

LANDesk. 2 года в России

15 апреля группа компаний Arbyte провела в Москве конференцию «LANDesk. 2 года в России», где были подведены итоги работы за два года с момента объявления о начале продаж программных продуктов LANDesk Software в России и странах СНГ.

Сегодня перед многими компаниями остро стоит проблема эффективности использования имеющихся информационных систем и решения с их помощью задач бизнеса. Программные продукты LANDesk Software обеспечивают комплексное решение по управлению компьютерным парком. Разработчик продукта, компания LANDesk Software, является лидером в отрасли поставщиком интегрированного программного обеспечения для управления настольными, компактными и мо-

бильными ПК и корпоративными серверами.

Компания LANDesk Software, ранее известная как LAN Systems, была основана в 1985 году, а в 1991-м была приобретена компанией Intel. Программное обеспечение LANDesk в течение 11 лет успешно развивалось в рамках Intel, с доступом ко всем разрабатываемым корпорацией технологиям и стандартам. ПО Intel LANDesk поставлялось в составе серверов и материнских плат Intel (Intel LANDesk Server Manager,

Intel LANDesk Client Manager), а также как самостоятельный продукт Intel LANDesk Management Suite. Со временем программный продукт становился все более универсальным и начал поддерживать не только технологии Intel, а в сентябре 2002 года подразделение LANDesk было выделено в самостоятельную компанию. Головной офис LANDesk Software, Inc. находится в г. Солт-Лэйк-Сити (шт. Юта), а офисы расположены по всей Америке, в Европе и Азии.

Компания LANDesk, обладатель более 20 действующих и около 60 заявленных патентов, поставила более 250 млн. лицензий на программное обеспечение по всему миру. Среди ее покупателей

такие компании, как Merck, Raymond James, Yahoo!, America General, Schering-Plough, Remedy Corporation, NASA, Coca-Cola и BT Wholesale, обладающие десятками тысяч лицензий. Стратегическими партнерами LANDesk являются Intel, Microsoft, HP, Dell, Symantec, IBM, Siemens, ASUS, Frontrange, BMC и др.

В январе прошлого года программное обеспечение LANDesk Management Suite было признано победителем независимого тестирования журнала PC Pro Magazine, а в июле компания LANDesk Software, Inc. на церемонии UK Network Awards 2004 была награждена International Data Group (IDG) за победу LANDesk Management Suite 8 в номинации

Возможности LANDesk Management Suite 8

Контроль над системой

Технологии изменили существующий рынок, но вместе с новыми возможностями появилась и новая бизнес-задача — необходимость соответствовать развитию технологий. IT-подразделения постоянно работают с нарастающими объемами исправлений и обновлений, и успех в бизнесе во многом зависит от возможности IT-персонала действовать в условиях постоянно изменяющихся технологий.

LANDesk Management Suite 8 позволяет IT-специалистам автоматизировать задачи по управлению системами и эффективно управлять рабочими станциями, серверами и мобильными устройствами. Это одно из наиболее полных, интегрированных и простых в использовании решений из представленных на рынке.

LANDesk Management Suite 8 увеличивает эффективность рабочих компании, позволяя IT-подразделению:

- своевременно устанавливать обновления, патчи безопасности и обновления антивирусных баз;
- оптимально развертывать, обслуживать и отслеживать программное обеспечение на рабочих станциях;

- снижать расходы на лицензирование программного обеспечения и аудит;
- уменьшать затраты на техническую поддержку;
- автоматически обнаруживать и управлять оборудованием и программным обеспечением;
- переводить пользователей на новые операционные системы с сохранением их файлов и настроек.

LANDesk Management Suite 8 усиливает результативность инвестиций в СУБД, приложения и службы каталогов в неоднородных IT-средах, уменьшая при этом нагрузку на сетевые ресурсы.

Управление

Единая база данных является централизованным источником системной информации. Эксклюзивные технологии LANDesk повышают надежность и эффективность работы. Настраиваемая интегрированная консоль LANDesk Management Suite 8 обеспечивает IT-подразделению лучший контроль при меньших затратах. Средства обнаружения имеющихся компьютерных ресурсов, их настроек и местоположения в сети, развертывания ПО и управления политиками, расширенные бизнес-отчеты — все это предоставляет IT-подразделению возможности для индивидуальной настройки типовой системы и затем, на основе созданных правил, для управления ею автоматически.

