

Новые технологии для управления ИТ-инфраструктурой

*Четыре уровня зрелости
ИТ-инфраструктуры предприятия.
Бизнес-подход.*

- Сейчас
 - ❖ Windows Server 2003 R2
 - ❖ Windows XP.SP2 Professional
 - ❖ Systems Management Server 2003 R2
 - ❖ Operations Manager 2005
 - ❖ System Center Reporting Manager 2005
 - ❖ System Center Data Protection Management 2005
- Скоро
 - ❖ Longhorn Server
 - ❖ Windows Vista
 - ❖ System Center Configuration Manager (SMS v4)
 - ❖ System Center Operations Manager (MOM v3)
 - ❖ System Center Service Desk

Windows Server 2003 R2

Longhorn Server

- DFS (сервис построен на FRSv2)
 - ❖ Приоритезация реплик
 - ❖ Управление топологией
 - ❖ Оптимизированная репликация
- Print Management Console
 - ❖ Управление печатью из единой консоли
 - ❖ Управление печатью через GPO
- Volume Shadow Copy Services
 - ❖ Восстановление удалённых файлов

SMS 2003 R2

System Center Configuration Manager 2007

- Инвентаризация
 - ❖ аппаратного обеспечения
 - ❖ программного обеспечения
- Распространение ПО
 - ❖ управление стандартными конфигурациями
- Распространение обновлений
 - ❖ ПО Microsoft
 - ❖ оборудования
 - ❖ собственного ПО
- Мониторинг
 - ❖ использования ПО
 - ❖ целостность ПО
 - ❖ стандартных конфигураций компьютеров

- Развёртывание ОС
 - ❖ Business Desktop Deployment
- Инвентаризация обновлений
 - ❖ Microsoft
 - ❖ IBM, Dell, HP, ...
 - ❖ Custom – Adobe, Citrix, 1E, ... (*itcu@microsoft.com*)
- Сканер уязвимостей
- Монитор стандартных конфигураций

- Интеграция пакета функций по развёртыванию ОС с SMS 2003
 - ❖ Планирование на основе текущего набора ПО
 - ❖ Используется распространение ПО через SMS
 - ❖ Репликация образов с помощью SMS между предприятиями
 - ❖ Централизованное отслеживание и данные о состоянии
 - ❖ Пользовательские действия
- Расширенный формат образов Windows (WIM)
 - ❖ Единый файл отказоустойчивой архитектуры
 - ❖ Исключение дублирующихся файлов
 - ❖ Сжатие образа (3:1)
- Улучшенное планирование задач по установке образов
 - ❖ Всплывающие напоминания для пользователя
 - ❖ Захват и восстановление состояния
 - Средство миграции пользовательского состояния (USMT) или другое
 - ❖ Дополнительные уведомления SMS
 - Выполняется на этапе восстановления состояния в качестве пользовательского действия
 - Возможность включать и выполнять пользовательские сценарии установки
 - Пакеты SMS можно выполнять в качестве этапа плана установки

Обновления стороннего ПО

- Средство публикации пользовательских обновлений (CUPT)
 - ❖ Простая настройка применения с помощью возможностей средства публикации
- Средство инвентаризации пользовательских обновлений (ITCU)
 - ❖ Определяет системы, нуждающиеся в обновлении
- Стандартные отчёты

Обновления стороннего ПО

«Раньше нашим администраторам требовались **недели** на создание пакетов с пользовательскими обновлениями и обновлениями сторонних поставщиков, которые можно было гарантированно устанавливать в нашей производственной среде. Средство инвентаризации для пользовательских обновлений SMS 2003 R2 чрезвычайно упростило этот процесс, уменьшив необходимое время до **нескольких дней**, а по мере публикации своих обновлений другими поставщиками мы ожидаем снижения этого времени до лишь **нескольких часов**».

*Ричард Бааш (Richard Baasch)
руководитель отдела ИТ-операций
Армия США, форт Льюис*

«Возможность использовать каталоги сторонних поставщиков и создавать пользовательские каталоги для наших внутренних бизнес-приложений позволяет нам **точно** определить системы, нуждающиеся в обновлениях, отличных от Microsoft, и применять эти обновления **быстрее, проще и эффективней**, чем раньше. SMS 2003 R2 позволяет перейти от разнообразных пользовательских решений к единому решению с широкими возможностями настройки с интуитивным графическим интерфейсом пользователя».

*Джефф Снайдер (Jeff Snyder)
ИТ-администратор
Корпорация Boeing Corporation*

- Для оценки уязвимости используется MBSA 2.0
 - ❖ Перед сканированием на клиентских системах развертывается MBSA 2.0
- Предоставляются отчеты сканирования по типовым проблемам конфигурации ПО, определенных манифестом MBSA 2.0
- Администрирование как в существующих средствах сканирования SMS 2003


- **Критические уязвимости**
 - ❖ Есть ли установленные и запущенные ненужные службы?
 - ❖ Имеют ли общие папки надлежащие разрешения?
 - ❖ Включен ли брандмауэр Windows?
 - ❖ Включена ли политика надежных паролей?
 - ❖ Включены ли незащищенные гостевые учетные записи?
 - ❖ Не слишком ли много локальных администраторов на одной машине?

Мониторинг конфигураций

- Определение допустимых отклонений в конфигурации компьютера
- Улучшение устранения неполадок и сокращение «времени на разрешение»
- Отчеты о соответствии законодательным нормам
- Проверка изменений
- Построено на языке SML
 - ❖ Структура системы
 - ❖ Отношения между компонентами системы
 - ❖ Отношения между системой и ее окружением
 - ❖ Ограничения конфигурации и неизменные элементы

- Systems Management Server
- Test Server
 - Site Management
 - Computer Management
 - Collections
 - Software Distribution
 - Software Metering
 - Reporting**
 - Queries
 - Software Updates
 - Network Access Protection
 - Operating System Deployment
 - Configuration Management
 - Computer
 - Configuration Baselines
 - Configuration Items
 - Device
 - System Status
 - Security Rights
 - Tools
 - Online Library

Configuration Management

 Configuration Management allows you to define desired configurations for the computers and devices in your organization. This page provides a summary computer non-compliance report and includes links to key Configuration Management tasks.

