

LANDesk Service Desk – инструмент автоматизации бизнес-процессов управления ИТ-услугами нового поколения

Стремительно развивающаяся экономика России требует все более интенсивного применения информационных технологий во всех сферах деятельности. В связи с этим влияние ИТ не только на конкурентоспособность, но зачастую и на жизнеспособность современного российского предприятия растет с каждым годом. В свою очередь, безотказное функционирование ИТ-инфраструктуры предприятия напрямую зависит от качества работы подразделений технической поддержки, от сбалансированности отношений с внешними поставщиками информационных систем и услуг и от того, насколько эффективно выстроены связи и взаимоотношения как внутри и между ИТ-подразделениями, так и между ИТ и бизнесом.

В этих условиях все больший приоритет приобретают задачи, связанные с реализацией процессных и сервис-ориентированных подходов на базе методик библиотеки передового опыта организации ИТ (ITIL). Однако, если в западных странах в данной области достигнуты значительные успехи, то на российских предприятиях зачастую возникают серьезные трудности при реализации проектов по направлению ITIL. В рамках данной статьи остановимся на основных факторах успеха таких проектов в западных компаниях, рассмотрим наиболее типичные проблемы, свойственные российским предприятиям, попытаемся сформулировать базовые требования к инструментальным средствам, способным помочь в решении данных проблем (при этом следует помнить, что любой инструмент не является панацеей от всех бед) и приведем обзор функционала одного из таких инструментов нового поколения – LANDesk Service Desk.

Факторы успеха реализации ITIL на западных предприятиях

В развитых западных странах вопросам, связанным с процессным и сервис-ориентированным подходами к управлению, уделялось огромное внимание задолго до появления информационных технологий. Большинство западных компаний изначально основывались на принципах удовлетворения потребностей заказчиков и строили свою деятельность на проектных и процессных принципах, ибо этого требовали условия конкурентной борьбы. Методология ITIL, появившаяся в 80-е годы прошлого века, по сути, не привнесла ничего принци-

пально нового, а лишь позволила гармонично вписать методы управления ИТ в уже отлаженные механизмы управления бизнесом. Поэтому внедрение принципов ITIL в большинстве случаев не встречало сопротивления со стороны бизнеса, а напротив, поддерживалось им, в результате чего на западных предприятиях были достигнуты значительные успехи в области реализации рекомендаций ITIL. Приведем три наиболее значимых из них:

1. **Повышение качества, надежности и безопасности работы информационных систем.** Данные факторы облегчают жизнь не только бизнес-пользователям (благодаря сокращению простоев и повышению комфорта при общении с технической поддержкой, сокращению фактов потери данных и т.д.), но также специалистам и менеджерам ИТ. ИТ-служба предприятия перестает работать в режиме “затыкания дыр” и непрерывного аврала. Оценка ее деятельности перестает быть субъективной, основанной на мнении отдельных категорий пользователей, а приобретает объективный характер, основанный на критериях, согласованных с потребностями бизнеса.

2. **Экономический эффект от реализации принципов ITIL.** Экономический эффект можно разбить на три основные составляющие. Первая связана с сокращением простоя персонала компании за счет повышения качества и надежности работы ИТ. Экономический эффект от данной составляющей тем выше, чем выше эффективность работы персонала (доля труда работника в прибыли компании) и степень зависимости данного персонала от ИТ, а также чем выше уровень его заработной платы. Назовем данную составляющую “эффект от снижения простоев”. Вторая связана с правильным планированием расходов на ИТ – их соответствием потребностям бизнеса. К этой составляющей относится снижение затрат на технику, лицензии на программное обеспечение, расходные материалы и т.д. за счет их правильного распределения на основе статистического анализа эффективности использования, а также за счет отказа от закупок ИТ-компонентов для реализации сервисов, которые не требуются бизнесу. Назовем эту составляющую “эффект от оптимизации финансирования ИТ”. Третья составляющая связана с оптимизацией кадрового состава персонала, задействованного в сфере ИТ. Эффект достигается за счет приведения количества и квалификации сотрудников к нормам, обес-

