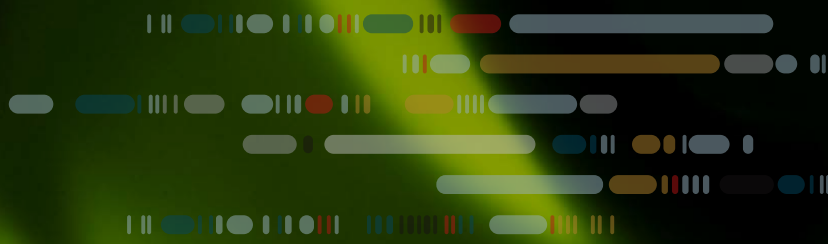
WHITEPAPER

Cosa deve contenere il vostro CMDB?

Dipende da cosa dovete fare (e decidere) con quei dati.





Indice.

1 Introduzione:
un settore in continua evoluzione.

2 Le esigenze più comuni legate al CMDB.

2.1 Inventario
2.2 Vista multidimensionale
2.3 Business Service

3 Il nostro approccio a ciascuna esigenza

4 Come facciamo modeling del CMDB

Fase 1 – Dal Business Service al Technical Service
Fase 2 – Il blueprint e il perimetro del CMDB
Fase 3 – Gli attributi: il lavoro decisivo

5 Conclusione

6 Contatti:
come possiamo supportarvi.

01 Introduzione. Non esiste un CMDB giusto.

Non esiste un contenuto "giusto" per un CMDB, valido per ogni azienda allo stesso modo. Quello che dovrebbe contenere dipende da un'unica cosa: **cosa dovete farci, con quei dati.**

Un CMDB pensato per **un semplice censimento di asset** ha un contenuto legittimamente diverso da uno dove ogni asset porta con sé **un contesto che lo rende interrogabile secondo prospettive diverse** - sicurezza, obsolescenza, conformità - per pianificare le azioni conseguenti. Ed è diverso ancora da un CMDB pensato per leggere ogni asset in relazione alle sue dipendenze e al servizio di business che sostiene - perché la criticità non è una proprietà dell'asset in sé, ma dipende da cosa c'è a valle, ed è per questo che diventa determinante nella **progettazione dei servizi,** nella **valutazione dei change** e nella **catena di impatto di un incidente.**

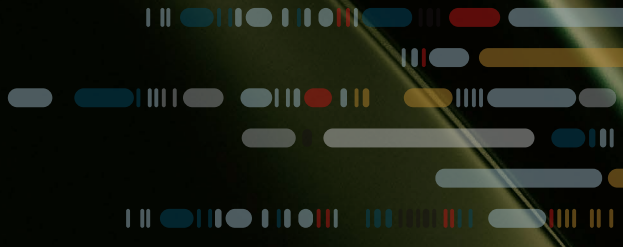
Prima di chiedersi "cosa dobbiamo censire", andrebbe chiesto "per farci cosa".

Non è una scala di maturità. Non sono livelli di maturità diversi tra cui progredire - non è una questione di essere più o meno evoluti, ma di **obiettivi differenti.** Sono esigenze diverse, e un'azienda può fermarsi legittimamente alla prima, o alla seconda, senza per questo essere "indietro".

Per avere un CMDB funzionale alla terza esigenza, si tenga presente che serve sia **un modello di governo del dato** ancorato al reale catalogo di servizi, sia il **dato aggiornato** su cui quel modello **va a leggere le relazioni e le dipendenze.** Servono uno e l'altro: il modello può essere costruito bene, ma è inutile se tocca asset che non sono stati censiti o i cui dati sono disallineati; il dato, dal canto suo, se non è ancorato a un modello **resta muto sul business.**

02 Le tre esigenze più comuni legate al CMDB.

La nostra esperienza in WEGG – The Impact Factory, maturata dal confronto diretto con i team IT di aziende enterprise nostre clienti, ci ha portato a classificare in **tre macroaree** gli usi che un CMDB deve coprire, e a riconoscere in ciascuna una criticità, e una soluzione, da gestire per avere **una base dati affidabile.**