Configuration Monitoring Summary

The following configuration baselines are reporting out of compliance:

Choose Minimum Severity: Choose Category:

Name	Severity	Non-compli...	Targeted C...	Com...	Percent Compliant
Siebel Database Server	Critical	18	18	0%	<div style="width: 0%;"></div>
Sales Reporting File Server	Critical	15	15	0%	<div style="width: 0%;"></div>
Corporate Security IAS Server	Critical	12	12	0%	<div style="width: 0%;"></div>
Corporate Headquarters AD Server	Critical	10	14	30%	<div style="width: 30%;"></div>
North America Exchange Sever	Critical	8	18	55%	<div style="width: 55%;"></div>
Europe AD Server	Critical	8	18	55%	<div style="width: 55%;"></div>
Asia AD Server	Critical	5	12	60%	<div style="width: 60%;"></div>
Asia Print Server	Critical	3	31	31%	<div style="width: 31%;"></div>
North America IIS Server	Critical	2	8	9%	<div style="width: 9%;"></div>
Asia IIS Server	Critical	2	5	31%	<div style="width: 31%;"></div>
Asia Exchange Server	Critical	2	10	26%	<div style="width: 26%;"></div>
Corporate DHCP Server	Critical	2	6	11%	<div style="width: 11%;"></div>
Woodgrove Secure Desktop	Critical	2	300,000	30%	<div style="width: 30%;"></div>

Links and Resources

Use the following link, reports and resources to manage Software Updates.

Navigation

- [Computer Configuration Items](#)
- [Computer Configuration Baseline](#)
- [Device Configuration Items](#)

Web Reports

- [Compliance by Configuration](#)
- [Compliance by Assignment](#)
- [Compliance by CI](#)

Resources

- [Configuration Monitoring Ov...](#)
- [SMS online Library](#)
- [Microsoft Desired Configurat...](#)

Actions

- Configuration Manag**
 - Import Configuration Da
 - Create
- Delete
- Properties
- Help

- Asset Metrix
 - ❖ Анализ активов:
 - Исследовательские лаборатории AssetMetrix
 - ❖ База знаний:
 - 70 000 000 экземпляров ПО
 - 430 000 приложений
 - Категоризация более 98% коммерческих приложений
 - ❖ Анализ и создание отчетов:
 - Свыше 300 настраиваемых отчетов
 - Быстрые запросы
- Softricity
 - ❖ Виртуализация приложений

SMS 2003 SP3: Asset Matrix

- Обновления раз в полгода для клиентов SA
- Расширенные возможности агента инвентаризации SMS по сбору дополнительных пользовательских данных
- Новые отчеты SMS, радикально упрощающие управление лицензиями на ПО
- Данные по оборудованию, помогающие узнать возраст ЦП и определять USB-устройства



SMS 2003 SP3: Asset Matrix

Copy || Export || Print || Add to Favorites || E-mail

Report Name: **AssetMetrix - Families (START HERE)**
 Category: **Software - Companies and Products**
 Comment:
 Parameters:

7/21/2006 12:57:48 PM (Number of Records: 34)

Family	Nr of PCs
Applications	6
Auto-responder	2
Browser	1098
Communications	
Corporate	
Data Storage	
Data Transfer	
Development	
Device Drivers	
Device Drivers	
Game	
Industry	
Internet	
Management	

Copy || Export || Print || Add to Favorites || E-mail

Report Name: **AssetMetrix - Categories of a Family**
 Category: **Software - Companies and Products**
 Comment:
 Parameters: Software Family:

7/21/2006 12:59:06 PM (Number of Records: 14)

Category	Nr of PCs
Accounting	4
Admin	04
Business Intelligence	
Collaboration	
Corporate	
Courseware	
CRM	
Finance-Tax	
Financial Reporting	

Copy || Export || Print || Add to Favorites || E-mail

Report Name: **AssetMetrix - Software from Category/Family**
 Category: **Software - Companies and Products**
 Comment:
 Parameters: Category from a Family:

7/21/2006 12:59:42 PM (Number of Records: 2)

