



La CMDB

La CMDB, du rêve à la réalité

Agenda

- 1 La CMDB c'est quoi ?
- 2 Mettez en œuvre votre CMDB
- 3 Les écueils à éviter
- 4 Les bénéfices de la CMDB
- 5 Les facteurs du succès
- 6 L'outillage de la CMDB



Préambule

- ❖ La CMDB est un concept central du référentiel ITIL. Son usage est évoqué dans tous les processus de support et de fourniture des services.
- ❖ Pourtant, c'est un des concepts les moins matures dans les entreprises.
Pourquoi ?
- ❖ Car sa conception et sa mise en œuvre sont probablement les étapes les plus délicates à aborder dans l'implémentation du référentiel ITIL

La CMDB c'est quoi ?

↳ Définition

- ↳ La CMDB (Configuration Management Data Base) est la « base de données » contenant l'image complète des composants du système d'information contribuant à la livraison des Services Informatiques.

↳ A quels besoins répond t-elle?

- ↳ La CMDB en tant que telle n'a pas de raison d'être. La réponse est à chercher dans les autres processus, où la CMDB peut apporter une forte valeur ajoutée

La CMDB c'est quoi ?

↳ **La CMDB est au service des autres processus**

- ↳ Gestion des changements (appréciation des risques, des impacts, de l'ampleur)
- ↳ Gestion des releases (identification du nombre, des localisations et du niveau de compatibilité de la cible)
- ↳ Gestion des incidents (connaissance des composants du système, de leur état, et des relations)
- ↳ Gestion des problèmes (des événements qui leur sont liés – chgt, incident, erreur)
- ↳ Gestion des capacités (identifier les éléments à monitorer, savoir analyser les l'utilisation des ressources)
- ↳ Gestion de la Disponibilité (Analyser les risques liés à la conception des services, identifier les composants vulnérables)
- ↳ Gestion financière (connaissance financière pour une meilleure anticipation budgétaire, contrôler les dépenses inutiles, identifier les sous-investissements)
- ↳ Gestion de la Continuité (préparer le PRA, les acteurs chargés de la reprise, connaître les sites, les configurations et les relations des éléments sensibles)
- ↳ Gestion des niveaux de services (Permettre l'alignement des composants en rapport aux engagements de service)

Agenda

- 1 La CMDB c'est quoi ?
- 2 Mettez en œuvre votre CMDB
- 3 Les écueils à éviter
- 4 Les bénéfices de la CMDB
- 5 Les facteurs du succès
- 6 L'outillage de la CMDB



Mettez en œuvre votre CMDB

- ↳ Comprendre votre besoin
- ↳ Concevoir la structure
- ↳ Evaluer ce dont vous disposez
- ↳ Impliquer les acteurs contributeurs
- ↳ Intégrer la CMDB dans les processus
- ↳ Choisir une solution technique adaptée

Structurez votre CMDB

↳ **Les composants**

- ↳ les matériels (serveurs, périphériques, PC, composants réseau...)
- ↳ les logiciels (OS, middleware, ...)
- ↳ les applications métiers (ERP, ou modules d'ERP, les traitements batch,...)
- ↳ les bases de données (instances, fichiers de config, les bases logiques,...)
- ↳ les environnements (locaux, climatisations, protection feux...)
- ↳ les equip. Téléphonie (ACD, Postes tel, CTI, SVI, Autocom,...)
- ↳ Les utilisateurs
- ↳ Les sites
- ↳ Les personnels informatiques (ressources internes, fournisseurs)
- ↳ Les services (services rendus, les SLA, documentations,...)

Structurez votre CMDB

- ↳ Le niveau de détail des composants
- ↳ Les statuts des composants
- ↳ Les attributs des composants
- ↳ Les relations entre composants
- ↳ Les configurations

Structurez votre CMDB

- ↳ Des CI mais pas des composants
 - ↳ Les versions de logiciels
 - ↳ Les baselines
 - ↳ Les incidents, problèmes, erreurs connues, les changements...
 - ↳ Les documentations sur les composants

Les rôles

- ↳ Définir les rôles

- ↳

- ↳ La propriété de la CMDB

- ↳

- ↳ Les contraintes spécifiques de votre organisation

- ↳

Les procédures de gestion

- ↳ Le maintien à jour de la CMDB passe par l'activité de contrôle des composants définie dans le processus de Gestion des Configurations. L'objectif de ces procédures est de s'assurer que seuls les composants autorisés sont enregistrés dans la CMDB

- ↳ **Les actes de maintenance à contrôler dans la CMDB**
 - ↳ La création des CIs.
 - ↳ La mise à jour des informations des CIs
 - ↳ La création de nouvelles versions, ou de nouvelles baselines
 - ↳ La mise à jour et l'archivage du composant
 - ↳ La mise à jour à l'issue d'audits.