печивающим требуемый бизнесу уровень сервиса по всем направлениям, поддерживаемым ИТ-службой. Экономический выигрыш в данном случае обеспечивается не столько за счет сокращений, сколько за счет того, что высококвалифицированные/дорогостоящие сотрудники передают выполнение типовых операций сотрудникам более низкой квалификации и благодаря этому могут более эффективно использовать свое рабочее время. Назовем это “эффектом от оптимизации кадрового состава ИТ”.

3. Наличие сертификатов на соответствие стандарту ISO 20000. Данный фактор значительно повышает конкурентоспособность компании на рынке.

Все три перечисленных фактора имеют на Западе большое значение. Для российского предприятия значение указанных факторов, как правило, тем выше, чем ближе его система менеджмента к западным стандартам.

Основные препятствия при реализации методологии ITIL на российских предприятиях

В России реализация на практике рекомендаций ITIL зачастую сталкивается с трудностями. Остановимся на некоторых из них чуть подробнее.

ИТ бежит впереди паровоза...

На российских предприятиях зачастую методология организации ИТ на базе рекомендаций ITIL опережает уровень зрелости процессов управления основным бизнесом предприятия (где по-прежнему господствуют функциональные подходы, заимствованные от плановой экономики). В результате инициативы руководителей ИТ по модернизации способов управления не находят поддержки у руководства “со стороны бизнеса”. Данная проблема наиболее актуальна для тех предприятий, где ИТ-подразделения оказывают услуги для внутренних пользователей компании, то есть данные услуги не относятся к ее основной сфере деятельности, и, следовательно, целесообразность затрат на организационные преобразования неочевидна для руководства компании. Наименьшее понимание в данном случае вызывают предложения о заключении соглашений об уровне услуг (SLA) и регламентировании каталога сервисов. В противовес предложениям со стороны ИТ, как правило, звучат аргументы от “Вы – обслуживающее второстепенное подразделение и должны обеспечивать бизнес всем необходимым без всяких условий и в возможно сжатые сроки” до “Мы признаем, что предлагаемые подходы прогрессивны, но предприятие не готово работать по новым правилам, не нужно бежать впереди паровоза...”.

ITIL мешает оптимизировать численность ИТ-персонала...

Данный фактор связан с тем, что организационные преобразования, соответствующие рекомендациям ITIL (например, создание выделенного подразделения Service Desk, назначение менеджеров процессов и т.д.), зачастую противоречат политике “оптимизации” (термин не случайно взят в кавычки) численности персонала. В результате такой “оптимизации” в ИТ-подразделении остается “необходимый минимум” универсальных специалистов, на которых возлагается практически весь спектр задач по обслуживанию ИТ-инфраструктуры и поддержке пользователей. К сожалению, в последние годы такая политика стала весьма популярна в России. При этом на первых этапах, действительно, достигается определенный экономический эффект за счет повышения интенсивности работы персонала, но впоследствии, как правило, возникают серьезные кадровые проблемы (от текучки кадров до ультиматумов незаменимых универсалов), что неизбежно отрицательно сказывается на качестве работы ИТ. В то же время нельзя не отметить, что в ряде случаев возникает обратная ситуация, когда ИТ-служба компании необоснованно разрастается в огромную бюрократическую структуру, прикрываясь лозунгами о необходимости применения передовых методик управления. При этом реальную работу все так же выполняет горстка “универсалов”.

