



## LANDesk® Process Manager

Управление изменениями

# Управление изменениями и процессами

## Эффективное управление изменениями

Если Вы работаете в области финансовых услуг, страховании, здравоохранении, в государственном секторе, производстве или любой другой сфере - LANDesk® Process Manager позволяет Вам эффективно управлять изменениями путем автоматизации бизнес и ИТ процессов, таких как:

- Работа службы поддержки «Service desk»
- Управление жизненным циклом ПК
- Управление безопасностью
- Сканирование уязвимостей
- Отчеты об ошибках и исправлениях
- Внедрение новых продуктов
- Запросы на функциональное наращивание решений
- Создание новых учетных записей
- Обработка отчетов по расходам
- Принятие и отклонение счетов на оплату
- Процессы кредитования
- Заказы на закупку
- Управление оборудованием
- Процессы найма на работу
- Оформление отпусков и командировок
- Формирование предложений
- Обработка заказов

Изменения — одна из составляющих современного бизнеса. Они происходят всегда, каждый день. И то, насколько эффективно на предприятии осуществляется процесс управления изменениями, приводит его к процветанию или разорению. Вы можете тратить время, деньги и энергию, управляя изменениями вручную. Или можете воспользоваться решением, позволяющим с легкостью автоматизировать бизнес и ИТ процессы. Вы можете использовать это решение для постоянной поддержки ИТ сервисов в соответствии с потребностями предприятия, сохраняя гибкость, необходимую для постоянного совершенствования.

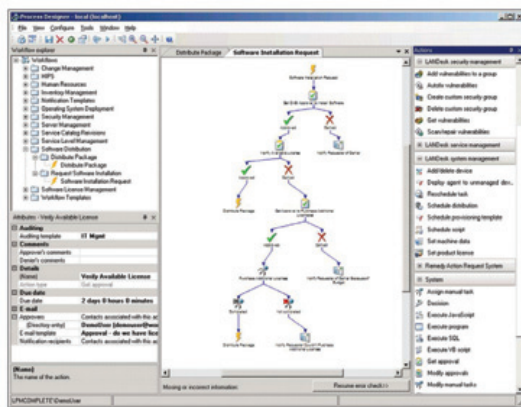
## LANDesk® Process Manager: Эффективность при высокой скорости изменений

Простая в использовании и легко масштабируемая технология LANDesk® Process Manager позволяет улучшить и согласовать Ваши ИТ и бизнес процессы. Внедрение решения позволяет немедленно приступить к автоматизации ИТ процессов в соответствии со стандартами Вашей организации, и/или в соответствии с методами управления ИТЛ. Согласованность процессов в масштабе организации повысит производительность сотрудников и ИТ персонала, ускорит их адаптацию к частым изменениям и сократит затраты на ИТ.

Используя LANDesk Process Manager, Ваша компания:

- Сэкономит время и повысит производительность, легко создав и совершенствуя систему управления изменениями.
- Сможет внедрить или повысить соответствие нормам ИТЛ и других практик. Легко интегрирует происходящие изменения с существующими бизнес процессами.
- Сэкономит время и деньги, снижая необходимость развития.
- Улучшит информированность персонала, участвующего в процессах.
- Повысит эффективность и сократит затраты благодаря автоматизации ИТ- процессов, включая операции, специально реализованные в LANDesk®.

Для всех сотрудников Вашей организации LANDesk Process Manager упрощает участие в бизнес и ИТ процессах, управление своей собственной деятельностью, а также координацию работы с коллегами. Встроенные инструменты мониторинга документооборота, отчеты и средства аудита, позволяют участникам анализировать процессы, и проводить улучшения.



С помощью LANDesk® Process Manager построение, редактирование и выполнение процессов автоматизации ИТ и бизнеса выполняется так же легко, как перенос иконок.

## Удобная система управления изменениями

LANDesk® Process Manager позволяет охватить всю инфраструктуру предприятия, автоматизировать процессы и использовать их для широкого круга потребностей ИТ и бизнеса.

Графический интерфейс пользователя, построенный на технологии «drag-and-drop», позволяет любому сотруднику компании легко создавать бизнес процессы и участвовать в них. Рабочие процессы или их части могут быть многократно использованы при создании других процессов, чтобы достичь большей эффективности и оперативности. Комбинация дизайнера процессов и исполнительного «движка» позволяет быстро и легко создавать и внедрять процессы. Для инициализации процесса, достаточно электронного письма, а участвовать в процессе можно даже с помощью мобильного телефона. Участники процесса контролируют все предпринимаемые шаги и результаты действий, возможна глубокая автоматизация и достоверные прогнозы.

## Преимущества практик ITIL

Простой в установке, использовании и масштабировании LANDesk® Process Manager обеспечивает управление изменениями, конфигурациями, ИТ-сервисами и другими процессами в соответствии с ITIL.

