



Эффективное управление ИТ

Symantec Endpoint Management

Идеи ИТ управления



Полноценное управление жизненным циклом ИТ значительно сокращает стоимость владения и непрерывного обслуживания инфраструктуры



Автоматизация процессов и исполнения задач сокращает время, затрачиваемое на повторяемые процедуры, и позволяет сосредоточиться на обеспечении бизнес-задач.

Как добиться большего с нашим ИТ бюджетом?

29%

Новые
активы

ИНИЦИАТИВЫ

71%

Поддержка и
Обслуживан
ие



Source: IT Spending and Staffing Report, Gartner, January 2009 (G00164940)

От утилит и инструментов к сервисам



- Что важнее – использование технически совершенного инструментария или обеспечение наилучшего сервиса для конечного пользователя?
- Бывает ли два в одном? Конечно!

Какие услуги предоставляются?

Безопасность

- **Самостоятельная установка Endpoint Protection**
- Обработка повышения уровня угроз
- Автоматический аудит и реакция на результаты
- Реакция на эпидемию
- Пропажа активов
- Мобильная безопасность – уничтожение данных
- Замена ПО безопасности на Symantec
- **Увольнение и сокращение**
- Списание активов
- Сброс пароля пользователя
- Проверка уровня безопасности нового оборудования
- Блокировка украденных ПК

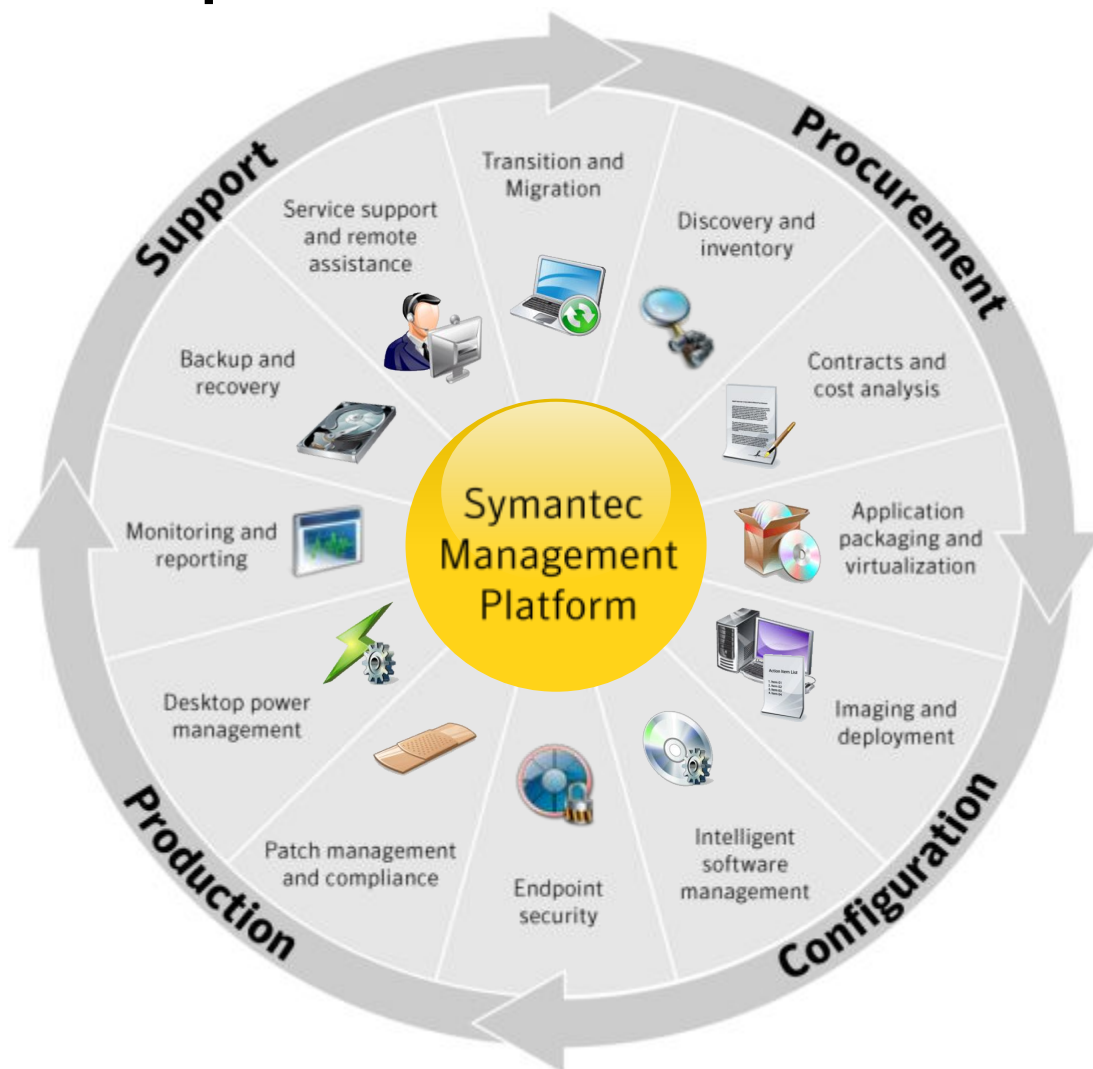
IT

- Самостоятельная установка ОС
- Запрос/установка ПО
- Самостоятельная работа с резервными данными
- **Миграция ОС (Vista, Win 7)**
- Запрос оборудования
- Возврат по лизингу
- Запрос IMAC
- Запрос мобильного
- Запрос ПО (закупка или со склада)
- Запрос/выдача/докупка расходных материалов
- Запросы изменений на серверы
- Обслуживание Active Directory
- Списание активов

