



CMDBuild: non solo asset.

Gestire i cicli di vita tramite Workflow

Roberto Bico
&
Paolo Sustrico

Direzione Infrastrutture / U.O. Configurazione

Bologna, 10/05/2012

Sommario

- **CSI-Piemonte**
- **Configuration Management**
 - Filosofia
 - Regole
- **CMDBuild**
 - Esperienza pregressa
 - La piattaforma CMDBuild
 - Item gestiti
- **Workflow: Descrizione use case**
 - Antefatto
 - Attività
 - Automatismi
 - Modello
 - Benefici
- **Contatti**
- **Domande & commenti**

CSI-Piemonte

l'informatica per i servizi pubblici

siamo una delle principali aziende italiane
di **Information & Communication Technology**

progettiamo e realizziamo **servizi pubblici innovativi**,
per **semplificare la vita** di cittadini e imprese
e rendere **più facile e veloce** il loro rapporto
con la pubblica amministrazione

91 consorziati



7 Province, 38 Comuni, 12 Forme associative,
20 ASL e ASO, 9 Agenzie e altri soggetti

partecipazioni



il CSI-Piemonte

trasforma la domanda di innovazione
di cittadini e imprese
in **servizi accessibili** per tutti
e **facili** da usare

everyday solutions

la tua vita
senza code
tutti i servizi
da casa tua
24 ore su 24
in un click

il CSI-Piemonte

aiuta gli Enti pubblici a ottimizzare i **processi** interni
per risparmiare **tempo**, ridurre le **spese**
e rispondere alle **esigenze dei cittadini**



il CSI-Piemonte

favorisce la **collaborazione** tra Amministrazioni
in **Italia** e all'estero
e il **riuso** delle best practice piemontesi





Configuration Management

Filosofia
Regole



*“Oh, se uno potesse già conoscere l'esito degli avvenimenti
d'oggi!*

Ma basterà che si concluda il giorno, e tutto si saprà.”

William Shakespeare, “Giulio Cesare”

Filosofia

In CSI si è deciso di gestire la configurazione seguendo le specifiche indicate da ITIL e utilizzando la metodologia del CMDB distribuito, per cui i dati vengono raccolti in un unico contenitore logico.



A tal fine abbiamo deciso di creare e gestire un Sistema composto da strumenti (CMDB distribuito), metodologie e workflow, che collabori con altri sistemi quali il monitoraggio, il Change Management, ecc.

Filosofia

I Change alimentano il CMDB.

Il CMDB alimenta il Monitoraggio

Il Monitoraggio può avviare un Change



Filosofia

La linea produttiva implementa i servizi.

I tecnici di rilascio li installano nell'infrastruttura

L'infrastruttura ospita e gestisce i servizi.



Regole

Per gestire gli asset in modo ottimale, si è scelto di seguire alcune regole inderogabili:

- Individuare per ogni **Item** una unica fonte di alimentazione
- Individuare gli utilizzatori e i responsabili (gestori) di ogni Item
- Normalizzare i dati relativi a tabelle di decodifica (es. Località, marca , modello...)
- Automatizzare ove possibile l'alimentazione dei dati
- Creare (o utilizzare se esistono) flussi, software, metodologie univoche per gestire il ciclo di vita ed eliminare operazioni ripetitive o ridondanti.
- Promuovere il concetto di CMDB distribuito
- **Basarsi sulla realtà che sfrutta la teoria.**





CMDBuild

Esperienza pregressa

La piattaforma CMDBuild

Item gestiti

Esperienza pregressa

Il sistema relativo al Configuration Management, era datato e presentava alcuni problemi che compromettevano la qualità dei dati e alcune funzionalità di base.

La piattaforma utilizzata era, poco personalizzabile, obsoleta e priva di manutenzione.

Il sistema tendeva a orientare il quotidiano alla teoria e non viceversa.