Проблемы с выбором инструментальных средств

С указанными выше проблемами можно бороться, применяя стратегию эволюционного (в отличие от революционного) пути: заручиться поддержкой руководства со стороны бизнеса на небольшие изменения, основываясь на имеющейся статистике и ссылаясь на мировую практику. Затем поэтапно внедрять процессы ITIL, постоянно используя накопленную статистическую информацию и показатели эффективности реализованных процессов в качестве инструментов самооценки и аргументов при общении с бизнесом для обоснования целесообразности дальнейшего углубления изменений и т.д. (обсуждение конкретных рекомендаций выходит за рамки данной статьи). Однако, так как на практике реализация бизнес-процессов “на бумаге” и сбор и обработка статистической и инвентарной информации вручную в крупных и средних организациях – задача, практически неосуществимая (процессы сложно контролировать и они не будут соблюдаться, а статистические данные будут неактуальны), существует еще третья, не менее острая проблема – проблема выбора инструментальных средств для автоматизации бизнес-процессов ITIL.

“Бюджетные” решения

Как правило, средства, реализованные собственными силами, и “бюджетные” решения не обеспечивают требуемого набора функциональных возможностей. Они жестко ориентированы на решение определенного, узкого круга задач (даже если эти задачи входят в сферу ITIL) и обычно не имеют гибких механизмов настройки схем бизнес-процессов (даже если реализованные в системе схемы соответствуют ряду рекомендаций ITIL). Иногда такие инструменты обладают значительной гибкостью, но эта гибкость достигается ценой большого количества доработок (доработок программного кода) на стадии внедре-

ния/эксплуатации системы. Обладая заманчивой ценой, подобные средства вынуждают предприятие подстраивать свои процессы под требования внедряемой системы (либо требуют больших затрат на внедрение).

Такой подход может быть приемлем для малого бизнеса, однако в области среднего и крупного корпоративного бизнеса он приводит к ряду проблем: реализованные бизнес-процессы не приживаются, работы выполняются “помимо системы”, накопленные статистические данные и отчеты по ним неактуальны. Все это в конечном итоге подрывает у бизнес-пользователей и ИТ-персонала доверие к самой идеологии ITIL. Кроме того, такие решения в большинстве случаев поставляют малоизвестные компании (или внутренние разработчики), что влечет за собой значительные риски, связанные с отказом в поддержке внедренной (со значительными затратами на внедрение) системы через некоторый (зачастую незначительный) промежуток времени.

Решения от признанных лидеров рынка

С другой стороны, при приобретении решений от крупных компаний – лидеров рынка полная стоимость решения (лицензий, оборудования, работ, технической поддержки, переходов на новую версию) часто оказывается очень высокой (за бренд, как известно, надо платить), что не позволяет экономически обосновать реализацию системы с необходимым набором функций. Для российских компаний данный фактор особенно актуален, так как значение экономического эффекта от реализации ITIL у нас в среднем ниже, чем на Западе. Это, главным образом, касается показателей “эффект от снижения простоев” и “эффект от оптимизации кадрового состава ИТ” и объясняется как более низкой эффективностью работы персонала, так и более высокой его стоимостью. В результате, заказчики вынуждены внедрять некий минимальный набор функциональных модулей (например, Service Desk только для управления инцидентами, без управления конфигурациями, изменениями и проблемами), что также оказывает негативное влияние на реализуемое решение, так как указанные процессы в значительной мере взаимосвязаны.

Безусловным преимуществом решений от крупных поставщиков является гарантия поддержки продукта в течение длительного времени и возможность поэтапного внедрения сложных комплексных систем по отдельным модулям, но и оно сопряжено с рисками. Например, в отчете аналитической компании Gartner за третий квартал 2007 года обращается внимание на то, что ряд компаний, внедривших в конце 90-х годов системы Service Desk от крупных лидеров рынка, впоследствии столкнулись с проблемой перевода своих систем на новые версии (проблема наиболее ярко проявилась в 2007 году после выхода ITIL v.3 и появления ряда решений нового поколения с улучшенным функционалом). Экономический анализ, проведенный данными компаниями, показал, что обновление версии обойдется значительно дороже, чем внедрение “с нуля” решения от менее известного производителя, не уступающего по надежности и набору функциональных возможностей продуктам именитых конкурентов.