Отбор компьютеров по критериям позволяет оперативно развертывать на них соответствующее программное обеспечение, апдейты или патчи через сеть, переводить пользователей на новые операционные системы с помощью средств OS deployment and profile migration.

Создание политик, основанных на параметрах оборудования систем и настройках пользователя, позволяет реализовать автоматическую установку и удаление программ, рассылку патчей или обновлений. Настройка новых компьютеров или установка новых программ и исправлений теперь упрощается до добавления пользователя или компьютера в группу — все остальное сделает система. Новые политики развертывания программного обеспечения отработают автоматически.

Повышение эффективности

Повышение эффективности достигается за счет оптимизации рутинных операций и последующего их выполнения с минималь-



«Network management product of the year». ПО LANDesk было признано лучшим и в технологической части и по отзывам потребителей, и это доказывает, что LANDesk Management Suite предлагает наиболее эффективное решение по управлению IT-инфраструктурой предприятий.

LANDesk ежегодно выпускает не менее одной новой версии продукта и несколько технических релизов. Чтобы оставаться на должном уровне, LANDesk постоянно обновляет пакет улучшениями по запросам клиентов. Компания способна очень быстро реагировать на индивидуальные требования покупателей. Новый подход к программированию дает инженерам гораздо больше свободы и гибкости и обеспечивает совместимость и интегрированность всех компонентов, не разделяя их в отдельные продукты.

Продукты LANDesk Software распространяются через всемирную сеть партнеров, имеющих статус LANDesk Expert Solution Provider (ESP). Специалисты LANDesk ESP проходят всестороннюю подготовку в LANDesk для обеспечения должного уровня обслуживания клиентов.

В апреле 2002 года российская компания Arbyte подписала партнерское соглашение с LANDesk Software и получила статус LANDesk Expert Solution Provider. В течение двух лет Arbyte успешно выполняет функции представительства LANDesk, предлагая клиентам программные продукты LANDesk, их развертывание, а также техническую поддержку и обучение. «Компания Arbyte вот уже два года успешно выполняет функции представительства LANDesk Software в России и странах СНГ. Остается надеяться,

ным использованием человеческих и IT-ресурсов, а также за счет снижения затрат. Полностью настраиваемая консоль позволяет легко создавать настройки ее вида для решения конкретных задач и ограничивать доступ к функциям консоли с учетом типичных задач пользователя. Например, можно дать бухгалтерскому персоналу доступ только к функциям инвентаризации, персоналу технической поддержки — только к функциям удаленного управления, а IT-подразделению в удаленном офисе предоставить полный доступ, но только на компьютеры в их офисе.

Эксклюзивные технологии LANDesk, такие как Targeted Multicast и Peer Download, обеспечивают быстрое и эффективное развертывание программ и ОС, обслуживание политик поддержки приложений при минимальной нагрузке на сетевую инфраструктуру, причем без выделения дополнительного оборудования и реконфигурирования.

Снижение нагрузки

Эффективный автоматизированный контроль над IT-средой позволяет легко адаптироваться к новым технологиям и приложениям, оперативно реагировать на новые задачи и уязвимости, что исключает всяческие неожиданности и упрощает управление системой.

Мощный инструментальный запросов позволяет быстро анализировать IT-среду для принятия обоснованных решений по установке и эксплуатации программного обеспечения, по обновлению и замене оборудования. Расширенные бизнес-отчеты обеспечивают наглядное представление данных в соответствии с корпоративными целями и помогают в планировании дальнейшего развития.

Уменьшая IT-нагрузку, можно управлять инфраструктурой и поддерживать ее с помощью комплексного интегрированного решения для управления рабочими станциями и серверами на основе LANDesk Management Suite 8.

Более подробную информацию о решениях LANDesk можно получить у российского ESP-партнера LANDesk Software компании ARBYTE (www.arbyte.ru). На веб-сайтах www.landesk.com или www.landesk.ru, можно больше узнать о технологиях, функциях и преимуществах дистанционного решения проблем с помощью LANDesk Instant Support Suite Pro.

Эксклюзивные технологии LANDesk

Технология LANDesk Targeted Multicast использует клиент-ретранслятор в подсети для максимально эффективной пересылки больших пакетов приложений или ОС множеству объектов одновременно без перегрузки сети, без дополнительных маршрутизаторов и без перенастройки оборудования. LANDesk Peer Download обеспечивает эффективное управление политиками приложений путем получения пакетов от ранее обслуженных объектов в той же подсети, уменьшая количество пакетов, пересылаемых по WAN.