La piattaforma CMDBuild

In CSI si è deciso di gestire la configurazione tramite la piattaforma CMDBuild, la quale:

- Segue le specifiche indicate da ITIL
- E' personalizzabile senza lo sviluppo di codice
- E' un prodotto open source che utilizza moduli esterni open source
- Permette la gestione dei dati esterni tramite “collettori” e web services
- E' Object-Oriented



Realizzazione



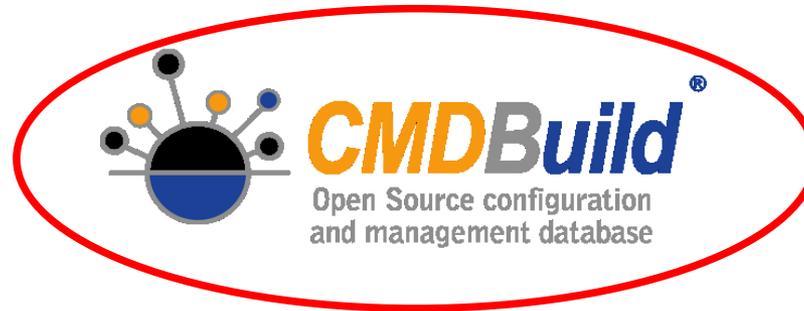
Assistenza



Change Management



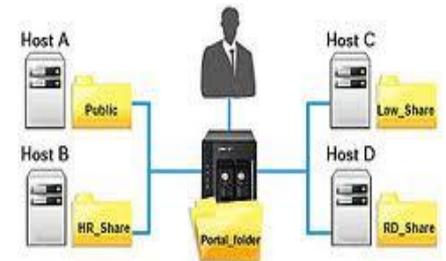
Progettazione



Contratti di manutenzione



Indicatori



Monitoraggio

Situazione Attuale: Item gestiti

Server fisici	1000
Server logici	1050
Virtual machine	950
Switch console	100
Schede fibre channel	350
Access point	335
Firewall	90
Linea dati	2000
Piano di indirizzamento	2600
Router	1850
Storage	100
Switch di rete	2000





WorkFlow

Descrizione use case

Antefatto

Attività

Automatismi

Modello

Benefici

Antefatto

Al termine della migrazione e del periodo di testing, abbiamo deciso di gestire le procedure aziendali relative al ciclo di vita del singolo asset tramite il CMDBuild.

... e abbiamo sperimentato la gestione tramite workflow delle richieste relative alla creazione di Virtual Machine, comprensiva dell' inserimento degli item interessati all'interno del CMDBuild.

Descrizione use case: Attività

Il flusso comprende le seguenti attività:

