

CMDB?!?

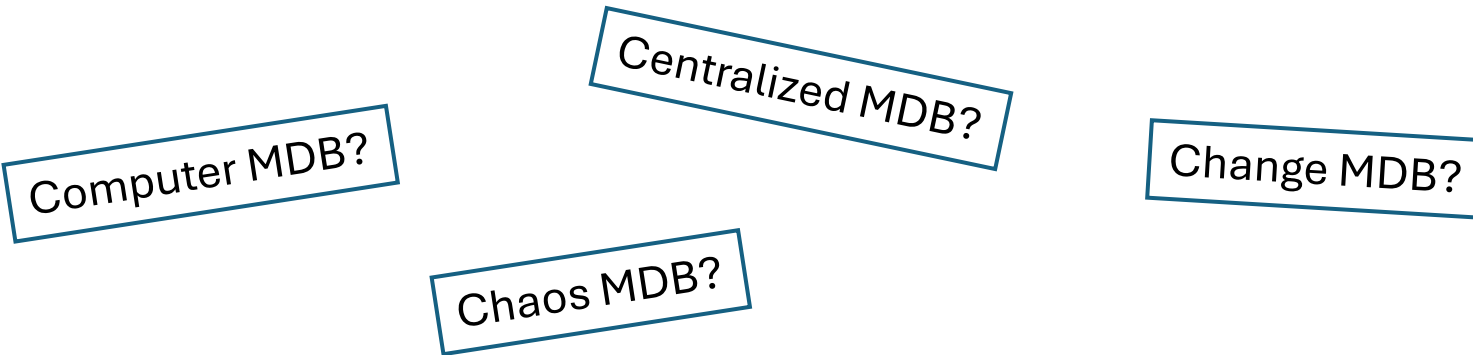
Umfassende IT-Verwaltung mit **GLPI**

Mirko Morandini, Würth Phoenix

Agenda

- ▶ What the hell is a CMDB??
- ▶ Was kommt in die CMDB?
- ▶ Warum brauchen wir *eine gute* CMDB?
- ▶ GLPI als unser Lösungsvorschlag
- ▶ *News zu GLPI 11*

CMDDB



- **Configuration Management DataBase**

Was ist eine CMDB?

- Beschreibt die aktuelle „**Konfiguration**“ der IT
- Enthält „CIs“: Hardware- und Software-Assets mit deren Eigenschaften,
und alle relevanten Daten um die vereinbarten IT-Services zu erbringen
- Enthält Verknüpfungen zwischen diesen CIs
- Erstellt und aktuell gehalten durch
 - automatische Scans und Inventarisierungen
 - viel manuelle Arbeit!

→ „Single source of truth“, die zentrale Quelle der Wahrheit!

- Die CMDB ist ein Konzept, nicht zwingend eine einzelne DB/Applikation!

Was soll in die CMDB?

