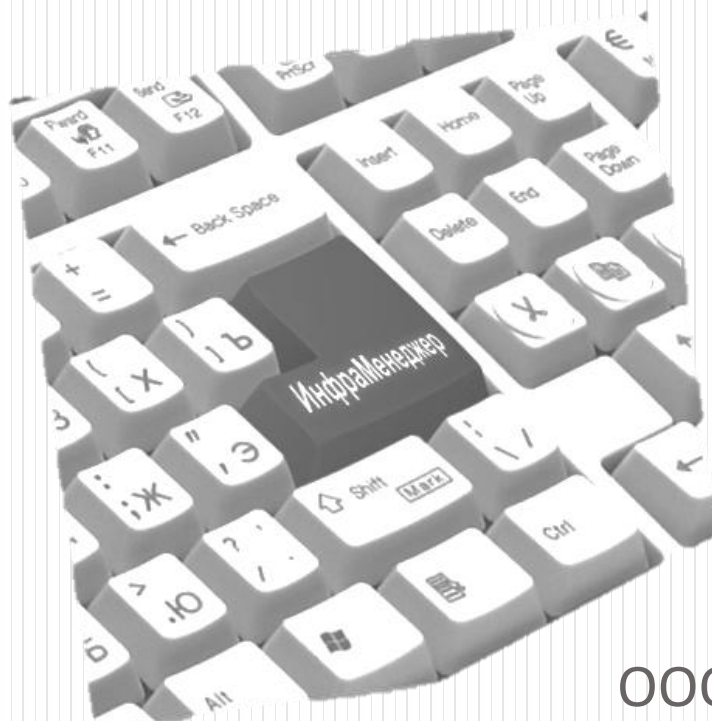


ИНФРАМЕНЕДЖЕР

решение для комплексной
автоматизации ИТ-подразделения



Анастасия Крючкова
ООО «ИнфраМенеджер»
Управляющий партнер

История ИнфраМенеджера

- 1999 – v1.0 – кабельный журнал
- 2002 – v3.0 – CMDB
- 2004 – v4.0 – Service Desk
- ...
- 2010 – v5.1 – Мониторинг
- 2010 – ООО «ИнфраМенеджер»
- 2011 – v5.2 – IT-Workflow

Используется в 400 организациях в СНГ





Единая система управления ИТ-сервисами

- Что и кому это дает
- 4 шага к «светлому будущему»
- Чем поможет ИнфраМенеджер





Проблемы бизнеса и ИТ

« - Что вы хотите?»

- А что вы можете?»

«И что я буду с этого иметь?»

«А семь шапок можешь?»





Проблемы пользователей и ИТ

«Дайте доступ! Немедленно!»

«У нас сегодня видеоконференция, надо срочно все развернуть в переговорной»

«Установите мне Adobe Photoshop... Неважно, вот ключ»





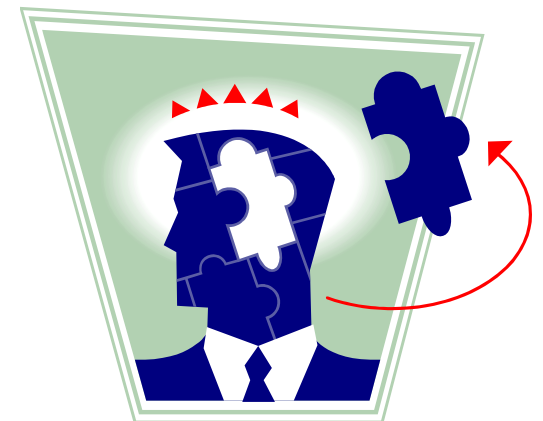
Проблемы ...ИТ и ИТ

«Иван, кто у нас за почту отвечает?»

«А что это за сервер интересный в углу стоит?»

«А не перенести ли мне все эти папки на другой диск?»

«Так, все бросаем – у генерала монитор не работает»



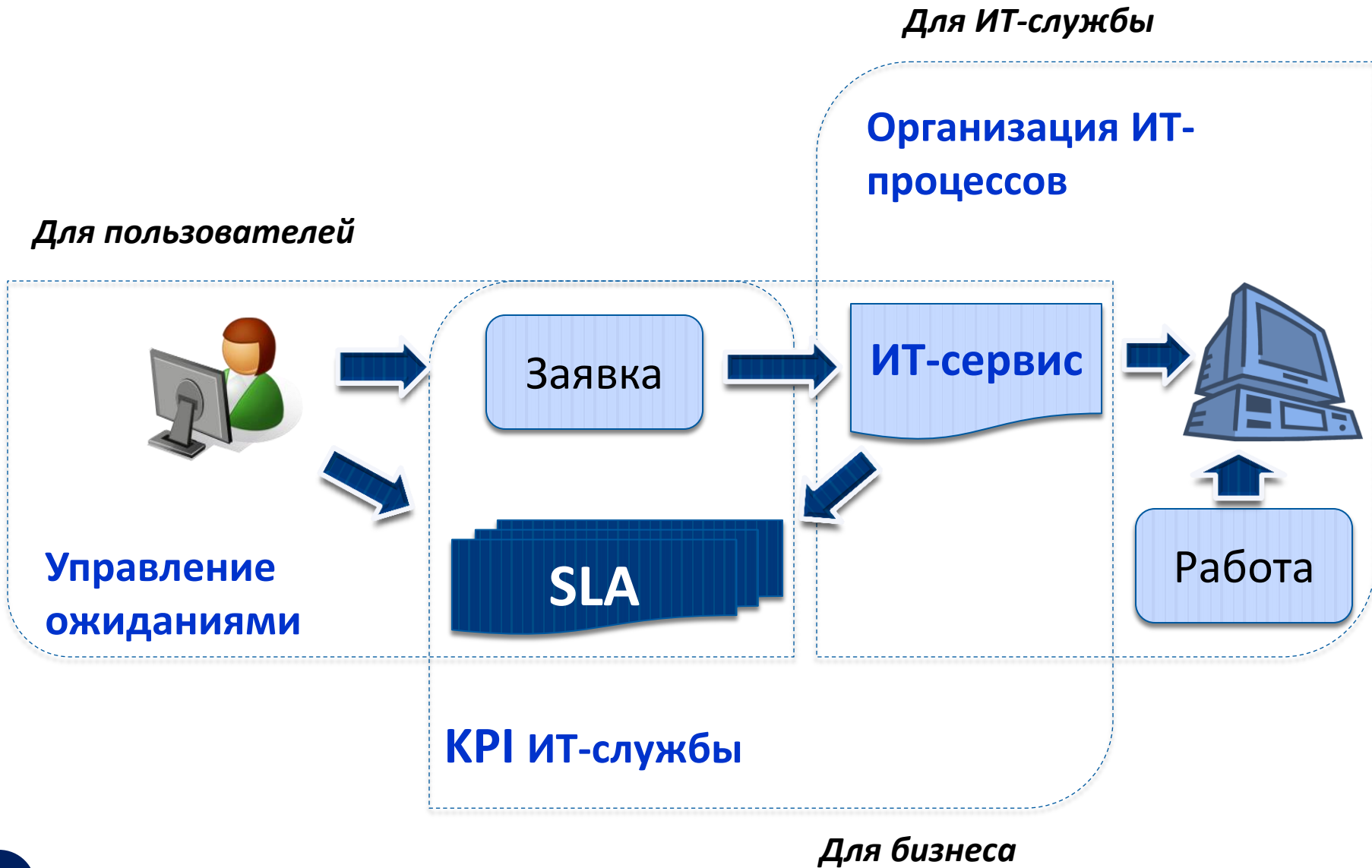


Решение





Что это дает?





