



Consorzio Servizi Bancari

Asset Management con GLPI

Success story NetEye User Group 2024

Renato Cilento, IT Architect e Technical Analyst
CSE

Mirko Morandini, Würth Phoenix

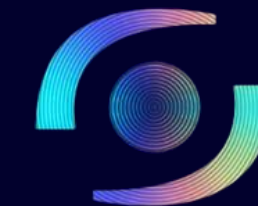


CHI SIAMO

Il Gruppo CSE è uno dei principali outsoucer italiani di servizi bancari, interamente partecipato da 22 Banche; ha sede principale a San Lazzaro di Savena (Bologna) ed uffici a Milano e Roma.

CSE è leader nella fornitura di soluzioni end-to-end per il mercato bancario e dei servizi finanziari in genere fornendo Servizi di full outsourcing e Facility Management dei Servizi ICT, Business Process outsourcing, consulenza funzionale, normativa ed organizzativa, Servizi di Help Desk e Call Center.

- Rete di 150 Clienti tra cui Istituti di Credito, Sim , Sgr, finanziarie e filiali italiane di Banche estere
- Hub di servizi per il mondo bancario e finanziario: 9 milioni di clienti, 6 milioni di conti correnti, oltre 4 milioni di clienti in canali virtuali
- Sviluppo di soluzioni innovative, tecnologie digitali, modelli organizzativi e di servizio
- Più di 500.000 di Asset ICT gestiti



OVERVIEW DEL PROGETTO

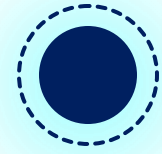
- CSE utilizza da anni la suite NetEye (monitoring, inventari specifici) e i prodotti Atlassian JIRA (Jira Service Management) per la gestione dei processi aziendali (ITSM)
- Mission CSE [2022-2024:] Inventario delle risorse ICT
- «Assets for JSM (Insight)» è la soluzione scelta come CMDB (Configuration Management Database)
 - Accesso e vista asset «business» dedicata ai Key User
 - Collegamento a ticket di Request, Change, Incident Management
- Necessità di un Asset Management centralizzato in gestione dell'IT per aggregazione, unificazione, editing, import/export dei dati → **GLPI**

IL PROGETTO CMDB



PUNTO DI PARTENZA

- Istanza Insight/Assets CMDB in Jira Service Desk alimentata (parzialmente) da vari tool.
- OCS Inventory collegato direttamente a JSM
- GLPI ad uso esclusivo dell'area Tecnologie come Asset Inventory



PAIN POINTS

- Integrazione Assets IT e Fleet Management (ATM, TCR, POS, ...) con configurazioni SW e HW, oltre ai Sistemi Operativi
- Licenze software
- Esigenza di Custom Field
- Obsolescenza