Функционал управления изменениями и интеграция с LANDesk® Service Desk помогает ИТ-отделу следовать корпоративным стандартам и процедурам и/или дисциплинам ITIL. Это позволит Вашим специалистам эффективно осуществлять изменения, не создавая проблем для выполнения текущих задач. Решение позволит ИТ-специалистам идентифицировать, сохранять и классифицировать инциденты и быстро восстанавливать сервисы, обеспечивая наилучший уровень поддержки. LANDesk® Process Manager позволит автоматизировать процесс управления, идентификации и поддержки существующих конфигураций и заменить существующую ручную работу автоматизированным, масштабируемым, быстрым и эффективным процессом.

## Проведение аудита и соответствие стандартам

LANDesk® Process Manager имеет возможность поддержки соответствий таким международным нормам и стандартам, как Sarbanes-Oxley (SOX), Combined Code for Corporate Governance, Bilanz Reform и HIPAA.

К примеру, при работе с финансовой информацией, необходима гарантия соответствия системы финансовым требованиям. Руководители финансового отдела требуют подтверждения, что финансовая информация не изменена и не искажена на пути от источника к получателю. Система должна контролировать все изменения и корректировки, возникающие в процессе работы. С LANDesk Process Manager финансовый директор может всегда отслеживать все необходимые финансовые и операционные показатели. А сотрудники финотдела могут легко и непрерывно контролировать целостность информации, уделяя внимание слабым сторонам и устраняя существующие недочеты.

## Возможность наблюдения и контроля

Дизайнер процессов и монитор LANDesk® Process Manager дают Вам возможность наблюдения и контроля ИТ и бизнес процессов, способствующую управлению изменениями. Лучшая наглядность представления позволяет последовательно проводить бюджетирование и планирование, получать прогнозируемые результаты, дает предприятию возможность получения большей прибыли, удовлетворения инвесторов, и лояльности потребителей.

Внедрение надежного решения сократит время на реализацию трудоемких работ. Хорошо контролируемые, автоматизированные процессы сократят потребность во внутренних и внешних проверках. Контроль над всеми операциями поможет обнаружить точки убыточности или потери контроля над бизнесом, подотчетными единицами, клиентами, процессами, продуктами и т.д.

*Множество этапов  
вручную. Или один  
автоматизированный  
процесс под полным  
контролем.*

*Добейтесь согласованности и предсказуемости процессов, не ослабляя контроля над предпринимаемыми шагами и достигаемым эффектом. Используйте LANDesk® Process Manager для создания гармоничных, прогнозируемых ИТ процессов, автоматизирующих задачи текущей поддержки – для экономии времени, устранения неопределенности и сокращения расходов. Возьмем простой пример. ИТ-администратор контролирует 2 500 систем и: Дважды в месяц устанавливает обновления на 80% систем 40% процесса работы с обновлениями составляют повторяющиеся операции Установка каждого обновления занимает у него 6 минут Полная почасовая стоимость его работы (зарплата, пространство, медицинская страховка, оборудование и т.п.) составляет \$75 в час. При таком темпе работ ИТ-отдел тратит 4 800 часов каждый год на установку 48 000 обновлений. Это составляет \$360 000. Если этот процесс будет автоматизирован с помощью LANDesk Process Manager и решен по управлению LANDesk®, то это принесет потенциальную возможность сэкономить 1 920 часов работы ИТ-отдела и \$144 000 в год. И это при условии, что всего 40% всех работ по установке обновлений содержат повторяющиеся операции. Узнайте больше на [www.landesk.com/automate/](http://www.landesk.com/automate/)*

# Ключевые свойства

## Простота установки, использования и гибкость

- Автоматизация одобрения изменений и процесс документирования с помощью гибкого, легко управляемого инструмента.
- Возможность сравнения данных, представленных на графической панели управления.
- Простая интеграция с решениями других производителей за счет использования модулей интеграции процессов.
- Позволяет сотрудникам компании одобрять или отвергать действия, используя мобильные телефоны.
- Позволяет включать в автоматический рабочий процесс ручные этапы.
- Обеспечивает online доступ к шаблонам кадровых процессов, процессов управления изменениями, системами, безопасностью и многим другим. Шаблоны доступны сразу после выпуска.
- Графическое отображение истории процесса, в какой точке он находится в настоящий момент, какие этапы уже пройдены.
- Позволяет Вам оперативно видеть готовые к выполнению процессы и переносить их по календарному плану.

## Масштабируемость и экономическая эффективность

- Решение масштабируется в соответствии с потребностями компании. Вы можете попробовать продукт в одном подразделении компании, с последующим расширением в масштабе всей организации.
- Отправляя запросы на изменения напрямую к поставщикам услуг, Вы сократите объем данных, вводимых вручную.
- Продукт использует масштабируемый «движок» управления процессами предприятия.

## Проектировщик процессов

- Позволяет сотрудникам легко пошагово строить процессы.
- Позволяет многократно использовать рабочие процессы или их элементы для создания других процессов.
- Позволяет организовать управление на основе ролей, с контролем над тем, кто имеет право управления, модификации или просмотра процессов.
- Позволяет пользователям останавливать, возобновлять или удалять активные рабочие процессы.
- Обеспечивает контроль версий изменений, вносимых в процессы, включая возможность возврата к предыдущим версиям.