Кроме перечисленных факторов, следует отметить, что выбор инструментальных средств для российского предприятия ограничен, так как далеко не все, даже самые известные западные производители программного обеспечения достойно представлены в России.

Требования к инструменту

Анализируя упомянутые выше проблемы с учетом специфики российских условий и опуская рекомендации организационного плана (обсуждение которых выходит за рамки данной статьи), можно сделать вывод, что инструментальные средства для реализации ITIL в российских условиях должны удовлетворять приведенным ниже базовым требованиям.

Гибкость реализуемых решений. Инструмент должен поддерживать не просто поэтапное внедрение функциональных модулей/процессов, соответствующих требованиям ITIL, но и адаптацию данных процессов к меняющимся требованиям бизнеса, а также постепенное (зачастую итерационное) совершенствование бизнес-процессов, углубление степени их влияния на бизнес. Система должна поддерживать реализацию требований как ITIL v.2, так и v.3, оставляя выбор модели построения процессов за заказчиком.

Эффективность и доступность решения. Указанные выше условия должны обеспечиваться стандартными средствами системы (без необходимости дорогостоящего программирования/доработки) и не должны оказывать влияния на стоимость масштабирования и перехода на новые версии. При этом стоимость решения (лицензий, внедрения, поддержки) должна быть адекватной получаемому экономическому эффекту от его внедрения. Плата за бренд в современных условиях далеко не всегда себя оправдывает.

Надежность разработчика. Система должна поставляться надежной компанией-разработчиком, известной на рынке в течение длительного периода времени, с гарантированной и подтвержденной на практике поддержкой как возможностей по наращиванию функционала в рамках версии, так и переходов на новые версии без значительных затрат.

Наличие региональной поддержки. Важно, чтобы инструмент поддерживался региональными интеграторами как в плане возможностей грамотной реализации проекта по внедрению, так и в плане поддержки системы на стадии эксплуатации, обучения персонала и т.д. Далеко не все западные системы удовлетворяют данному требованию.

Как видим, требования получились достаточно жесткими, однако продукты, удовлетворяющие им, стали появляться на российском рынке. Одним из них является система нового поколения LANDesk Service Desk, обзор функциональных возможностей которой приводится ниже.

Система LANDesk Service Desk возникла в результате вхождения английской компании Touchpaper в состав корпорации Avocent, куда ранее вошла компания LANDesk – один из мировых лидеров по разработке и внедрению систем для управления парком вычислитель-

ной техники, продукты которой давно успешно применяются в России и странах СНГ. Компания Touchraper более 20 лет специализируется исключительно на системах HelpDesk/ServiceDesk и имеет большое количество клиентов и успешных внедрений. Основной программный продукт компании – Touchraper ITBM. Корпорации Avocent необходим был продукт, гармонично дополняющий функционал продуктов LANDesk средствами для реализации Service Desk. После проведения подготовительных работ по интеграции систем и успешной реализации ряда проектов на базе комплексных решений LANDesk Management Suite + Touchraper ITBM (в том числе и на российских предприятиях), компании приняли решение о слиянии, которое произошло в середине текущего года. В результате потребители получили продукт, не просто удовлетворяющий перечисленным выше требованиям, но позволяющий строить “сквозные” процессы автоматизации – от регистрации заявки в службе Service Desk до ее выполнения средствами системы LANDesk Management Suit.

Обзор функционала системы LANDesk Service Desk

Функционал системы LANDesk Service Desk можно разбить на ряд модулей (рис. 1). Ядром системы является универсальная база данных бизнес-объектов (работает как поверх MS SQL Server, так и поверх Oracle). Основными особенностями структуры базы является то, что она поддерживает неограниченное количество типов объектов с любым набором атрибутов и связей между ними. На основе бизнес-объектов строится не только конфигурационная база данных (CMDB), но и все внутренние объекты системы (окна регистрации заявок, схемы бизнес-процессов и т.д.). Это, с одной стороны, дает возможность достичь высочайшего уровня гибкости настроек, а с другой – позволяет хранить все настройки системы в единой базе данных, что позволяет до минимума сократить трудозатраты при обновлениях версий и функциональном масштабировании системы.