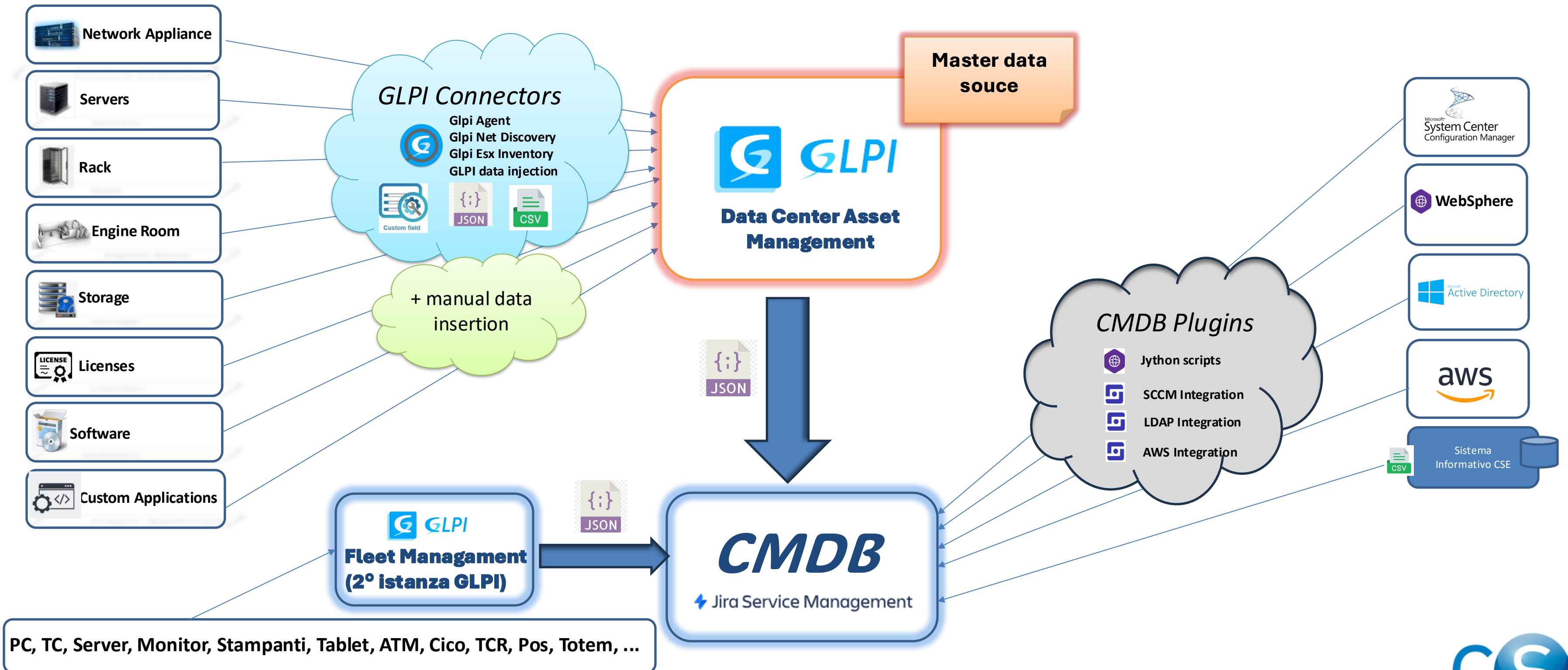
RESOLUTION

- Ingaggio di Würth Phoenix:



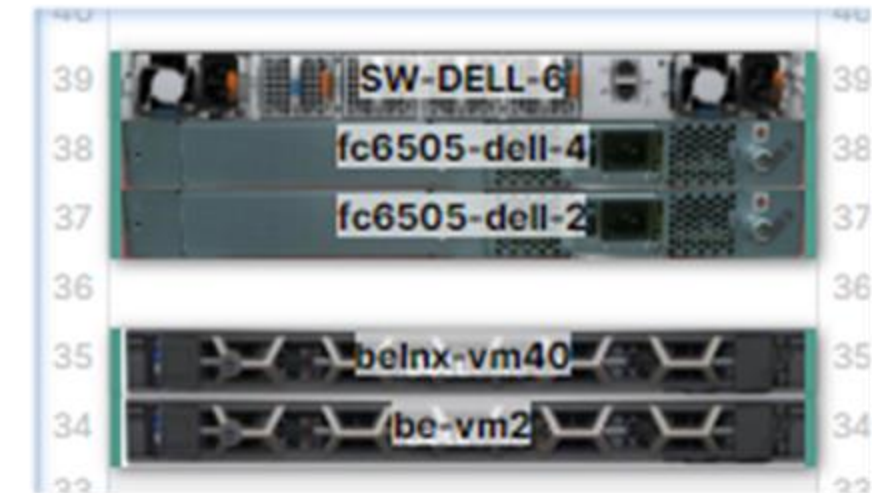
come "middleware" per la gestione completa degli asset da parte dell'IT.

RUOLO DI GLPI NEL PROGETTO CMDB



PERCHÈ INTRODURRE GLPI?

- Vista unificata degli asset in uno schema già molto completo *out-of-the-box*.
- Funzioni di ricerca, modifica e export semplici ma potenti
- Funzionalità di gestione rack



GLPI Agent:

- Inventory automatico : dati completi e dettagliati, integrabili a mano
- **SNMP Inventory** degli apparati di rete: risultati ottimi senza necessità di aggiungere OID
- **ESX inventory** per tutti i dettagli di host e VM di un VCenter
- Accesso tramite API REST e SQL



RISULTATI OTTENUTI CON GLPI

- Dismissione OCS Inventory
- Inventario GLPI Agent su maggior parte dei sistemi
- GLPI è il master data e “single source of truth” per gruppo backend IT
 - Import automatici + integrazione manuale
 - Inventario complete del data center in GLPI
- Alimentazione automatica CMDB “Assets for JSM” da GLPI
- Accesso a JSM Assets può rimanere ***READ ONLY!***

USE CASE 1: GLPI → ⚡ ASSETS CMDB - SERVER

Export scripts (REST) da GLPI + JSON import che alimentano gli attributi del C.I. «Server»



