

“Тройка Диалог” автоматизирует управление ИТ-активами

Автор: Елена Гореткина
04.03.2011



“Тройка Диалог” — независимая инвестиционная компания, работающая на рынках стран СНГ. Ключевые направления деятельности компании — торговые операции с ценными бумагами, инвестиционно-банковские услуги, доверительное управление активами, прямые и венчурные инвестиции, персональные инвестиции и финансы. Помимо Москвы, где находится головной офис компании, “Тройка Диалог” представлена в 20 городах России, а также в Нью-Йорке, Лондоне, Никосии, Киеве и Алматы.

Ввиду разветвленной структуры и комплексности процессов компания активно использует информационные технологии, её ИТ-инфраструктура очень сложна. “Применяются тысячи приложений, как самописных, так и коммерческих, — рассказала Анастасия Лебедева, руководитель отдела обеспечения материально-техническими ресурсами управления информационных систем и технологий “Тройки Диалог”. — При этом мы внимательно следим за лицензионной чистотой нашего ПО”.

Первые шаги

В такой сложной инфраструктуре было трудно проверять, сколько лицензий установлено и какие системы используются. По словам Анастасии Лебедевой, применялись ручные операции, информация часто копировалась, велись огромные реестры договоров и лицензий. В качестве основного инструмента служила программа Excel, но она не позволяла ни управлять такой инфраструктурой, ни оптимизировать ее.

По словам Владислава Рысина, управляющего директора, руководителя управления информационных систем и технологий “Тройки Диалог”, совершенствованию ИТ в компании всегда уделялось большое внимание, но по мере роста бизнеса и усложнения задач развитие технологий стало одним из ключевых приоритетов.

Этот поворот произошел летом 2008 г. и пришелся очень кстати, так как вскоре начался кризис, нужно было оптимизировать расходы и понять, как можно повысить эффективность имеющихся активов. “Сначала решили действовать по старинке, — вспоминает Анастасия Лебедева. — Собрали всю информацию и построили в Excel многомерную таблицу, которая связывала наши контракты с активами и с данными бухгалтерии. Но когда у вас сотни тысяч наименований, такая таблица не спасает. К тому же сами ИТ-активы очень разнообразны. Это и лицензии на софт, и оборудование, и контракты, и даже авторизованные обращения к сайтам”.

Тем не менее инвентаризация позволила классифицировать и оптимизировать активы, удалить ненужный софт, докупить недостающие лицензии. Но собранная информация давала картину только на текущий момент, а ситуация с ИТ-активами постоянно менялась. Поэтому было решено расширить спектр используемых инструментов, чтобы получать сведения в реальном времени.

“Анализ методик и практик показал, что этими вопросами занимается организация International Association of Information Technology Asset Managers (IAITAM), которая разработала методику ITAM и выпустила огромную библиотеку рекомендаций по каждому аспекту управления ИТ активами, охватывающую весь их жизненный цикл, начиная с оценки необходимости его наличия и заканчивая выводом из эксплуатации и утилизацией, — рассказала Анастасия Лебедева. — В прошлом году я прошла обучение в этой организации и получила профессиональные сертификаты CSAM и CHAMP”.

Выбор инструментов

Перед “Тройкой Диалог” стояла следующая задача: обеспечить мониторинг ИТ-активов с помощью создания системы эффективного управления данными, чтобы в любой момент времени можно было получить исчерпывающую информацию об ИТ-активах компании, их истории и



Анастасия Лебедева: “За счет внедрения LANDesk ALM значительно повысилась оперативность контроля ИТ-активов”



Владислав Рысин: “Новая платформа позволяет реализовать интегральное управление ИТ-ресурсами”

связанных с ними обязательствах (например, контракты на сервис, гарантийное обслуживание и т. д.). К тому же система управления ИТ-активами не может жить в изоляции. Она должна быть связана с бухгалтерскими, финансовыми и кадровыми системами, а также системами технической поддержки. Компания тщательно подошла к выбору ПО. По словам Анастасии Лебедевой, было изучено полтора-два десятка самых разных систем — от бесплатных программ до серьезных корпоративных решений с очень широким функционалом. Нужно было выработать критерии для выбора подходящего софта, и здесь на помощь пришла методика ITAM, которая четко описывает, как оптимально управлять ИТ-активами.