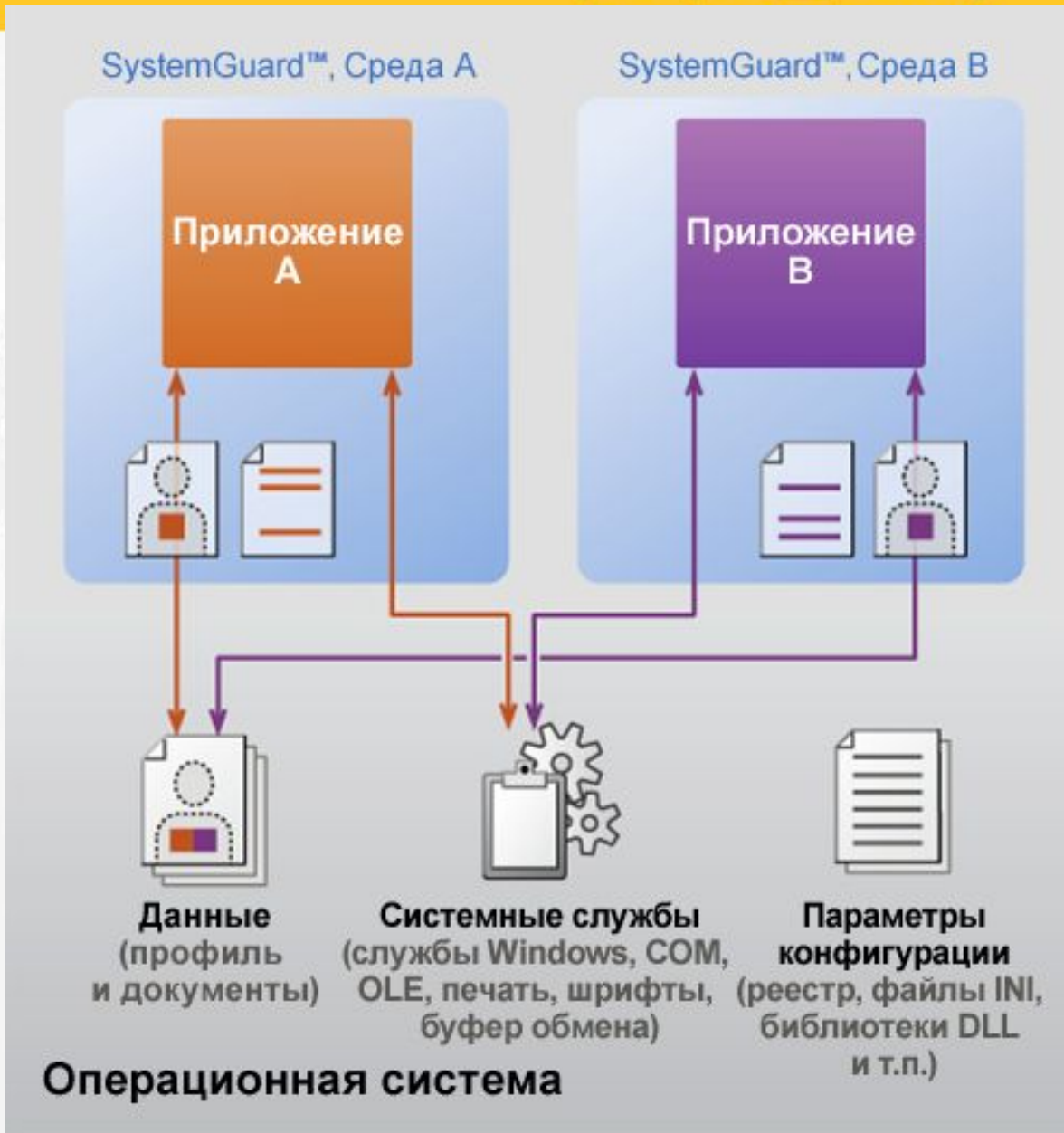
Application	Publisher	Version	Nr of PCs
SAP Front End	SAP AG	6.20 Compilation 1	1
SAP Front End	SAP AG	6.20 Compilation 4	23

SMS 2003 SP3: Softricity

Ваши способности. Наши возможности.
Microsoft

people_ready

- Виртуализуется каждый экземпляр приложений:
 - ❖ Файлы (включая системные)
 - ❖ Реестр
 - ❖ Шрифты
 - ❖ INI-файлы
 - ❖ COM-объекты
 - ❖ Службы
- Приложения не устанавливаются и не изменяют ОС
- *Задачи обрабатываются локально на центральном компьютере*



SMS 2003 SP3: Softricity

Ваши способности. Наши возможности.
Microsoft

people_ready

- **На основе разрешений**

При щелчке пользователем ярлыков на рабочем столе проверка подлинности, авторизация и проверка лицензий происходит **каждый раз**, когда пользователь запускает приложение SoftGrid

- **Централизованная передача**

В первый раз сервер передает «достаточное» количество кода (20-40%) на клиентский компьютер или сервер терминалов.

Когда требуется больше кода, он доставляется динамически.

- **Локальное выполнение**

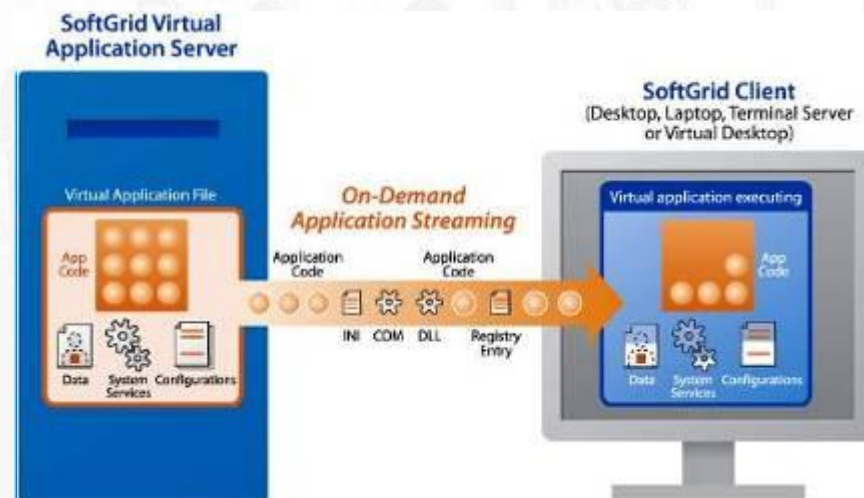
Приложение выполняется на компьютере, портативном компьютере или сервере терминалов, а не на сервере SoftGrid.

- **Кэширование для повышения производительности**

Код приложения кэшируется для повторного использования даже без сети

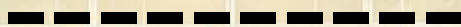
- **Поддержка использования без подключения**

Все приложения кэшируются на ограниченное время до истечения срока действия



- Домашняя страница SMS
<http://http://www.microsoft.com/sms>
- Семейство продуктов System Center
<http://http://www.microsoft.com/systemcenter>
- Веб-узлы сообщества
<http://www.microsoft.com/smsserver/community/default.aspx>
<http://http://MyITForum.com>
- SMS 2003 Scripting Center
<http://www.microsoft.com/technet/scriptcenter/default.aspx>
- Центр загрузки SMS
<http://www.microsoft.com/smsserver/downloads/default.aspx>
- Веб-презентации
<http://www.microsoft.com/events/webcasts/upcoming.aspx>

Operations Manager 2005



System Center Operations Manager 2007

- Управление событиями и производительностью
 - ❖ Консолидация информации о событиях на уровне предприятия
 - ❖ Основанные на правилах, сбор и консолидация данных
 - ❖ Проактивные предупреждения, автоматическая реакция на события
- Мониторинг приложений и служб
 - ❖ Встроенная база знаний
- Автоматизация
 - ❖ задачи
 - ❖ сценарии
 - ❖ диагностика
- Отчётность
 - ❖ Доступ через Web
 - ❖ Генерация и публикация по расписанию
- Enterprise Ready
 - ❖ Центральная консоль
 - ❖ Определение топологии
 - ❖ Отказоустойчивость
 - ❖ Расширяемость