GLPICSE

Home / Assets / Computers + Add Search Lists Templates

Computer - PLIVH01

Computer

Impact analysis

Operating systems 1

Components 23

Volumes 4

Software 204

Connections

Network ports 2

Sockets

Remote management

Management

Contracts

Documents

Virtualization

Antivirus

Name PLIVH01

Location -----

Technician in charge -----

Group in charge PD02-UFF. FARM WINDOWS E PDL

Alternate username number

Alternate username CYBER_LIVE

User Piccin Litiano

Group PD02-UFF. FARM WINDOWS E PDL

Comments Swap: 18816

Last boot date 2024-09-08 04:55:51



Key CLAS-1829174

HostName PLIVH01

Ambiente CSE Produzione

Stato poweredOn

Piattaforma WINDOWS

Tipologia Server Virtuale VmWare

Modello VMware Virtual Platform

Produttore VMware, Inc.

Seriale VMware-42 0f 5a 2f a5 35 79 3a-5d dc 78 01 47 1

Ufficio di Riferimento PD02-UFF. FARM WINDOWS E PDL

DRS DRS_BACKEND_VSAN

Applicazione CSE LH 1 WEB-Chat Web per call center

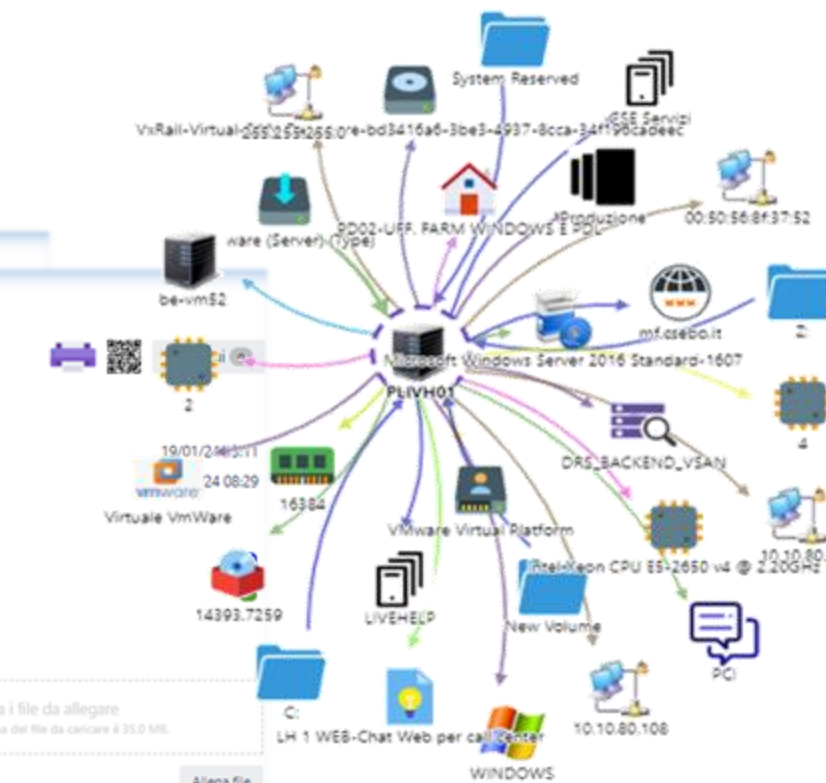
Domaino mf.csebo.it

DNS Name PLIVH01.mf.csebo.it

Server fisico della VM be-vm52

Datastore VxRail-Virtual-SAN-Datastore-bd3416a6-3be3-4937-8cca-34f196cadeec

HostGroup LIVEHELP



USE CASE 2: GLPI → CMDB ⚡

Data Center + Rack Management



GLPICSE

Home / Assets / Computers + Add Search Lists Templates

Computer - be-vm52

Computer

Name be-vm52

Data center position Data Center - CSE San Lazzaro di Savena Via Sala Macchine 2 > DELL02 (U15)

Location Sala Macchine 2

Technician in charge

Group in charge ...01-UFF. STORAGE E BACKUP

Alternate username number

Alternate username

User

Group ...01-UFF. STORAGE E BACKUP

Comments SN Customer: DE600202319579

Impact analysis

Operating systems 1

Components 318

Volumes 8

Software

Connections

Network ports 12

Sockets

Remote management

Management

Contracts 1

Documents

Virtualization 21



CLAS-1828301
be-vm52

Attachment Comment

Attributes Connected tickets Comments History

Key CLAS-1828301

HostName be-vm52

Ambiente CSE Cross

Stato Active

Piattaforma VMware ESXi

Tipologia Server Server Fisico

Locale Sala Macchine 2

Armadi Rack DELL02

Posizione sul Rack (U) 15

Modello VxRail P570F

Produttore Dell Inc.