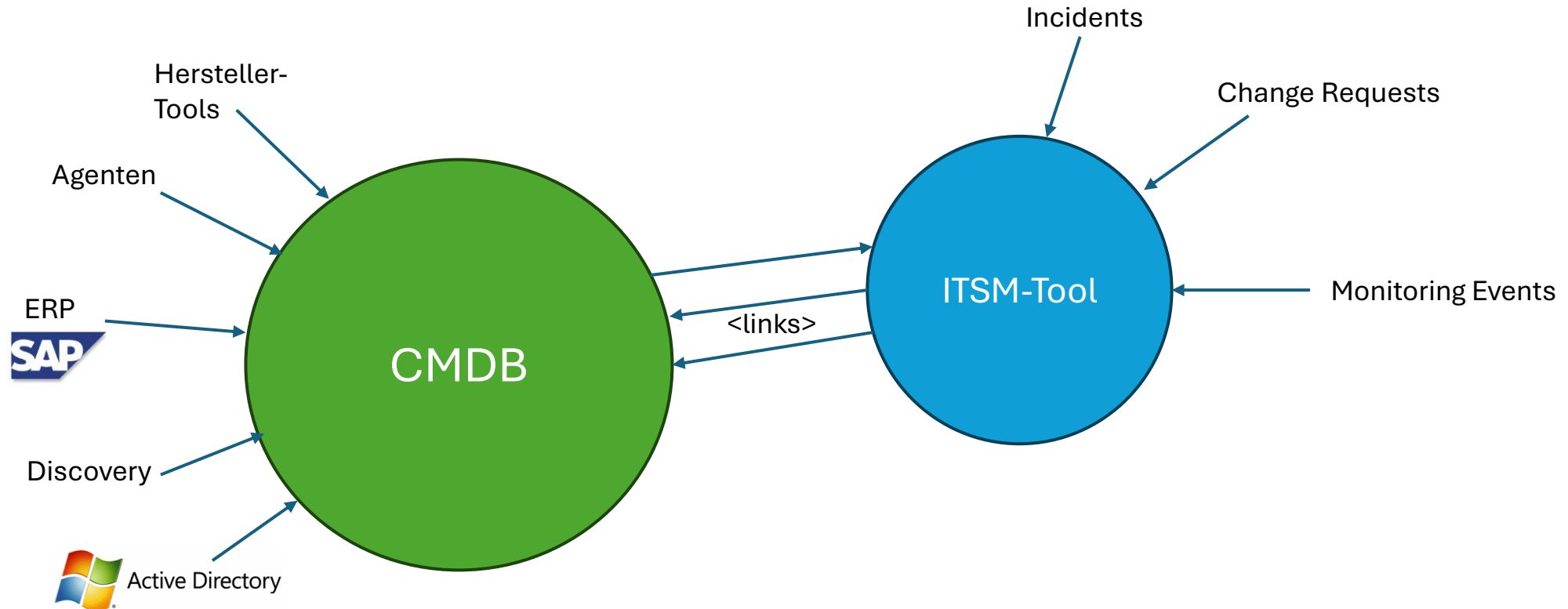
- Hardware mit Wert für das Unternehmen
 - monetärer Wert
 - funktionaler Wert
 - sicherheitsrelevanter Wert
- Software
 - lizenziert / bezahlt
 - Sicherheitsrelevant
- Verträge, Garantien, Lizenzen, Kontakte und Modalitäten für externen Support
 - notwendig, um den Betrieb (die angebotenen Services) zu gewährleisten
- Zugriffsrechte, Verantwortlichkeiten, Besitzer, Eigentümer
- Die Nutzer selbst! Gruppen, Standorte, etc.

und

- Die *Begründung* für die aktuelle “Konfiguration” der IT: Change Requests, Authorisierungen

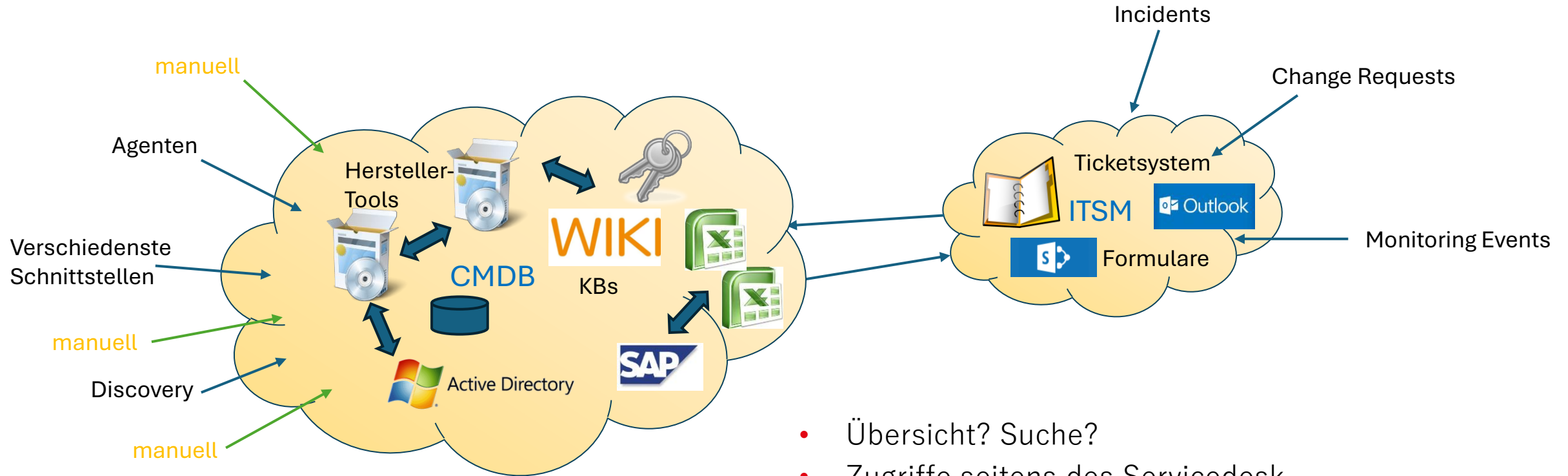
Was soll in die CMDB?

