



Cnit Paris La Défense  
Centre des Congrès et des Expositions



# 9<sup>e</sup> Conférence Annuelle

**itSMF**  
FRANCE

Organisation

de l'

**IT**

pour le service

29 novembre 2011



# Définition et déploiement agile d'une CMDB: par où commencer?

29 novembre 2011



Cnit Paris La Défense  
Centre des Congrès et des Expositions



*Président de filière*

**MN GIBON**

*Présentateur*

**Michel Regueiro – Directeur Solution Consulting**

*Partenaire*

**Aspediens**

*Administrateur itSMF*

**JP Amoros**





# Agenda

- » Aspediens: votre partenaire agile
- » Définition ITIL de la CMDB
- » Une CMDB agile en 4 étapes



# Aspediens: votre partenaire agile

- » **Spécialiste** des solutions cloud ITSM (ServiceNow) depuis 2007
- » **Couverture européenne:** bureaux à Paris, Genève, Zurich et Frankfurt
- » Forte expertise dans le domaine de la gestion des Services (ITSM) et ITIL
  - » Expertise opérationnelle
  - » **+30** consultants certifiés ITIL et dédiés à ServiceNow
  - » **+30** clients incluant de prestigieuses sociétés internationales
- » Récompense ServiceNow « Top EMEA Partenaire 2011 »
- » Philip Morris International, Steelcase, Adecco, Groupe Arkea



# Définition ITIL de la gestion des configurations

- » Activité ayant en charge la **collecte** des informations concernant les **éléments de configuration** et leurs **relations** ainsi que l'enregistrement de ces informations dans la CMDB. L'identification des configurations est également responsable de l'étiquetage des CI eux-mêmes, afin que les enregistrements de configuration correspondants puissent être retrouvés.



# Définition ITIL de la CMDB

- » Base de données servant à stocker les **enregistrements** d'une configuration tout au long de leur **cycle de vie**. Le système de gestion des configurations (CMS) intègre une ou plusieurs bases de données de gestion des configurations, chacune d'elles regroupe les **attributs** des CI et **les liens** avec les autres CI.



# Page d'accueil CMDB

[Add content »](#)

CMDB Homepage

Refresh: Off 

## Base Items

- All Base Items (2094)
- Business Services (58)
- Service Offerings (49)

## Accessories

- Computer peripherals (2)
- Disk (2)
- Monitor
- Communication devices
- Printers (2)

## Computer

- Workstation (1)
- Server (42)

## Network

- Network gear (5)
- Virtual private network
- Network adapter (3)
- Storage (3)

## Software

- Software package (1768)
- Application (16)
- Database instance
- Application server (1)

## Data center

- Data center (1)
- Computer room (2)
- Rack (5)
- Cluster (1)
- CRAC (climatiseur)
- UPSs



# Bénéfices de la CMDB

- » Maîtrise de la connaissance des infrastructures
- » Base pour la gestion des actifs (exemple: utilisation réelle des licences logicielles et inventaire parc)
- » Meilleure restauration du service par une évaluation plus rapide des impacts
- » Recherche plus élaborée des causes réelles des incidents et des problèmes
- » Meilleure maîtrise des changements par l'utilisation de fonctions d'analyse s'appuyant sur la modélisation des services et des applications



# Illustration maîtrise infrastructure

← Server | = Required field Update Save Delete CI

Name:	PS Apache02	Status:	Installed
Serial number:		Support Group:	IT Securities
Manufacturer:		Location:	
Model ID:		Type:	Unix

Related Items: + [Icons] Show 5 Levels

## Downstream relationships

- [-] PS Apache02
  - + PS LinuxApp01
  - + PS LinuxApp02

## Upstream relationships

- [-] PS Apache02
  - + PeopleSoft CRM
  - + PeopleSoft Supply Chain Management
  - + PeopleSoft Asset Lifecycle Management
  - + PeopleSoft Financials
  - + PeopleSoft HRMS
  - + PeopleSoft Portals
  - + PeopleSoft Governance
  - + PeopleSoft Reporting
  - + PS LoadBal01

Details Logs

## Details

Virtual:	<input type="checkbox"/>	Classification:	Production
IP address:		RAM (MB):	
Operating System:	-- None --	Disk space (GB):	
OS version:		CPU speed (MHz):	
OS service pack:		CPU count:	1

Update Save Delete CI



# Illustration relations avec les processus

Server | = Required field Update Save Delete CI

Name:	PS Apache02	Status:	Installed
Serial number:		Support Group:	IT Securities
Manufacturer:		Location:	
Model ID:		Type:	Unix