Рис. 1. Функциональная модель системы LANDesk Service Desk

Вокруг базы данных бизнес-объектов сосредоточен набор функциональных модулей, предназначенных для настройки и администрирования системы.

Менеджер бизнес-объектов обеспечивает удобный пользовательский интерфейс для создания и редактирования объектов базы, описания их атрибутов и свойств.

Дизайнер окон представляет собой графическое приложение, которое позволяет создавать удобные пользовательские интерфейсы на базе бизнес-объектов системы, содержащие как поля для ввода данных, так и списки (плоские и выпадающие), графические компоненты, html-объекты, элементы автоматизации бизнес-функций (включая вызов внешних программ и запуск функциональных модулей внешних систем управления парком вычислительной техники). Имеется также инструмент, позволяющий создавать так называемые наборы правил Windows-View, в соответствии с которыми определенной роли пользователей системы на определенных шагах процесса предоставляется заданный вид окна пользовательского интерфейса. Дизайнер окон представляет собой единую точку разработки пользовательских интерфейсов как для полнофункциональной консоли, так и для Web-консоли системы – окно разрабатывается один раз и одинаково отображается и функционирует в обеих консолях. Окна можно снабжать различными средствами автоматизации (обработка данных в полях, копирование данных между полями и т.д.). При разработке окон не требуется каких-либо навыков программирования.

Дизайнер бизнес-процессов – это графическое приложение, позволяющее строить и редактировать электронные схемы бизнес-процессов любого назначения и любой степени сложности. Каждая схема процесса представляет собой совокупность статусов и наборов действий, доступных в интерфейсе пользователя системы на данном статусе. Действия могут быть активными, то есть влиять на дальнейший ход выполнения процесса (например, “Передать заявку на следующую линию поддержки”) и пассивными, не влияющими на изменение статуса процесса (например, “Приложить к заявке файл”). Действия могут быть связаны с формами

ввода данных, что позволяет накапливать информацию по ходу выполнения процесса, а могут просто обеспечивать изменение статуса процесса. Поддерживаются автоматические действия, выполняемые без участия пользователя системы (например рассылка уведомлений различным участникам процесса и т.д. с автоматическим выбором адресатов на основе заданных критериев). Такой подход позволяет упростить традиционные способы описания бизнес-процессов, при которых на схеме отображается каждый шаг процесса, в результате чего схемы получаются крайне громоздкими, и при этом обеспечивает

гораздо больший уровень гибкости. Схемы процессов могут быть простыми – когда заявка обрабатывается по одной схеме и ответственным за ее исполнение может быть только один исполнитель – и сложными, когда из основного процесса можно давать задания одновременно нескольким исполнителям, причем задания обрабатываются по отдельной схеме. Система позволяет реализовать как “жесткие” схемы процессов, при которых исполнители (или группы исполнителей) жестко определены на стадии разработки процесса, так и “гибкие” – когда на определенных шагах исполнитель может вручную выбрать, кому переназначить работу. После первоначального внедрения любой процесс можно модернизировать неограниченное число раз.

Дизайнер запросов/отчетов позволяет создавать запросы (списки с группировкой и фильтрацией по различным признакам) и отчеты в виде списков и графиков по заданной форме. Данные элементы впоследствии можно использовать в пользовательских интерфейсах. Кроме того, поддерживаются средства интеграции отчетов в формате Crystal Reports в пользовательские интерфейсы системы.