- Idealerweise···:



Was soll in die CMDB? Und wo ist es jetzt?

- Wo sind die Daten und in welcher Form?



- Übersicht? Suche?
- Zugriffe seitens des Servicedesk, Technikern?
- Verknüpfungen?
- Fehlende Daten?
- Aktualisierung und Synchronisierung?

Eine gute CMDB

- hilft der gesamten IT!!
 - Servicedesk-Team: zentralisierter Zugriff auf aktuelle Informationen
 - Operations-Team: Server, Netzwerke, Verantwortlichkeiten
 - Beschaffung: Lagerhaltung, Bestellung, Ausgabe, Kontrolle
 - Management: Übersichten, KPIs, Verträge, finanzielles
 - Security: ich muss kennen, was ich überwachen soll!
- Einheitliche Konzepte, Zugänge, zentrale Suchfunktion von Vorteil!
- Transparenz der Daten und Änderungen
- Möglichkeit zum Verknüpfen von Daten
- Herausforderungen:
 - Mangelnde Datenqualität, Lücken
 - Tools und Integrationen
 - Aufwand für manuelle Dateneingabe und Kontrolle
 - Fehlendes Engagement der Kollegen

Lösungen

→ Es braucht eine (oder einige wenige) Systeme, die diese CMDB realisieren!

- zB. Excel: + einfach, bekannt und flexibel

 -- Zusammenarbeit, Datenkonsistenz, Verlinkungen, Änderungshistorie,...

→ Würth-Phoenix-Lösungen:

 Jira Service Management

- Atlassian Assets in
 - Offener Ansatz: „freie“ Datenbank mit Visualisierung und einfacher Verlinkung
 - Ideal für Business / Key User

 GLPI

- - Spezialisiert auf IT-Management, vorgefertigte Schemas und Funktionalitäten
 - *Ideal für den schrittweisen Aufbau einer einheitlichen, umfassenden CMDB!*



GLPI in Würth Phoenix



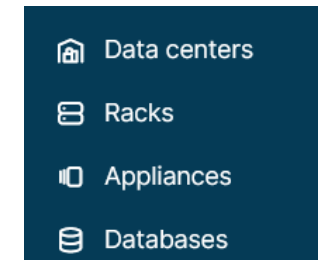
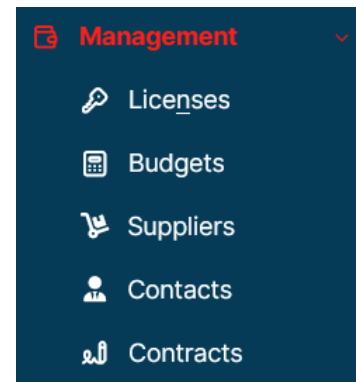
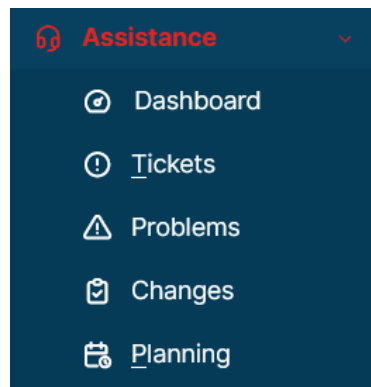
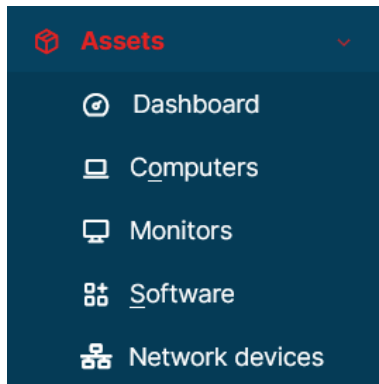
- GLPI ist seit >15 Jahren Asset-Management-Modul von Nagios
- WürthPhoenix ist Gold-Partner seit 2023 für Italien + DACH

Vertrieb (in DACH mit ) von:

- GLPI in NetEye AssetManagement
- GLPI standalone mit Supportv 
- GLPI Cloud  | 



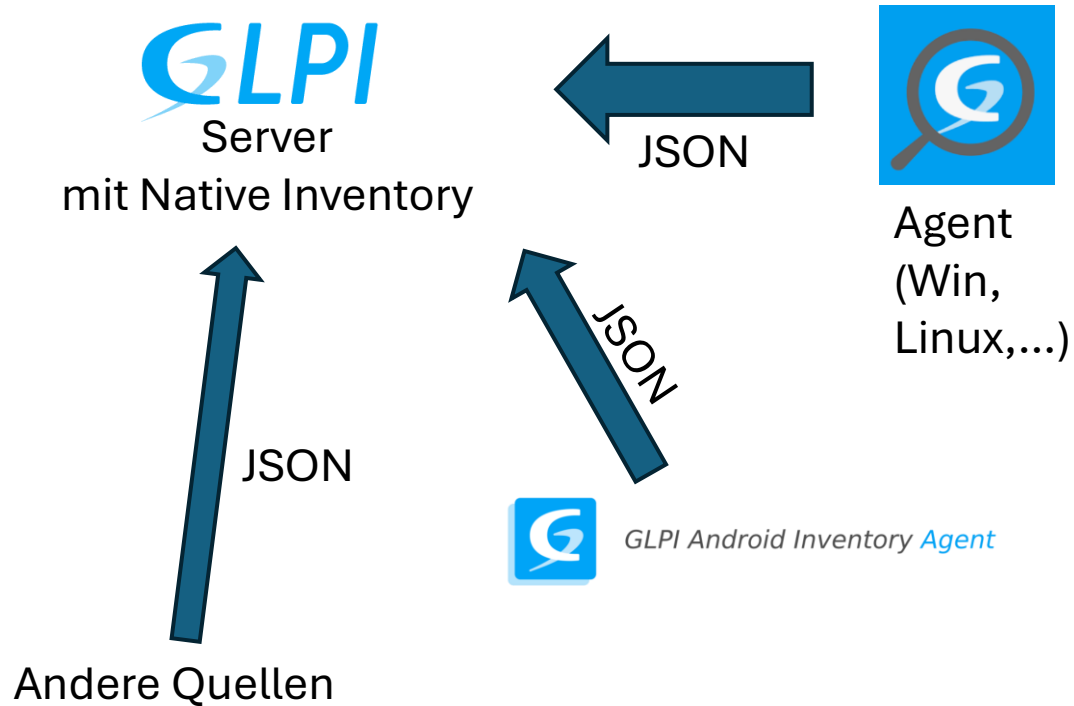
- Features:



GLPI-„highlight“: GLPI Agent



- Automatisiertes Inventory & Discovery



Computer Inventory

Remote Inventory

Network Discovery

Network SNMP Inventory

ESX (VMWare) Inventory

Proxy

Software Deployment

GLPI Agent „highlight“: SNMP Inventory



- Network Discovery mit IP-Address-Scan (arp, ping, SNMP)
- SNMP inventory
 - Drucker
 - Netzwerkgeräte (auch Stacked Switches, ...)