- ↳ **L'intégrité de la CMDB**
 - ↳ Pour maintenir l'intégrité de la CMDB, l'équipe de Gestion des Configurations effectue des vérifications permanentes de la base au travers d'audits.

Le reporting – Les KPIs

- *L'objectif du reporting de la CMDB est de vous donner les moyens de mesurer l'avancement et la contribution de la CMDB dans le programme d'amélioration des services (CSIP). C'est d'ailleurs dans ce cadre que le projet de la CMDB ou tous les projets d'amélioration qui la concernent voient le jour.*
- Le reporting doit être construit pour couvrir les domaines suivants:
 - L'avancement de l'implémentation de la CMDB
 - L'utilisation de la CMDB
 - Sa fiabilité
 - Ses bénéfices

Les KPIs ont pour but d'être utilisés comme éléments de décision dans les instances opérationnelles de la DSI. Il est important que parallèlement à la création des tableaux de bord et de leurs KPIs, soit mis en œuvre auprès de la Direction et du management intermédiaire un véritable "management par les KPIs".

Quelques Indicateurs de performance

Financier

- Baisse des coûts de maintenance des CIs
- Baisse des coûts de licence des logiciels
- Gains économiques (pour l'entreprise) de l'amélioration de la disponibilité
- Evolution des coûts de la gestion de la configuration

Qualité

- Incidence sur la disponibilité des services de la réduction du nombre d'incidents
- Amélioration de la réactivité sur les incidents
- Amélioration de la perception du service par les utilisateurs

Processus

- Nombre de CIs implémentés
- Indice de progression de l'implémentation
- % de changements effectués sans CI identifié ou avec un CI erroné
- % d'information fausse à la suite d'un audit
- % d'information fausse à la suite d'inventaires automatiques
- Indice de progression des informations fausses
- Nombre de composants non autorisés découverts
- Temps passé à la gestion des configurations
- Evolution du délai de résolution des incidents (impliquant les CIs gérés)
- Evolution des incidents consécutifs à des changements non maîtrisés
- Evolution du nombre de problèmes corrigés

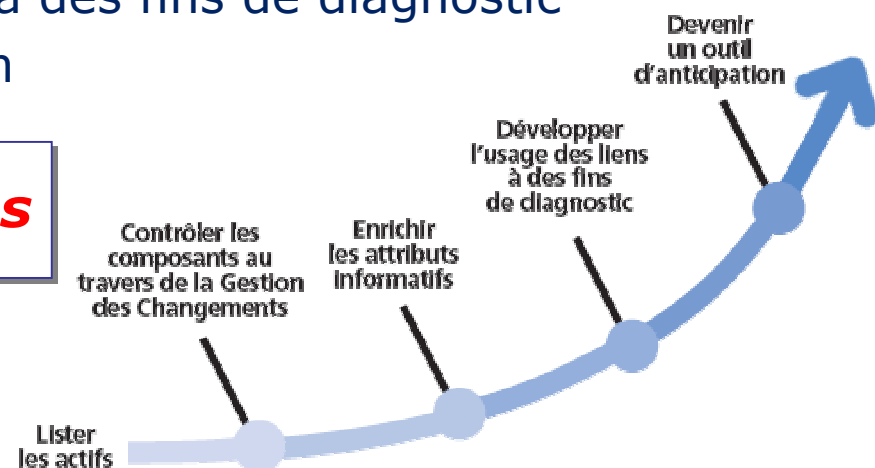
Apprentissage

- Nombre d'améliorations apportées au modèle
- Nouvelles informations intégrées (liens, attributs)
- Nouvelles procédures de contrôle ou d'audit améliorant la validité ou l'utilisation de la CMDB

La maturité de votre CMDB

- ↳ La maturité de la CMDB dépend de la maturité des processus. Il s'agit d'un cercle vertueux où le progrès de l'un développe la maturité de l'autre.
- ↳ Les étapes
 - ↳ Lister les actifs
 - ↳ Contrôler les composants au travers de la Gestion des Changements
 - ↳ Enrichir les attributs informatifs
 - ↳ Développer l'usage des liens à des fins de diagnostic
 - ↳ Devenir un outil d'anticipation

Il faut laisser le temps au temps



Agenda

- 1 La CMDB c'est quoi ?
- 2 Mettez en œuvre votre CMDB
- 3 Les écueils à éviter
- 4 Les bénéfices de la CMDB
- 5 Les facteurs du succès
- 6 L'outillage de la CMDB



Les écueils à éviter

↳ Vouloir en faire trop tout de suite

↳

↳ Confondre la CMDB avec la gestion des actifs

↳

↳ Choisir l'outil avant de connaître ses besoins réels

↳

↳ Laisser trop d'information manuelles

↳

Agenda

- 1 La CMDB c'est quoi ?
- 2 Mettez en œuvre votre CMDB
- 3 Les écueils à éviter
- 4 Les bénéfices de la CMDB
- 5 Les facteurs du succès
- 6 L'outillage de la CMDB



Les bénéfices de la CMDB

- ↳ **Le coût de la CMDB** (Acquisition d'un outil et les interfaces, Accompagnement en matière de conseil, les ressources de gestion et de mise en œuvre, le temps passé par les acteurs.)
 - ↳ C'est un processus qui demande beaucoup d'investissement au total. Donc raison de plus pour décomposer son implémentation par usage, de façon à n'investir que pour un objectif d'amélioration du service bien identifié.