4 шага вперед

Упорядочить работу

- Предсказуемость для пользователей
- Аргументы для ответа на претензии

Жалобы

Эффективность типовых запросов

- Сокращение времени решения
- Меньше ресурсов на 80% запросов

Качество

Повышение качества ключевых ИТ-сервисов

- Сокращение времени простоя
- Обоснование ИТ-бюджета на ТМЦ

Эффективность

Эффективность ИТ-инвестиций

- Обоснование ИТ-бюджета через ИТ-сервисы

Диалог с бизнесом



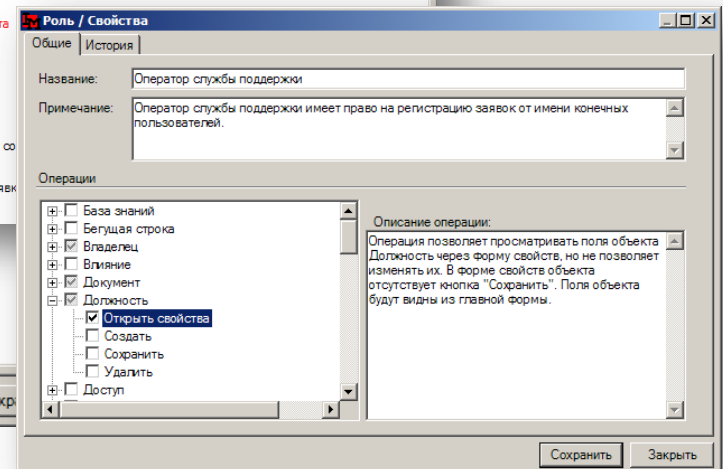
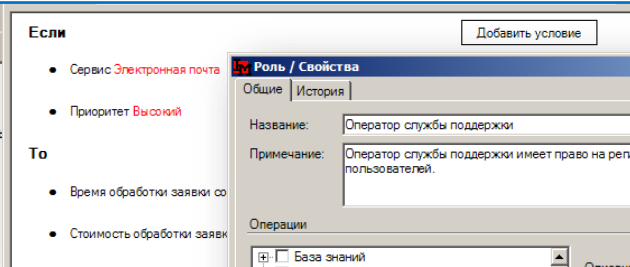
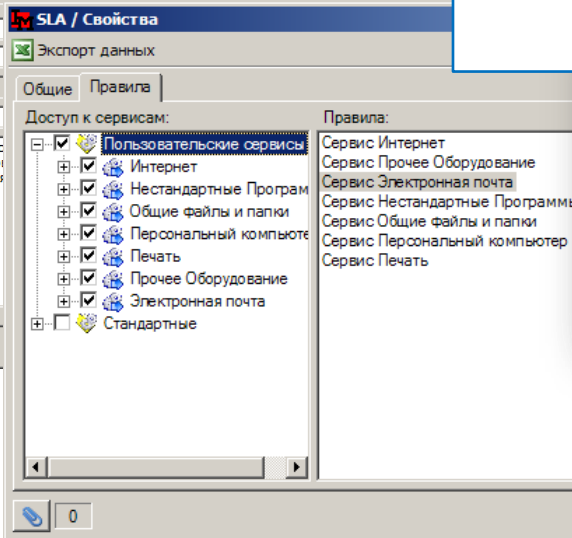
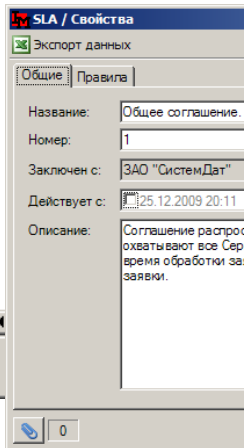
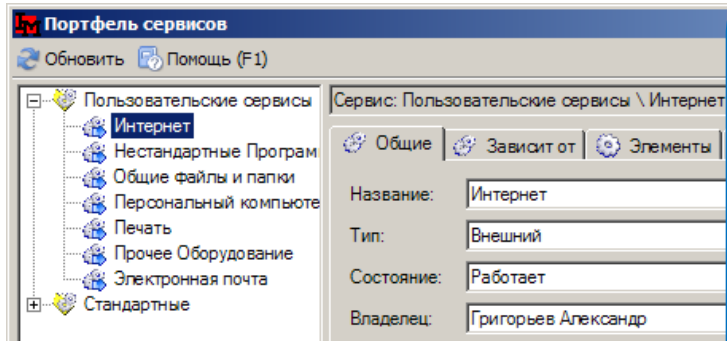
ИнфраМенеджер: Сервисы

- **Портфель сервисов**

- Внутренние и внешние
- Зависимости друг от друга и ИТ-инфраструктуры

- **SLA (Service Level Agreement)**

- Гибкая настройка
- Автоматический выбор для заявок
- Автоматическая статистика





ИнфраМенеджер: Service Desk

ИнфраМенеджер
Корпоративная служба поддержки

Персональная страница

Регистрация заявки

- нужна КОНСУЛЬТАЦИЯ
- ЗАПРОС НА УСЛУГИ
- ВОЗНИКЛИ СЛОЖНОСТИ В РАБОТЕ
- НА ЭКРАНЕ СООБЩЕНИЕ ОБ ОШИБКЕ

Дополнительные разделы

- КАТАЛОГ СЕРВИСОВ И УСЛУГ
- БАЗА ЗНАНИЙ
- ИНТЕРФЕЙС ИНЖЕНЕРА

ВАШИ ЗАЯВКИ

Заявка № 8871 / Свойства

Канал приема: Телефон

Заявитель: [Имя]

Пользователь: SIVPavel >> ФИО: Пономарев Павел

Телефон: 119 Рабочее место: Пономарев П

Е-mail: Pavel@softinteqo.ru Должность: Не определена

Подразделение: Коммерческий отдел

Краткое описание: Доступ к базе данных коммерческого отдела/Удалить доступ

Элемент / Услуга: Стандартные сервисы \ Доступ к базе данных коммерческого отдела