Related Items: + ≡ 🔍 📄 Show 5 Levels

Downstream relationships	Upstream relationships
<ul style="list-style-type: none"> <li>[-] PS Apache02                             <ul style="list-style-type: none"> <li>[+] PS LinuxApp01</li> <li>[+] PS LinuxApp02</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>[-] PS Apache02                             <ul style="list-style-type: none"> <li>[+] PeopleSoft CRM</li> <li>[+] PeopleSoft Supply Chain Management</li> <li>[+] PeopleSoft Asset Lifecycle Management</li> <li>[+] PeopleSoft Financials</li> <li>[+] PeopleSoft HRMS</li> <li>[+] PeopleSoft Portals</li> <li>[+] PeopleSoft Governance</li> <li>[+] PeopleSoft Reporting</li> <li>[+] PS LoadBal01</li> </ul> </li> </ul>

- Tasks (4)
- Hosted virtual servers
- Network Adapters
- Applications installed
- Software Installed
- Disks

Tasks Edit... Go to Number  🔍 1 to 4 of 4

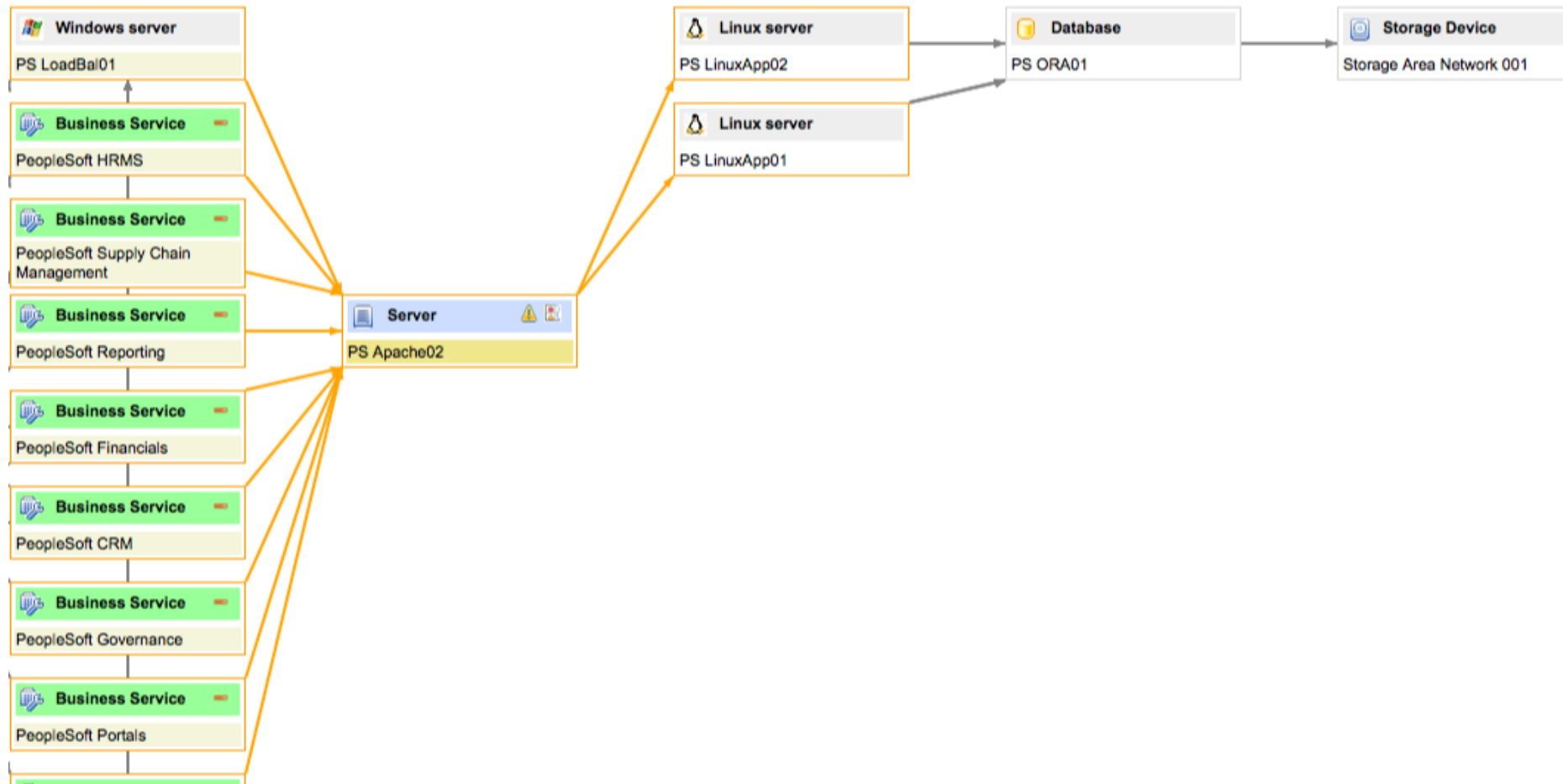
Configuration Item = PS Apache02

Number	Priority	Short description	Assignment Group	Assigned to	Status	Task type
CHG30245	5 - Planning	Add RAM	Service Desk		New	Change Request
INC010289	5 - Planning	MS Word crash	Network		In progress	Incident
INC010502	5 - Planning	RAM warning message	Service Desk		New	Incident
PRB40132	5 - Planning	Recurring RAM warning message	Service Desk		New	Problem