Модуль администратора предназначен для управления правами доступа к системе и настройки базовых компонентов интеграции с внешними системами. Система поддерживает очень гибкие механизмы разграничения прав доступа на уровне групп, ролей и отдельных пользователей. Доступ предоставляется как на уровне отдельных функциональных модулей, так и на уровне отдельных пользовательских интерфейсов (вплоть до разграничения доступа к конкретному полю, конкретному окну пользовательского интерфейса и т.д.). В плане интеграции с внешними системами поддерживается импорт данных по расписанию из различных внешних источников (MS SQL, Oracle, Excel, Access и т.д.), так же как и интеграция с внешними системами на уровне пользовательских интерфейсов (например, запуск сессии удаленного управления компьютером средствами LANDesk Management Suite, Novell Zen Works или др. непосредственно из окна регистрации инцидента, где имя или другой идентификатор данного компьютера указан в качестве конфигурационной единицы, с которой произошла проблема). Поддерживается интеграция с внешней электронной почтой – рассылка настраиваемых уведомлений, регистрация заявок по входящему сообщению электронной почты, запрос статуса заявки и т.д.

Как видно из вышесказанного, система обладает значительной гибкостью и позволяет реализовать как CMDB с поддержкой любых типов конфигурационных единиц, так и адаптированные к требованиям заказчика процессы. Однако без набора “заготовок”, реализующих базовые требования ITIL, она представляла бы собой просто сложный конструктор, применение которого на практике было бы крайне трудоемко. К счастью, в систему заложены базовые функциональные модули, преднастроенные для реализации определенных процессов ITIL (рис. 1).

Модули “Управление инцидентами”, “Управление проблемами”, “Управление изменениями” представляют собой комплект преднастроенных бизнес-объ-

ектов, пользовательских интерфейсов и электронных бизнес-процессов, обеспечивающих поддержку соответствующих процессов ITIL. Система имеет сертификат международной компании Ping Elephan на соответствие требованиям ITIL по данным процессам. Наличие заготовок значительно упрощает внедрение системы, так как даже при разработке схем бизнес-процессов с нуля (крайний случай, когда классические схемы процессов ITIL полностью неприменимы на предприятии) можно использовать готовые бизнес-объекты и пользовательские интерфейсы, лишь незначительно их модернизировать.

Модуль “Управление уровнем сервиса” позволяет реализовать каталог услуг и три типа соглашений: соглашение об уровне сервиса (SLA), операционное соглашение (OLA), соглашение с внешними поставщиками ИТ-услуг (UA). Поддерживается механизм автоматических эскалаций – действий системы, выполняемых при наступлении определенных событий. Например, можно автоматически переназначить заявку другому исполнителю, если истек определенный процент времени на ее обработку на заданном статусе процесса, разослать уведомления по электронной почте, изменить цвет заявки в списке и т.д.

Все перечисленные выше модули входят в базовую поставку системы и не требуют приобретения каких-либо дополнительных серверных лицензий (для доступа к каждому функциональному модулю необходимы соответствующие клиентские лицензии).

Модуль “Управление конфигурациями” дополняет базовый функционал системы средствами интеграции данных из нескольких внешних источников, не связанных напрямую по какому-либо признаку, позволяет консолидировать данные и автоматизировать процесс их обработки – выявление нарушений целостности и т.д. Например, если в одном источнике есть сведения по аппаратуре и программному обеспечению парка ПК и все записи уникальны по сетевому имени (LanDesk Management Suite), но имеются и серийные номера, во втором – содержится бухгалтерская информация (инвентарные номера, даты закупок и т.д.) и записи уникальны по инвентарным номерам, но также имеются и серийные номера (допустим для примера, что это некая бухгалтерская система), в третьем – есть сведения по сетевым номерам, принадлежности компьютера к домену и т.д. (допустим, это Active Directory), но нет сведений о серийных номерах (список источников можно продолжать) – то модуль консолидации данных позволит связать информацию из трех рассматриваемых источников и импортировать их в CMDB. Другим важным функциональным элементом управления конфигурациями является графический анализатор CMDB, позволяющий как строить графическую схему связей конфигурационных единиц (пример схемы приведен на рис. 2), так и анализировать влияние конфигурационных единиц друг на друга посредством анализа связей. На рис. 2 показана часть оборудования серверной комнаты, расположенной на одной из площадок заказчика, и различные связи между аппаратными и программными компонентами вплоть до связи, оказывающей влияние на работоспособность



Рис. 2. Графический анализатор CMDB

сетового приложения (СБ-х86), которое, в свою очередь, влияет на работу некоторого функционального подразделения.