ОК/Бухгалтерия

- Найм нового на работу
- Увольнение с работы
- **Перевод сотрудника – новый департамент или местоположение**
- Отчет по расходам
- Запрос на отпуск
- Запрос командировки
- Заявка на расходники
- Резервирование активов (проекты, корп. машины, и т.д.)
- Поиск владельца актива
- **Закупка и обработка заявок на новое оборудование**
- Новые активы по новым договорам лизинга

Жизненный цикл ИТ



Платформа управления и решения Symantec

Управление инфраструктурой

- Altiris Client Management
- Altiris Server Management
- Mobile Management

Управление сервисами и ИТ-активами

- Altiris Asset Management
- Symantec ServiceDesk
- Symantec Workflow

Интеграция с решениями Symantec

- SYMC Endpoint Protection
- SYMC Data Loss Prevention
- SYMC Endpoint Encryption
- BE System Recovery
- BE Infrastructure Mgmt

Интеграция с решениями 3х фирм

- Dell Management Console
- HP Client Manager
- Fujitsu Client Manager
- Intel vPro
- Решения партнеров

Symantec Management Platform

Единый функционал

Единая БД



Удобная консоль



Модульный агент



Унифицированный стандарт работы



IT Management Suite 7

КЛЮЧЕВЫЕ КОМПОНЕНТЫ

Решения ITMS 7



Client Management Suite 7



Server Management Suite 7



Asset Management Suite 7



Workflow 7



ServiceDesk 7



Wise Package Studio

Client Management Suite 7



Решения

- Инвентаризация
- Развертывание станций
- Обновление систем
- Управление ПО
- Удаленный контроль
- Виртуализация софта

Выгоды

- Полная отчетность по клиентским ПК
- Установка без администратора
- Защищенные клиентские платформы
- Контроль приложений
- Портал для запроса лицензий и ПО
- Поддержка пользователей
- Стабильность работы

Server Management Suite 7



Решения

- Инвентаризация
- Развертывание систем
- Обновление платформ
- Управление ПО
- Мониторинг

Выгоды

- Полноценный учет серверов
- Установка на чистые системы
- Защищенные серверы
- Контроль приложений
- Непрерывное предоставление сервисов и контроль доступности

Asset Management Suite 7



Решения

- CMDB
- Управление лицензиями
- Учет ИТ контрактов
- Управление активами
- Штрих-коды

Выгоды

- Полная информация об ИТ в одной БД
- Обеспечение лицензионной чистоты
- Хранение и контроль данных договоров
- Оценка общей стоимости
- Сканирование и физический учет

Workflow Solution 7



Выгоды

- Автоматизация рутинных задач
- Вовлечение персонала в ИТ-процессы
- Сокращение человеческих ошибок
- Сохранение времени
- Повышение уровня готовности к ИТ аудиту
- Управление разнообразными системами
- Непрерывное улучшение процессов

Выгоды

- Разработан в соответствие с ITIL
- Содержит встроенные модифицируемые процессы
- Повышение уровня сервиса ведет к росту эффективности
- Набор логики для работы с конечным пользователем
- Поддержка автоматизации своих собственных процедур
- Отображение простых экранных форм облегчает работу
- Разграничение доступа к функционалу

Wise Package Studio Suite



Решения

- Professional Edition
- Enterprise Mgmt. Server
- Quality Assurance

Выгоды

- Хранилище пакетов приложений
- Снимки состояний пакетов
- Анализ конфликтов приложений
- Тестирование пакетов
- Встроенная технология workflow
- Автоматизированное публикование
- MSI редактирование и коррекция патчей