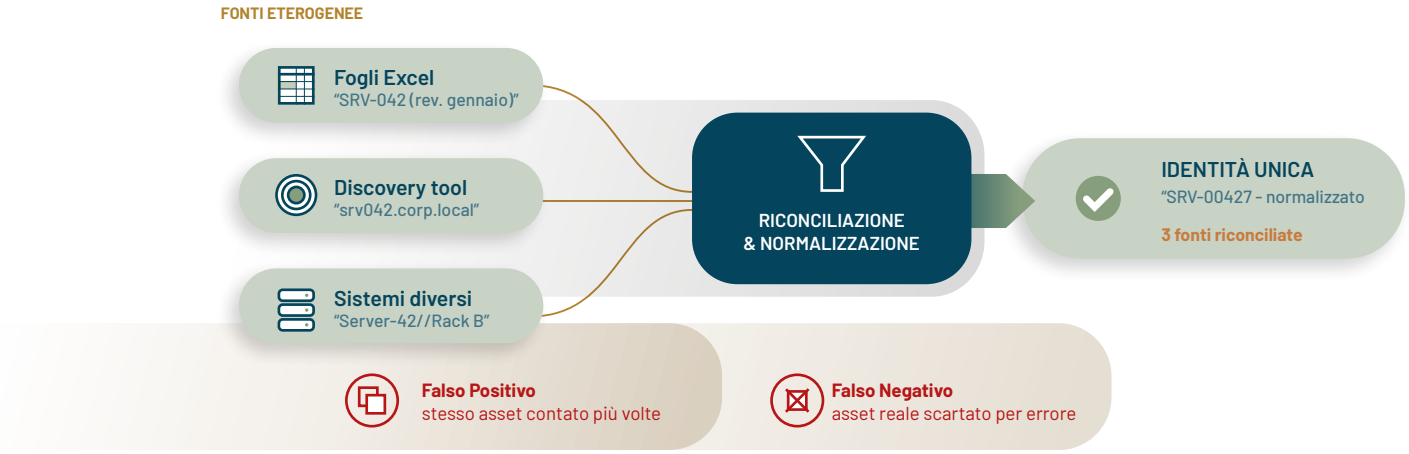


LA PRIMA ESIGENZA.

2.1 **Inventario.**

Per chi vuole un CMDB che sia prima di tutto **un censimento di asset** - anche solo per rispondere alle normative che chiedono di tracciare ciò che si ha - il problema principale è **l'eterogeneità delle fonti dati in azienda:** fogli Excel, discovery tool, sistemi diversi che non parlano tra loro - e la conseguente duplicazione: lo stesso asset censito più volte con nomi diversi da fonti diverse, senza un lavoro di riconoscimento che le riporti a un'unica identità.

Il numero che ne esce sembra affidabile, ma non lo è: ci possono essere **falsi positivi** (asset contati più volte), **falsi negativi** (asset reali che spariscono perché scambiati per duplicati di altri), e informazioni che restano **sparse tra le occorrenze** invece di essere associate all'oggetto giusto.



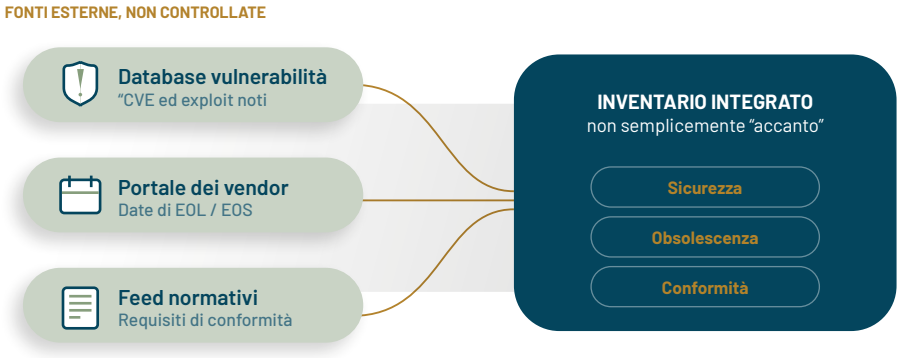
Ne abbiamo parlato più nel dettaglio nell'articolo **"Perché riconciliare le fonti di un CMDB è più complicato di quanto sembri"** ➦ sul sito WEGG.