Seriale F145Z43

Ufficio di Riferimento PD01-UFF. STORAGE E BACKUP

DRS VSAN_FARM

DNS Name be-vm52

Sistema Operativo VMware ESXi 7.0.3 build-22348816-7.0.3

Inbound references

FILE SYSTEM (8)

SERVER ATTIVI (14)

SERVER ATTIVI CARICESE (6)

SERVER DISATTIVI (1)

Server Attivi
References to be-vm52

Filter...

14 references

CTXHV10

LVCSA01

MFDC3

PBMCCONSOLE01

PCTM02

PJAM01

PLIVH01

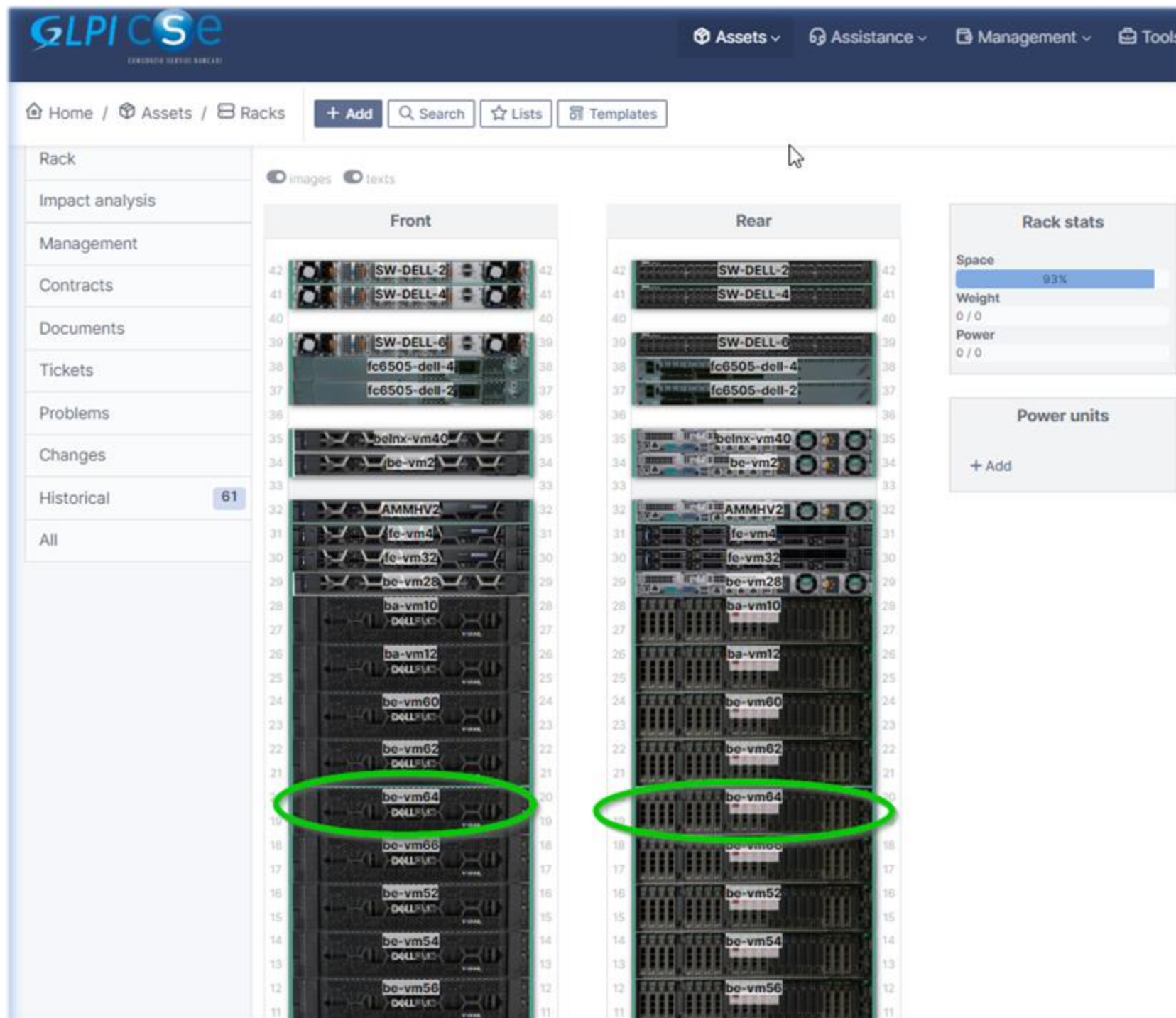
PSMARTFIN01

PSTREAM01

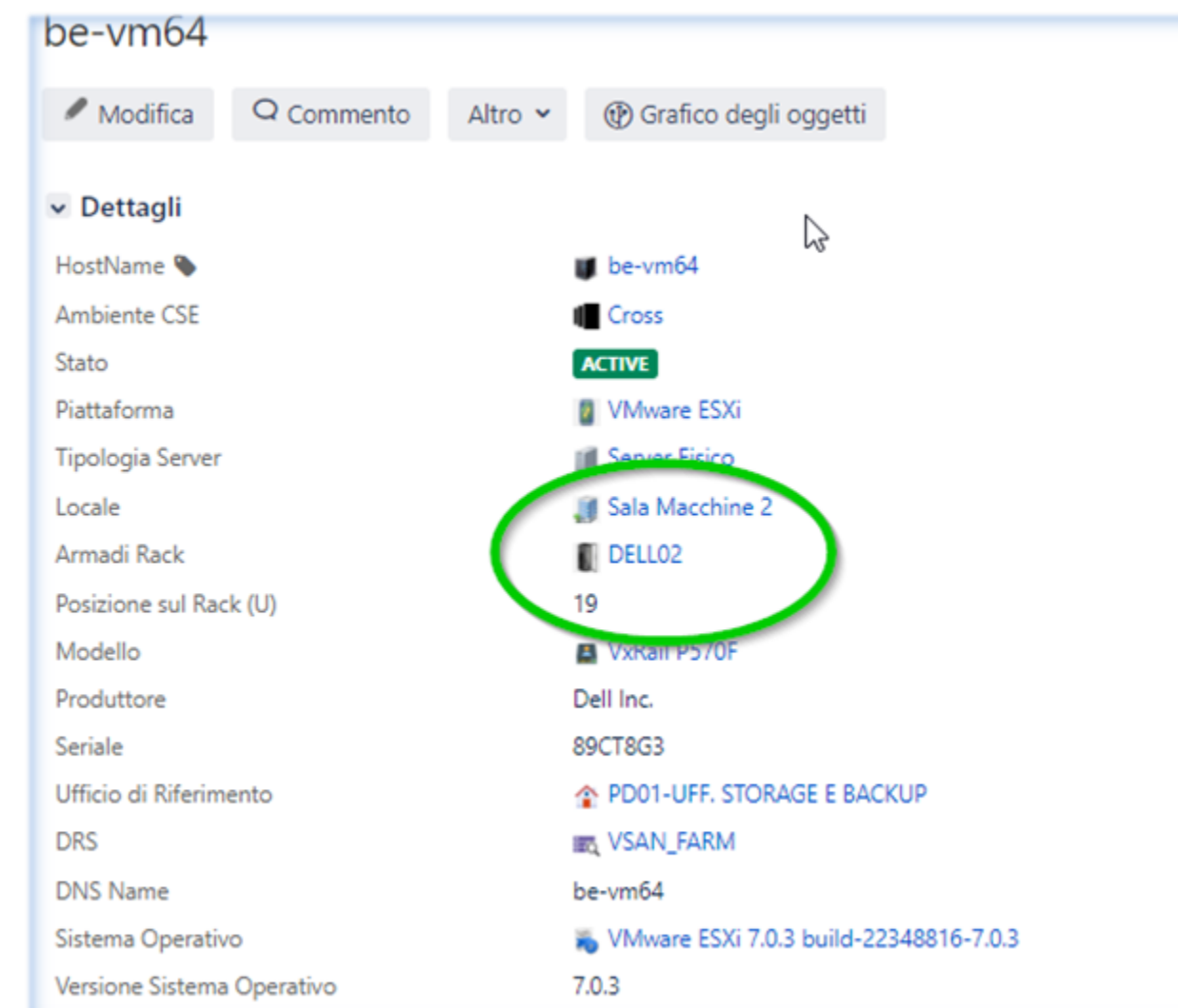


USE CASE 2: GLPI

Data Center + Rack Management

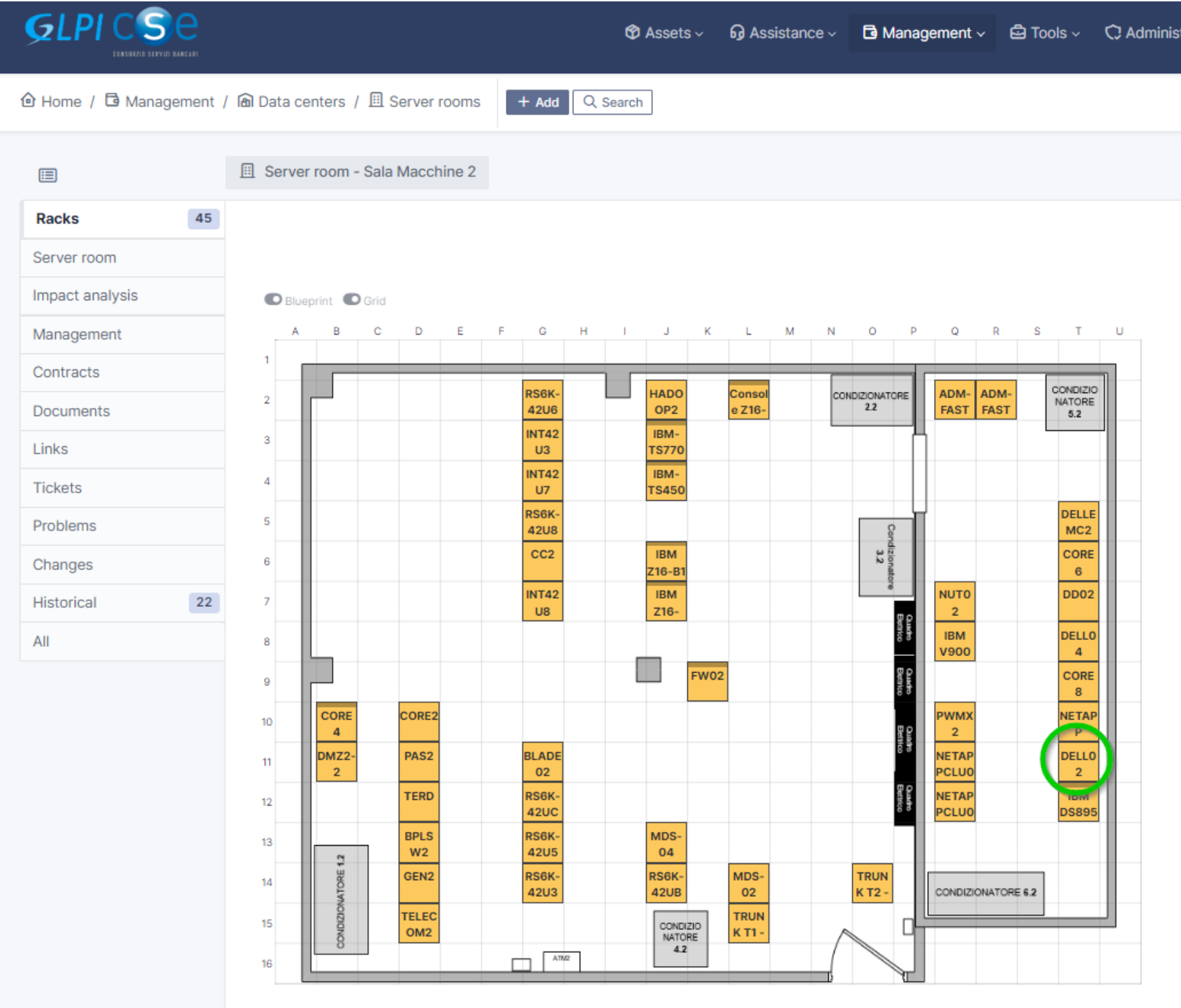


⚡ Jira Service Desk



USE CASE 2: GLPI

Data Center + Rack Management



Jira Service Desk

OVERVIEW DEGLI ASSET IT IN CMDB ALIMENTATI DA GLPI

CMDB CSE - Assets IT

Asset Tecnologici

Cerca tipi di oggetto

CSE (1)

Locali-Building (14)

Mainframe z/OS

Servers

Server (2578)

Server Attivi (2045)

Server Disattivi (529)

Server Asset Detail

EndOfLife OS e SW

Eol Windows Server (18)

Eol Centos (4)

Eol Windows Client (44)

Eol Redhat (6)

Eol Ubuntu (40)

Eol Suse (23)

Eol Debian (17)