Технология PXE Proxу использует управляемый компьютер в том же сегменте сети как временный PXE-сервер для заливки ОС на новые или «пустые» ПК без постороннего вмешательства или выделенного оборудования в подсети.

что и последующие годы нашего сотрудничества будут такими же плодотворными», — отмечает Нил Томсон, менеджер по работе с партнерами в странах Восточной Европы LANDesk Software, Inc.

«Для компании Arbyte, как для поставщика высокотехнологичных решений для корпоративных заказчиков, очень важно было найти эффективное решение по управлению компьютерными парками наших клиентов. Наш опыт работы на рынке корпоративных информационных систем позволяет сделать вывод, что для решения задач наших заказчиков оптимальным является ПО LANDesk», — говорит Олег Кукушкин, управляющий директор группы компаний Arbyte.

За это время сотрудничества компания Arbyte осуществила внедрения LANDesk Management Suite и Instant Support Suite в компаниях, банках и на производственных предприятиях России и странах СНГ: ОАО «Силловые машины», Сургутнефтегазбанк, Гипротюменьнефтегаз, «КаззахОйл Актобе», ЦБ Армении и др. Перед IT-департаментами каждой компании стояли различные по сложности задачи, но все они были решены с помощью инструментария LANDesk.

В качестве примера можно привести внедрение продуктов LANDesk в ОАО «Силловые машины», являющемся ведущим российским поставщиком оборудования для гидравлических, тепловых, газовых и атомных электростанций, для передачи и распределения электроэнергии, а также для транспортного и железнодорожного оборудования.

В состав ОАО входят производители энергетического оборудования разного профиля: Ленинградский металлический завод, завод «Электросила», а сбытовая компания «Энергомашэкспорт», Научно-производственное объединение по исследованию и проектированию энергетического оборудования им. И.И.Ползунова (НПО ЦКТИ). Представительства и строительные площадки компании расположены в странах с разным уровнем экономического развития и имеют небольшую численность персонала — от трех до нескольких десятков человек, вследствие чего целесообразно иметь на каждом объекте отдельного специалиста по IT. Поэтому было решено осуществлять техническое сопровождение вычислительной техники представительств в дистанционном режиме, учитывая при этом следующие обстоятельства:

1. Разные условия подключения к Интернету. В одних представительствах применяется медленный коммутируемый канал, другие не имеют статического IP-адреса, в третьих установлена внешняя защита, которая пропускает не весь трафик. Кроме того, часть обслуживаемой вычислительной техники размещается на стройплощадках, где доступ к Интернету может быть значительно ограничен. Поэтому одним из важных требований к системе дистанционной технической поддержки является использование стандартных протоколов, таких как HTTP и HTTPS.

2. Соблюдение требований по информационной безопасности. Следует исключить возможность несанкционированного пользователем подключения к компьютеру или ноутбуку. Сеанс работы должен осуществляться по защищенному протоколу.

3. Сопровождение с существующими приложениями. Система сопровождения не должна конфликтовать с корпоративными приложениями, установленными в представительствах.

4. Поддержка мобильных пользователей. Необходимо предусмотреть возможность обслуживания мобильных пользователей, которые подключаются к сети через GSM/GPRS, коммутируемые мобильные соединения, выходя в Интернет через гостиничные сети.

«В ранней компании около 20 удаленных площадок в различных странах мира и немало мобильных пользователей, причем в каждой стране есть свои особенности по удаленному доступу, которые нужно учитывать», — отмечает Константин Миронов, заместитель начальника управления информационных технологий ОАО «Силловые машины». — До внедрения LANDesk Instant Support Suite часть задач по технической поддержке удавалось решать с помощью Lotus Sametime в диалоговом режиме, но при этом приходилось объяснять пользователю, что от него требуется, а это не всегда было возможно. В Sametime имеются средства удаленного доступа к рабочему столу, но они ориентированы на функции совместной работы, а не под задачи технической поддержки, а кроме того, Sametime неудобно использовать для обслуживания серверов. С помощью специализированных средств дистанционного управления администратор может гораздо быстрее и эффективнее решать проблемы», — продолжил Константин Миронов.