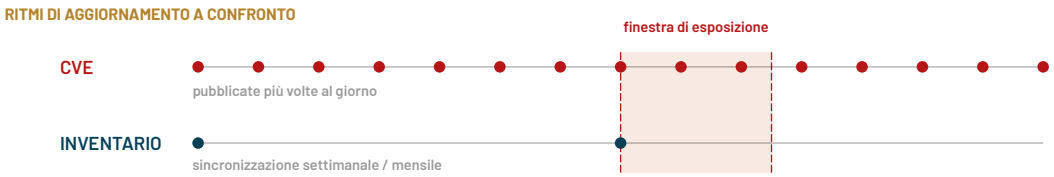
LA SECONDA ESIGENZA.

2.2 Vista multidimensionale.

Per chi ha bisogno di leggere il proprio patrimonio secondo **prospettive diverse** (sicurezza, obsolescenza, conformità) e pianificare azioni concrete, il problema principale è **l'incompletezza**: buona parte di questi dati non nasce internamente, ma arriva da **fonti esterne** - database di vulnerabilità, portali dei vendor per le date di EOL, feed normativi - che l'azienda non controlla e che vanno integrate con l'inventario, non semplicemente aggiunte accanto.

A complicare le cose c'è anche il **disallineamento nei tempi di aggiornamento:** le CVE vengono pubblicate anche più volte al giorno, mentre l'inventario interno viene sincronizzato con una cadenza molto più lenta, settimanale, a volte mensile.





Quando l'integrazione con le fonti esterne per l'aggiunta di dati di contesto sul rischio manca del tutto, o è parziale, si scopre di **essere esposti solo quando è già troppo tardi,** oppure ci si affida a un elenco che copre solo una parte del proprio parco, dando l'illusione di una visione completa che in realtà non c'è.

LA TERZA ESIGENZA.

2.3 Business Service .

Per chi vuole leggere ogni asset in relazione al servizio di business che sostiene, il problema nasce dall'**assenza di una struttura dati nel CMDB** che permetta questa lettura: senza un modello che colleghi i CI (Configuration Items) ai technical service e ai business service, il dato resta piatto - sa dirvi cosa esiste, ma **non a cosa serve né cosa ci dipende sopra.**

E anche quando quella struttura viene costruita, va tenuto presente che la base dati a cui il modello dà ordine deve essere a sua volta aggiornata e affidabile: un business service catalog definito - magari con mesi di workshop e interviste - su un inventario mai normalizzato a dovere resta **uno schema tecnicamente ineccepibile** che, alla prima verifica pratica, non corrisponde a ciò che l'infrastruttura racconta davvero.



03 **Il nostro approccio** per rispondere a ciascuna di essa.

Il nostro posizionamento nasce proprio da questa distinzione: offrire una risposta puntuale a ciascuna delle tre esigenze, ma anche **un percorso strutturato per chi voglia,** nel tempo, aggiungere tasselli e far evolvere il proprio CMDB in funzione dei propri obiettivi rendendolo progressivamente più completo, **senza dover ripartire da zero** ogni volta che l'esigenza cambia.

UNA LEVA PER CIASCUNA ESIGENZA.

Tecnologia e consulenza, dove serve.

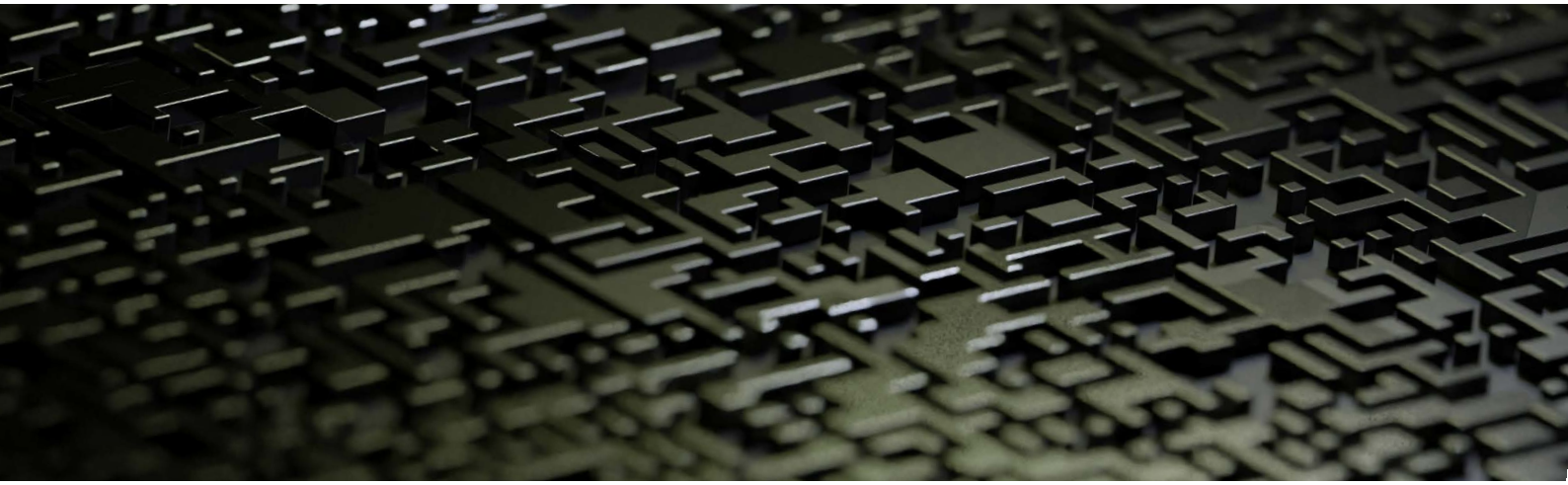
1 Inventario.