Printer

Impact analysis

Operating systems

Software

Cartridges

Page counters **2**

Components **1**

Volumes

Connections

Network ports **3**

Sockets

Management

Name: BRW606DC719AD9C

Status: Active

Location: -----

Printer type: Printer

Technician in charge: -----

Manufacturer: Brother

Group in charge: -----

Model: NC-8700h

Alternate username number: -----

Serial number: E73944L5N936

Network device

Impact analysis

Operating systems

Software

Components **2**

Volumes

Network ports **51**

Network names **1**

Sockets

Management

Name: switch10

Status: Active

Location: primo piano

Networking equipment type: Networking

Technician in charge: -----

Manufacturer: HP

Group in charge: -----

Model: 2530-48G-PoE+-2SFP+

Alternate username number: -----

Serial number: -----

Toner Black: 32%

Toner Cyan: 4%

Toner Magenta: 54%

Toner Yellow: 45%

GLPI Agent „highlight“: SNMP Inventory



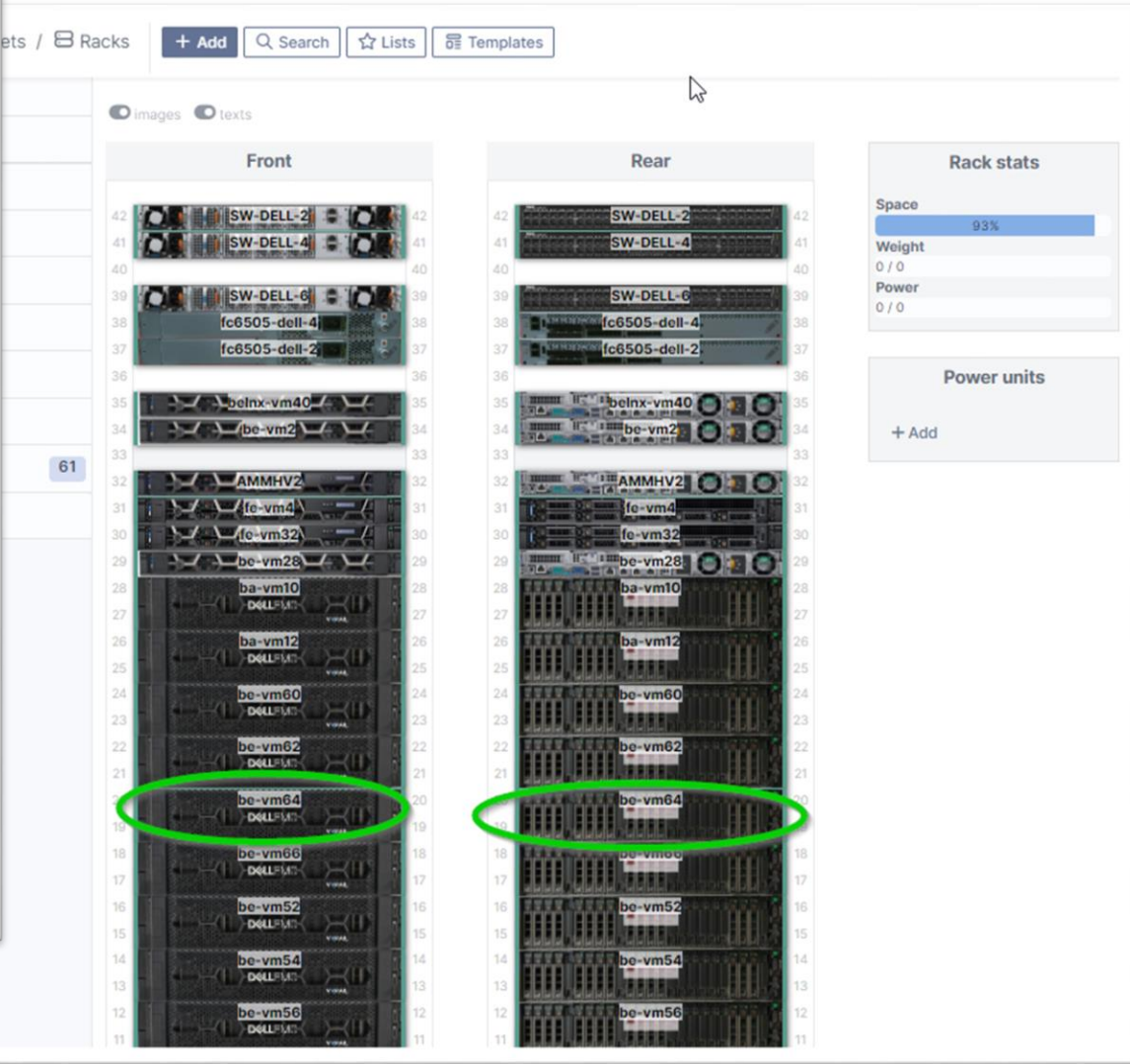
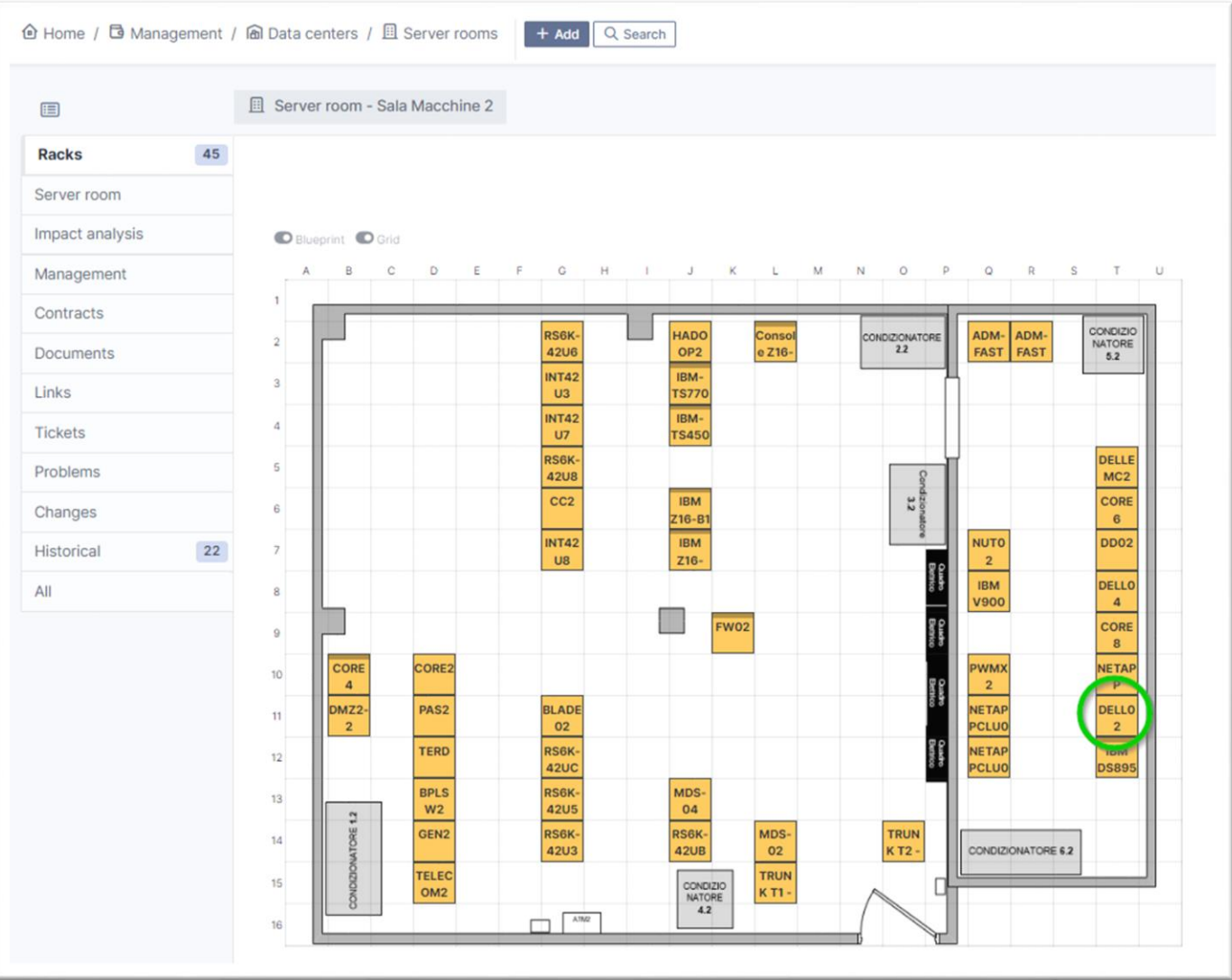
- SNMP inventory
- **Alle Ports**
- Links zu Assets
- Beispiel-Switch:

Connections legend													
Equipment in trunk or tagged mode					Hub				Other equipments			Aggregated ports	
52 Network ports													
☐	Name	Port number	MTU	Speed	Internal status	Last change	Number of I/O bytes	Duplex	VLAN	Connected to	Connection	Deleted	Alias
☒	1	1	1500	1 Gbps		118 days, 16:24:08.09	2.59 Gio / 1.45 Gio	Full	DMZ83 [83]U	? Hub > Hub link ECLER S.A. 00:1a:96:01:26:4b Texas Instruments d8:a9:8b:f3:fd:e3		No	Audio MPX
☒	2	2	1500	100 Mbps		172 days, 11:56:57.07	2.25 Gio / 183.57 Mio	Full	DMZ83 [83]U	? ECLER S.A. > 2 00:1a:96:fe:13:0c		No	Audio ampli
☐	3	3	1500	1 Gbps		1.57 seconds		Half	DMZ83 [83]U			No	Audio ctrl
☐	4	4	1500	1 Gbps		1.58 seconds		Half	DMZ83 [83]U			No	
☒	5	5	1500	1 Gbps		15.87 seconds	1.34 Gio / 3.53 Gio	Full		switchcore2 > 1 e0:07:1b:5b:cf:bf		No	
☒	6	6	1500	1 Gbps		12.55 seconds	3.02 Gio / 2.67 Gio	Full		switchcore2 > 2 e0:07:1b:5b:cf:be		No	
☒	7	7	1500	1 Gbps		107 days, 16:50:09.21	1.68 Gio / 1.25 Gio	Full	DMZ [3]U	? Seagate Cloud Systems Inc > 7 00:c0:ff:f6:24:b3		No	MSA2062A