Eol Esxi (6)

Eol DB Sql (23)

Eol DB Oracle (7)

Eol DB2 (5)

Eol IBM (8765)

WAS (5)

Cells (19)

Nodes WAS (70)

Application servers (3917)

Clusters (1207)

Architettura Cloud

Database CSE (25680)

DataBase SQL Server (2850)

DataBase Db2 Aix (627)

DataBase Oracle (123)

DataBase Db2 z/OS (22077)

DataBase MongoDB (3)

Storage Dipartimentale (105)

Armadi Rack Data Center CSE (157)

Unit Power (253)

Certificati

Licenze

Communications/Networks

Network Devices (658)

Network Interface (net) (7925)

Asset Details

Proprietà (44)

FQDN (35)

Network segment details (177)

Fleet Management (CSE Servizi) (1)

Fleet Asset Management (90693)

ATM (2204)

Cash Retail (652)

Cash Management (2049)

Chioschi (254)

Desktop Management (9151)

CICO (713)

POS (75401)

TCR (176)

Server Asset Detail (Fleet)

Assets Individuali

Personal Computer (645)

Monitor (462)

Telefonia (650)

Stampanti/Imbustatrici (39)

Stampanti (17)

Unità di Climatizzazione (15)

UPS (2)

Videosorveglianza e sicurezza

Telecamere (97)

Citofoni (16)

Vulnerability (93249)

Vulnerability Type

Metric (1219)

Product (20234)

Version (81788)

End Point (2)

Minacce (343)

Profili CSE

Utenze AD - LDAP - RACF

Utenze AD Amministrazione ()

Utenze AD LANCSE (4783)

Utenze FARM (598)

Utenze LDAP (1145)

Utenze RACF (1812)

Profili Utenti

DecodificheDB

Caricese (1)

OneWelf (1)

Unità Organizzative

Anagrafica Utenti

Anagrafica Fornitori

Procedure CSE

Tassonomia ABILAB

Schede del Rischio IT

Settoriali CSE

Applicazioni CSE

Istituti Clienti

Filiali

Procedure-Istituti Clienti

Account Banca

Applicativi SiWEB

Procedure-Codici Fatturazione

Programmi Trx Host

Application e IT Services

Assets ASI

Servers

Armadi RACK

Locali-Building

Mainframe z/OS

Storage Dipartimentale

Unità di Climatizzazione

Licenze

Architettura Cloud (AWS)

WAS

Certificati

Stampanti/Imbustatrici

Cluster

EndOfLife OS e SW

Database CSE

Datasource

Assets IT

Assets IT

Network Devices

ATM

Cash Retail

CICO

Telefonia

Personal Computer

Monitor

Asset Onewelf

Fleet Management (CSE Servizi)

Cash Management

Chioschi

Desktop Management

Stampanti

Videosorveglianza e Sicurezza

Profili CSE

Asset Caricese

POS

TCR

UPS

Minacce

Vulnerability



CASO DI SUCCESSO

Sfida:

- Inventario delle Risorse ICT, in particolare Assets IT e Fleet Management nel Sistema CMDB

Soluzione:

- Implementazione di un sistema di alimentazione mediante scripts, automatizzato, basato su GLPI.
- Formazione del personale sulla manutenzione delle nuove informazioni degli Assets e Custom Field in GLPI

Risultati:

- Realizzazione CMDB con Asset Inventory completo
- Riduzione dei costi operativi e miglioramento dell'efficienza
- Aumento della soddisfazione degli stakeholder



«Assets for JSM» su istanza JIRA Data Center:

- Impact Analysis
- Incident Management
- Change Management

SUCCESS STORY CSE – DECISIONI VINCENTI

Gli stakeholder in CSE hanno percepito il valore di un CMDB completo e aggiornato per il loro business

- Chiara attribuzione delle responsabilità nel Progetto
- Collaborazione di tutte le unità coinvolte
- Personale con tempo dedicato
- Controllo meticoloso della qualità dei dati

GLPI per

- Inventario completo Server, VM e Network devices
- Modellamento servizi con "Appliances"
- Data Center Management con >100 racks