Il nostro lavoro parte proprio da dove nasce il problema descritto sopra: **la riconciliazione tra fonti eterogenee.** Qui abbiamo fatto uno scouting delle soluzioni che potessero aiutare in questo senso, e abbiamo individuato in IT Visibility di Flexera un motore di riconciliazione e normalizzazione automatico particolarmente efficace, grazie ai suoi oltre 40 connettori e all'aggancio a Technopedia - il catalogo di riferimento che usa per riconoscere e classificare i prodotti.

Riconosce lo stesso asset attraverso fonti diverse e lo normalizza in modo univoco, ma la parte che fa davvero la differenza è proprio **l'arricchimento via Technopedia** - il dato non resta un elenco grezzo raccolto una tantum, ma viene completato con **informazioni di riferimento** (versione, ciclo di vita, categoria standardizzata) che nessuna fonte interna, da sola, potrebbe fornire. Il dato aggiornato in Technopedia è aggiornato anche nel CMDB nell'arco di poche ore.

2 Vista multidimensionale.

Lo stesso dato normalizzato e arricchito in IT Visibility viene poi organizzato dentro la piattaforma **secondo il punto di vista richiesto,** grazie a una **reportistica integrata Power BI Embedded:** ci sono decine di template di report pronti per i casi più comuni (es. quali asset sono vulnerabili, quali obsoleti, quali fuori supporto secondo i dati contestualizzati), ma costruibili anche su misura quando il punto di vista richiesto non rientra in uno standard. Ma la parte più interessante è proprio l'aggiornamento continuo da Technopedia: ogni volta che viene pubblicata una nuova vulnerabilità o una data di EOL, il dato arriva aggiornato nell'arco di poco tempo.



3 Business Service.

La tecnologia da sola non basta - è qui che il modeling prende il sopravvento. L'elemento differenziante qui è la nostra esperienza diretta di consulenti certificati ITIL con una metodologia già collaudata su progetti reali. Andiamo a costruire insieme al cliente **il modello che seleziona la chiave di lettura dei dati** - dati che hanno il vantaggio di presentarsi già normalizzati e aggiornati grazie a IT Visibility.

Esigenza	La nostra leva	Cosa cambia per voi
Inventario	Normalizzazione del dato di inventario, grazie a IT Visibility	Identità unica per asset, arricchita con dati che nessuna fonte interna potrebbe fornire da sola
Vista multidimensionale	Query mirate su dato già normalizzato da IT Visibility, organizzate in report standard o su misura	Report pronti o su misura, aggiornati in poche ore da ogni nuova CVE, data di EOL o altro segnale rilevante
Business service	Modeling ITIL su dato già normalizzato	Un modello su misura che seleziona la chiave di lettura del business, frutto della metodologia e dell'esperienza diretta di WEGG