- Более широкая поддержка ОС и баз данных
 - ❖ Поддержка Windows Server 2003 с пакетом обновления 1 (SP1) и SQL 2000 с пакетом обновления 4 (SP4)
 - ❖ Возможность использования на платформах x64
 - ❖ Готовность к Windows Server 2003 R2 и SQL 2005
- Усовершенствования по требованию клиентов
 - ❖ Поддержка непересекающихся пространств имен с взаимной проверкой подлинности
 - ❖ Поддержка имен NetBIOS, содержащих точку
 - ❖ Повышенная надежность проверки работоспособности и MCF
 - ❖ Усовершенствование алгоритмов DTS
 - ❖ Проблемы с обменом данными по медленным каналам (KB 885416)

МОМ 2005 – сводные отчёты

Microsoft

people is ready

Отчеты в составе пакета:

- Active Directory (4)
- Exchange (16)
 - ❖ Использование дисков
 - ❖ Использование IMAP4
 - ❖ Использование банка сообщений
 - ❖ Использование хранилища почтовых ящиков
 - ❖ Использование MTA
 - ❖ Использование POP3
 - ❖ Использование SMTP
 - ❖ Использование веб-почты
- Показатели базовой ОС (2)
 - ❖ ЦП, память, диск
- MOM 2005 (2)
- Анализ специальных показателей производительности (2)
- Оповещения (7)
 - ❖ Время разрешения
 - ❖ Число оповещений
 - ❖ Число оповещений: подробности

Сводный отчёт показатели базовой ОС

Operating System Performance Graph

Microsoft
Operations
Manager 2005

(Based on Daily Aggregations)

Description

10/31/2005 2:28:15 PM

Date Range : 2005-10-24 - 2005-10-31

Computer Group : Microsoft Windows 2003 Servers

	Processor		Memory		Disk		
	% Utilization	Queue Length	Available (MB)	Pages/Sec	% Free Space (Total)	Avg. Disk sec/Read (Total)	Avg. Disk sec/Write (Total)
USTEST\SNDDW001	46.67	1.80	100.13	2.26	19.55	0.00	0.01
USTEST\MG1MGMTSRV	6.86	1.67	87.99	13.88	53.16	0.01	0.01
USTEST\MG2MGMTSRV	6.75	2.50	117.85	15.96	53.76	0.01	0.01
USTEST\MG1MGMTSRV2	5.50	2.77	91.10	16.32	66.57	0.01	0.01
USTEST\MG1POINTDB	5.29	4.41	68.37	15.90	63.58	0.01	0.00
USTEST\MG2POINTDB	5.03	4.10	59.62	17.89	62.85	0.01	0.01
USTEST\MG2MGMTSRV2	4.99	3.09	70.38	17.78	59.70	0.01	0.01
USTEST\MG1RPRTDB	4.77	3.58	65.89	17.53	60.07	0.01	0.00

* All dates and times shown in Mountain Standard Time

Page 1/2

MOM 2005 – Exchange SLA SC

- Отчеты по соглашениям об уровне доступности и обслуживания для Exchange
- Укрупнение данных о событиях и производительности OpsMgr
- Повышение доступности на основе ролей сервера Exchange в масштабах компании
- Настройка целевых показателей SLA
 - Фактическая доступность по сравнению с целевым значением SLA

Exchange SLA ScoreCard



Запланиров

Незаплани-
рованные
48%

Remote Control

Exchange SLA Scorecard Solution Accelerator - Microsoft Internet Explorer

Address: http://monsrv01/slasa/

SLA Scorecard Reporting

Microsoft Operations Manager 2005

Service: Messaging

Reports for Messaging Service

ServiceLine: Exchange | Calendar Date: 07/24/2005 | Metric: ALL

1 of 1 | 100% | Find | Next | Select a format | Export

Metrics Scorecard by Week

Metric Name	SLA Target	Last Week 07/17/2005	Current Week 07/24/2005	Trend
Bridgehead Server Availability	99.000	43.690	99.129	↑
Client Availability	99.000	0.000	0.000	→
Exchange FrontEnd Server Availability	99.000	38.079	100.000	↑
Exchange Mailbox Server Availability	99.000	99.612	99.994	↑
Internet Gateway Server Availability	99.000	38.079	100.000	↑
Public Folder Availability	99.000	97.673	99.966	↑