Actions on selected rows... 1 to 4 of 4



# Illustration analyse d'impact incident





# Analyse conflits des changements

Conflicts ▾ **New** Go to  

« 1 to 9 of 9 »

▶ All

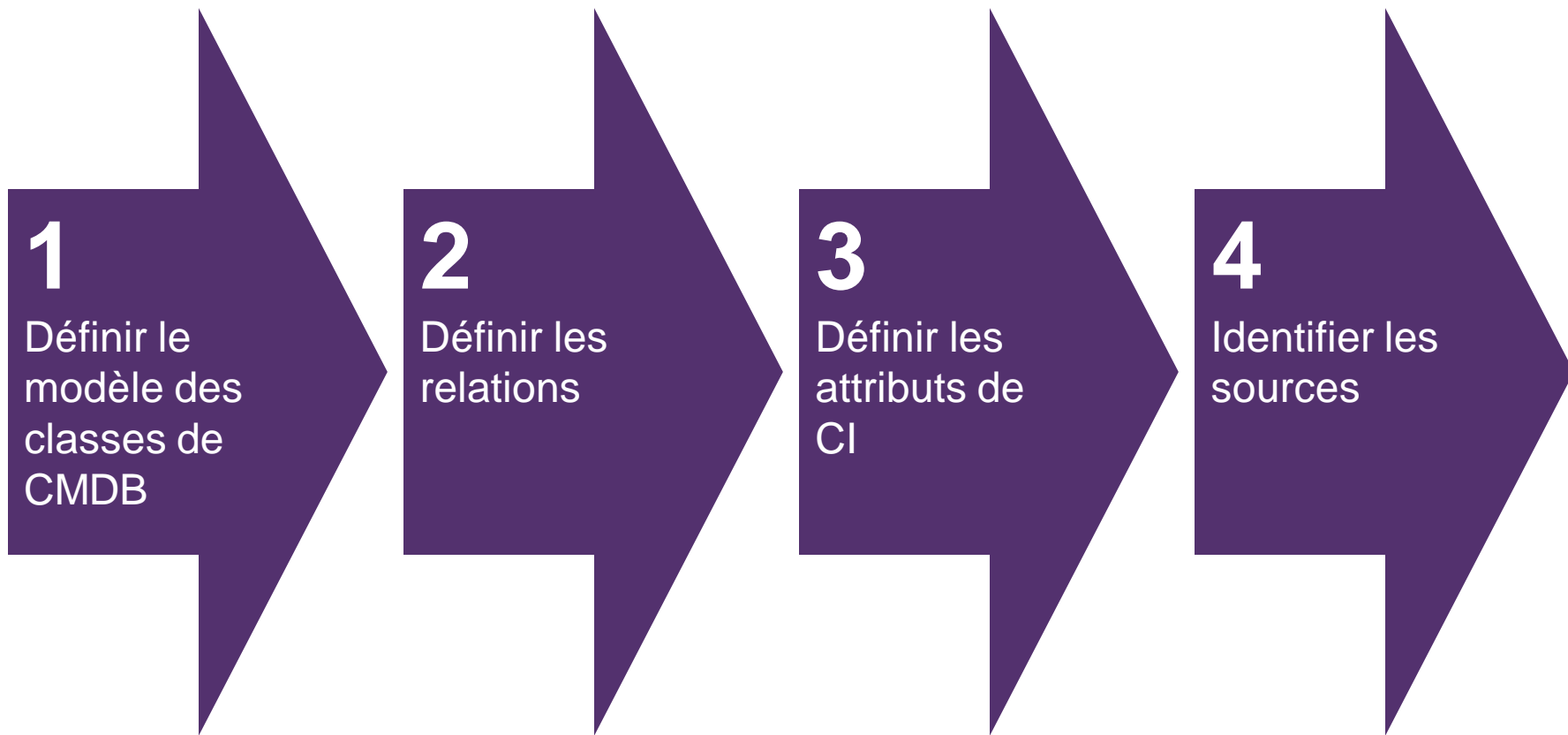
	Change	Affected CI	Conflicting change	Related CI	Schedule	Type
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CHG30243</a>	<a href="#">SAP AppSRV01</a>			<a href="#">Blackout</a>	<a href="#">Blackout</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CHG0000012</a>	<a href="#">Java Application Server FLX</a>			<a href="#">Blackout</a>	<a href="#">Blackout</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CHG000003</a>	<a href="#">SQLSERVER</a>	<a href="#">CHG30223</a>			<a href="#">CI Already Scheduled</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CHG30243</a>	<a href="#">SAP AppSRV01</a>	<a href="#">CHG30232</a>			<a href="#">CI Already Scheduled</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CHG30232</a>	<a href="#">SAP AppSRV01</a>			<a href="#">Blackout</a>	<a href="#">Blackout</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CHG30212</a>	<a href="#">SAP AppSRV01</a>			<a href="#">Blackout</a>	<a href="#">Blackout</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CHG000008</a>	<a href="#">SAP WEB01</a>			<a href="#">Blackout</a>	<a href="#">Blackout</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CHG0000012</a>	<a href="#">Java Application Server FLX</a>			<a href="#">Application FLX</a>	<a href="#">Not In Maintenance Window</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CHG000003</a>	<a href="#">SQLSERVER</a>			<a href="#">Blackout</a>	<a href="#">Blackout</a>