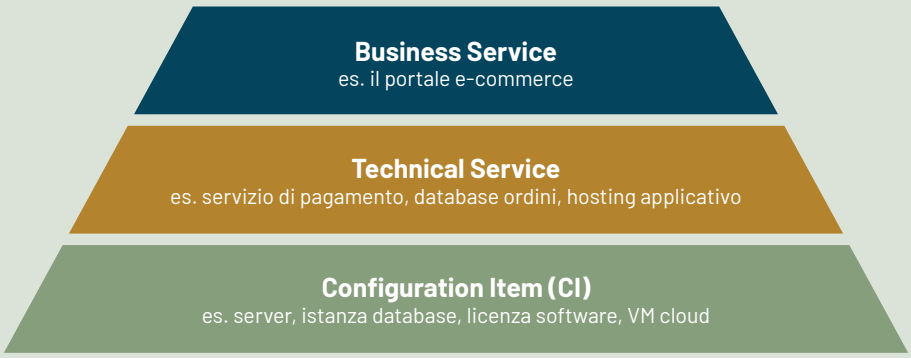
04 Come facciamo modeling del CMDB per rendere i servizi leggibili end-to-end.

Rispondere alla terza esigenza richiede un percorso strutturato, che seguiamo in tre fasi. L'errore più comune - e più costoso - che vediamo nei progetti di CMDB falliti è caricare tutto quello che uno strumento di discovery riesce a tirare su, senza aver prima deciso **cosa è rilevante,** né **su quali processi ITIL terranno quei dati aggiornati** nel tempo - change management, gestione del ciclo di vita degli asset, incident management ecc.

MODELING DEL CMDB .

4.1 Dal Business Service al Configuration Item (CI).

Il nostro lavoro parte da un **confronto con lo sponsor di progetto** - la figura che ha in capo la gestione strategica e che indica gli obiettivi di business a cui il CMDB deve rispondere. Da lì scendiamo nel dettaglio con i referenti di area (sviluppo, infrastruttura, network, operations...), attraverso **interviste strutturate** per raccogliere come ciascun team eroga e gestisce il proprio ambito. Le informazioni raccolte tornano infine dallo sponsor di progetto, con cui ci allineiamo su **uno schema comune** che le riorganizzi in una logica condivisa.



Il **Business Service** è ciò che l'utente finale percepisce direttamente. Può essere rivolto all'esterno, come "il portale e-commerce", oppure all'interno dell'azienda: in questo caso si parla di Internal Business Service, come "il servizio di help desk" o "la gestione delle note spese". Cambia il destinatario, ma la logica è la stessa: è il servizio come lo vede chi lo usa.

Il **Technical Service** è il livello intermedio: i servizi IT che lavorano dietro le quinte per erogare il Business Service, non visibili all'utente ma indispensabili. Ad esempio, dietro un e-commerce ci sono il servizio di pagamento, il database degli ordini e l'hosting applicativo.

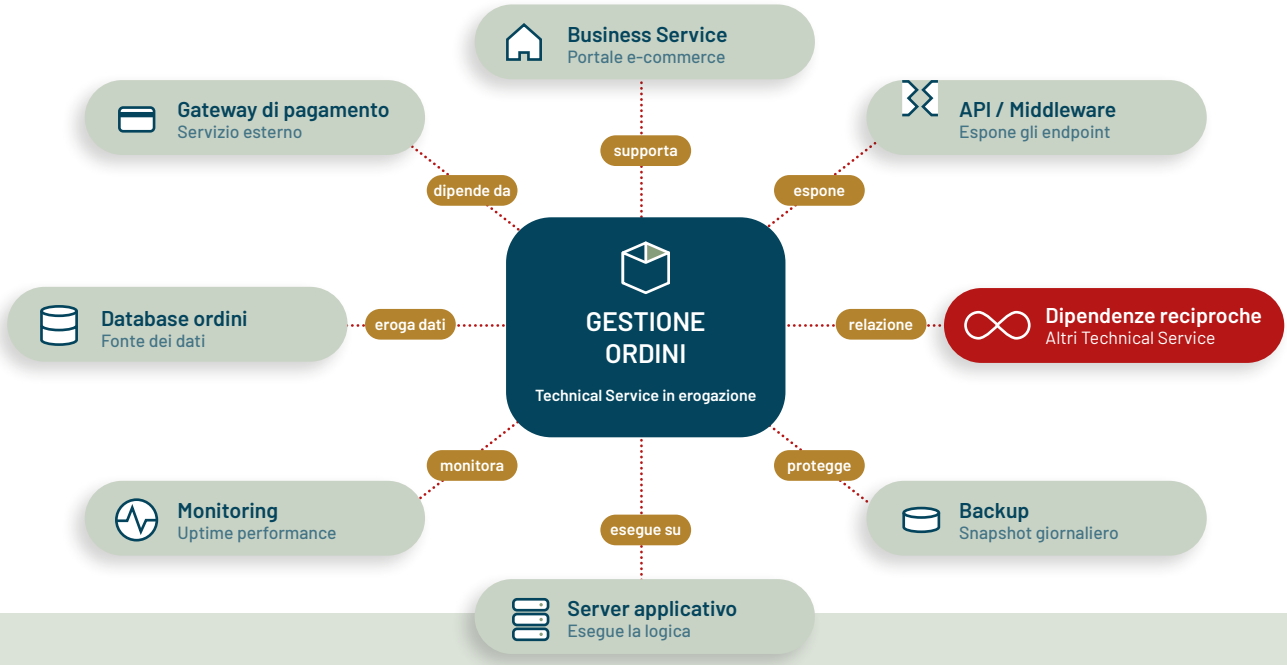
Il **Configuration Item (CI),** infine, è il livello più concreto: i singoli componenti, fisici o logici, su cui poggiano i Technical Service, come un server, un'istanza di database, una licenza software o una macchina virtuale in cloud. È il livello che si censisce e si gestisce nella CMDB.