Собираем все лучшее в одном решении

7 шагов к успешной миграции на Windows 7



1 Оценка готовности ИТ



2 Построение единого образа



3 Подготовка пакетов ПО



4 Захват данных пользователя



5 Формирование настроек



6 Миграция систем



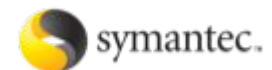
7 Отчетность и оценка

Возможности платформы управления



Обнаружение

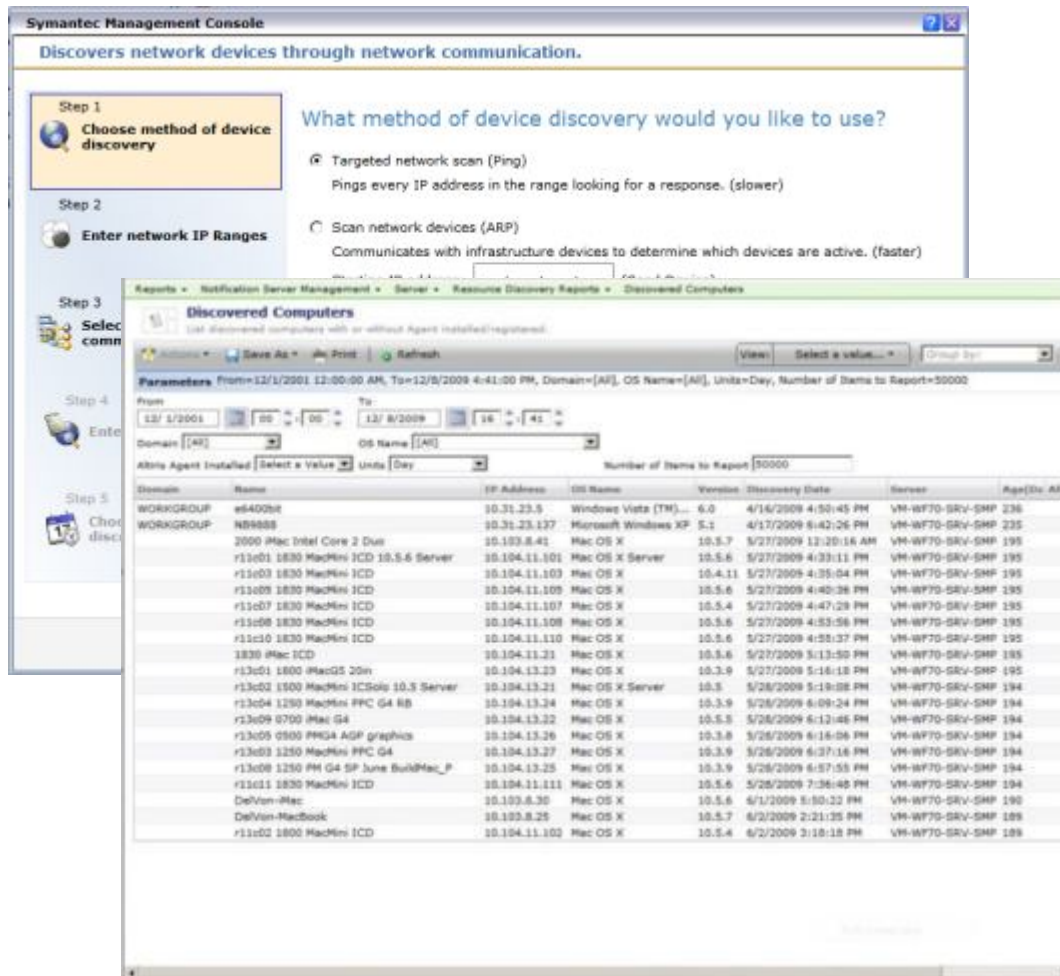
Symantec Management Platform



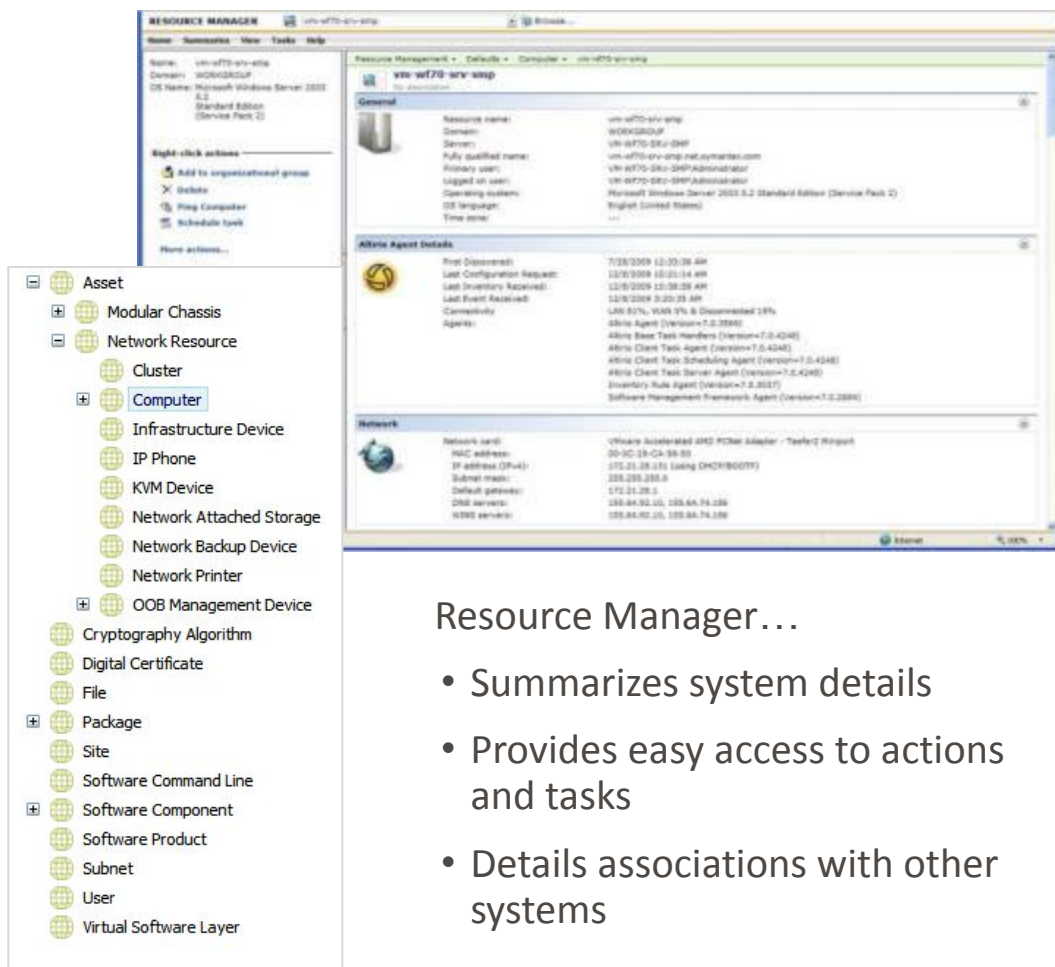
Точное определение устройств в сети

Прозрачность в ИТ

- Своевременные данные об ИТ-среде
- Снижение риска наличия уязвимых систем
- Возможность снижения энергопотребления неиспользуемыми активами



Сбор начальных данных о системах



Resource Manager...