GLPI-„highlight“: DC & Rack Management



Racks



Data Center - Räume

GLPI-„highlight“: Tickets & Changes

Home / Assistance / Tickets

test sub document (ROOT)

Entity: ROOT

Opening date: 21-05-2021 13:58:28

Type: Request

Category: -----

Status: Pending

Request source: Interface GLPI

Urgency: Medium

Impact: Medium

Priority: Medium

Location: ...> AccèsPortePrincipale

Approval: Waiting for approval

Actors: 2

Requester: [empty]

Observer: Delaunay Alexandre

Assigned to: Service > Exploit N1-N2 102

Service levels: 1

Linked tickets: [empty]

Comment: Paragraph B I A [empty]

Answer [empty]

Ticket-Bearbeitung

Formulare

Self-Service-Seite

Software catalog *

Select software to install

Minesweeper

My Computer

BZWP0011 - 123123

Notes *

Paragraph B

Please install this application

What are you looking for?

Software installation request

Need for software installations from our catalogue

Login Problem

Windows and SSO login issues

Printer issue

Printer shows an error / does not print

SAP Change Request

Request a change for our ERP system

How to restart your computer

I need a new mouse

Drag and drop your file here, or

Durchsuchen... Keine Datei...usgewählt.

Approve Refuse

Genehmigung

Exclusive News: GLPI 11!

- Neue Objekttypen und neue Felder
 - Die Funktionen der Plugins „Fields“ und „GenericObjects“ jetzt nativ integriert!
- Native Ticket-Formulare
- Export zu XLSX und ODS
- Natives CSV-Datainjection?
- Neue REST-API, Webhooks (zum Fernsteuern externer Applikationen bei bestimmten Events)
- Asset-Zugriff (Read/Update) für einzelne Gruppen oder User
- Authentifizierung der Agenten über einen internen OAuth-Server

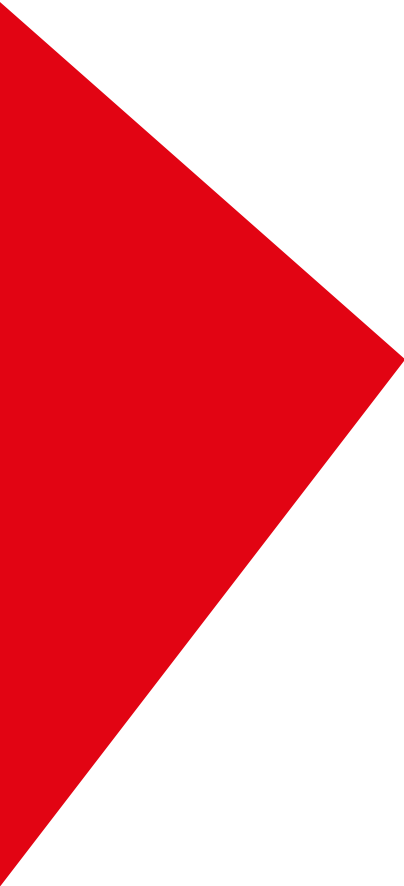
Release date: „when it is done!“

quand c'est fait !

Zum Mitnehmen



- Was ist eine CMDB?
- Praktischer Inhalt einer CMDB
- Nutzen einer zentralen CMDB für *alle* IT-Mitarbeiter
- WürthPhoenix ist GLPI Gold-Partner (Vertrieb in DACH: Gravitate)
- GLPI ist ideal für den schrittweisen Aufbau einer CMDB mit einheitlichen Konzepten
- GLPI 11 *sera manifique!*



Merci beaucoup!



Avez-vous des questions ?