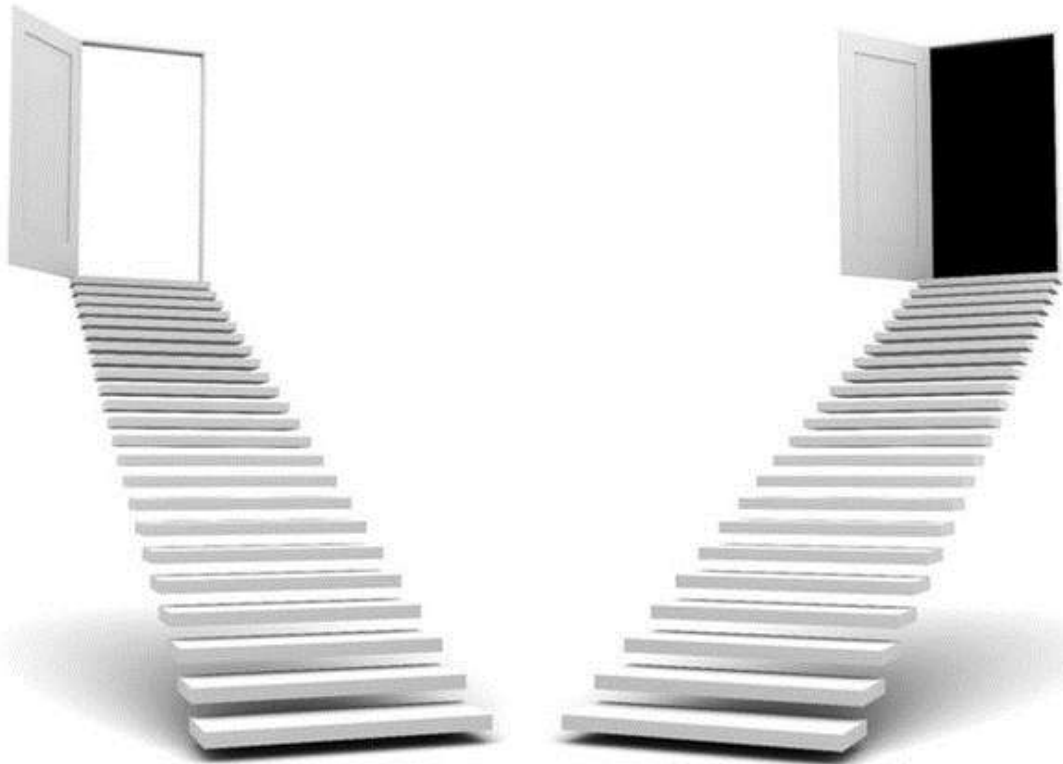


# ИнфраМенеджер на рынке ITSM

## Позиция, перспективы развития

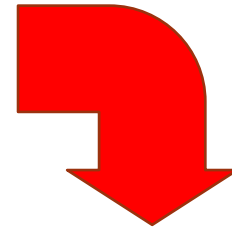


Анастасия Крючкова  
ООО «ИнфраМенеджер»  
Управляющий партнер

# Как много девушек хороших...

..или «ты скажи, ты скажи»

- ☐ Необходимо расти
- ☐ Небольшой бюджет
- ☐ Нет свободных ресурсов



- 👍 Чтобы всё было
- 👍 Внедрялось «само»
- 👍 Недорого стоило

# Что предлагает рынок?

Масштабируемость и адаптивность

«КОНСТРУКТОР»



«ГИГАНТ»



«ТИКЕТНИЦА»



«ПЛАТФОРМА»



Стоимость владения

# ИнфраМенеджер и тикетница

- Сервисный подход
- Поэтапное внедрение ИТ-процессов
- Управление ИТ-инфраструктурой
- Учет ИТ-имущества
- Управление ПО



# ИнфраМенеджер и платформа

- Готовые настройки
- Нет необходимости привлекать разработчиков
- Быстрое внедрение
- Быстрые изменения



# ИнфраМенеджер и гиганты

- Единое решение
- Готовые настройки
- Нет необходимости привлекать разработчиков
- Быстрое внедрение
- Быстрые изменения



# ИнфраМенеджер



## ✓ Быстрое внедрение

Полностью готовая к эксплуатации «в коробке»  
Поддержка ITIL

## ✓ Адаптация и развитие

Постоянное развитие  
Гибкие инструменты автоматизации  
Сообщество профессионалов