Описание:

Общие | Связанные задания [1] | Сообщения | Решение | Файлы [0] | Связи [0] | Дополнительно

Тип заявки: Заявка \ Запрос на услугу

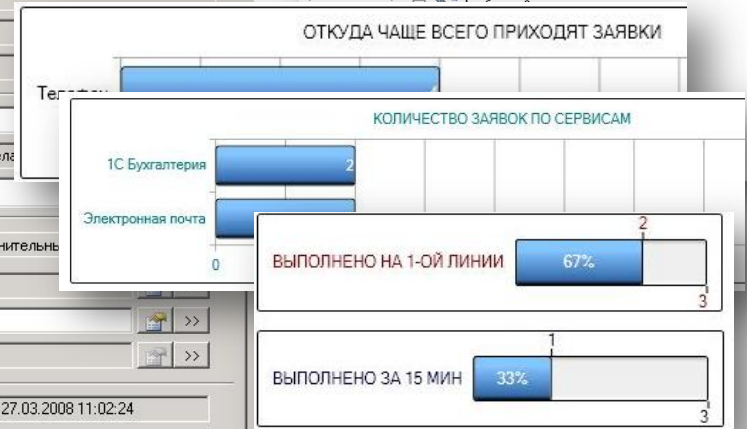
Владелец: Сукова Ольга Михайловна

Исполнитель:

Срочность: [Выбор]

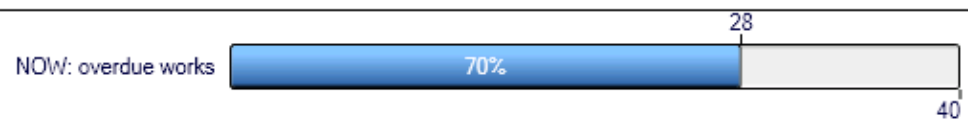
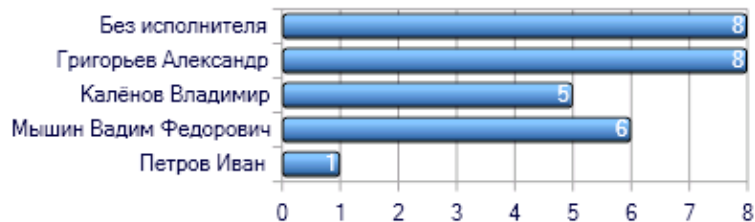
Зарегистрирована: 27.03.2008 11:02:24

- Портал для пользователей
- Автоматизация инцидентов, запросов
- База знаний
- Управление проблемами
- Управление задачами
- Готовые показатели эффективности (KPI)
- Панели управления ИТ-службой