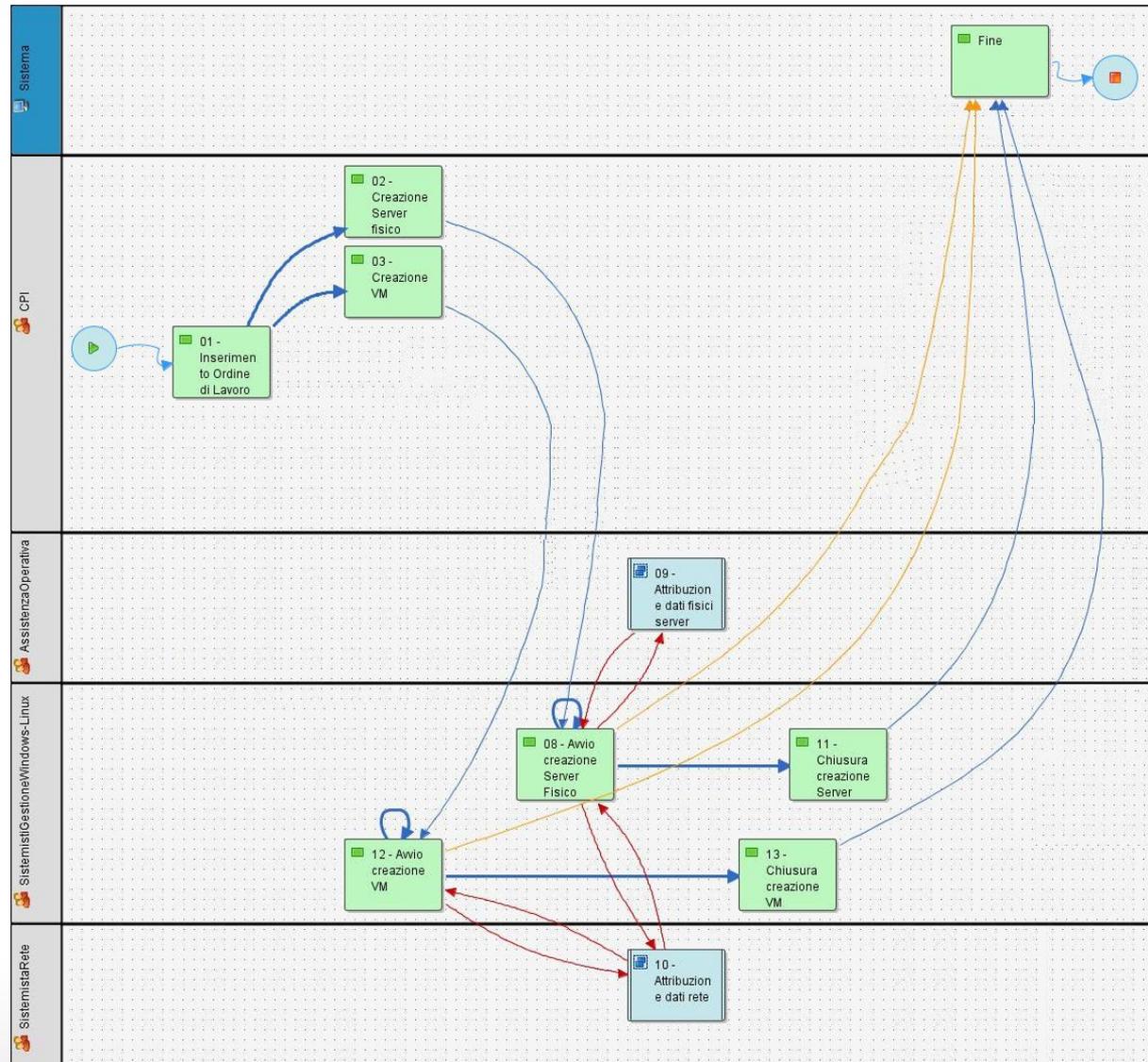
- apertura dell'Ordine di Lavoro da parte dei Capo Progetto.
- registrazione delle informazioni di dettaglio dell'Ordine di Lavoro.
- avvio dell'attività operativa da parte dei Sistemisti.
- richiesta di esecuzione di sottoattività ai Sistemisti di Rete.
- registrazione delle operazioni di chiusura da parte dei Sistemisti.

Descrizione use case: Automatismi

Gli automatismi previsti nell'ambito del processo, includono:

- notifiche via mail fra gruppi di operatori coinvolti.
- stampa automatica di report da allegare alle mail.
- possibilità di caricare e allegare al processo eventuali documenti e file giustificativi.
- funzioni di interfaccia utente ed automatismi di sistema per la creazione e modifica nel CMDB delle schede degli item coinvolti.

Modello



Benefici

- Limitazione errori umani nella definizione dei requisiti.
- Gestione delle operazioni ripetitive tramite automatismi.
- Aggiornamento contestuale alla realizzazione del lavoro richiesto.
- Evidenza dei tempi di risposta alle richieste.
- Tracciatura delle richieste effettuate.

Contatti

- Unità Operativa Configuration Management
CMDB-DI@CSI.IT
- Paolo Sustrico – Configuration Manager
Paolo.Sustrico@CSI.IT
- Roberto Bico – Responsabile Area Rilascio in Esercizio
Roberto.Bico@CSI.IT



Domande e commenti

Pregasi non sparare sul pianista...



Grazie per la pazienza !