Предположим, что мы планируем остановку коммутатора для замены оборудования. На рис. 3 показана графическая диаграмма, отображающая цепочку влияния объектов друг на друга, из которой можно определить, на какой сервис и на какую группу пользователей повлияет планируемое изменение, и правильно согласовать сроки его проведения. Данная диаграмма может быть вызвана одним щелчком мыши непосредственно из окна регистрации заявки на проведение изменения, что очень удобно.



Рис. 3. Диаграмма влияния объектов конфигурации

Модуль “Управление метриками и ключевыми показателями эффективности” позволяет пользователям настраивать и публиковать интерактивные статистические отчеты на базе ключевых показателей эффективности процессов. Поддерживается отображение значений показателей как в виде графиков, так и в виде “стрелочных индикаторов”, которые можно эффектно разместить на окно консоли менеджеров, контролирующей эффективность процессов.

Модуль “База знаний” обеспечивает средства публикации информации из различных источников – встроенных бизнес-объектов системы (например, заявок на устранение инцидентов и отчетов по способам их устранения) и внешних источников как в ручном, так и в автоматическом режиме. Данный модуль также обеспечивает пользователей системы инструментами для эффективного полнотекстового поиска по базе знаний, для поиска на основе классификационных признаков и для “теневого” поиска. Последний способ позволяет работнику службы технической поддержки получать информацию, например о способе устранения инцидента, непосредственно в момент оформления заявки в системе. Любое поле заявки можно связать с функцией теневого поиска – при вводе пользователем текста в данное поле система производит автоматический поиск по базе знаний и выдает пользователю список статей, соответствующих введенному тексту.

Модуль “Управление/мониторинг/инвентаризация рабочей среды” обеспечивает набор интерфейсов

для вызова функций внешних систем управления (мы подробно останавливались на этих возможностях при рассмотрении модулей администратора системы и дизайнера окон). В базовый комплект поставки входит интерфейс интеграции с системой LANDesk Management Suite (не требует дополнительной лицензии). При условии покупки дополнительных лицензий доступны интерфейсы для интеграции с системами Novell ZenWorks и Microsoft SMS. Возможен также запуск из пользовательских интерфейсов системы любых внешних приложений с интерактивной подстановкой параметров запуска в зависимости от содержания полей окна пользовательского интерфейса. Дополнительно может быть поставлен модуль Network Management System (NMS), обеспечивающий инвентаризацию/мониторинг активного сетевого оборудования и интерфейс интеграции данного модуля с системой, который позволяет импортировать инвентарные сведения по активному сетевому оборудованию в CMDB и выполнять определенные команды по управлению сетевым оборудованием средствами системы.

Модуль “Интерфейсы пользователей” представляет собой полнофункциональную и Web-консоли пользователей системы. Полнофункциональная консоль является настраиваемым графическим приложением и позволяет выполнять все действия по настройке и администрированию системы, а также действия, необходимые пользователям для работы в ней. Web-консоль предназначена для работы с системой пользователей с удаленных площадок. Она также может использоваться и в локальных сетях для доступа пользователей к системе без инсталляции на их рабочих местах полнофункциональной консоли. Web-консоль обеспечивает функционал для работы пользователей системы и ограниченный функционал модуля администрирования (только управление правами доступа к portalу). Стандартные пользовательские интерфейсы локализованы на русский язык, интерфейсы администрирования системы локализованы частично (поддерживаются английский, немецкий и французский языки).