Views: Metrics Scorecard, Measures, Trend Reports, Administration

Administration: Outage Maintenance, Server Maintenance, SLA Configuration

Done | Local intranet | 7:35 AM

EXC-01

В

ИЯ —
2003,

, ВНЕШНИЕ
NS, 4%

ные сети,
5%

MOM – открытая платформа



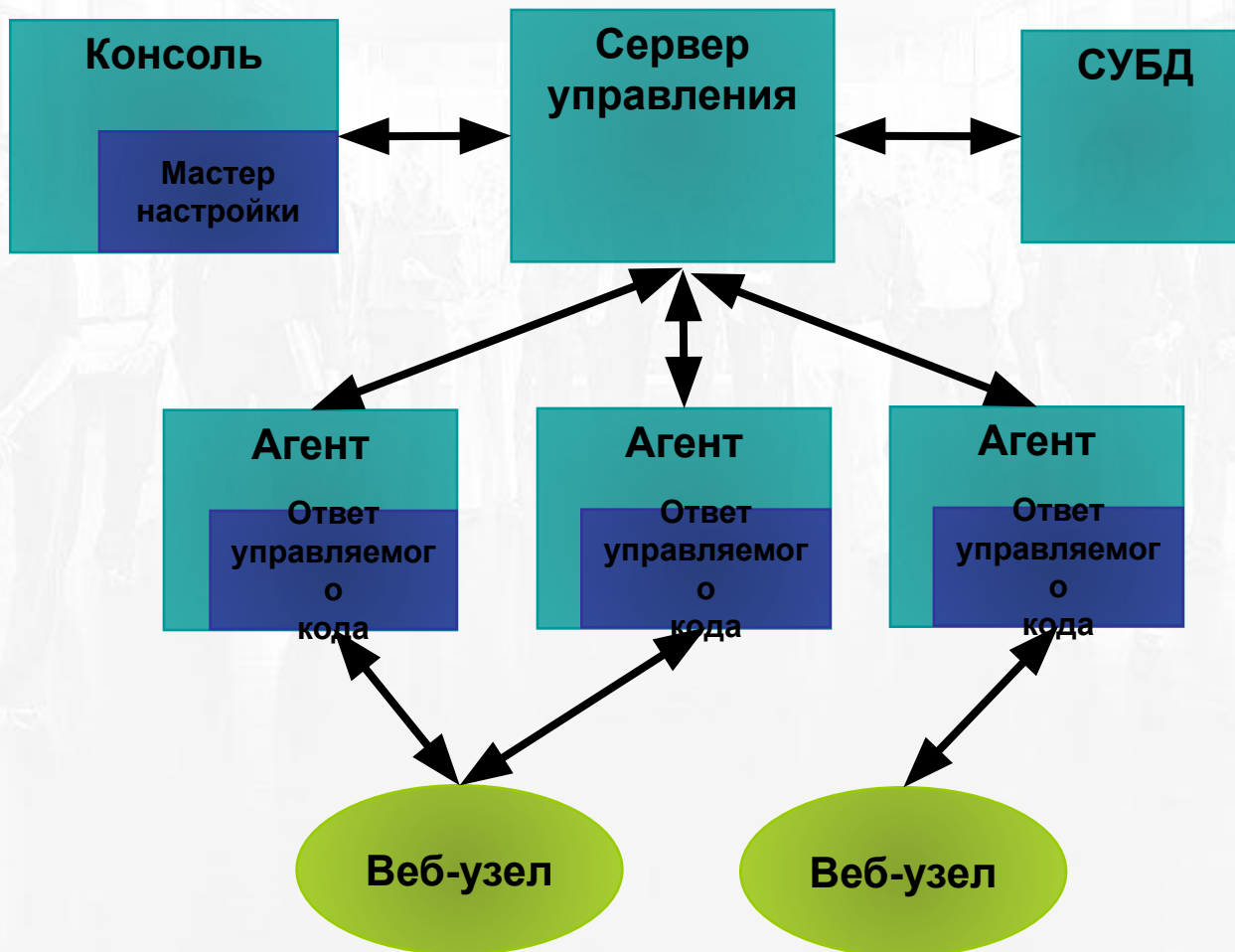
МОН 2005 – МР для WebApp

- Мониторинг доступности и производительности веб-узлов и веб-служб
 - ❖ Запросы HTTP к приложениям, которые находятся под наблюдением (синтетические транзакции)
- Сбор показателей доступности и производительности и отправка соответствующих оповещений
- Создание отчетов SLA по собранным показателям

МОМ 2005 – МР для WebApp

- Транзакция
 - ❖ Бизнес-процесс или операция, например обработка заказов или просмотр запасов
- Синтетическая транзакция
 - ❖ Суррогатная, ложная или тестовая транзакция, созданная решением для управления производительностью и отправленная системе на выполнение
 - ❖ Используется для мониторинга производительности приложений с точки зрения клиента

МОМ 2005 – МР для WebApp



System Center Operations Manager 2007



Комплексный мониторинг служб

Комплексный мониторинг служб за счет интегрированного наблюдения за приложениями, инфраструктурой и действиями конечных пользователей



Оптимально для Windows

Знания, накопленные группами разработчиков серверов, клиентских приложений и прикладных программ Майкрософт, позволяют быстрее решать проблемы



Повышение эффективности

Интегрированное взаимодействующее решение, которое улучшает эффективность управления ИТ-средой

Повышение эффективности

Ваши способности
Microsoft

people & ready

Для оператора

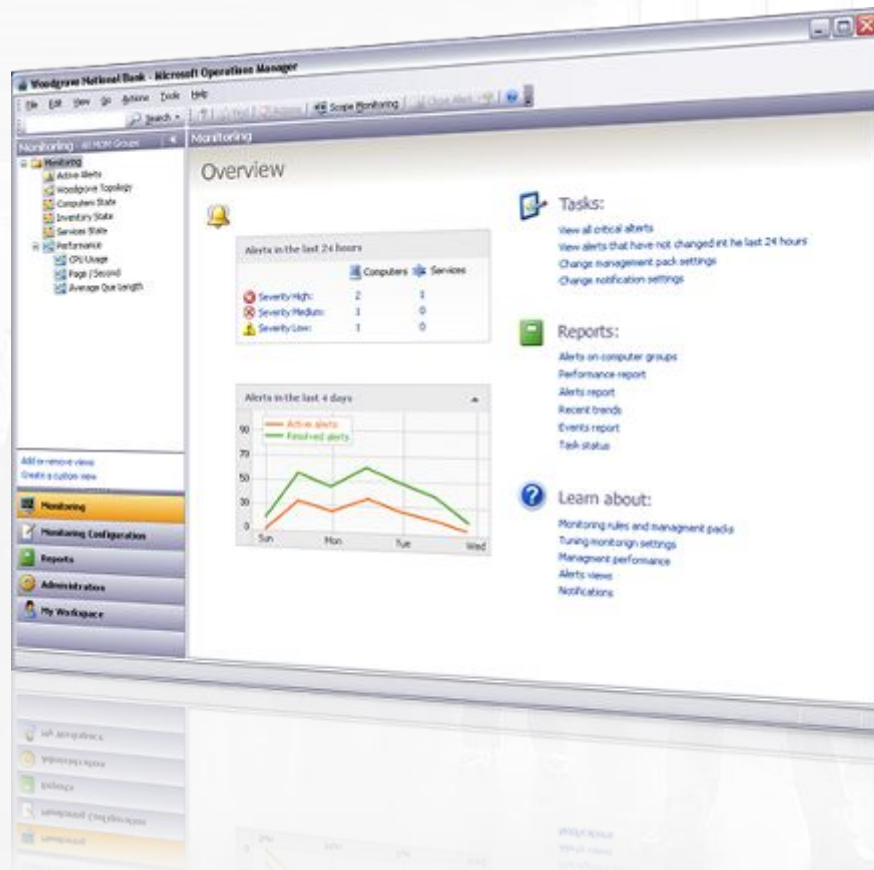
- Единая операционная консоль с безопасностью на основе ролей
- Страницы обзора и интегрированные функции поиска для лучшего понимания и быстрого нахождения информации