 Actions on selected rows... ▾

« 1 to 9 of 9 »



# Une CMDB agile en 4 étapes



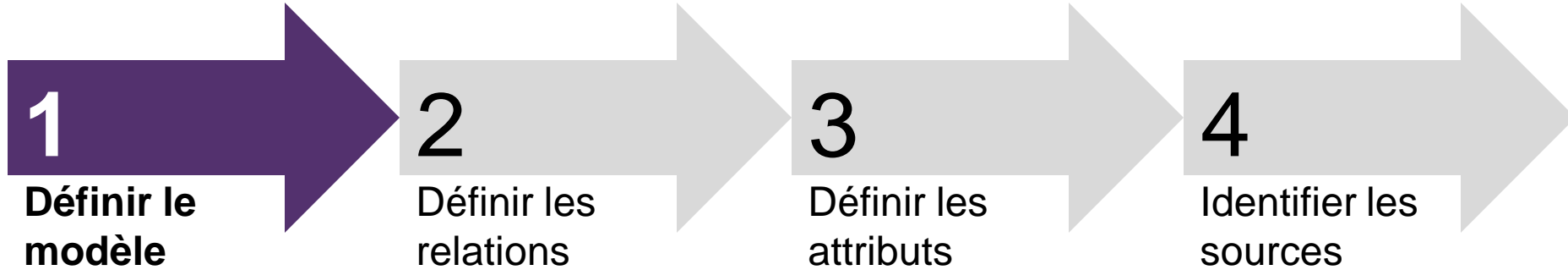


## » Première activité: identifier/définir les classes nécessaires

- » Démarrer avec les classes d'infrastructure
- » Remonter depuis infrastructure jusqu'aux services
- » Terminer avec les Services

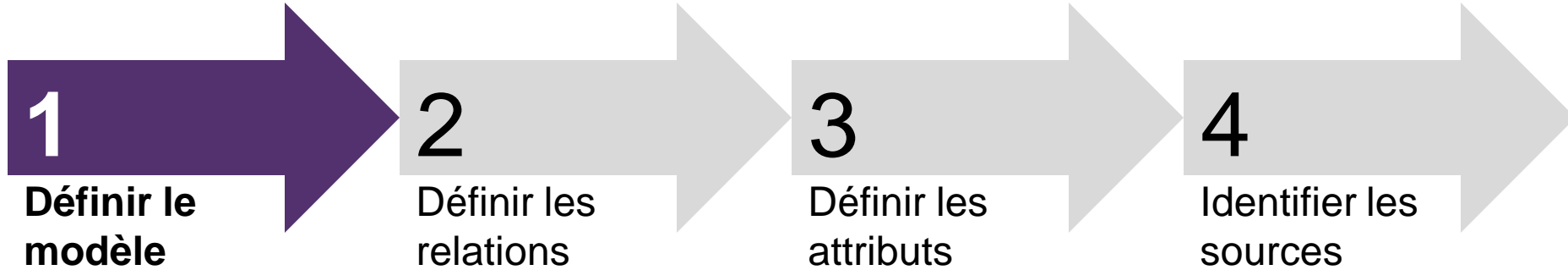
## » Pour chaque classe, vérifier si déjà existante dans votre solution ITSM

