

Уже несколько лет по всему миру происходит стандартизация управления IT-ресурсами. Она отражена во многих системах, самой старой из которых, пожалуй, можно считать ISO. Причем стандарты серии ISO оставляют руководству компаний достаточное пространство для любого маневра, задавая лишь основные принципы соответствия качества и менеджмента производства открытым критериям. Соответствие ISO является сегодня критичным для технологических компаний, работающих на международной арене. Но, как показывает практика, одним соответствием стандартам этого уровня, если вы хотите не только экспортировать продукты за рубеж, но и участвовать в различных фондовых операциях и выставлять свои акции на продажу, отделаться довольно сложно.

Прежде всего необходимо задуматься о соблюдении норм ITIL, основного на сегодня стандарта, используемого для поддержания соответствующей IT-инфраструктуры и грамотного управления ею. Стандарт, можно сказать, соответствует спецификации ISO серии 9000, лишь расширяя ее различными дополнениями. При этом самая известная часть ITIL — ITSM (IT-Service Management) — подразумевает адекватную организацию 10 основных процессов, входящих в само ядро ITIL. Первый из них ориентирован на создание в компании службы обработки инцидентов — подразделения ServiceDesk (или HelpDesk), которое могло бы обрабатывать все запросы пользователей, систематизировать их и выявлять причины комплексных неполадок. Второй процесс — управление проблемами — призван защитить пользователей от возникновения поломок и неполадок за счет своевременной ликвидации возможных проблем в сети. Третья составляющая — управление конфигурациями — подразумевает сохранение логической модели инфраструктуры предприятия и ее регулярную поддержку, в том числе обновление компонентов и контроль функционирования инфраструктуры.

После этих трех этапов автоматизации и систематизации работы IT-инфраструктуры согласно ITIL ITSM требуется реализовать систему оценки потенциальных изменений системы или целой сети с целью допускать только позитивные изменения и четко коор-

Что дает соблюдение норм ITIL

динировать работу различных подразделений для их внедрения. Эта куда более сложная работа, уже однозначно требующая внедрения автоматизированных систем, позволяющих получать в «одной точке» информацию о состоянии всей сети. Следующий, пятый нюанс — управление релизами, призванное сохранить инфраструктуру работающей, оберегая ее от излишнего расширения и необдуманных обновлений.

Дальнейший ряд процессов состоит в свою очередь из четырех пунктов. Прежде всего, требуется обеспечить управление уровнем сервиса. Это особенно важно, если услуги предоставляются сторонней компанией (аутсорсером) или же распространены на межрегиональное предприятие. Цель автоматизации данного процесса — обеспечить адекватный сервис и оперативно принимать меры в случае его несоответствия требованиям начальства или заказчика. Следующий процесс, который необходимо автоматизировать, — управление финансами — пожалуй, самый непростой вопрос для IT-директора. Ведь в наши дни требуется не только оптимизировать траты на IT, но и обосновать текущие бюджеты и необходимые средства для расширения сети, а это далеко не так просто сделать, если на предприятии нет единой системы инвентаризации. Впрочем, следующий пункт — управление мощностью — делает данный вопрос еще более сложным. Ведь помимо экономии IT-директору необходимо обеспечить достаточ-

ную производительность для работы инфраструктуры, вовремя запланировав расширение серверного парка или модернизацию коммутационного оборудования.

Последние два пункта ITIL ITSM представляют собой классические задачи для любой инфраструктуры, обслуживающей крупную компанию. Первый из них — обеспечение непрерывности функционирования. В зависимости от масштабов компании оно может подразумевать как наличие дополнительных, резервных каналов связи, так и полное дублирование функций серверов в другом городе на случай стихийного бедствия. Последняя, но отнюдь не самая простая часть ITSM — управление доступностью сервиса. Дело в том, что этот показатель не просто не только повысить, но и вообще измерить, и поэтому данному пункту придается большое значение в данной системе.

Любая компания вполне может внедрять такие системы, так и закрывать глаза на беспорядок в IT-департаменте. Однако, к примеру, финансовое законодательство Sarbanes-Oxley в США лишает компании, не соответствующие положениям этого закона (особенно пунктам 302 и 404), возможности выставлять свои акции на американских фондовых рынках. Таким образом, ситуация оказывается весьма однозначной — либо компания приводит свой IT-департамент в соответствие с SOX, либо «прощай, международный рынок». Примечательно, что Sarbanes-Oxley не указывает однозначно на автоматизацию IT-процессов как ITIL ITSM, однако в этом законе фиксируются обязательная отчетность руководителя, прозрачность финансовых операций и создание эффективной системы управления компанией. В частности, данные требования вынуждают компании перейти на более совершенные системы электронного документооборота, особенно в финансовой сфере. Причем это касается как возможности создания единого информационного пространства, так и решения вопросов безопасности данных и доступности сервисов. Что, само собой, намекает на внедрение ITIL, хотя бы нескольких ее пунктов из десяти. И хотя, согласно SOX, никто не требует от компаний мгновенного изменения IT-инфраструктуры, топ-менеджеры должны обрисовать четкий план развития подразделения на год-два и предполагаемые результаты данных действий. А это, как вы понимаете, сложно сделать без инвентаризационных систем и систем управления конфигурацией.