В финал конкурса вышли три продукта. Как объяснил Владислав Рысин, первый — Altiris компании Symantec — в основном ориентирован на управление рабочими станциями и функционированием ИТ-ресурсов, а методика ITAM к нему как бы “приделана” дополнительно. Второй — AuditPro, который продвигает Softline, — хоть и позволял связать инвентарную информацию с контрактами, но не мог интегрироваться с другими системами компании. А третий — LANDesk Asset Lifecycle Manager (ALM) — изначально построен на основе ITAM. Существенную роль играл и вопрос стоимости. На ценовой шкале продукты распределялись так: на нижнем конце AuditPro, на верхнем Altiris, а посередине — ALM.

В результате была выбрана система LANDesk ALM, на стороне которой оказалось оптимальное соотношение “функционал — цена”, поддержка интеграции с другими системами компании и возможность расширения функциональности, например, для решения вопросов безопасности. Ведь ALM является одним из модулей системы LANDesk, в которую входит множество компонентов, охватывающих самые разные аспекты функционирования ИТ-инфраструктуры.

Поэтапный подход

“Тройка Диалог” тщательно подходит не только к выбору ПО, но и к его внедрению. “При планировании проекта мы четко определяем направление и начинаем последовательную реализацию с пониманием ближайшей цели, а когда достигаем ее, то одновременно получаем новые знания и определяем новые проблемы. Такой алгоритм дает возможность экономить бюджет, поскольку в любой момент можно вернуться на шаг назад, если промежуточный результат нас не удовлетворил, а в случае успеха — скорректировать свой план на основе новой информации и двигаться дальше”, — пояснил Владислав Рысин.

Данный проект был разбит на три этапа: проверка концепции, “пилот” и полноценное внедрение. Первый этап заключался в опробовании функционала продукта на небольшой локальной группе компьютеров, а результаты проверки должны были ответить на фундаментальные вопросы: действительно ли продукт соответствует обещаниям производителя, насколько легко с ним работать, решает ли он проблемы, какую помощь способен оказать поставщик продукта? Во время пилотного проекта, по словам Анастасии Лебедевой, специалисты компании тесно общались с фирмой ARBYTE, эксклюзивным поставщиком продуктов LANDesk в России, и с самой LANDesk.

Этот этап прошел успешно, и в мае прошлого года началось внедрение LANDesk ALM. В “Тройке Диалог” очень высокий стандарт безопасности, поэтому большое внимание уделялось работе программных агентов на рабочих станциях и сертификации этого продукта на соответствие системе безопасности компании. Много работы потребовала настройка решения с целью интеграции с другими системами, предназначенными для управления кадрами, финансами, бухгалтерией, HelpDesk, внутренним интранет-порталом. Здесь пригодилась помощь со стороны компании ARBYTE, которая в России является единственным экспертом по LANDesk ALM. Ведь продукт довольно новый, и по нему еще мало специалистов.

Как рассказала Анастасия Лебедева, сведения, собираемые программными агентами, поступают в систему, а затем представляются в нужном для использования виде. У LANDesk ALM большой набор предустановленных отчетов, предусмотрены средства создания собственных отчетов, есть функция настройки диаграмм, которая, например, позволяет через веб-браузер посмотреть, сколько лицензий используется, сколько закуплено, как это соотносится с пользователями и т. д., причем с любой степенью детализации.