- Summarizes system details
- Provides easy access to actions and tasks
- Details associations with other systems

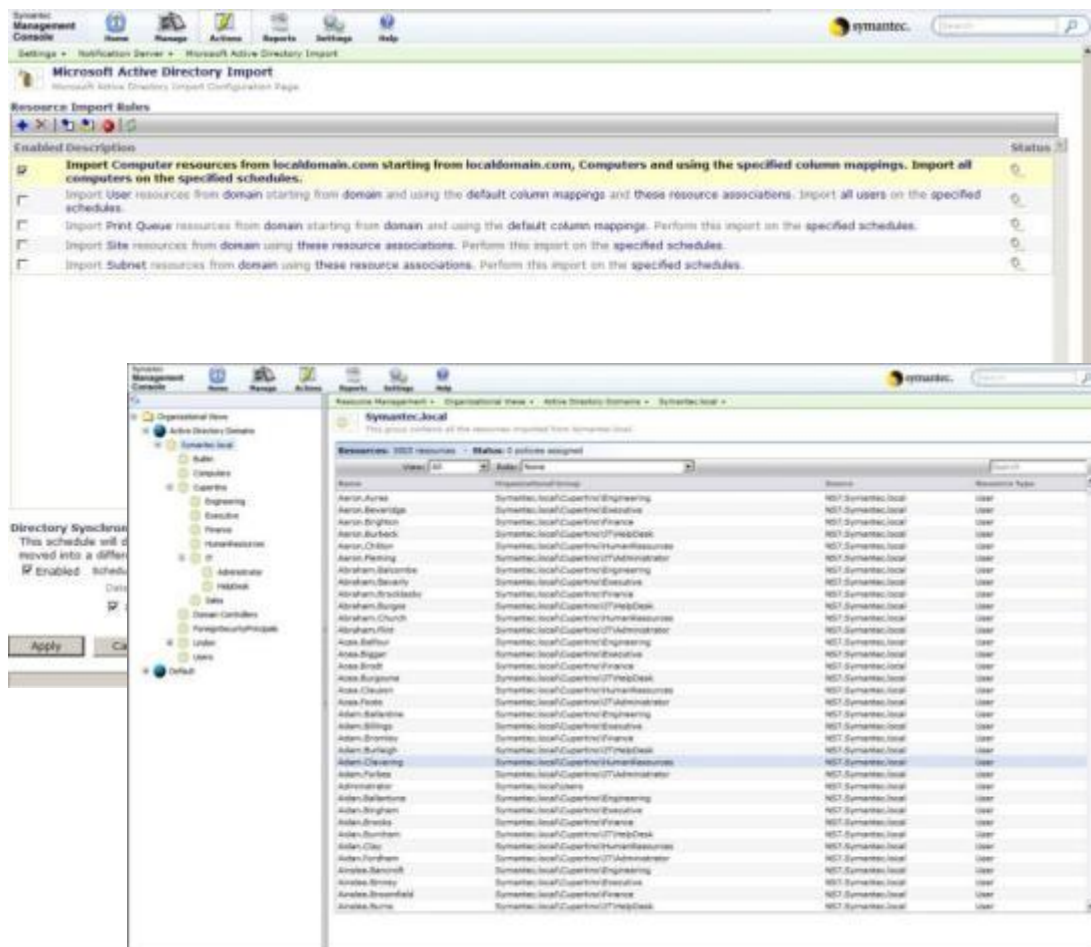
Учет и контроль

- Наполнение данными Symantec CMDB
- Базовая информация для многих ИТ-процессов
- Первый шаг к системе управления ИТ-активами

Импорт данных из внешних источников

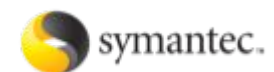
Интеграция

- Обмен данным с внешними базами и поддержание актуальной информации
- Импорт сведений об объектах из каталога Active Directory