В настоящем обзоре мы рассмотрели только базовые функциональные модули. Система LANDesk Service Desk обладает широким набором дополнительных функций (от системы регистрации звонков в техническую поддержку до системы управления процессами приема на работу персонала компании, позволяющей из единой консоли инициировать одновременно несколько процессов по обеспечению необходимым оборудованием, сетевыми аккаунтами и доступами новых сотрудников и т.д.). Система снабжена демонстрационным стендом, позволяющим потенциальным клиентам ознакомиться с набором ее функциональных возможностей на конкретных примерах без необходимости реализации каких-либо пилотных проектов.

Сергей Лямуков, менеджер по реализации проектов в области Service Desk, компания “Арбайт”

Оперезжая Времена!



ARBYTE



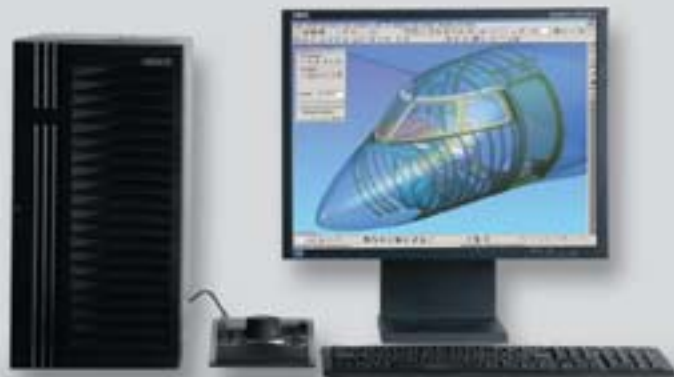
ARBYTE®

Москва ARBYTE
(495)-223-4322
www.arbyte.ru

Альметьевск	Белфорт (855) 22-15-78	Минск	Белфорт (817) 334-20-82
Благовещенск	Системный Интегратор (4162) 533-533	Мурманск	Бизнес Системы Проекты (8152) 43 04 78
	См Групп (4162) 37-23-22	Набережные Челны	Белфорт (8552) 30-05-25
Владивосток	Электрон-Сервис (4822) 53-60-61	Нижний Новгород	Комп Компание (8312) 21-00-34
Вологда	Мартек Системы (8172) 79-32-25	Новосибирск	Арбайт Компьютеры Сибирь (3832) 12-07-78
Воронеж	Кантин-Обслуг (4732) 71-64-78	Оренбург	Белфорт Комп Компание (3532) 70-30-44
Екатеринбург	Дальневосточный (343) 233-57-88	Орск	Контакт Плюс (3537) 25-05-88
Калуга	Ты В Плюс (4842) 58-49-88	Санкт-Петербург	Белфорт (812) 572-53-45
Казань	Стандарт (8432) 93-10-85		ТелМООО "Ай-Ти-Эл" (812) 641-0149
Киров	ВМТ (8332) 64-04-18	Смоленск	Комп Компание (4812) 55-00-39
Кострома	Стил (4842) 32-72-82	Тула	Сфера-К (4872) 25-06-99
Курск	КаП (4712) 53-15-06	Улан-Удэ	ИИЛГ, Улан-Удэ (3012) 43-62-25
Липецк	Резон-Тур Электроникс (4742) 23-05-35	Уфа	Белфорт (347) 225-37-77
Москва	Белфорт Комп Компание (495) 728-17-49	Хмельницкий	www.belfort.ru
	GETNET Консалтинг (495) 895 25 00	Хмельницкий	Минсон (4852) 73-19-72
	Русская Промышленная Компания (495) 744 00 94		
	ИнтеграИнформ (495) 715 25 11		

Microsoft®
GOLD CERTIFIED

Partner



ARBYTE рекомендует подлинное программное обеспечение Microsoft® Windows Vista™ Business