gli "attori" interessati.

Ciò grazie al ricco set di informazioni correlate definite all'interno di CMDBSynchro e agli appositi algoritmi elaborativi implementati.

In tal modo viene notevolmente facilitato il lavoro delle strutture preposte alla gestione del processo che è immediatamente in grado di comprendere l'entità degli impatti e gli attori da coinvolgere.

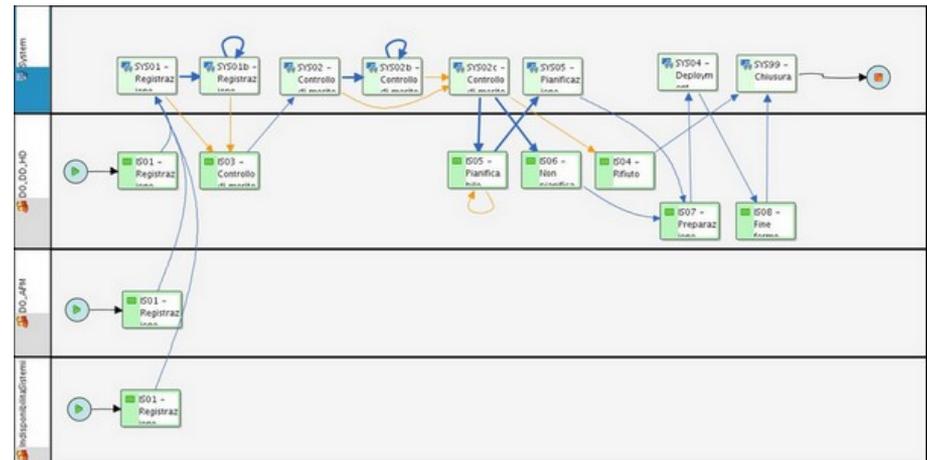


Legenda

- Sistema molto critico per il business
- Sistema mediamente critico per il business
- Sistema poco critico per il business
- L'operatività del sistema correlato non è infidata
- Il sistema correlato può continuare ad operare ma con funzionalità limitate
- Il sistema correlato è andato in indisponibilità

Negoziare dei fermi programmati ed invio comunicazioni

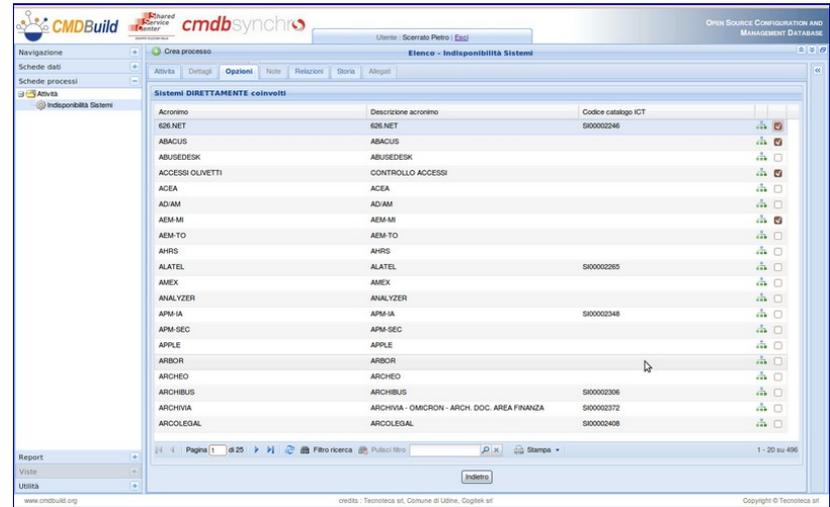
- ▶ Una ulteriore facilitazione è fornita nella fase di pianificazione delle “indisponibilità programmate” con appositi strumenti che consentono di collocare il fermo in un momento di impatto minimo per il business aziendale.
 - ▶ E’ prevista anche la possibilità di “negoziare” fra diversi attori il periodo di svolgimento dell’attività in maniera da contemperare le esigenze complessive.
 - ▶ Meccanismi automatici ma controllati di workflow consentono di inviare nei momenti opportuni e-mail informative a tutti e soli gli attori interessati sulla base di template predefiniti.
-
- ▶ Tutti le fasi del processo sono registrate nell’*Unavailability Registry* in termini di azioni, attori, orari consentendo di svolgere analisi di impatto e misurazioni di KPI.
 - ▶ Anche l’*Unavailability Plan* viene aggiornato automaticamente nel corso delle varie fasi del processo.