Управление

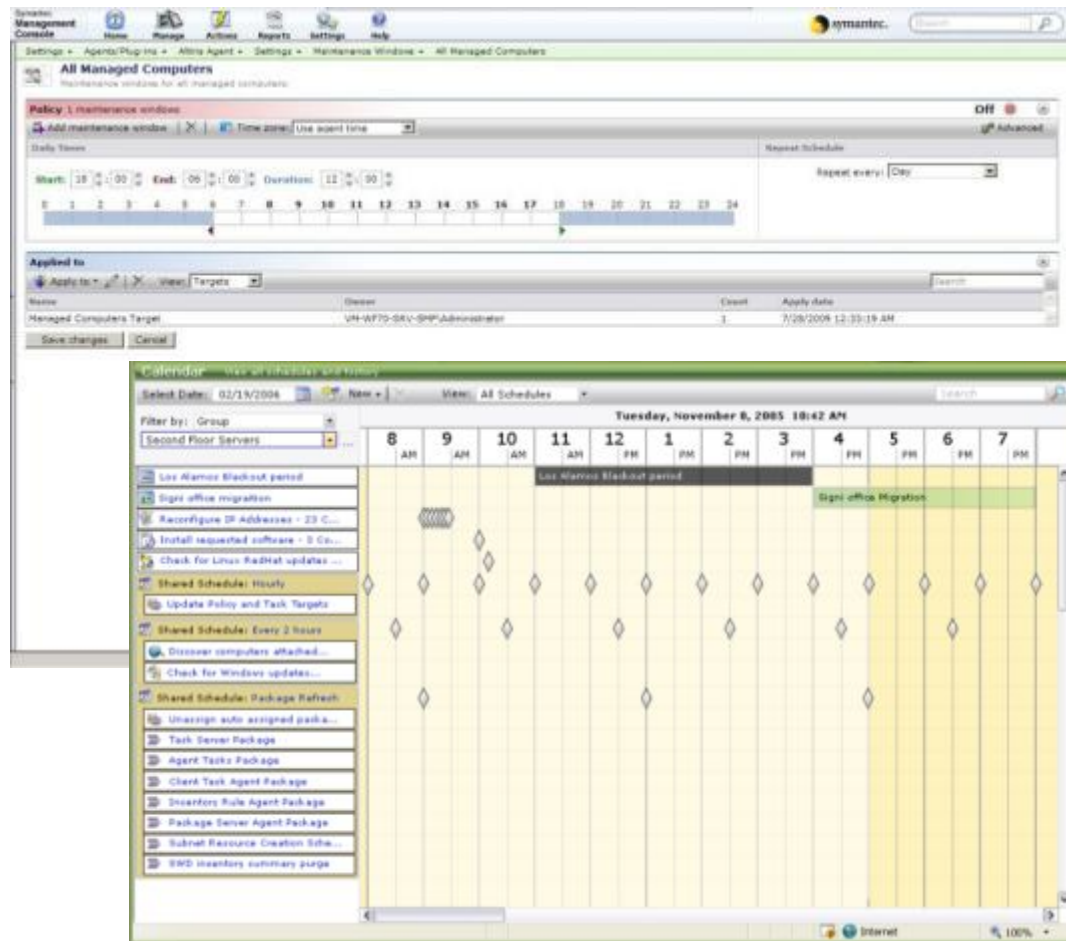
Symantec Management Platform



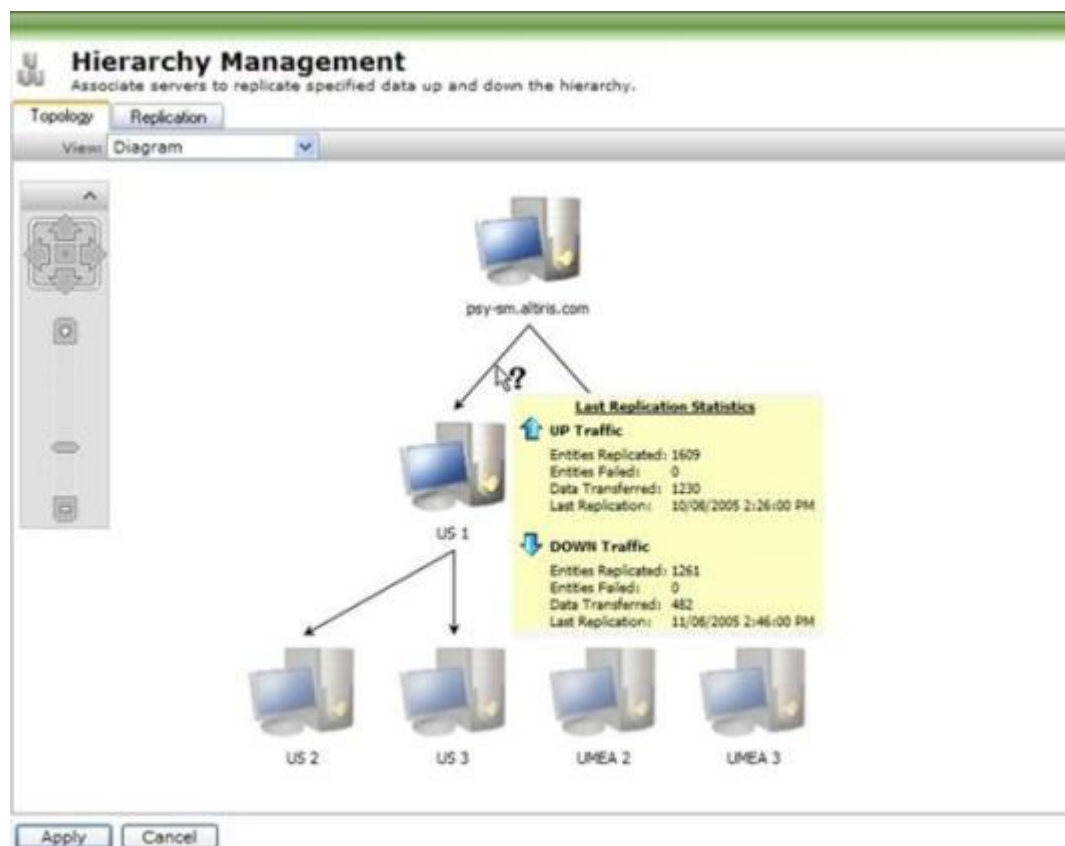
Централизованный агент и управление политиками

Гибкость

- Единый модульный агент снижает нагрузку на систему
- Создание политик, которые выполняют несколько задач по цепочке
- Контроль активности в рамках настраиваемых окон обслуживания



Многоуровневая архитектура



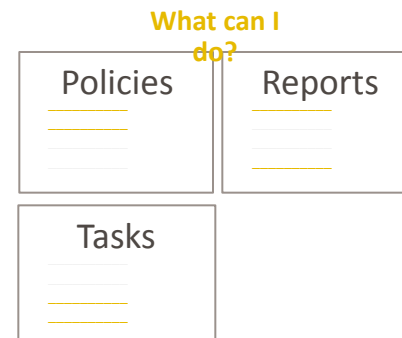
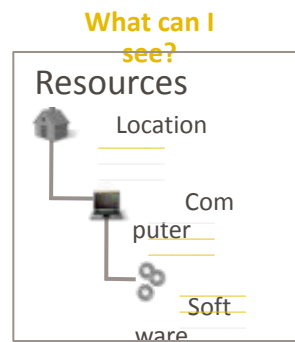
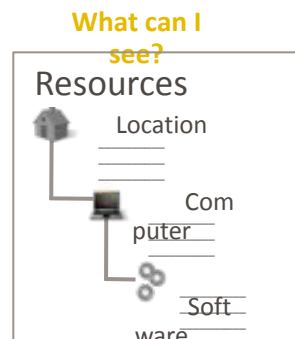
Иерархия