ИнфраМенеджер: полная картина

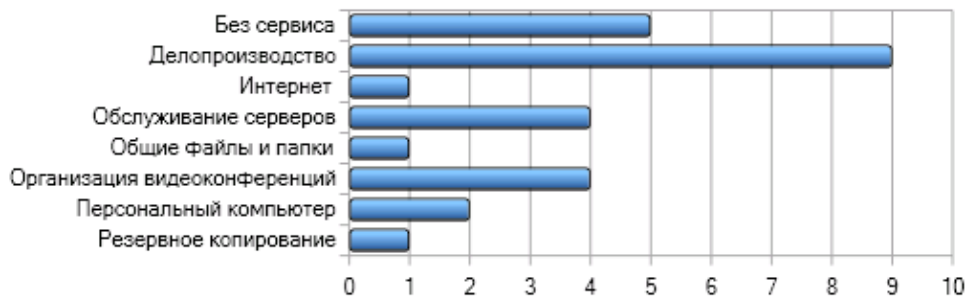
WORKS ON PERSONS



TICKETS ON PERSONS



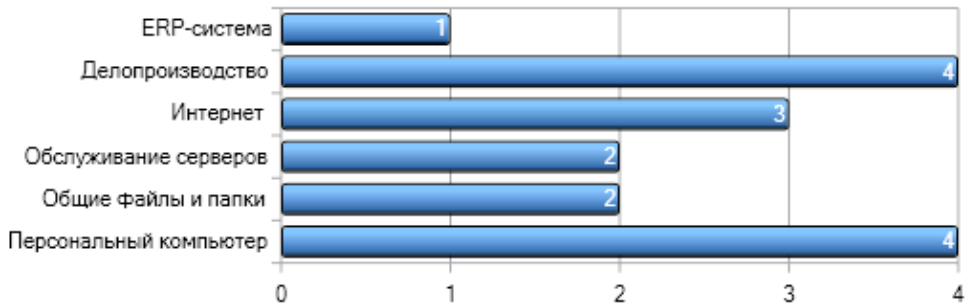
INCIDENTS BY SERVICES



SLA COMPLIANCE

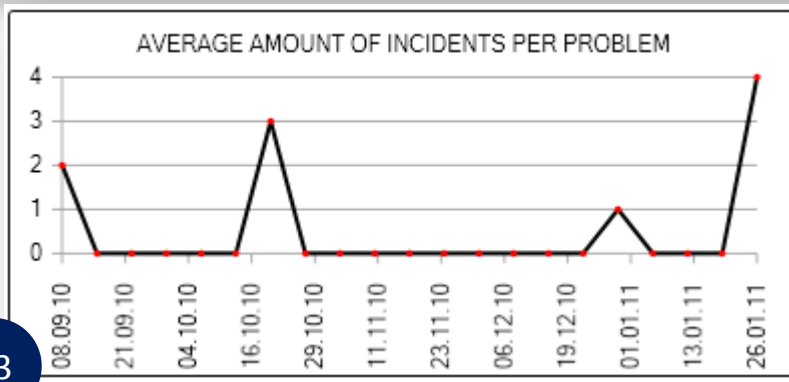
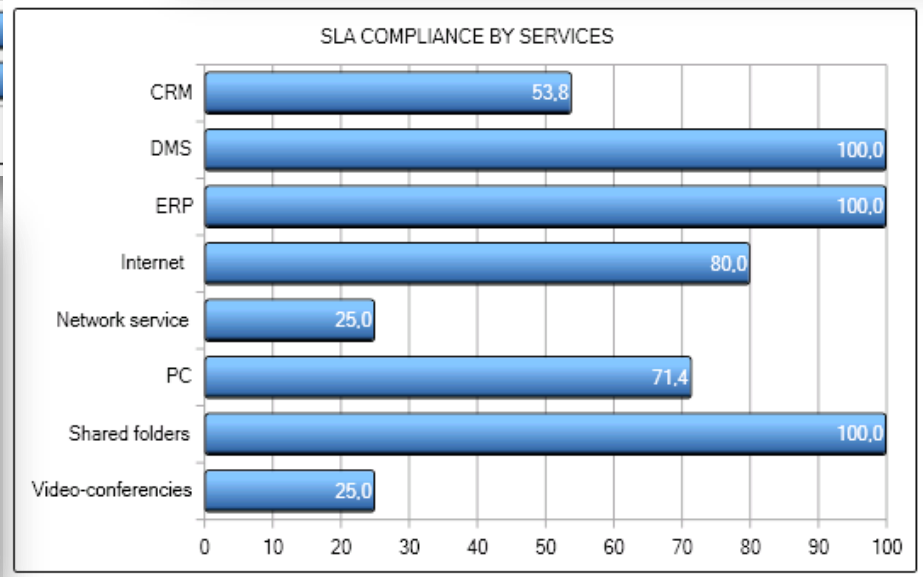
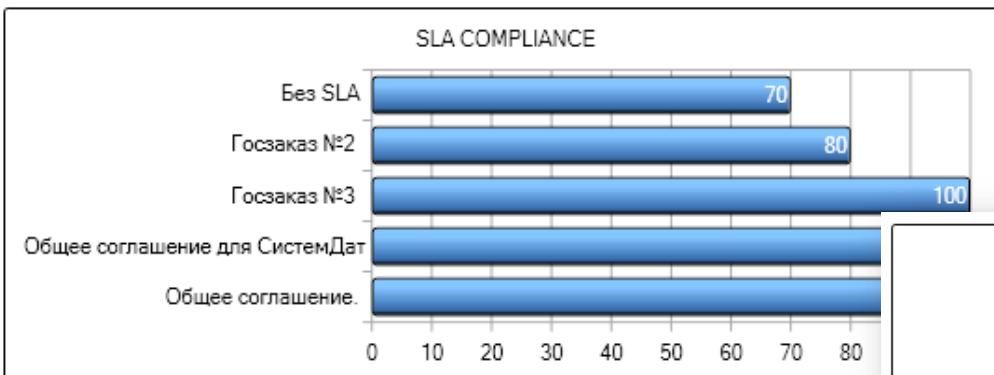
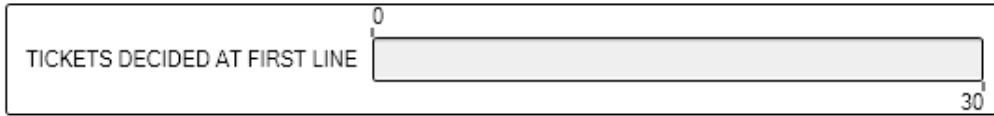
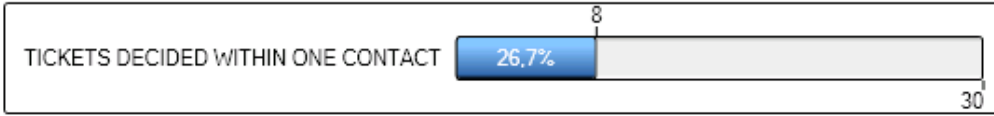