Sachez que vous supportez déjà, pour partie, le coût de constitution des connaissances et sa maintenance. Vos équipes le font tous les jours pour leurs propres besoins, de façon non coordonnée et sans en obtenir les bénéfices. Donc, sous cet angle de vue, le coût supplémentaire vous paraîtra moins important.

Les bénéfices de la CMDB

- ↳ **Son ROI** se trouve dans l'amélioration des services délivrés aux clients de la DSI.
- ↳ ***Quelques dépenses informatiques évitées***
 - ↳ Le contrôle des licences
 - ↳ La productivité apportée par le temps gagné
 - ↳ L'optimisation des dépenses en planifiant mieux les approvisionnements
- ↳ ***Des réductions du coût de l'indisponibilité sur l'activité utilisateur***
 - ↳ Diminuer le nombre d'incidents
 - ↳ Diminuer l'impact des incidents
 - ↳ Pour réduire l'immobilisation de la main d'œuvre, de l'outil industriel
- ↳ ***De nouvelles possibilités d'analyses et de service***

La CMDB valorise le patrimoine d'information sur votre infrastructure

Agenda

- 1 La CMDB c'est quoi ?
- 2 Mettez en œuvre votre CMDB
- 3 Les écueils à éviter
- 4 Les bénéfices de la CMDB
- 5 Les facteurs du succès
- 6 L'outillage de la CMDB



Les facteurs du succès

- ↳ Déterminez les objectifs avant les moyens
- ↳ **Eduquez les contributeurs et utilisateurs**
- ↳ Analysez l'existant
- ↳ **Avancez progressivement**
- ↳ Limitez le volume d'information
- ↳ **Impliquez votre management**
- ↳ Automatisez au maximum
- ↳ **Consacrez des ressources**
- ↳ Gérer la mise en œuvre en mode projet
- ↳ **Ouvrez la CMDB à tous**
- ↳ Formez vos acteurs
- ↳ **Choisissez un outil conforme à vos attentes**
- ↳ Faites-vous accompagner

Agenda

- 1 La CMDB c'est quoi ?
- 2 Mettez en œuvre votre CMDB
- 3 Les écueils à éviter
- 4 Les bénéfices de la CMDB
- 5 Les facteurs du succès
- 6 L'outillage de la CMDB



L'outillage de votre CMDB

Les architectures de CMDB

- ↳ **La CMDB centralisée** C'est la base d'information unique de tous les processus. Il n'existe pas d'autres bases d'informations.
- ↳ **Les avantages** de cette architecture sont : l'unicité du modèle de données et (a priori) la simplicité d'administration ; plus de facilité à avoir des fonctionnalités évoluées de l'outil (ex : comparaison).
- ↳ **Ses inconvénients** sont : l'effort initial de conception en un seul modèle et sa complexité, la migration complète de toute les données, la sensibilité de cette base en cas d'arrêt et la nécessité de veiller au bon dimensionnement pour faire face au volume.

L'outillage de votre CMDB

Les architectures de CMDB

- **La CMDB étendue** Elle ne centralise qu'une partie des informations. Elle sert de référentiel pour les composants, stocke les attributs essentiels et toutes les autres informations disponibles appartiennent aux bases de données propres aux processus
- **L'avantage** est : la simplicité de mise en œuvre au départ car il n'est pas nécessaire d'entreprendre une grande migration de données,
- **Les inconvénients** sont : la difficulté à corréler les informations en l'absence de référence commune des composants et l'insuffisance fonctionnelle due au manque d'une structure commune des données.

L'outillage de votre CMDB

Les fonctionnalités de la solution

- ↳ Les baselines
- ↳ Les fonctionnalités de comparaison et de fusion
- ↳ Les fonctionnalités d'alerte et d'automatisation
- ↳ Les fonctionnalités de reporting
- ↳ Les fonctionnalités d'automatisation
- ↳ La gestion des droits d'accès
- ↳ Une intégration de l'outil dans l'environnement d'exploitation
- ↳ Le futur des solutions



La CMDB



Réalisation avec U.CMDB de HP Software