- » Si ce n'est pas le cas, est-ce qu'une classe en standard pourrait remplacer celle que vous avez identifiée?
- » Sinon, créer une nouvelle classe



## » Les règles à appliquer:

- » Existe-t-il une large variation d'attributs?
- » La logique relationnelle est-elle différente?
- » L'élément de configuration peut-il être sélectionné dans un processus ITIL (exemple: est-ce que un centre de coût est un CI ? → allez-vous le sélectionner comme CI dans un incident?)
- » Si supporté par incident, le CI doit exister dans la CMDB

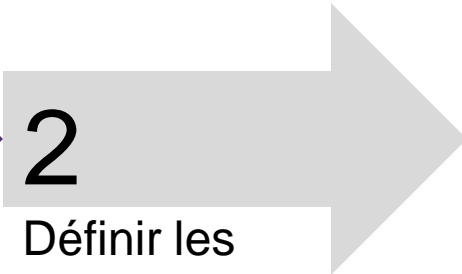


» Une fois toutes les classes identifiées, dessinez une vue macro de vos classes

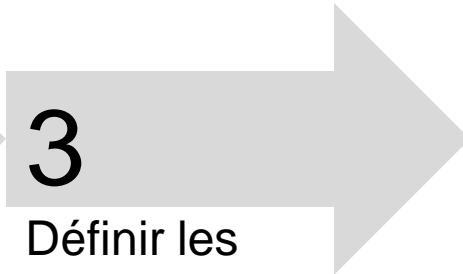
- » Dessinez un modèle par affiliation, exemple:  
Service > Application > Serveur logique > Plateforme (physique ou virtuelle) > Infrastructure
- » Utilisez ce dessin pour structurer vos classes dans votre fichier Excel
- » Ce travail nous aidera pour la phase 2 (définition des relations)