Per ogni Business Service si scende così, un livello alla volta, fino a individuare i Technical Service che lo sostengono, distinguendo quelli **"commodity"** - già inclusi nel servizio - da quelli **"a supporto".** Il risultato è **un primo elenco di categorie di asset** coinvolte nell'erogazione di ciascun servizio: non ancora il dettaglio dei singoli CI, ma la mappa delle famiglie di elementi in gioco.

MODELING DEL CMDB .

4.2 Il blueprint e il perimetro del CMDB.

Una volta condivisa la mappa delle categorie di asset, per ciascun Technical Service si costruisce un blueprint, ovvero la mappa delle relazioni tra i CI necessari alla sua erogazione, cioè infrastruttura, componenti applicativi, dipendenze reciproche. È in questa fase che si definisce concretamente il perimetro del CMDB: quali tipi e sottotipi di CI dovranno essere effettivamente censiti.



Per ciascuna categoria vengono inoltre stabiliti tre parametri chiave:

1. se il dato è normalizzato o meno
2. qual è la sua rilevanza rispetto al business service principale
3. se è oggi - o dovrà essere - governato tramite un processo di change.

Sul primo punto, se il cliente n**on ha ancora un dato normalizzato** (o se ce l'ha ma solo con effort interno che impiega risorse), in questa fase possiamo proporre **l'introduzione di IT Visibility per colmare il divario;** se invece lo ha già - magari perché l'avevamo introdotta rispondendo alle prime due esigenze - la risposta a questo parametro è immediata, invece che una verifica da fare da zero categoria per categoria. Il blueprint, infatti, è anche lo strumento che rende possibile l'impact analysis: sapere cosa succede, e a quali servizi, se un determinato componente viene modificato, fermato o compromesso.

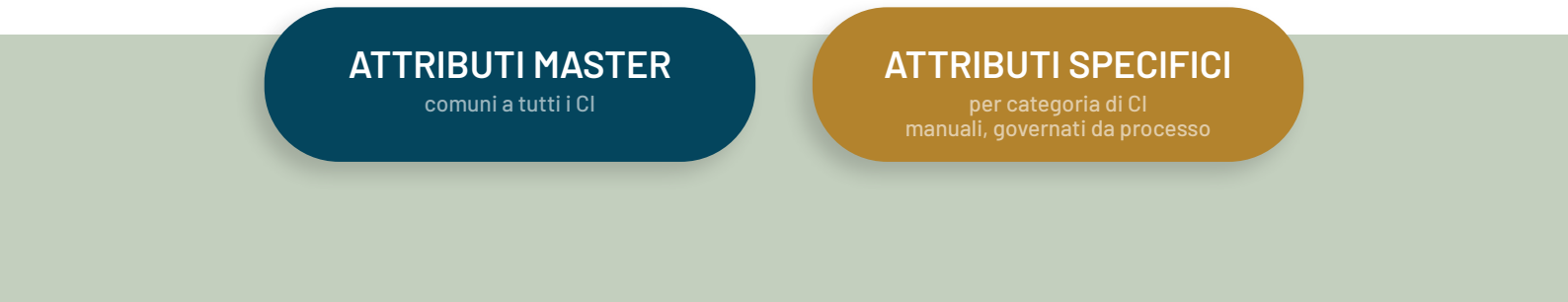
MODELING DEL CMDB .