Для администратора

- Управление Active Directory с целью настройки обнаружения, учетных записей групп и агента
- Новые самонастраивающиеся пороговые значения оптимизируют оповещения в случае нарушения принятых шаблонов использования

Для автора

- Удобное использование, настройка и создание отчетов
- Пакеты управления на основе XML с контролем версий



Оптимально для Windows

Ваши способности
Microsoft

people ready

- Решение проблем с помощью знаний, представлений, информационных панелей и встроенных задач
- Настройка параметров мониторинга через раздел My Workspace
- Упреждающее решение проблем с аварийными сбоями и зависаниями с помощью мониторинга исключений без применения агента
- Мониторинг использования, надежности и ошибок для Windows Vista, Windows XP и Office
- Специальная служба для эффективной архивации журналов событий безопасности



Быстрое решение проблем и снижение общей стоимости владения средой Windows

Комплексный мониторинг служб

Microsoft

people ready

- Мониторинг состояния распределенных приложений вплоть до уровня оборудования
- Синтетические транзакции для мониторинга действий конечных пользователей
- Удобные шаблоны и конструкторы распределенных приложений для создания пакетов управления



Полная интеграция консоли с помощью элемента управления ReportViewer

Интеграция функций безопасности с безопасностью OpsMgr

Сервер управления записывает собранные данные непосредственно в хранилище (без задержек, без DTS)

Хранилище

Содержит наборы данных для отдельных типов данных, поддерживающие автоматическое укрупнение, подготовку и оптимизацию
Поддерживает несколько групп управления

Отчеты

Понятные заголовки параметров

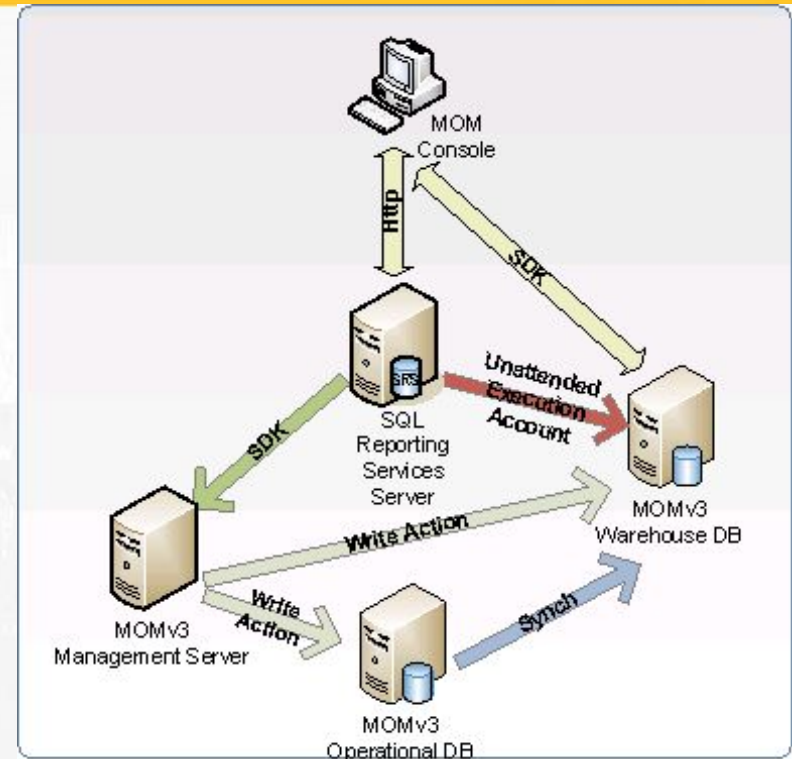
Удивительные диаграммы

Универсальность и повторное использование

Пакет управления

В пакете управления содержатся отчеты, их зависимости и средства локализации

Пакет контролирует, какие данные отправляются в операционную базу данных, в хранилище или в оба места



2-я бета-версия
Июнь 2006

Release Candidate
3-й кв. 2006 г.

Передача
в производство
4-й кв. 2006 г.
Поступление
в продажу:
янв. 2007 г.

- Более 7000 тестировщиков бета-версии
- 24 TAP-клиента и более 100 RDP-клиентов по всему миру
- 41 TAP-партнер работает над пакетами управления, соединителями и расширениями
- Основные решения для SQL 2005, Windows Vista, Office и Exchange
- На момент передачи в производство ИТ-отделом Майкрософт будет выполнено развертывание решения на 6500 серверов и 20 000 настольных ПК

Зарегистрироваться для получения бета-версии можно на веб-странице
<http://www.microsoft.com/opsmgr/>

Ваши способности. Наше вдохновение.