## ✓ Низкая стоимость владения

Все в одном  
Простые инструменты  
Расширенная техническая поддержка

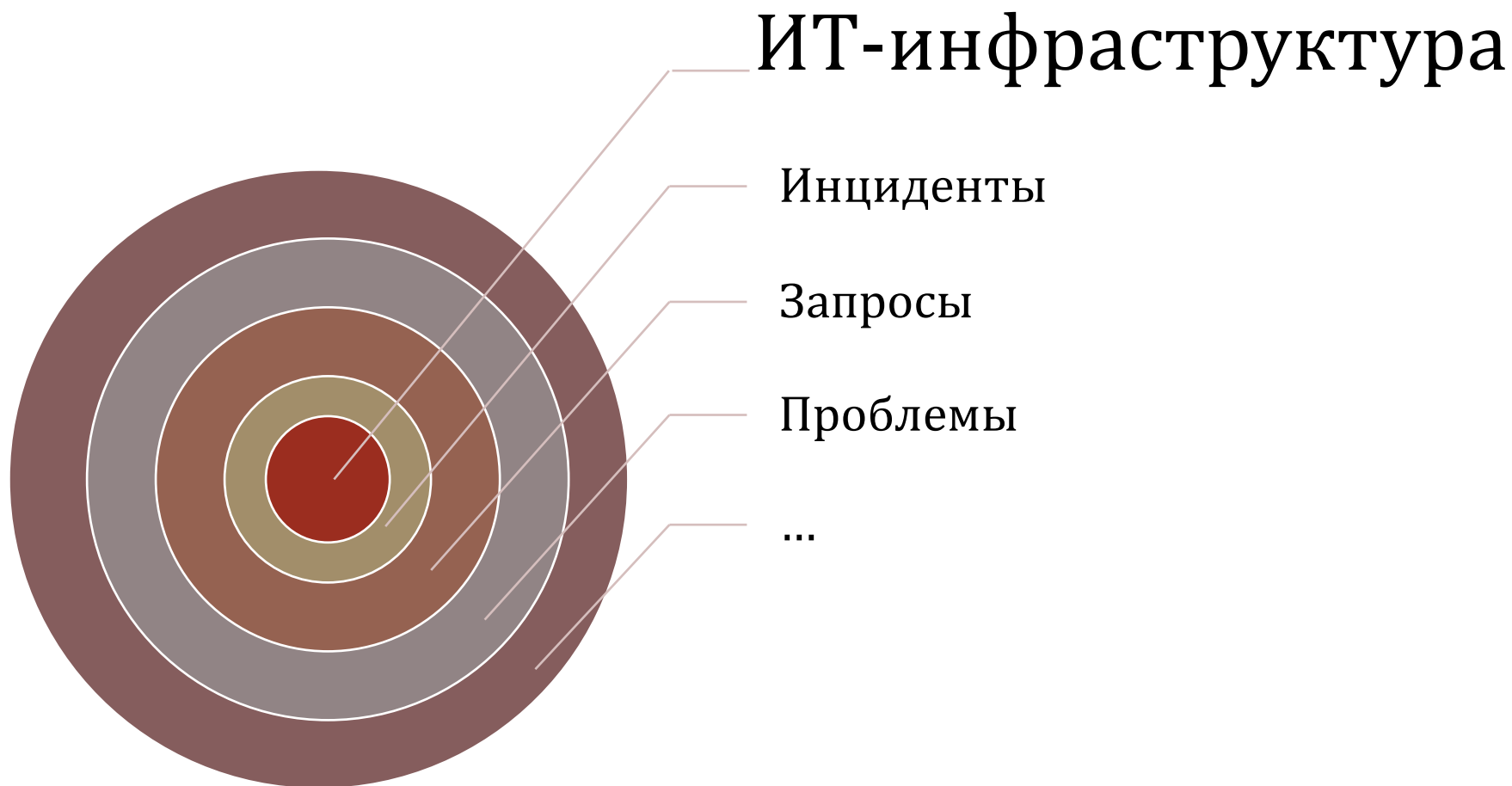


# ИнфраМенеджер: перспектива развития

## Версия 5.3: апрель 2012



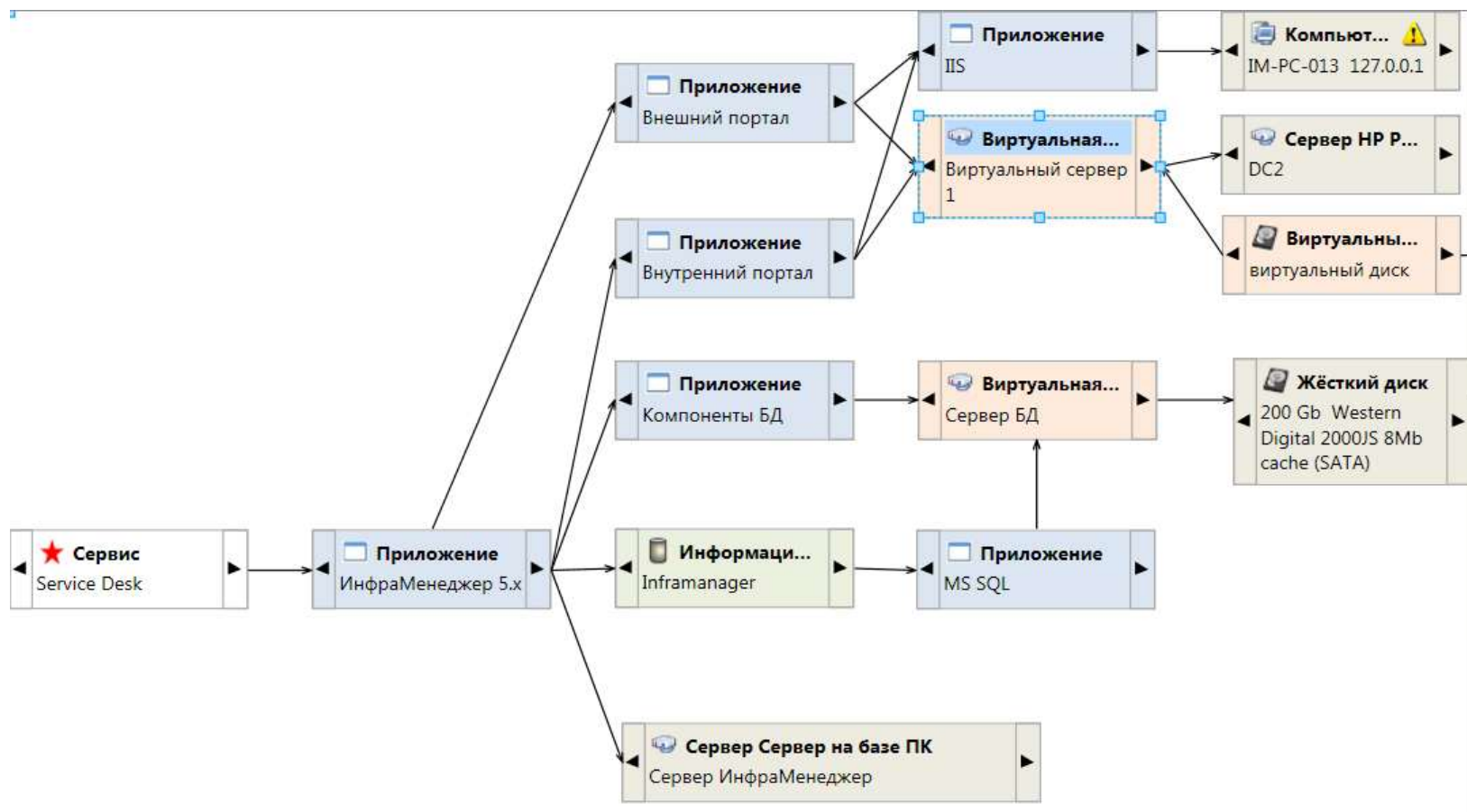
# Роль ИТ-инфраструктуры в жизни ИТ-подразделения



# ИнфраМенеджер 5.3: решаемые задачи

- **Стратегические задачи:**
  - Распределение ИТ-ресурсов по бизнес-сервисам
  - Оценка влияния ИТ-инфраструктуры на бизнес-сервисы
- **Тактические задачи:**
  - Учет использования дискового пространства
  - Управление конфигурациями критических бизнес-приложений

# Семь бед – один ответ: визуализация зависимостей ИТ-инфраструктуры



# ИнфраМенеджер 5.3: визуализация ИТ-инфраструктуры



- Для диагностики по инцидентам
- Для отчетности перед руководством
- Для планирования ресурсов
- Для планирования модернизации
- Для...