DEMANDS BY SERVICES





ИнфраМенеджер: КРІ ИТ-службы





4 шага вперед -2

Упорядочить работу

- Предсказуемость для пользователей
- Аргументы для ответа на претензии

Эффективность типовых запросов

- Сокращение времени решения
- Меньше ресурсов на 80% запросов

Повышение качества ключевых ИТ-сервисов

- Сокращение времени простоя
- Обоснование ИТ-бюджета на ТМЦ

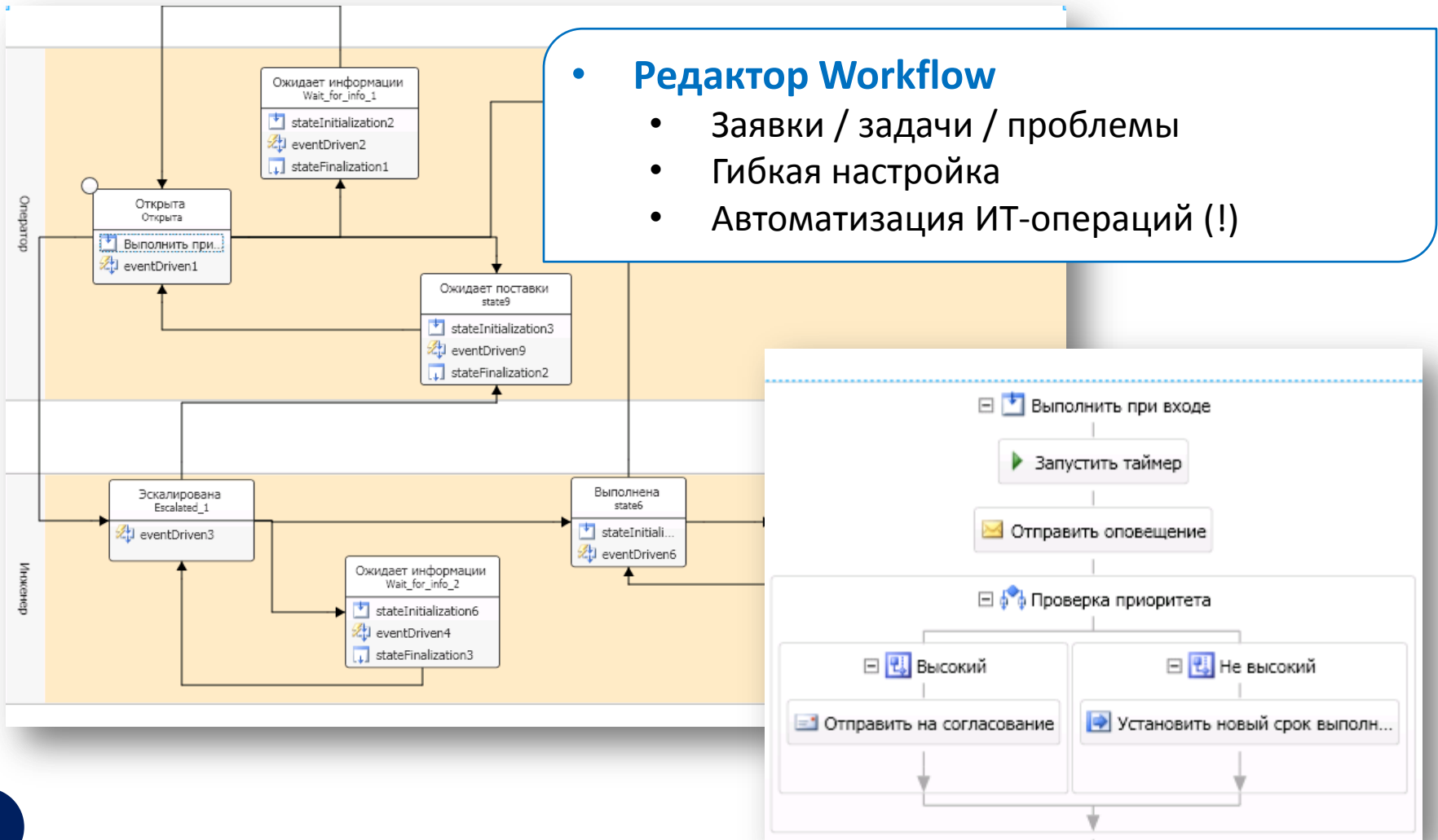
Эффективность ИТ-инвестиций

- Обоснование ИТ-бюджета через ИТ-сервисы

Жалобы



ИнфраМенеджер: Service Desk





ИнфраМенеджер: Service Desk

- Гибкая платформа для автоматизации
- Система оповещений
- Автоназначение исполнителей
- Автоэскалация
- Согласование с пользователями
- Создание заданий по шаблонам

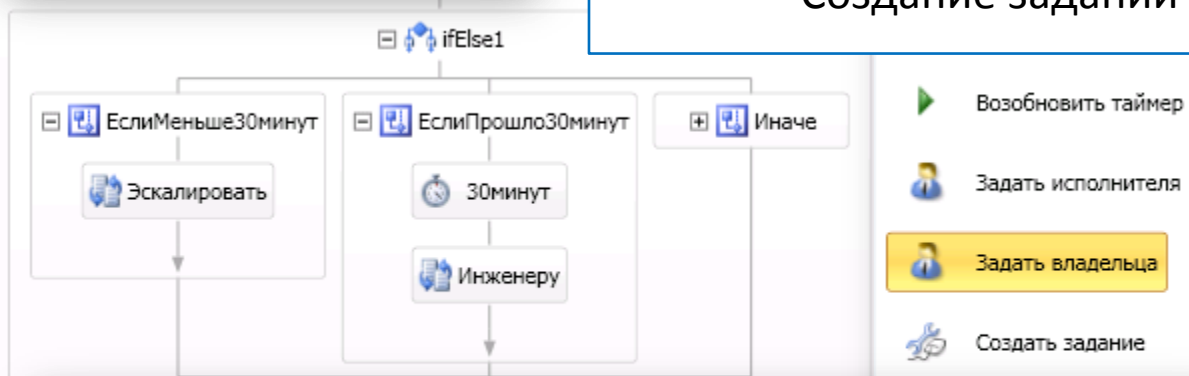
Элемент Отправить оповещение 'sendNotif' ▾

Идентификатор

Активно

Оповещение

Протокол



Редактор условий

Условия	Свойства
if18	Идентификатор: if18
	Выражение: entity.Solution != string.Empty
	Сообщение: Для того чтобы выполнить заявку, необходим

- Выполнить безусловно
- Выполнить последовательно
- Выполнить параллельно
- Выполнять пока
- Выполнить альтернативу
- Выполнить если
- Задержать выполнение



ИнфраМенеджер: в итоге

- Стандартизация внутренних процедур
- Автодиагностика по инцидентам
- Автоматизация типовых запросов
- Регламентные и профилактические работы

✓ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИТ-ПРОЦЕССОВ

✓ КАЧЕСТВО ИТ-СЕРВИСОВ



4 шага вперед-3

Упорядочить работу

- Предсказуемость для пользователей
- Аргументы для ответа на претензии

Жалобы

Эффективность типовых запросов

- Сокращение времени решения
- Меньше ресурсов на 80% запросов

Качество

Повышение качества ключевых ИТ-сервисов

- Сокращение времени простоя
- Обоснование ИТ-бюджета на ТМЦ

Эффективность ИТ-инвестиций

- Обоснование ИТ-бюджета через ИТ-сервисы



ИнфраМенеджер: Учет ИТ (ИТАМ)

Адаптер / Свойства

Общие | Имущество | История

Инвентарный №:

Серийный №:

Модель:

Интегрирован в материнскую плату

Блокировано для опроса

Место: **Сетевое оборудование / Свойства**

Здание:

Комната:

Рабочее Оборудо:

Характер:

Плат Разм Старг Текц Примеча

Инвентарный №:

Ответственные лица:

Материально-ответственный:

Основание:

Назначен:

- Любое имущество:
 - Сервера, ПК, Сетевое оборудование
 - ПО
 - Комплектующие, периферия
 - СКС
- Весь ЖЦ: от закупки до спасания
- Имущество: МОЛ, инв.№, и т.п.
- Автоматические списки

Расходные материалы

Склад | **Закупка** | Расход

Обновить | Экспорт данных | Помощь (F1)

Дата	Модель	Количество	Единица ис
21.09.2005	HP Office	50.00	пачка
21.09.2005	Картридж для HP 1022	20.00	шт
21.09.2005	Картридж для HP LaserJe...	10.00	шт





ИнфраМенеджер: Учет ПО (SAM)