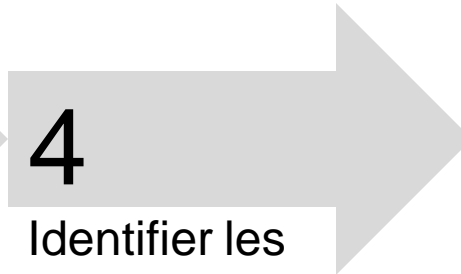
# 1 Définir le modèle



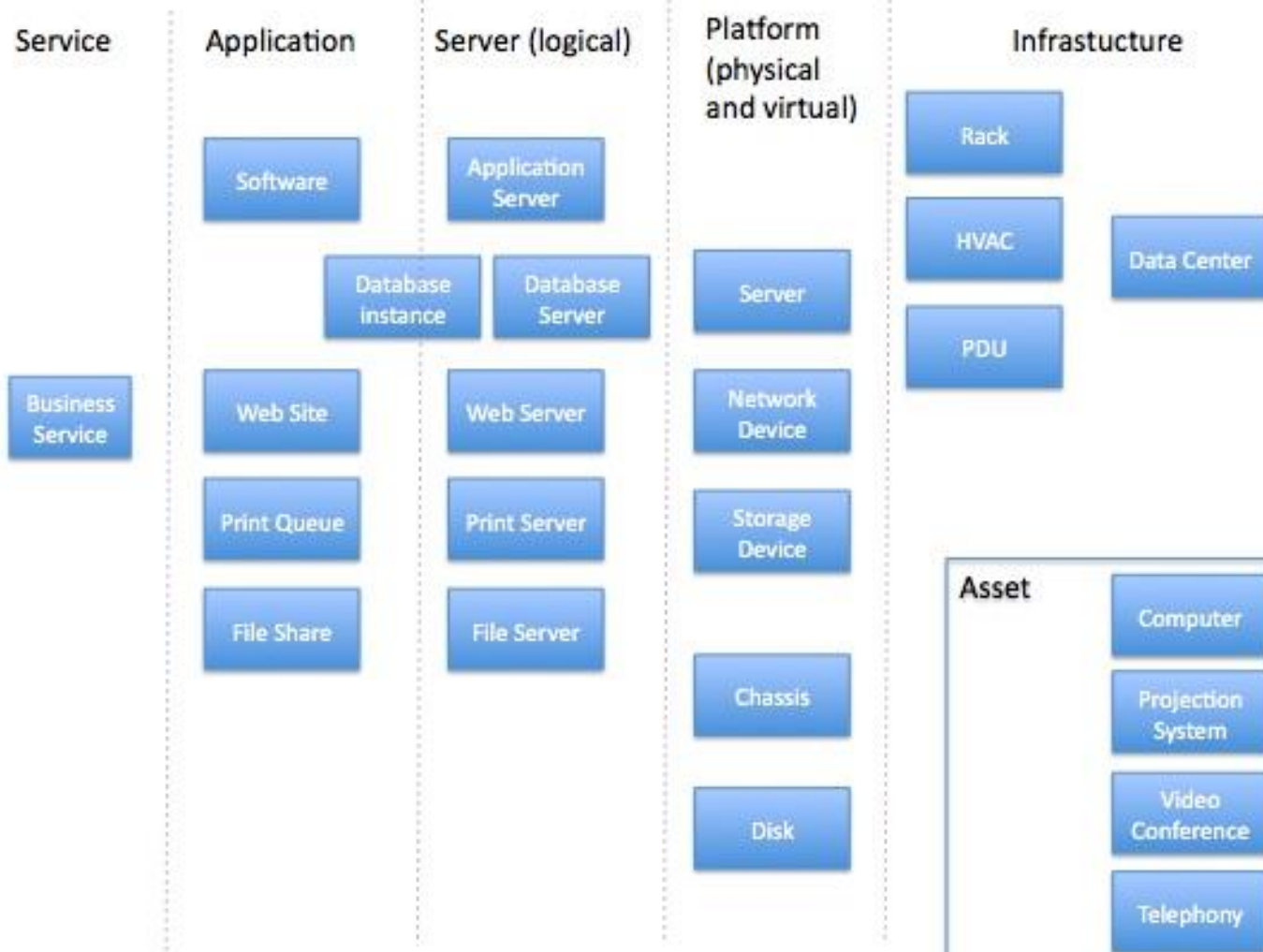
# 2 Définir les relations

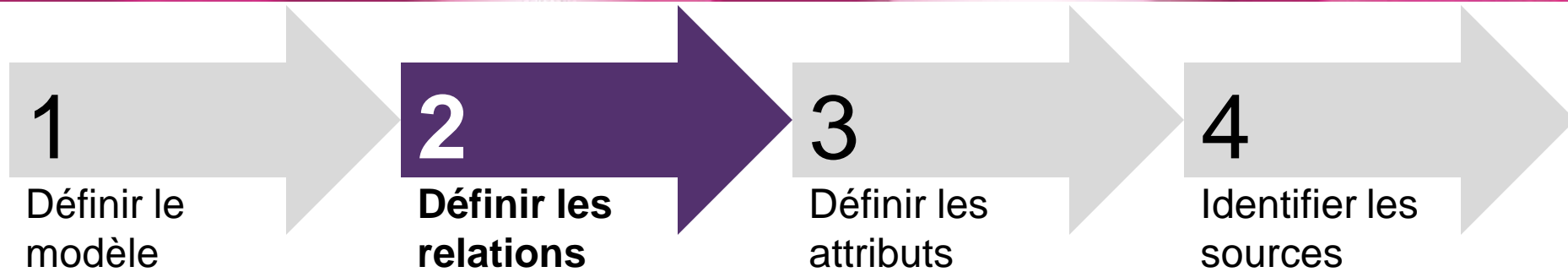


# 3 Définir les attributs



# 4 Identifier les sources





## » 3 types de relations:

1. Relations entre éléments de configuration
2. Relations avec les données organisationnelles
3. Relations avec l'Asset Mgt (contrats, software, licences)