# Потребности ИТ-сотрудников

- «Что-то пользователи не могут подключиться к СЭД... где проблема?»
- «Вышел из строя сервер... что у нас там было установлено?»
- «Где стоит Web-интерфейс CRM-системы?»
- «Какие сервисы у нас резервируются, а какие еще нет?»
- «У нас десятки виртуальных машин. Кто все это использует?»

# ИнфраМенеджер 5.3: новая функциональность

- **Учет виртуальных машин**
  - Логические объекты
  - Виртуальные диски
  - Логические соединения
  - Гипервизоры
  - Связи с физическими ресурсами
- **СХД**
  - Дисковые массивы
  - Разделы дисковых массивов
  - Тома данных
  - Контроллер СХД
- **Дополнительные объекты**
  - Приложения
  - Информационные объекты (базы данных / файлы)

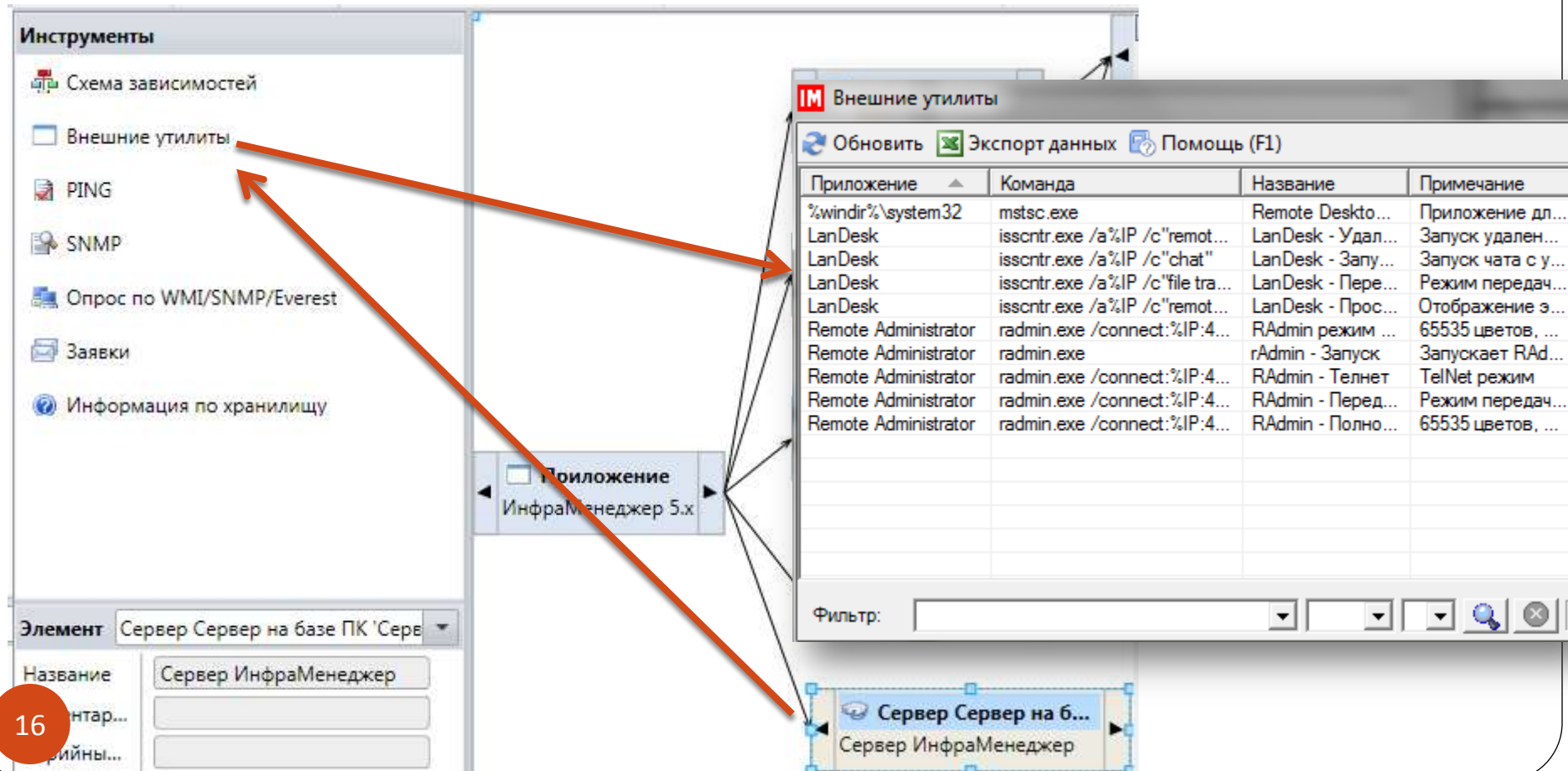
# ИнфраМенеджер 5.3: сценарии использования