Microsoft

System Center Data Protection Management Server 2005

people  ready

97% всех ленточных накопителей хранят резервные копии в виде одного файла

Strategic Research

85% ленточных накопителей хранят данные менее 30 дней

IDC

Ошибки ленточных накопителей

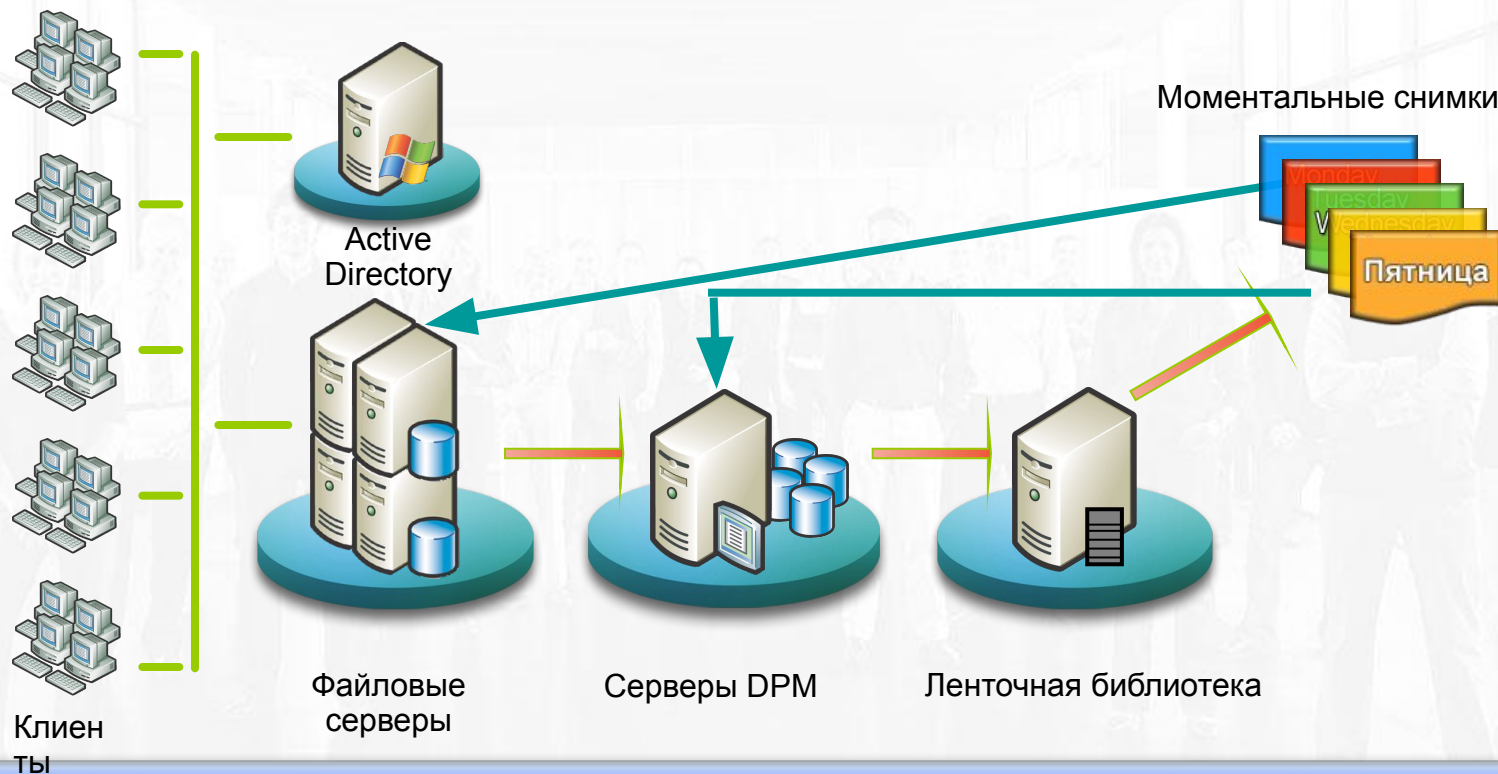
- ◆ **41%** - согласно Yankee Group
- ◆ **66%** - согласно Strategic Research
- ◆ **70%** - согласно Promise

По разным причинам, включая ошибки чтения ленты, поврежденные индексы, механические повреждения механизма смены ленты, ошибки нахождения ленты и т. д.

Для чего предназначен DPM?

- Почти непрерывная защита файлов
 - ❖ Агент DPM в файловых серверах
 - ❖ Изменения на уровне байтов передаются на сервер DPM
- Большое количество запланированных моментальных снимков на день
- Простое восстановление администратором или пользователем
 - ❖ быстрое восстановление с накопительного диска

System Center – DPM 2005



- Позволяет восстанавливать сам сервер DPM (состояние системы, точные копии)
- Дает возможность восстановить любой объект на рабочих серверах с ленточного накопителя
- Предоставляет независимому поставщику программных продуктов возможность контролировать этот процесс с помощью собственных программных приложений
- Доступные решения: Yosemite, Veritas, CommVault, Windows Backup

Пример: корпорация Майкрософт

Информация о заказчике

- Мировой лидер в области разработки компьютерного ПО и ПО для бизнеса
- Доходы, превышают 39,7 миллиардов дол. США в год по состоянию на конец июня 2005 года
- Более 61 000 человек в 89 странах

Задача

Необходимо найти способ создания резервных копий и восстановления данных для 115 филиалов компании, отличный от использования ленточных накопителей.

Преимущества решения DPM

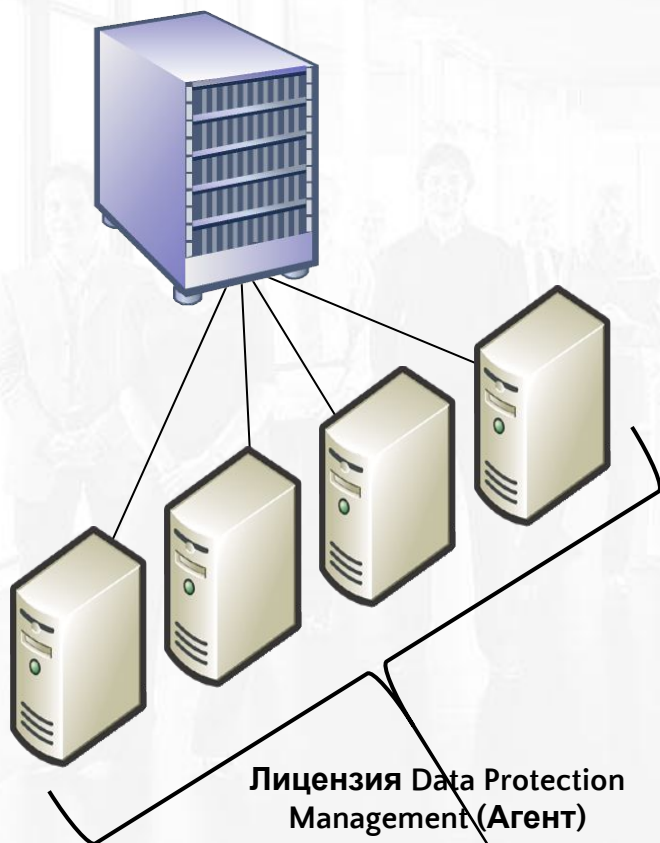
- ❖ Экономия в 1,4 миллиона дол. США за первый год внедрения из-за того, что не нужно поддерживать инфраструктуру, основанную на ленточных накопителях в 115 филиалах
- ❖ Более удобное использование поскольку восстановление данных, которое раньше отнимало часы для считывания с лент, теперь выполняется за считанные секунды
- ❖ Улучшенный процесс защиты данных для персонала и сотрудников, обеспечивающих доступность данных