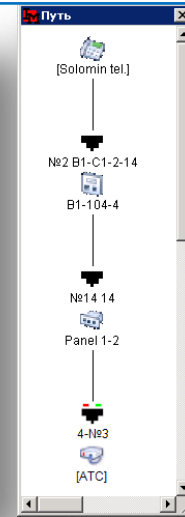
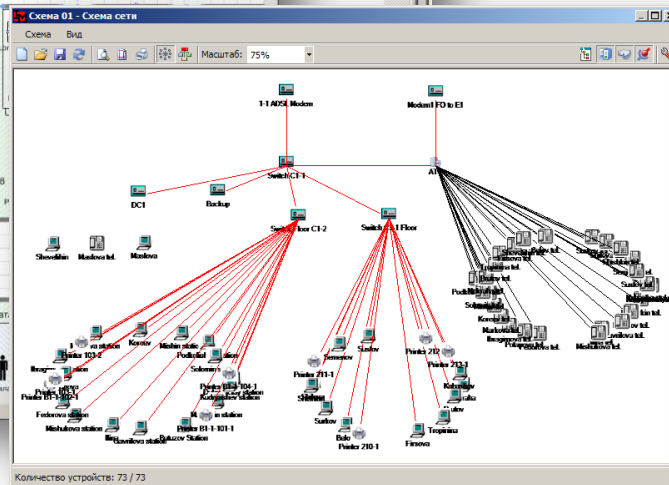
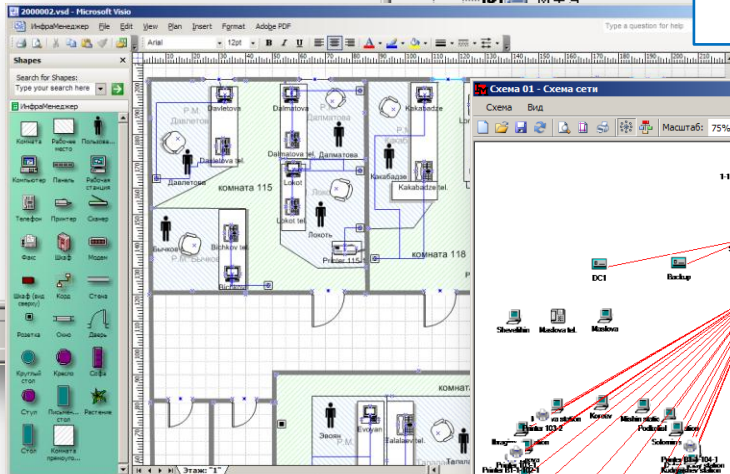
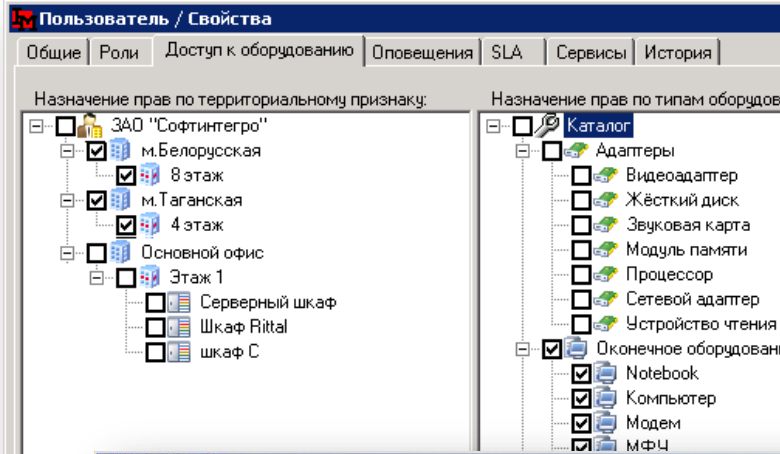
- Автоматическая инвентаризация
- 12 схем лицензирования
- Закуплено / установлено

The screenshot displays the 'ИнфраМенеджер' (InfraManager) software interface, version 5.0.77. The main window shows a catalog of software with columns for Name, Version, Type, and Date. A secondary window, 'Модель программного обеспечения / Свойства' (Software Model / Properties), is open for 'ЗАО "Софтинтегро"', showing details like 'Инсталляций всего: 1' and 'Лицензий привязано: 0'. A third window, 'Управление лицензиями' (License Management), is also visible, showing a table of software licenses with columns for Type, Name, Version, Usage Type, Date, Location, Organization, User, and Owner. The table lists several instances of Microsoft Windows 2000 Professional with Service Packs 2 and 3, all associated with 'ЗАО "Софтинтегро"'. A dropdown menu is open, showing options for 'Тип использования' (Usage Type) and 'Шаблон' (Template).

Тип	Название	Версия	Тип использования	Дата устано...	Где установ...	Организация	Использует	Владеет
Операционная система	Microsoft(R) Win...	Service Pack 2	Допустимо использо...	03.03.2009	PRO-PGP01	ЗАО "Софтинтегро"	ЗАО "Софтинте...	ЗАО "Софтинте...
Операционная система	Microsoft Windo...	Service Pack 3	Допустимо использо...	14.09.2009	AD-PC-12	ЗАО "Софтинтегро"	ЗАО "Софтинте...	ЗАО "Софтинте...
Операционная систем						гро"		ЗАО "Софтинте...
Операционная систем						гро"	ЗАО "Софтинте...	ЗАО "Софтинте...

ИнфраМенеджер: CMDB

- Автоматическая инвентаризация (WMI, Everest, ...)
- Удаленная диагностика (ICMP, SNMP)
- Графические представления:
 - Схема сети
 - Схема шкафа
 - Схема пути
- От кабельной системы...
- ...до серверной, ПК и т.п.

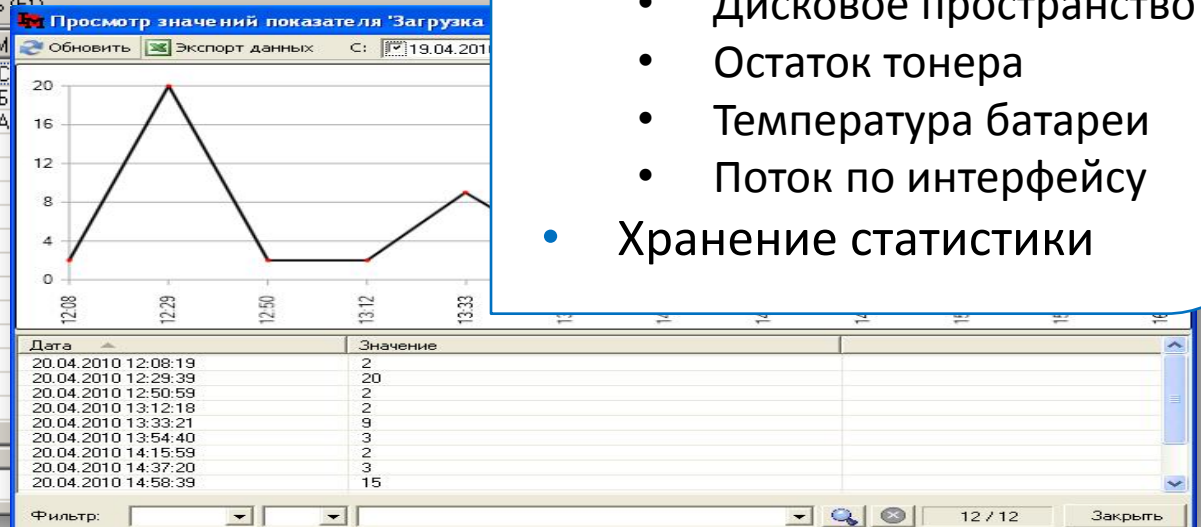
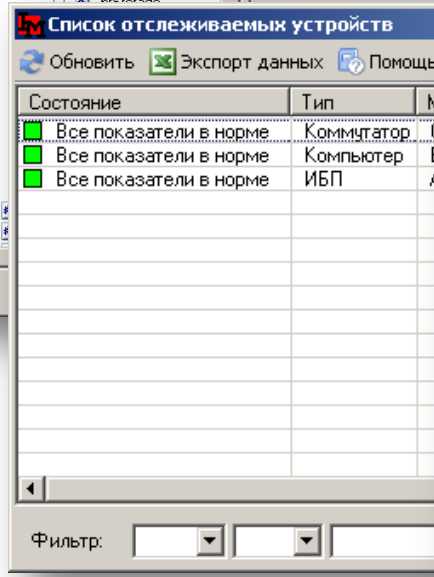
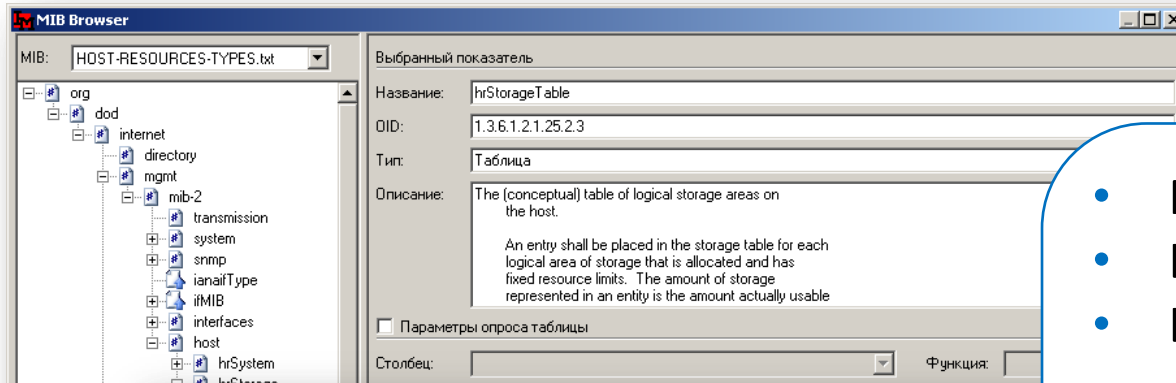