- Что зависит от этого компьютера?
- Обнаружены ли какие-либо неполадки? (например, системой мониторинга)



# ИнфраМенеджер 5.3: сценарии использования

- Удаленная диагностика критических компонент сервиса



**Инструменты**

- Схема зависимостей
- Внешние утилиты
- PING
- SNMP
- Опрос по WMI/SNMP/Everest
- Заявки
- Информация по хранилищу

**Внешние утилиты**

Обновить | Экспорт данных | Помощь (F1)

Приложение	Команда	Название	Примечание
%windir%\system32	mstsc.exe	Remote Deskto...	Приложение дл...
LanDesk	isscncr.exe /a %IP /c "remot...	LanDesk - Удал...	Запуск удален...
LanDesk	isscncr.exe /a %IP /c "chat"	LanDesk - Запу...	Запуск чата с у...
LanDesk	isscncr.exe /a %IP /c "file tra...	LanDesk - Пере...	Режим передач...
LanDesk	isscncr.exe /a %IP /c "remot...	LanDesk - Прос...	Отображение э...
Remote Administrator	radmin.exe /connect:%IP:4...	RAdmin режим ...	65535 цветов, ...
Remote Administrator	radmin.exe	rAdmin - Запуск	Запускает RAd...
Remote Administrator	radmin.exe /connect:%IP:4...	RAdmin - Телнет	TelNet режим
Remote Administrator	radmin.exe /connect:%IP:4...	RAdmin - Перед...	Режим передач...
Remote Administrator	radmin.exe /connect:%IP:4...	RAdmin - Полно...	65535 цветов, ...

Фильтр:

Элемент: Сервер Сервер на базе ПК 'Серв...