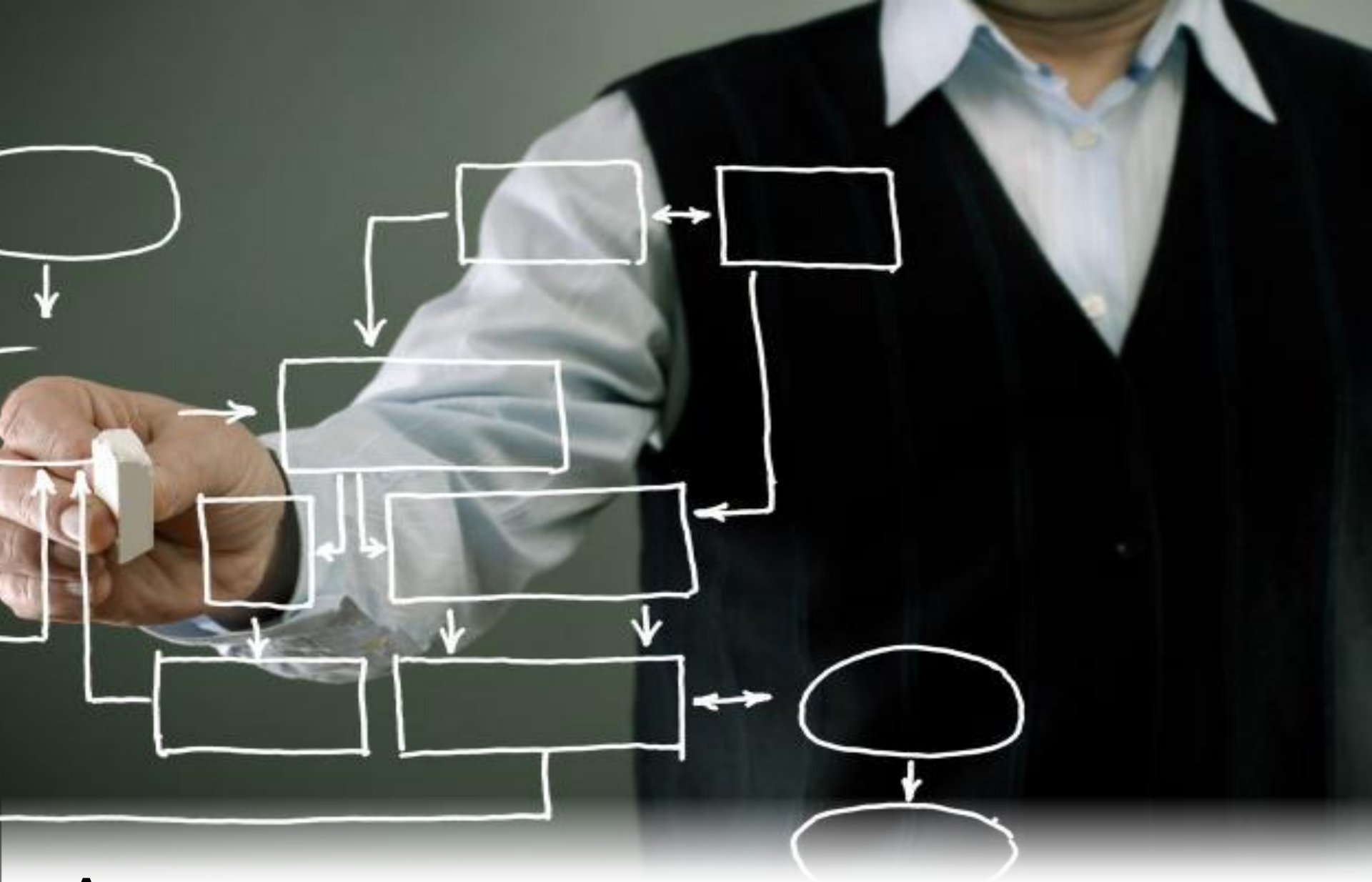
- Единый стандарт в установке, управлении и конфигурировании
- Централизованный контроль всех регионов
- Уменьшенная загрузка малых удаленных офисов

Разграничение ролей и задач

Безопасность

- Создание определенных ролей управление
- Разработка логической структуры ИТ
- Отображение ИТ-систем в соответствии с привилегиями и ролью
- Наделение правами отдельных ролей