1	5-1 Modem / ADSL Modem / Prestige 782M EE	1
2	Switch 5-1 Floor / Коммутатор / Cisco Catalyst 2950-12	2
3	5-1 (Jumper) / 19 Ring (Jumper) Panel 1U Graphite	3
4	Panel 5-1 / 19 P. Panel 24xRJ45 UTP PowerCat 1U Graphite	4
5	5-2 (Jumper) / 19 Ring (Jumper) Panel 1U Graphite	5
6	Panel 5-2 (RJ11) / 19 P. Panel 24xRJ11 UTP PowerCat 1U Graphite	6
7	Свободно	7
8	Свободно	8



ИнфраМенеджер: Мониторинг

- ✓ SNMP, ICMP
- ✓ MIB-browser



- Простой инструмент
- Широкие возможности
- Шаблоны показателей:
 - Загрузка процессора
 - Дисковое пространство
 - Остаток тонера
 - Температура батареи
 - Поток по интерфейсу
- Хранение статистики



ИнфраМенеджер: Service Desk

- **Глубокая интеграция с CMDB и Мониторингом**

- Регламентные работы
- Удаленная диагностика
- Авторегистрация сбоев
- Авторегистрация изменений конфигураций

The screenshot displays the 'Оконечное оборудование / Свойства' (End Equipment / Properties) window for 'Gavrilova station'. It includes fields for Name, Code, Inventory No., Serial No., and Model (Basic Computer). Below this is the 'Внешние утилиты [Gavrilova station]' (External Utilities) window with buttons for 'Обновить' (Refresh), 'Экспорт данных' (Export Data), and 'Помощь (F1)' (Help). A table of applications is visible:

Приложение	Команда	Название	Примечание
%windir%\system32	mstsc.exe	Remote Deskto...	Приложение дл...
LanDesk	isscncr.exe /s%IP /o"remot	LanDesk - Удален	Запуск удален...
LanDesk			
LanDesk			
LanDesk			
Remote Administrator			
Remote Administrator			
Remote Administrator			
Remote Administrator			
Remote Administrator			

Overlaid on this is the 'Настройка параметров системы' (System Parameter Settings) window, showing 'Настройка параметров системы' (System Parameter Settings) with a tree view of services and event processing settings. The 'Служба' (Service) is set to 'Внутренние ИТ-сервисы \ Мониторинг' (Internal IT Services \ Monitoring). Below that is the 'Список неподтвержденных устройств' (List of Unconfirmed Devices) window, which contains a table of hardware components:

К...	Тип	Модель	Статус опроса	Сост...	Прои...	Оконечное о...
Адаптер	Сетевой адаптер	VMware Accelerated A...	Добавлено (не подтверж...	Работает	VMware...	SRV-ROMIK
Адаптер	Процессор	Intel(R) Xeon(TM) CPU...	Добавлено (не подтверж...	Работает	Genuin...	SRV-ROMIK



Что это дает?



ДО 50% УСИЛИЙ!

- ✓ Что это за пользователь?
- ✓ Какое у него ПО?
- ✓ Подключен ли он к сети?
- ✓ Как он подключен к сети?
- ✓ ...



Что это дает?

Проактивное устранение угроз сбоев



- ✓ Мониторинг
- ✓ Профилактика



Изменения ИТ-инфраструктуры



- ✓ Знание особенностей
- ✓ Опыт

ДО 20% СБОЕВ!