4.3 Gli attributi: il lavoro decisivo.

Le fasi precedenti dicono **cosa esiste (le categorie di asset) e come si collega (il blueprint delle relazioni).** Ma sapere che esiste la categoria "server" non basta: bisogna sapere, di ogni singolo server, chi lo gestisce, quanto è critico, se è aggiornato, se sta per andare fuori supporto.

Sono gli attributi a portare queste informazioni - è la differenza tra sapere che in azienda ci sono dei server, e sapere che quel server specifico è vulnerabile, supporta un servizio critico, ed è responsabilità di un determinato team. Senza attributi, la categoria resta un'etichetta vuota - ed è proprio la loro definizione, spesso sottovalutata, a fare la differenza tra un CMDB sostenibile e uno che si spegne da solo dopo pochi mesi.

La regola che seguiamo è netta: prima si definisce sulla carta, categoria per categoria, quali attributi servono davvero - distinguendo **attributi "master", comuni a tutti i CI,** da **attributi specifici di ciascuna categoria** - e solo dopo si passa al mapping in tecnologia. Mai il contrario: caricare in automatico tutto ciò che uno strumento di discovery è in grado di raccogliere porta, quasi sempre, a un CMDB con centinaia di attributi inutilizzati e non manutenuti, esattamente il problema che spinge molti clienti a "buttare via" il proprio vecchio CMDB e ripartire da zero.



Definita la mappa, si procede **al mapping con le fonti reali:** alcuni attributi vengono alimentati automaticamente da IT Visibility, che li raccoglie rispondendo alle prime due esigenze (discovery, vulnerabilità, versioni, patch); altri - criticità di business, stato di disaster recovery - restano affidati a una **gestione manuale,** governata da processo, come ad esempio **gli stati di workflow.** Per questi ultimi ci colleghiamo agli strumenti di gestione dei processi già in uso presso il cliente - change, asset, incident management - e, dove quel processo non esiste ancora, aiutiamo il cliente a costruirlo da zero.

05 Conclusione.

Un CMDB non si giudica per quanti dati contiene, ma per quanto quei dati sono coerenti con l'esigenza che li ha generati e per quanto restano, nel tempo, affidabili e mantenuti.

Che l'esigenza sia fermarsi all'inventario, rispondere a un punto di vista specifico, o costruire la piena mappatura dei business service, il punto di partenza non cambia: prima si capisce a quale esigenza si vuole rispondere, poi si decide cosa serve davvero - e solo alla fine si sceglie con quali strumenti costruirlo.

N.B. Se vuoi approfondire, **a questa pagina** ➞ trovi il link per accedere al webinar **"Tenere sotto controllo il drift: la via verso un CMDB al servizio della governance".** Un approfondimento pratico su normalizzazione, riconciliazione e reportistica applicate a un CMDB reale con il supporto della tecnologia IT Visibility.

06

Contatti: come possiamo supportarvi.



Su di noi

WEGG – The Impact Factory: esperti ITAM a tutto tondo.

WEGG — The Impact Factory è un'azienda di consulenza IT con oltre 10 anni di esperienza nella governance IT e nell'implementazione di progetti ITAM e ITSM per grandi clienti enterprise, con un focus particolare sulla qualità dei dati del CMDB e sulla sua struttura.

Aiutiamo le aziende a configurare i loro processi per massimizzare il valore degli asset IT, anche grazie alla partnership con Flexera, la tecnologia che garantisce piena visibilità sul parco IT. Trasformiamo i dati sugli asset in decisioni strategiche di qualità, che supportano la crescita e l'innovazione.

Wegg
The impact factory

Padova Via Arnaldo Fusinato 42, 35137
Milano Viale Enrico Forlanini 23, 20134
Roma Viale Giorgio Ribotta 11, 00144

Tel: +39 049 8809910

info@wegg.it
www.wegg.it