Однако для использования таких средств необходимо обеспечить защиту информации, чтобы выполнять техническое сопровождение по любым каналам и в любом месте применять глобаль-

ную сеть Интернет и протокол HTTP, который доступен везде. Но в целях соблюдения требований по безопасности, необходим защищенный протокол такой как HTTPS. Техническая поддержка нужна только в случае возникновения проблем, поэтому целесообразно устанавливать на компьютер дополнительные компоненты, постоянно находящиеся в памяти. В связи с этим нет смысла использовать терминальные сервисы, поскольку, с одной стороны, они всегда активны, а с другой — представляют потенциальную опасность, так как могут быть инициированы извне. С учетом вышеуказанных требований наиболее эффективным решением является небольшая утилита, которая не требует предварительной установки, обеспечивает дистанционное управление по протоколу HTTPS и эффективно работает по медленным каналам связи. Программным продуктом, максимально точно удовлетворявшим всем этим условиям, является система LANDesk Instant Support Suite (ISS) Pro.

Перед внедрением система LANDesk ISS Pro прошла тестирование в локальной сети ОАО «Силловые машины», при этом также проверялась возможность поддержки мобильных пользователей, подключенных по протоколу GPRS. Развертывание системы на все представительства выполнялось следующим образом: в центральном офисе компании был установлен сервер LANDesk ISS Pro, а в демилитаризованной зоне — специальный брокер запросов, который обеспечивает авторизацию и туннель для связи клиента с центральным сервером.

Эксплуатация LANDesk ISS Pro началась на двух объектах во Вьетнаме — в офисе «Силловых машин» в Ханое и на строительной площадке в Уонг-Би, где имела крупная сетевая инфраструктура с несколькими серверами, нуждающимися в оперативной поддержке. Комплекс LANDesk ISS Pro был использован и для оказания помощи пользователям в Белграде и Каире. Обкатка системы показала ее готовность для использования в остальных представительствах мобильными пользователями.

Дополнения в LANDesk Management Suite 8

- LANDesk Patch Manager — автоматизирует оценку уязвимостей, их исправление и последующее управление патчами во всей компании
- LANDesk System Manager — добавляет мониторинг производительности на уровне компонентов в реальном времени, а также управление состоянием ПК
- LANDesk Server Manager — предоставляет высокий уровень доступности с помощью расширенного мониторинга производительности и конфигурирования
- LANDesk Handheld Manager — обеспечивает развёртывание ПО и инвентаризацию КПК с помощью средств, оптимизированных под низкоскоростные периодические соединения.

Сегодня в компании разработан ряд типовых решений для организации информационной инфраструктуры представительства, в которых предусмотрена в том числе и система дистанционного сопровождения компьютеров с помощью LANDesk Instant

Support Suite Pro. Для получения технической поддержки сотрудники представительства должны просто щелкнуть по ярлыку на рабочем столе, чтобы запустить программу-агент, которая устанавливает защищенное соединение с сервером технической под-

держки. Через этот сервер администратор, находящийся в штаб-квартире ОАО «Силловые машины», принимает заявку на обслуживание и выполняет все необходимые действия по поддержке удаленного компьютера. Когда работа заканчивается, программа-агент удаляется из памяти.

Внедрение системы дистанционной технической поддержки на базе LANDesk Instant Support Suite Pro позволило сократить сроки решения технических проблем в иностранных представительствах с нескольких дней или недель до нескольких часов. Кроме того, с помощью этой системы администраторы «Силловых машин» получили возможность дистанционно проводить профилактические работы. При этом использование LANDesk ISS Pro не потребовало ни дополнительных вложений, ни расширение каналов связи ни

приобретения дополнительных сервисов у местных провайдеров. Благодаря встроенным в LANDesk ISS Pro средствам безопасности отпала необходимость в дополнительных программах защиты для дистанционного администрирования и в создании для этих целей дополнительных VPN-соединений. Кроме того, LANDesk ISS Pro не нарушает работы других корпоративных приложений, в том числе информационных систем, реализованных на платформе SAP и Lotus Domino.

Таким образом, ОАО «Силловые машины» удалось значительно повысить уровень технического обслуживания компьютерного парка в зарубежных представительствах и поддержки мобильных пользователей, а также сократить сроки внедрения и затраты на осуществление технической поддержки. ➤