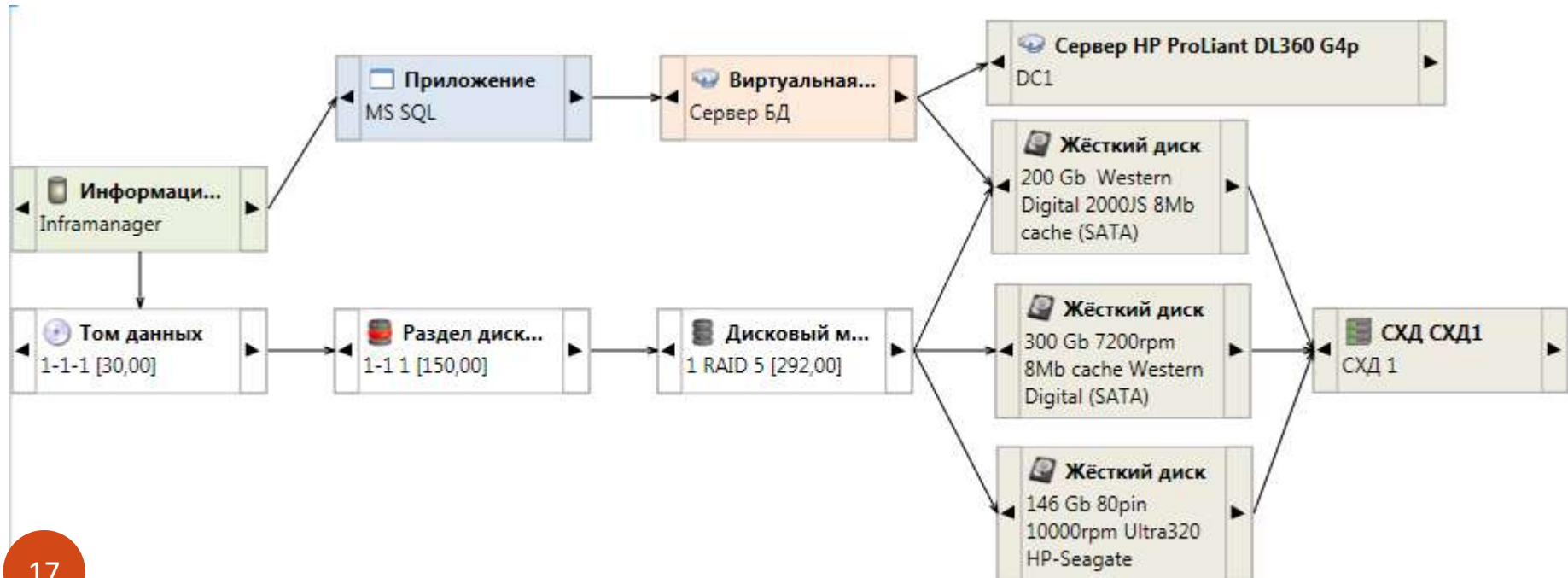
Название: Сервер ИнфраМенеджер

16



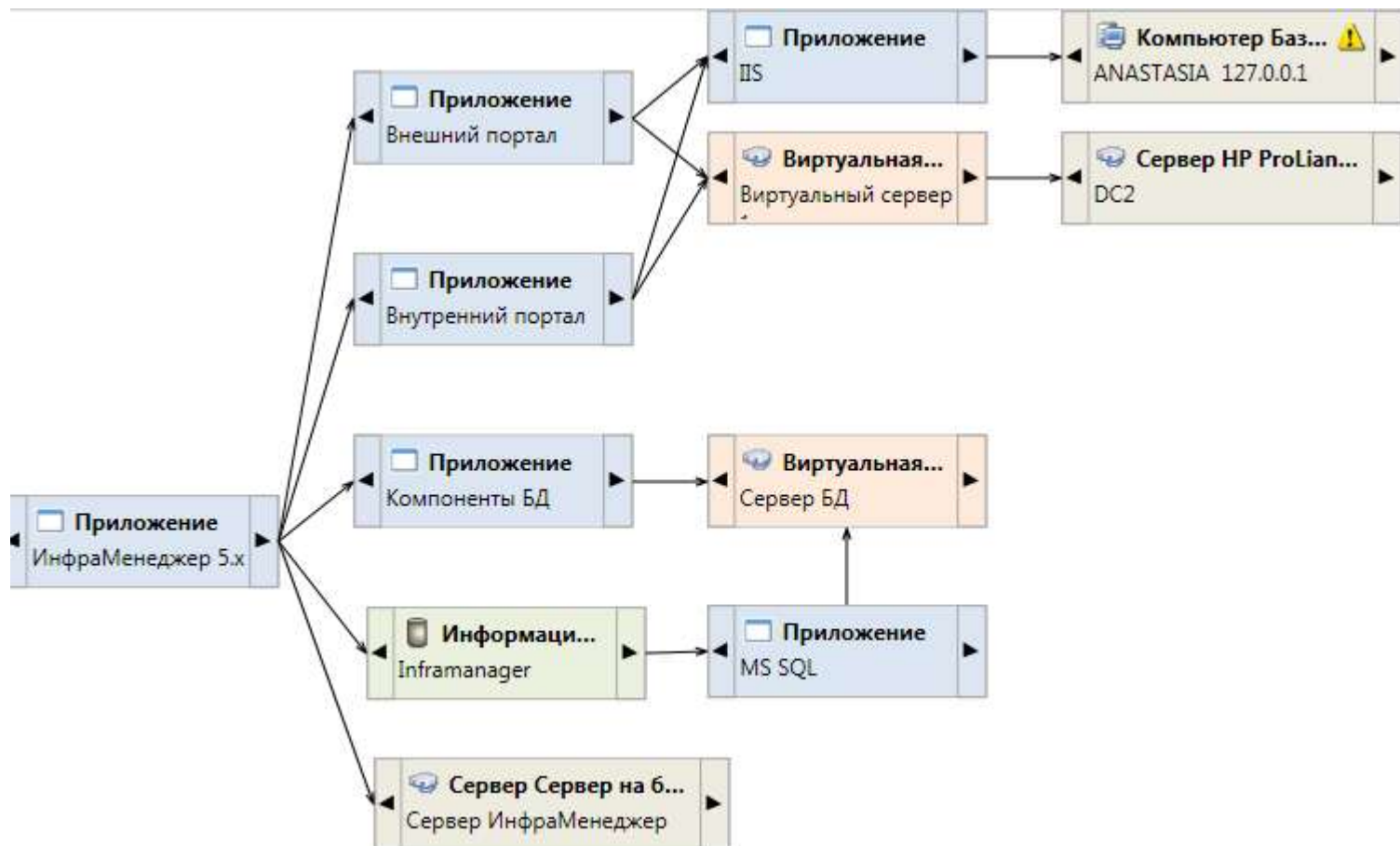
# ИнфраМенеджер 5.3: сценарии использования