Внедрение проходит поэтапно. Сначала были внедрены средства инвентаризации, потом интеграция с кадровой системой, позволяющая понять, кто чем пользуется, и контролировать процесс освобождения лицензий. Сейчас завершается интеграция с системой HelpDesk, обеспечивающая автоматическую отправку заявок в эту службу при перемещениях всех ИТ-активов (оборудования и ПО). Например, приходит новый сотрудник, которому нужен компьютер.

Эта заявка попадает в LANDesk ALM, ему назначается нужный компьютер, заявка передается в HelpDesk, а после установки компьютера данное событие регистрируется в LANDesk ALM.

Близка к завершению интеграция с системой закупок. Идея состоит в том, что каждый пользователь может через веб-браузер зайти в LANDesk ALM и оставить заявку на покупку любого актива. Если на складе его нет, система автоматически запускает процесс согласования расходов, о котором уведомляется пользователь. Он может либо утвердить заявку, либо отменить ее.

Проблемы и способы их решения

Как известно, ни один проект не обходится без проблем, тем более когда речь идет о новом продукте и одном из первых внедрений в нашей стране. Так что и в данном случае трудности были, но они связаны не с техническими вопросами, которые довольно быстро решались, а с человеческим фактором. Ведь люди не любят перемен и стремятся работать так, как привыкли. Поэтому руководителям проекта пришлось пропагандировать новые идеи. “Надо было объяснять стратегические цели проекта, дать людям возможность выйти за пределы собственной узкой зоны и взглянуть на вещи шире, — рассказал Владислав Рысин. — Очень важна поддержка со стороны высшего руководства. Это позволяет решить многие организационные вопросы и предупредить конфликты”.

Что касается технических вопросов, то хотя LANDesk ALM — продукт сложный и даже за рубежом у него не очень много внедрений, все проблемы решались быстро. ARBYTE передавал запросы в компанию LANDesk, которая оперативно на них отвечала, так как весьма заинтересована в успешных внедрениях.

Результаты и планы

По словам Анастасии Лебедевой, теперь значительно повысилась оперативность контроля ИТ-активов: в любой момент можно получить актуальные данные о том, чем владеет компания, у кого находится тот или иной актив, какова его история. Это позволяет решать многие вопросы. “Например, недавно мы получили от одного из вендоров запрос по поводу того, как мы используем его лицензии. На обработку запроса ушло около десяти минут, а раньше это был бы целый проект”, — рассказала она.

Точно оценить финансовую отдачу от LANDesk ALM сложно, но по отдельным направлениям выгода уже ощущается. Например, за время кризиса компания не купила ни одного сервера, потому что улучшила управление имеющимися ИТ-активами.

“Новая платформа позволяет осуществить то, что раньше было недоступно: реализовать интегральное управление ИТ-ресурсами, — сказал Владислав Рысин. — Неэффективное использование лицензий влекло за собой дополнительные риски. Ведь лицензионные соглашения в холдинговых структурах очень сложны, а требования к управлению активами высоки. Удовлетворить их без такого инструмента просто невозможно. А как оценить риски, вызванные нехваткой лицензий? Новая технология снижает риски, позволяет принимать правильные решения”.

Рассказывая о планах на будущее, он отметил, что компания не рассматривает внедрение системы управления ИТ-активами как проект. Ведь проект имеет начало и конец, а в данном случае речь идет о постоянном развитии. Сейчас идет подготовка к следующему этапу — интеграции с бухгалтерскими системами. Задача заключается в том, чтобы в любой момент времени по любому активу получить данные по его остаточной стоимости, финансовым документам, по какому договору, счету и от какого поставщика он получен.

Еще один этап начался недавно, когда “Тройка Диалог” приобрела пакет LANDesk Management Suite. Планируется внедрение функционала, предназначенного для управления установкой и удалением ПО.

Продолжается повышение компетенции специалистов. Так, Анастасия Лебедева собирается продолжить обучение и получить сертификат IAITAM самого высокого уровня. “Тройка Диалог” уделяет большое внимание повышению квалификации, считая, что никакие другие инвестиции не приносят такую отдачу, как знания сотрудников.