4 шага вперед - 4

Упорядочить работу

- Предсказуемость для пользователей
- Аргументы для ответа на претензии

Жалобы

Эффективность типовых запросов

- Сокращение времени решения
- Меньше ресурсов на 80% запросов

Качество

Повышение качества ключевых ИТ-сервисов

- Сокращение времени простоя
- Обоснование ИТ-бюджета на ТМЦ

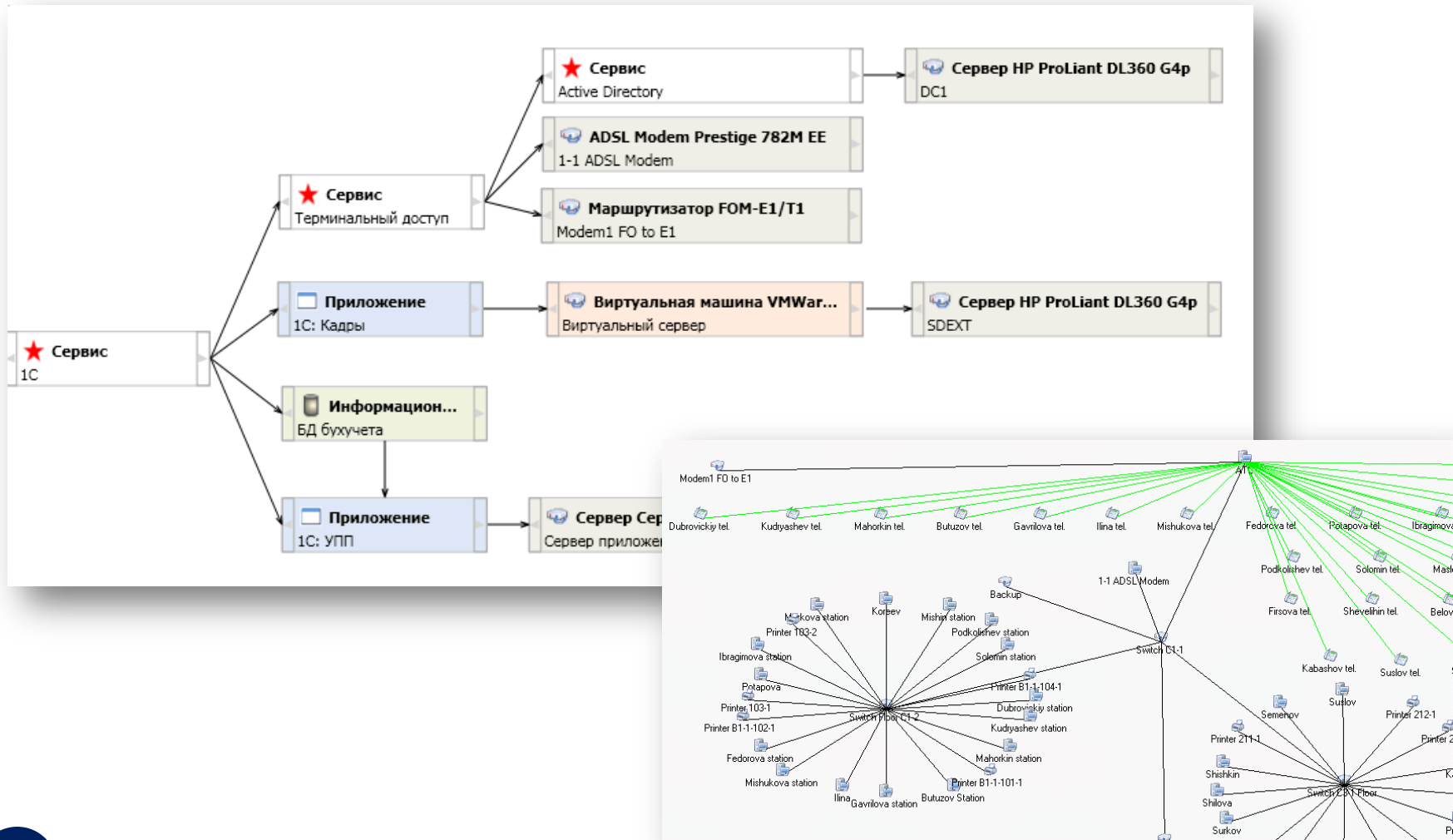
Эффективность

Эффективность ИТ-инвестиций

- Обоснование ИТ-бюджета через ИТ-сервисы



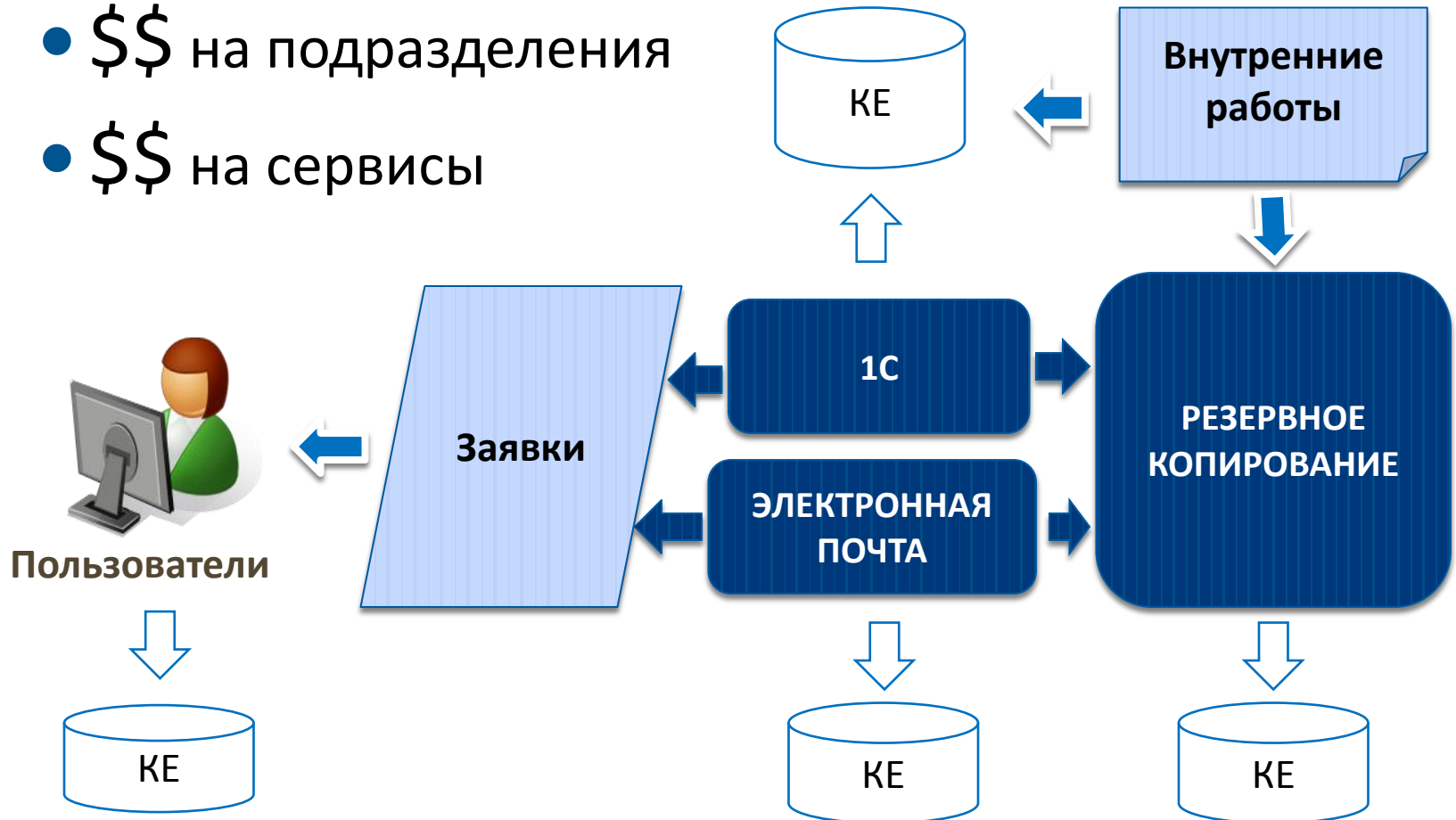
Сервисно-ресурсная модель





В конечном итоге

- \$\$ на подразделения
- \$\$ на сервисы





Вопросы?

- Анастасия Крючкова
- akruchkova@inframanager.ru
- +7(495)989-7660, доб.102