Следующий шаг — улучшение качества и целостности данных, а также сведение к минимуму ручного труда, в том числе различных изменений данных в процессе согласования, а также ручной модернизации самого ПО. Целью данного мероприятия является упорядочение документооборота, что приводит к консолидации данных и созданию единых отчетов, а также уменьшению временных затрат на исправление ошибок и их последствий, требующих заново рассчитывать результат.

В любом случае, для СТО выполнение требований Sarbanes-Oxley просто невозможно без внедрения каких-либо основополагающих систем управления сетью, защиты и инвентаризации IT.

В качестве одного из возможных решений по реализации концепций ITIL и обеспечению соответствия законодательству SOX можно рассмотреть систему LANDesk Management Suite. Впрочем, выбор пал на этот продукт не случайно — программное окружение LDMS, признанное очень гибким, обладает при этом весьма демократичной лицензионной политикой, что очень важно для большинства российских компаний.

Главным преимуществом LANDesk Management Suite 8.6 можно считать признание соответствия спецификациям LANDesk основам закона SOX. Основные пункты, которые выделяются в данном документе, это возможность LANDesk Management Suite инсталлиро-

вать и обслуживать различное ПО удаленно, а также поддерживать технологическую основу самой IT-инфраструктуры. Кроме этого продукт имеет возможность управлять изменениями в информационной среде благодаря автоматическому обнаружению устройств в сети и гибкой настройке системы предупреждений и оповещений. LDMS также позволяет обеспечить безопасность системы за счет активного управления конфигурациями и установкой патчей для различного ПО, операционных систем и самой инфраструктуры удаленно, а также поддерживать предпочтительную конфигурацию инфраструктуры с помощью автоматизированного управления правилами работы приложений. Что касается уровня доступности сервиса, средства LDMS позволяют поддерживать постоянное обслуживание всех ресурсов инфраструктуры, применяя для устранения проблем и сбоев инструменты дистанционного управления. И, что не менее важно как в концепции ITIL, так и применительно к законам SOX, LANDesk Management Suite 8.6 может обеспечивать управление производительностью и емкостью ресурсов сети с помощью мониторинга всех интересующих СТО параметров в режиме реального времени, в частности, показателей исправности и производительности оборудования.

Что это дает руководителю IT-департамента? Средствами LANDesk Management Suite 8.6 можно обеспечить как инвентаризацию IT-ресурсов, так и выявить слабые места инфраструктуры и, что главное, сделать на базе полученных данных прогнозы для развития сети и планирования бюджетов, опираясь на реальные показатели производительности и сервиса.

Конечно, LDMS нельзя назвать панацеей от всех недугов компании, но начиная с LANDesk можно обозначить свое движение в направлении ITIL и SOX, обеспечив уважение инвесторов (особенно западных) и прокладывая себе дорогу на мировую арену. Конечно, в составе LANDesk нет всех компонентов, необходимых для полной реализации ITIL ITSM, например сервиса поддержки HelpDesk, однако следует понимать, что стоимость этой системы на порядок ниже специализированных комплексных продуктов для крупнейших предприятий. С другой стороны, благодаря открытому интерфейсу программного окружения ее можно интегрировать с любым ПО.

Помимо удовлетворенности акционеров и перехода к большей открытости процессов компании получают дополнительные преимущества от соблюдения ITIL. Дело в том, что запрашиваемые сценарии отчетности в этих концепциях зачастую заставляют компании структурировать внутренние процессы, об упорядочении которых руководители никогда не задумывались. В частности, согласно статистике Hackett Group, крупнейшие игроки США за период с 1992 по 2003 год снизили стоимость финансового отдела в отношении к продажам компании с 1,9 до 1,1%, что позволяет им сегодня, исходя из тех же пропорций бюджетов, внедрять интеллектуальные системы управления предприятием и планирования. Следует сказать, что сокращение финансовых институтов в компании за счет IT-ресурсов также ведет к стремительному снижению роли человеческого фактора, что немаловажно в крупных структурах.

В любом случае, курс на соответствие SOX и ITIL дает компаниям не только шанс котируются на мировых рынках, но и значительно улучшить внутреннюю структуру и планирование. Однако начинать этот процесс, безусловно, нужно с какой-либо системы автоматизации управления ресурсами, иначе у персонала просто не хватит рук даже для инвентаризации более-менее крупной сети.

Евгений Серов



V Международная конференция Primavera по управлению проектами

"Инвестиции в настоящее"

17-19 мая 2006 года ~ Экспоцентр
Москва, Краснопресненская наб., 14

ИНВЕСТИЦИИ В НАСТОЯЩЕЕ

- Выступление руководства компаний Primavera Systems, Inc. и ПМСОФТ
- Доклады об опыте управления крупными инвестиционными проектами
- Презентация новой версии программного обеспечения Primavera
- Деловая игра "Большая стройка - объединенными силами"
- Мастер-классы по практическому применению программного обеспечения Primavera для управления проектами
- Тематические секции и круглые столы: доклады пользователей Primavera, посвященные организации и автоматизации управления проектами в различных отраслях
- Выставка программных решений партнеров компании ПМСОФТ
- Обмен опытом с профессионалами в области управления проектами

Регистрируйтесь на Конференцию!

- По телефону +7 (495) 232-1100
- На сайте www.pmssoft.ru/conf2006
- По факсу +7 (495) 238-1098
- По адресу uc2006@pmssoft.ru

Организатор



Официальный представитель
Primavera Systems, Inc.
в России, странах СНГ и Балтии

Генеральный спонсор



Информационные спонсоры