- Почему недоступна БД?
  - Доступно ли хранилище?
  - Какие диски проверить?
  - Где сервер БД?



# ИнфраМенеджер 5.3: сценарии использования

- Какова структура установки конкретного бизнес-приложения?



# ИнфраМенеджер 5.3: сценарии использования

- Какие сервисы используют резервное копирование?



# ИнфраМенеджер 5.3: сценарии использования

- Сколько дискового пространства свободно и на каких массивах?

ИнфраМенеджер Версия 5.3.15 [Бета] [Эпсилон] Максимум

**Системы хранения данных от 22.02.2012**

СХД 'СХД 1'

Размер, Мб: 592

Используется, Мб: 400

Свободно, Мб: 192

Массив	Размер, Мб	Используется, Мб	Свободно, Мб
1	292	250	42
2	300	150	150

**ИТОГО размер, Мб:** 592

**ИТОГО используется, Мб:** 400

**ИТОГО свободно, Мб:** 192



# ИнфраМенеджер: перспектива развития

## Версия 5.4: июнь 2012

# Автоматизация ИТ-процессов


- **Параметризация услуг / самообслуживание**
  - Сокращение трудозатрат ИТ-службы
  - Стандартизация процессов
- **Управление ИТ-персоналом**
  - Расширение возможностей автоназначения
  - Индивидуальные графики работы
- **Интеграция с внешними системами**
  - Типовые действия в рамках редактора Workflow Pro
- **Web-интерфейс на английском языке**
  - Дополнительные настройки



ИнфраМенеджер: перспектива развития  
А дальше?



# Сообщество ИТ-профессионалов




ITSM-система ИнфраМенеджер: инструмент для управления ИТ  
+7 (495) 989-76-60

УЗНАТЬ ПОБЛИЖЕ   ТЕХ.ИНФОРМАЦИЯ   УСЛУГИ И ЦЕНЫ   ЦЕНТР ЗАГРУЗКИ   ПОДДЕРЖКА   КЛИЕНТАМ   О КОМПАНИИ   ШКОЛА SERVICE DESK   **IT SAPIENS**

Об ИнфраМенеджере: Добро пожаловать в сообщество IT Sapiens

Главная → IT Sapiens



**IT Sapiens**

### Что такое IT Sapiens?

IT Sapiens это

- сообщество ИТ-профессионалов, которых объединяет использование ИнфраМенеджера;
- банк процессов и рабочих процедур с описанием, созданных в редакторе WorkFlow Pro, который пополняет участником сообщества;
- возможность обучения и обмена опытом;
- быстрая взаимопомощь и ответы на самые заковыристые вопросы;
- возможность увидеть свои идеи воплощёнными в ИнфраМенеджере.

**Банк утилит**

Хранилище процессов, рабочих процедур и утилит к ИнфраМенеджеру, которые выкладывают на сайт утилиты по формированию универсального каталога ПО, первой российской клиентоориентированной ITSM-системы. [Перейти>>](#)

**Форум сообщества IT Sapiens**


Давайте общаться, обмениваться опытом и обучаться вместе. Поделитесь профессионалов была бы как нельзя кстати. Мы решили, что форум – сам [Перейти>>](#)

**Банк идей**

Мы знаем, что у многих наших клиентов в процессе работы с ИнфраМенеджером участвует в управлении развитием продукта. Вы можете добавлять свои предложения. Мы в свою очередь обязуемся тщательно изучать предложения по улучшению продукта. Обновление плана разработки будет производиться ежеквартально. Для того чтобы предложить идею, необходимо:

- описать задачу, которую вы предлагаете решать с помощью ИнфраМенеджера;

Наши клиенты:



- **Банк утилит**
- **Банк идей**
- **План доработок**

24



# Вопросы?

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