Пример: корпорация Майкрософт

Центр обработки данных	Филиалы	Серверы	Объем данных	Серверы DPM
г. Редмонд	58	87	15,4 Тбайт	4
г. Дублин	35	78	22,1 Тбайт	5
г. Сингапур	22	48	5,85 Тбайт	3
	115	213	43,3 Тбайт	12

Мгновенный доступ к последним данным за как минимум 14 дней

Data Protection Manager - Серверная лицензия



- Цена– модель «Сервер-Агент»
 - ❖ Программа FPP (Коробочная версия продукта)
 - 950 дол. США = Сервер + 3 агента
 - 559 дол. США = 3 дополнительных лицензии DPML
 - ❖ Открытая и выборочная лицензия Ориентировочно
 - 424 дол. США = Сервер
 - 147 дол. США = лицензия DPML
- Доступно в любых вариантах
 - ❖ OEM, полный пакет продукта, гарантированное ПО
- Языки
 - ❖ Английский, немецкий, французский, испанский, китайский (традиционный/упрощенный), японский, корейский

Ваши способности. Наше вдохновение.
Microsoft

Service Desk

people  ready

Просто в использовании

- Интуитивно понятный пользовательский интерфейс
- Основные формы «как в ITIL/MOF»
- Простая инсталляция системы: «Next, Next, Next, Finish» ☺

Интеграция с другими продуктами Microsoft

- Совместная работа с Office 2007
- Использование MOM для процессов управления инцидентами и проблемами
- Configuration Manager для инвентаризации
- Использование MOF для автоматизации процессов

Простота настройки

- Использование привычных инструментов для настройки форм и процессов
- Использование большого количества уже готовых сценариев: «только чуть подправить»
- Конфигурирование «визардами»

Состав "Service Desk"

Автоматизация лучших практик



Управление Знаниями

- **Создано на SharePoint 2007**
 - ❖ Доступ к контенту в портале или консоли
 - ❖ Полноценный поиск
 - ❖ Статьи и вложенные файлы линкуются к CMDB
 - ❖ Создание и согласование новых статей используя инструменты MS Office
- **Общий формат**
 - ❖ Основан на MAML, который используется в MOM, MSDN и TechNet
 - ❖ Просмотр базы знаний из MOM через Service Desk
 - ❖ Интеграция результатов поиска с TechNet и MSD
- **Процессная документация**
 - ❖ Не противоречит и поддерживает MOF



Knowledge

Office SharePoint 2007



Forms

Office Forms Server 2007



Workflow

Windows Workflow Foundation



CMDB
Based on SDM

Формы

- Созданы в InfoPath Server 2007
 - ❖ XML-based
 - ❖ Показ форм через HTML и WinForm
 - ❖ Кастомизация с помощью InfoPath 2007
- UI поддерживает MOF/ITIL
 - ❖ Формы содержат рекомендованные понятия и термины
- Настройка пользовательского интерфейса
 - ❖ Изменение названий полей без модификации схемы данных
 - ❖ Добавление новых форм, используя InfoPath 2007



Knowledge

Office SharePoint 2007



Forms

Office Forms Server 2007



Workflow

Windows Workflow Foundation



CMDB

Based on SDM

Workflow

- Создан на Windows Workflow Foundation (WinWF)
 - ❖ Поддержка процессов как для систем, так и для людей
 - ❖ Визуальный дизайнер процессов Visual Studio 2005
- Автоматизация MOF/ITIL
 - ❖ Готовые имплементации процессов MOF/ITIL
- Настраиваемые процессы
 - ❖ Настройка большим количеством «визардов»
 - ❖ Создание новых процессов с помощью Visual Studio 2005



Knowledge

Office SharePoint 2007



Forms

Office Forms Server 2007



Workflow

Windows Workflow Foundation



CMDB

Based on SDM

Технологии в "Service Desk"

CMDB

- **Создано на технологии SDM**
 - ❖ Общая meta-model и core model для System Center
 - ❖ Хранилище данных: SQL 2005
- **Конфигурационные единицы**
 - ❖ Hardware, software, пользователи, сервисы и т.д..
 - ❖ Связи между Конфигурационными Единицами (равноправные, подчиненные)
- **Work Items**
 - ❖ Отслеживание Инцидентов, Проблем, RFC
 - ❖ Линкование Конфигурационных Единиц с Work Items



Knowledge

Office SharePoint 2007



Forms

Office Forms Server 2007



Workflow

Windows Workflow Foundation



CMDB

Based on SDM

MMS Preview
April 2006

Beta 1
2H 2006

Beta 2
1H 2007

RTM
2H 2007

- Обратная связь с клиентами и партнерами в процессе создания
- Особое внимание: простота, интегрируемость, расширяемость
- Стратегические цели:
 - Глубокая интеграция с System Center
 - Управление Инцидентами и Проблемами (Incident and Problem Management)
 - Управление Активами (Asset Management)
 - Управление Изменениями (Change Management)
 - Самообслуживание (Self-Service Solutions)