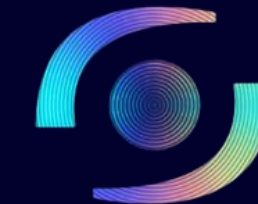
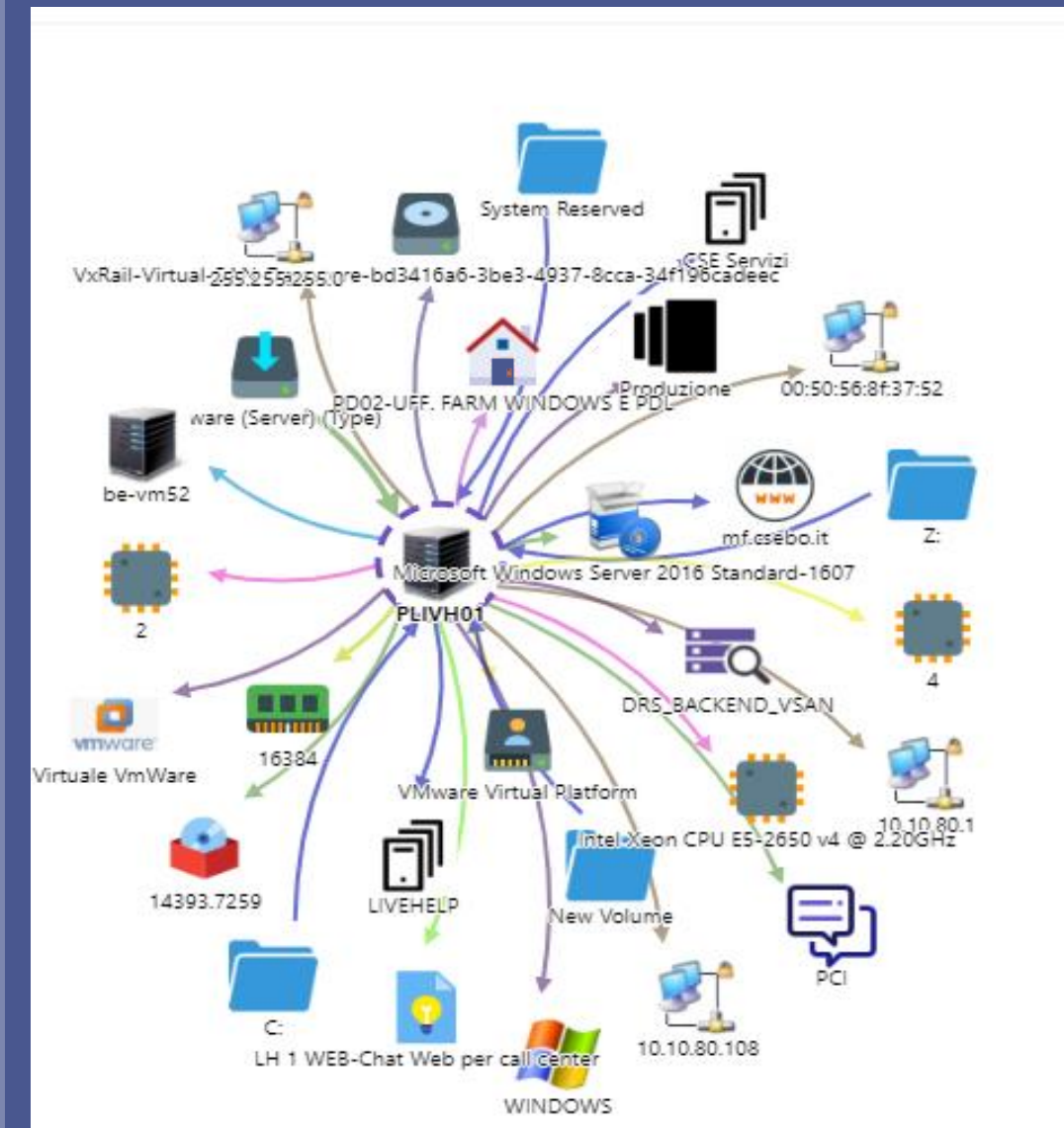
Partnership Teclib con subscription "GLPI Network"

- Risoluzione bugs in tempi rapidissimi
- Aiuti su domande molto specifiche
- Plugins AdvancedDashboard, Rename e Branding

PUNTI DI FORZA

Vantaggi nella collaborazione con WP

- Versatilità e resilienza della soluzione adottata
- Progettualità conclusa nei tempi stabiliti e con un numero di risorse limitato
- GLPI è diventato uno dei sistemi master per il business CSE
- I processi lavorativi interni di Change Management e Asset management seguono procedure operative di SACM (Service Asset and Configuration Management) ITIL 4.0
- Migliore comprensione del modello concettuale e di business grazie all'integrazione con gli Asset ICT





GRAZIE