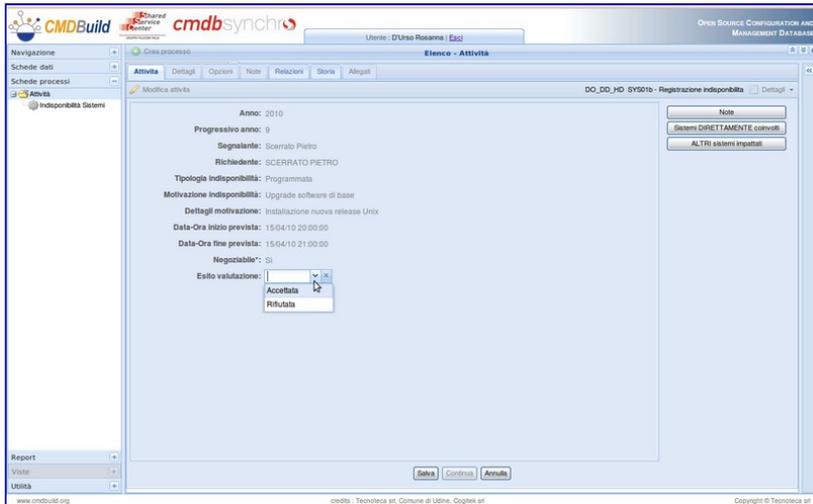
Alcuni screenshot operativi



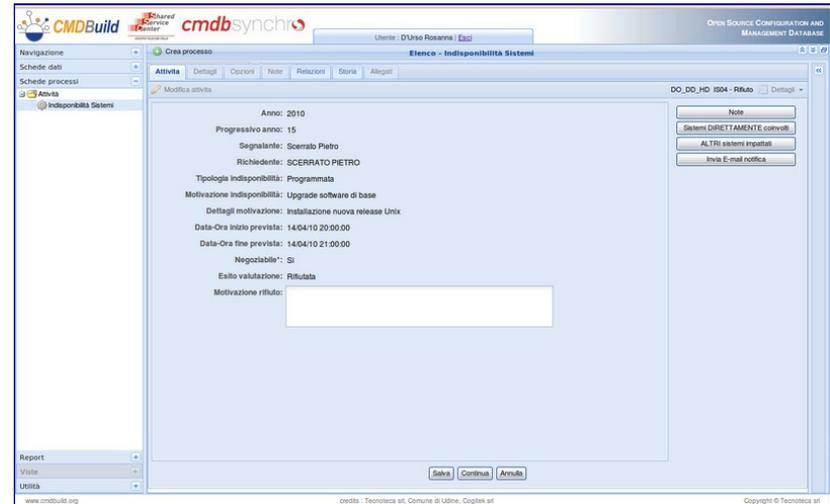
Inserimento richiesta



Indicazione sistemi



Verifica di congruenza



Accettazione/Rifiuto

Le evoluzioni pianificate



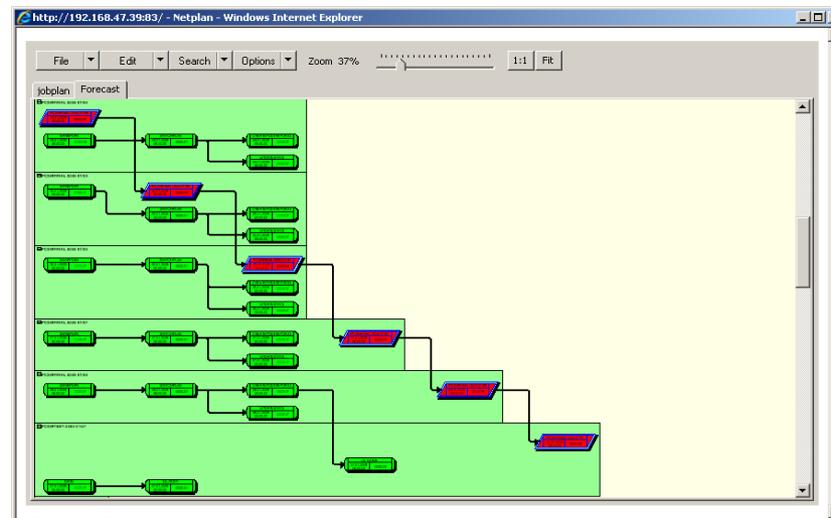
- ▶ Implementazione di nuove funzionalità per il rendering e la navigazione grafica dei dati.
- ▶ Acquisizione automatica delle informazioni relative alle configurazioni hardware e software dei sistemi.
- ▶ Sviluppo di ulteriori connettori da e verso sistemi esterni .
- ▶ Sviluppo di workflow per l'aggiornamento "controllato" delle informazioni con il contributo anche degli utenti finali.
- ▶ Realizzazione di procedure automatiche di "quadratura" dei dati.
- ▶ Diffusione dell'applicazione su un numero ancora maggiore di utenti.
- ▶ Estensione delle funzionalità di Knowledge Management, Risk Management, Asset Management, Configuration Management tramite sviluppo di ulteriori workflow applicativi.



Le evoluzioni pianificate



- ▶ Profilazione a livello di singolo record.
- ▶ Utilizzo in ambiente internet.
- ▶ Progressiva dismissione di sistemi che fanno parte di CMDBSynchro in modalità “federata” con implementazione diretta delle relative funzionalità sul layer applicativo CMDBUILD.
- ▶ Integrazione funzionale con il sistema di Application Lifecycle Management per la gestione end-to-end del ciclo di vita delle applicazioni e dei servizi in conformità a quanto previsto dalla metodologia multilivello.
- ▶ Unificazione della base dati di CMDBSynchro con quella di Dynamic Synchro, il componente applicativo che permette ad utenti non specialistici di avere in tempo reale visibilità completa su tutte le schedulazioni di produzione in termini sia documentali che operativi .



Grazie per l'attenzione

Domande