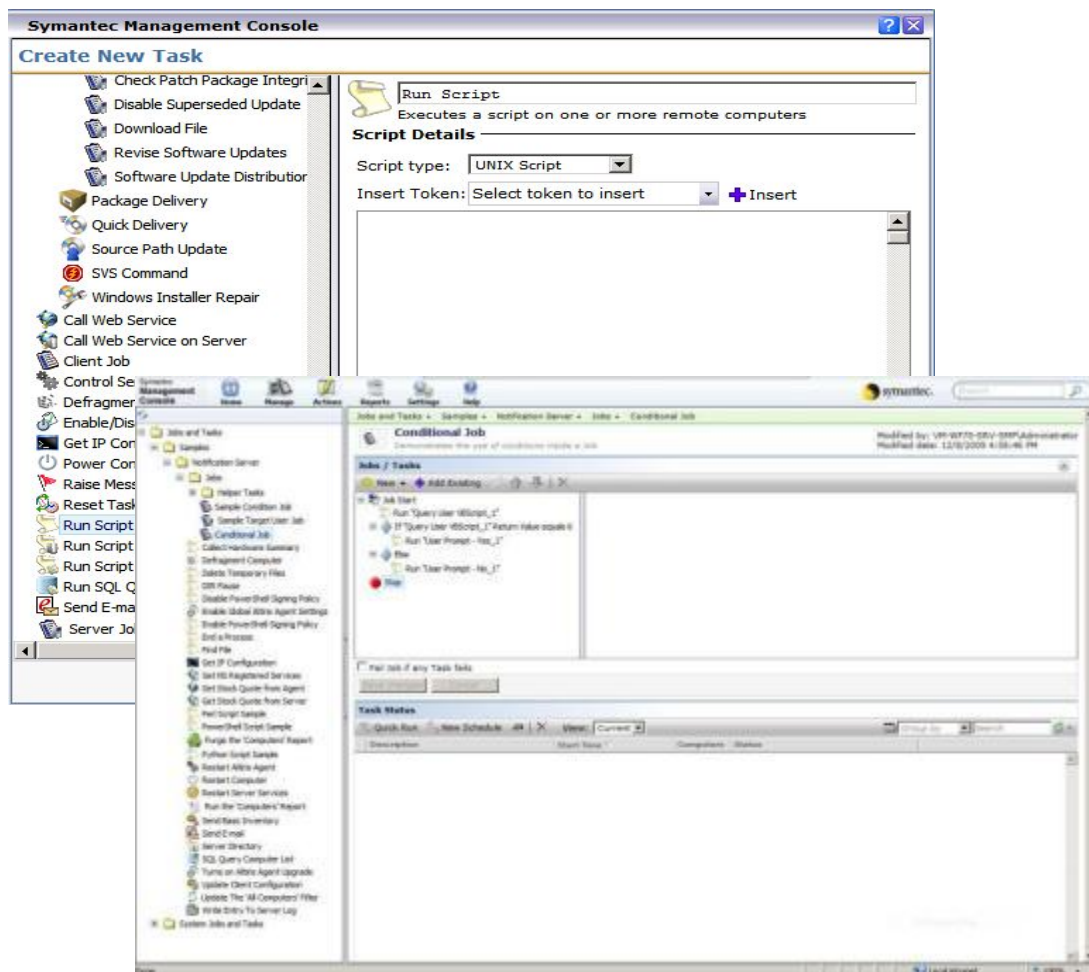


Автоматизация

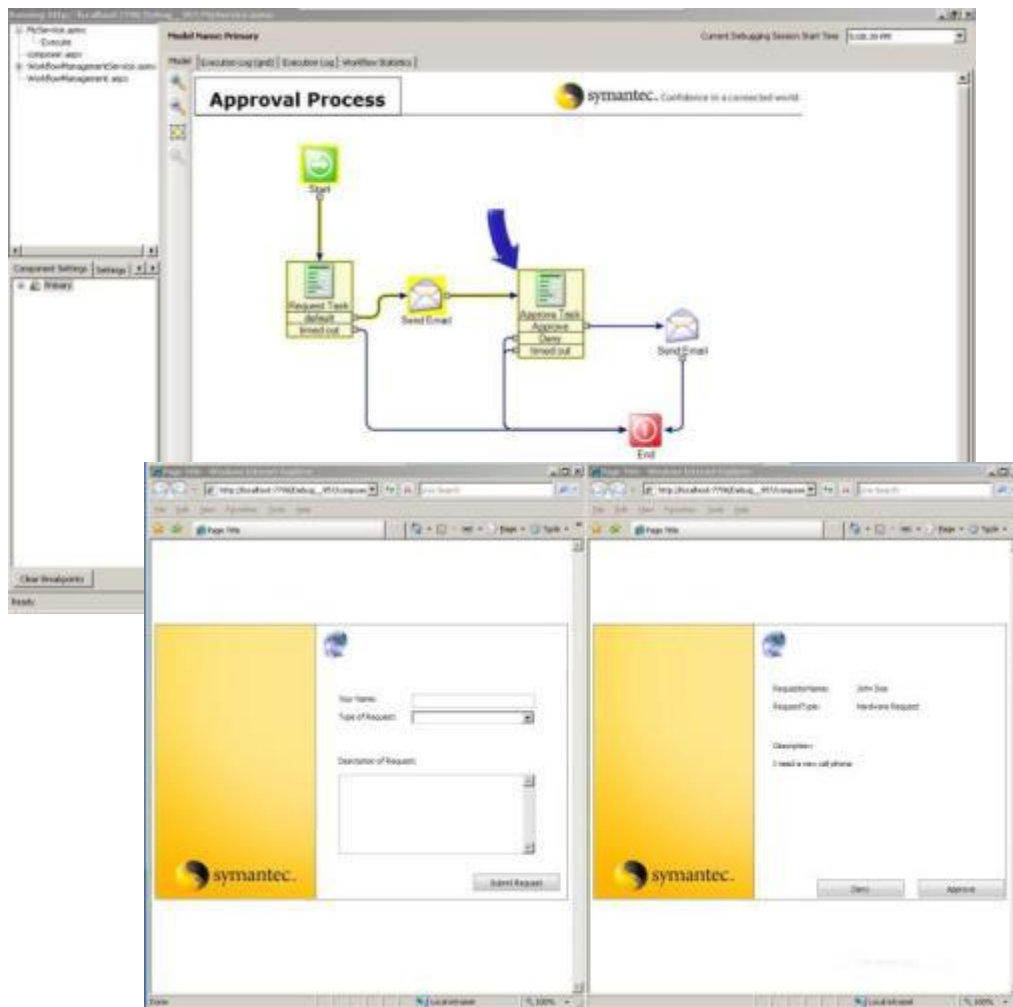
Управление задачами и контроль выполнения

Оптимизация

- Регулярные или разовые задачи под контролем
- Сложные ИТ-задачи объединены в одну логическую цепочку
- Выполнение задач в реальном времени
- Ветвление исполнения



Встроенный модуль Workflow и редактор форм



Ускорение

- Построение, тестирование и работа с ИТ-процессами
- Сокращение рисков за счет уменьшения ошибок
- Строит мост между ИТ и бизнесом
- Поддерживает работу со всеми решениями Symantec