## » Relations entre les CIs: utilisés pour l'analyse d'impact et de dépendence (Business Service Map)



1

Définir le  
modèle

2

Définir les  
relations

3

Définir les  
attributs

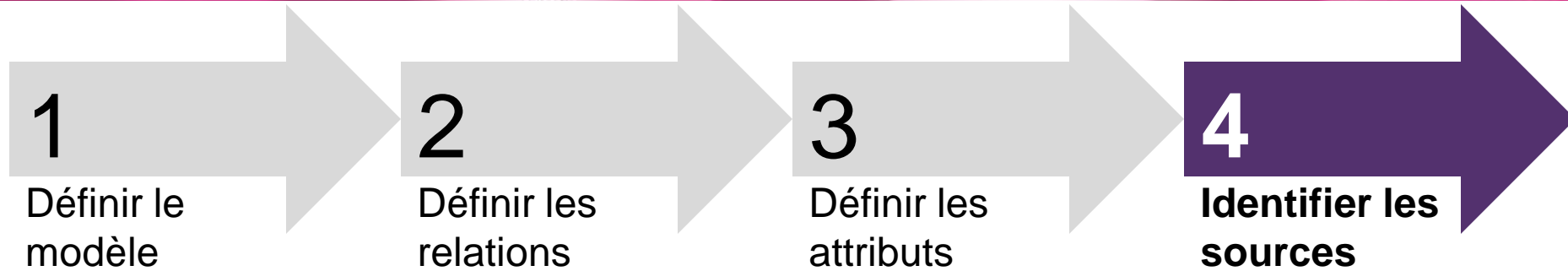
4

Identifier les  
sources

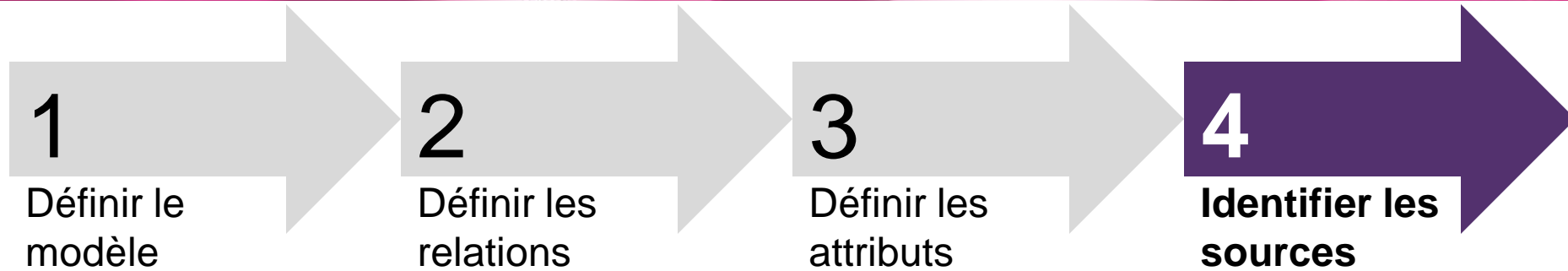
	Business Service	Software	Database Instance	File Share	Print Queue
<b>Business Service</b>	Depends on::Used by	Depends on::Used by	N/A	Depends on::Used by	Depends on::Used by
<b>Software</b>	Used by::Depends on	N/A	Depends on::Used by	Depends on::Used by	Depends on::Used by
<b>Database Instance</b>	N/A	Used by::Depends on	N/A	N/A	N/A
<b>File Share</b>	Used by::Depends on	Used by::Depends on	N/A	N/A	N/A
<b>Print Queue</b>	Used by::Depends on	Used by::Depends on	N/A	N/A	N/A
<b>Web site</b>	Used by::Depends on	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Application Server</b>	N/A	Runs::Runs on	N/A	N/A	N/A
<b>Database Server</b>	N/A	N/A	Runs::Runs on	N/A	N/A
<b>File Server</b>	N/A	N/A	N/A	Runs::Runs on	N/A
<b>Print Server</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	Runs::Runs on
<b>Web Server</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



- » Identifiez pour chaque classe les attributs nécessaires (nouveaux, existants à modifier, attributs non utilisés)
- » Vérifier pour chaque nouvel attribut si commun ou dédié
- » Granularité des attributs (quoi enregistrer?)
- » Types d'attributs:
  - » Données techniques spécifiques au CI
  - » Données organisationnelles (équipes de support, responsable IT)