## Сервис - ориентированная архитектура

- Использует интерфейс сервис ориентированной архитектуры для предоставления WEB сервисов, сокращая расходы на интеграцию, повышения гибкости и темпа возврата инвестиций.
- Интегрируется с форматами Thin Forms, ASP .NET, Adobe PDF и Microsoft InfoPath.

## Аудиты и отчетность

- Сохраняет каждый шаг в любом процессе, включая одобрения, обращения, комментарии, и т.п., тем самым обеспечивая контроль и поддержку любой ревизии.
- Сохраняет множество параметров действующих процессов, используя настраиваемые отчеты, помогая руководителю процесса в управлении ресурсами и оптимизации бизнес процессов.

- Предоставляет доступ к множеству стандартных отчетов по жизненному циклу процессов, объемам, завершению, историям проверок; возможности анализа документации и другие функции.
- Доступ к отчетам в реальном времени.
- Позволяет пользователям создание и сохранение часто используемых отчетов, и создание разовых отчетов.

## Интеграция

- Содержит команды Active Directory (AD), позволяя автоматизировать процесс создания и удаления учетных записей, совместного использования, групп и доступов к приложениям в AD, восстановления паролей, экономия время и повышая безопасность сети.
- Напрямую интегрируется с Remedy и устанавливает общие рабочие процессы между решениями Remedy и LANDesk®.
- Интерфейсы между LANDesk® Service Desk и FrontRange HEAT Help Desk.
- Интегрируется с LANDesk® Server Manager, внедряя поддержку и другие серверные шаблоны в рабочие процессы.
- Интегрируется с DSView 3.x, автоматизируя процессы в вычислительных центрах и обеспечивая контроль над пользователями DSView.
- Содержит встроенные инструкции для быстрого построения и исполнения процессов, специфических для LANDesk®, также хорошо, как и исполнение Java, VB и SQL скриптов.
- Интегрируется с процессами управления жизненным циклом ПК, автоматически устанавливая агентов на новые устройства, добавляя/удаляя устройства.
- Обеспечивает полную поддержку продуктов Microsoft, включая Vista.
- Включает модули интеграции процессов (PIM) для структурной интеграции с решениями сторонних поставщиков:
  - «Слушатель» — получает внешние входные данные (такие как тема e-mail) для запуска рабочего процесса.
  - «Активность» — специфические действия (иконки «drag-and-drop»), образующие рабочий процесс или цепь задач.
  - «Библиотеки» — готовые к использованию и образцы процессов.
  - «Шаблоны» — диалоги e-mail и аудита, обеспечивающие совместную работу процессов.
- Может быть сконфигурирован с Configuration Management Database (CMDB) и ведущими корпоративными приложениями ERP и CRM, включая SAP, PeopleSoft, Siebel, Oracle и Lawson.
- Интегрируется с формами Thin Forms, ASP .NET, Adobe PDF и Microsoft InfoPath.
- Интегрируется с обращениями WMI, e-mail системами, «наладонниками» и мобильными телефонами.

## Цены

Для получения информации о расценках на пакет LANDesk® Process Manager, пожалуйста, свяжитесь с Вашим поставщиком решений LANDesk. ЗАО «Арбайт МЦ» +7 (495) 223-4322.

[www.landesk.com](http://www.landesk.com)    [www.landesk.ru](http://www.landesk.ru)

Настоящий материал предоставлен в качестве информации о продуктах LANDesk®. Данный документ не обладает правами лицензии, не является гарантией, не предоставляет технических обязательств. LANDesk не гарантирует того, что в настоящем материале не содержится никаких ошибок, и LANDesk оставляет за собой право обновлять, корректировать или модифицировать данный материал, включая любые спецификации описания продуктов, в любое время, без уведомления. Для получения наиболее свежей информации, пожалуйста, посетите сайт <http://www.landesk.com>.  
Копирайт © 2007 LANDesk Software Ltd. и ее дочерних компаний. Все права защищены. LANDesk, Peer Download и Targeted Multicast являются зарегистрированными торговыми марками LANDesk Software Ltd. или ее дочерних компаний в Соединенных Штатах Америки и/или в других странах. Другие названия или бренды могут являться собственностью других сторон. Результат, получаемый каждым конкретным клиентом, может варьироваться в зависимости от уникального набора факторов и конкретной ситуации.

Corporate Headquarters  
698 West 10000 South  
Suite 500  
South Jordan, Utah 84095  
[www.landesk.com](http://www.landesk.com)  
[www.landesk.ru](http://www.landesk.ru)

For Product Information  
Brazil + (55 11) 5105-5800  
Canada and U.S. + 1-800-982-2130  
China + 8610-8518-3138  
France + 33 (0) 810 000 212

Ireland + 353 (0)1 809 4268  
Italy + 39 (02) 407 9884  
Japan + 03-35234750  
Mexico + 52 (55) 533005633  
Russia + 7 (495) 2234322  
U.K. + 44 (0) 118-902-6200

**LANDesk®** | make IT happen  
An Avocent® Company