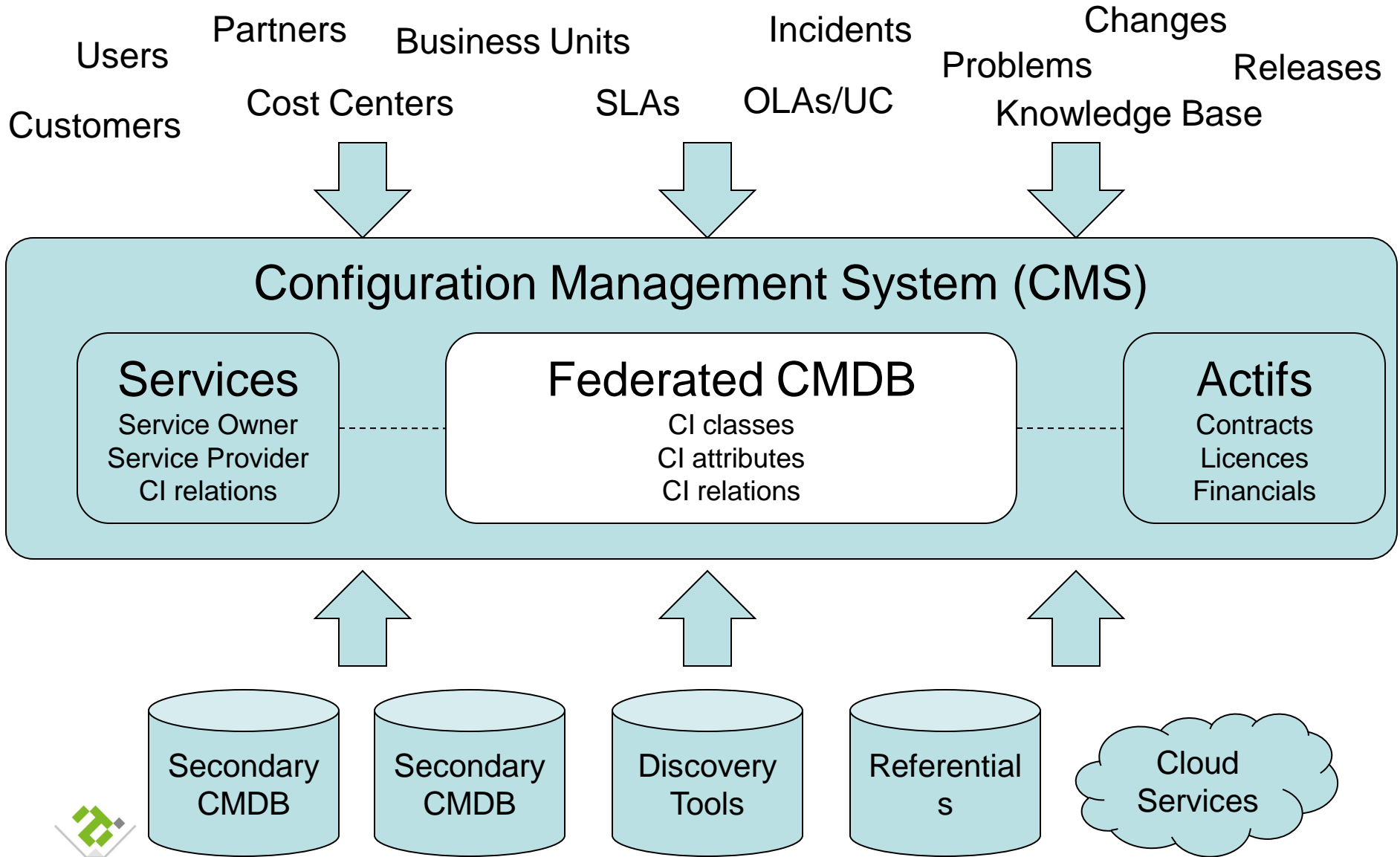
- » Identifiez la source de données pour chaque classe
- » Identifiez si reprise de données ou interfaçage régulier avec outil tiers (CMDB fédérée)
- » Identifiez fréquence, méthode disponible, échange de données, mesures d'exceptions, APIs disponibles



- » CMDB fédérée: une CMDB efficace et actualisable
- » Intégration avec large éventail de sources (outils découverte, annuaires, catalogues d'applications, CMDB secondaires)
- » La CMDB et le Cloud: comment gérer les services fournis par le Cloud ?



# Illustration CMDB fédérée





# MERCI



# Vous souhaitez participer...

- » Participer à l'élaboration de livres blancs
- » Proposer de nouvelles thématiques
- » Animer un groupe de travail pour l'année 2011/12
- » Merci de prendre contact avec Thierry Chamfrault  
[contenu@itsmf.fr](mailto:contenu@itsmf.fr) – +33 (0)680 249 618

# 9<sup>e</sup> Conférence Annuelle

Organisation  
de l'

# it

pour le service

**itSMF**  
FRANCE

29 novembre 2011



Cnit Paris La Défense  
Centre des Congrès et des Expositions



**itSMF**  
2011  
sponsor diamond

**LANDesk**  
SOFTWARE

**Team** Cup  
consulting

**itSMF**  
2011  
sponsor platinum

**ASG**  
Software Solutions

**bmc**software

**ca**  
technologies

**IBM**

**NUMARA**  
SOFTWARE

**SEXTANT**  
Solutions Informatiques

**SOGETI**

**vmware**

**Adeli**

**AE-SCM**

**Amettis**

**ARTESYS**  
Intégrateur de Solutions

**aspediens**  
setze agile ITSM

**ATEP** services

**BUL**

**capacitas**  
IS performance

**CRIP**  
Infrastructure  
& Production

**DAYLIGHT**  
group

**DEVOTEAM**  
Consulting • Solutions • Expertise

**emedia**  
TECHNOLOGIE

**EXIN**

**FrontRange**  
SOLUTIONS

**Global Knowledge**

**hp**

**ip-Label**

**isilog**  
GROUPE

**Learning Tree**  
international

**MEON**  
TECHNOLOGY

**OCTO**  
Technologi

**ORSYP**

**Osiatis**

**PEOPLECERT**  
GROUP

**sas**

**SERENA**

**Staff&Line**  
MAKE IT EASY

**synopse**  
ECONOM GROUP

**TIMSPIRIT**  
IT PERFORMANCE & INNOVATION

**USF**