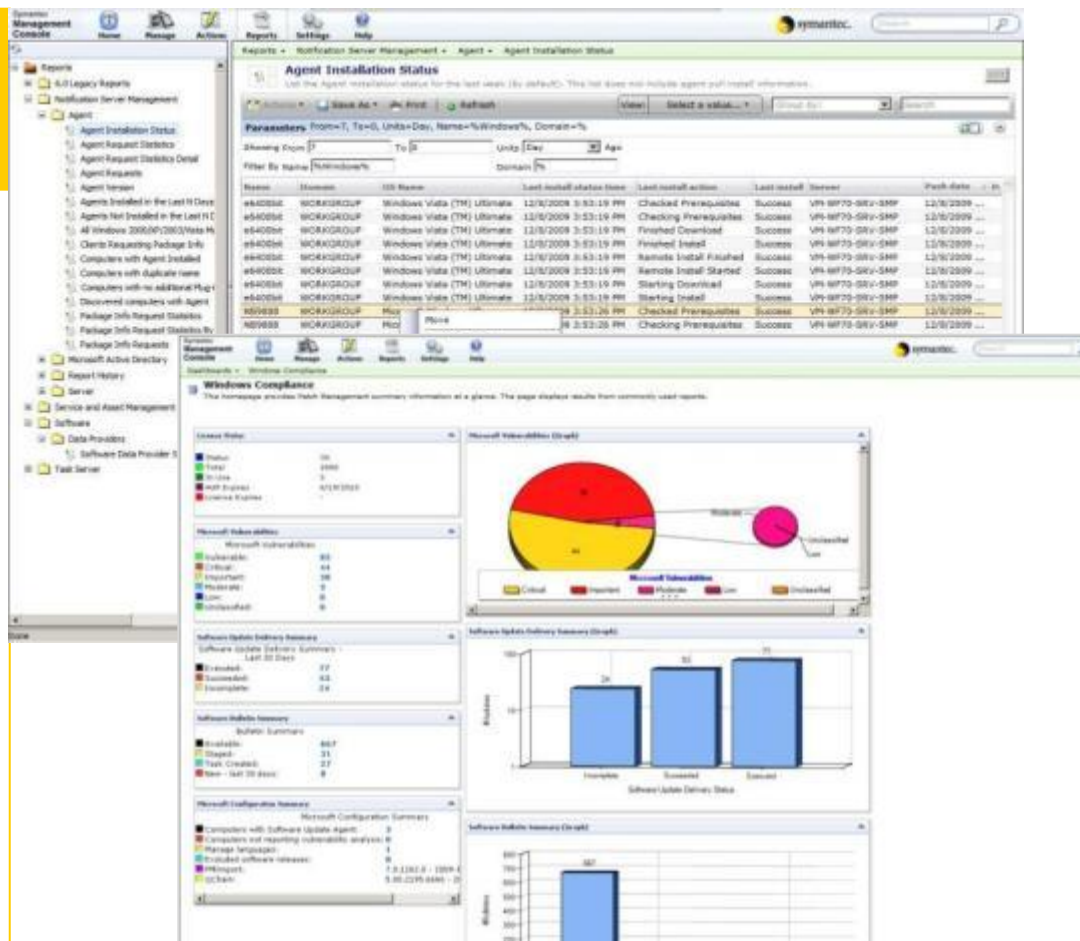


Отчетность

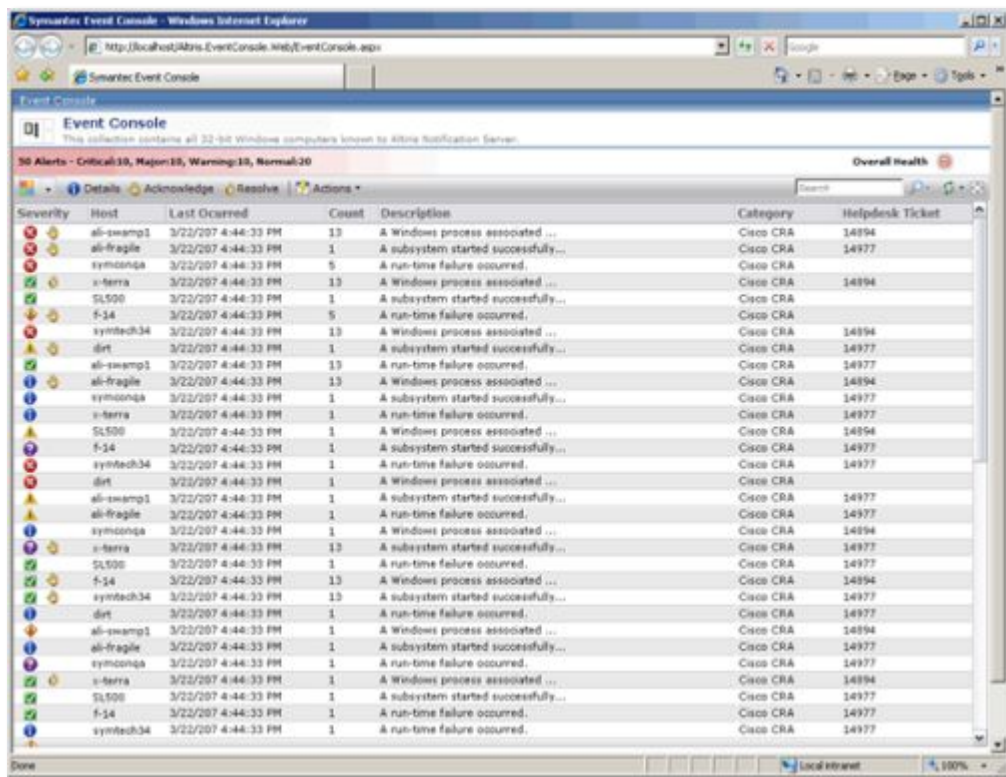
Настраиваемая отчетность и порталы

Информация

- Управление ИТ-активами из контекстного меню отчетов и порталов
- Использование дизайнера отчетов для разработки
- Актуальная информация всегда под рукой



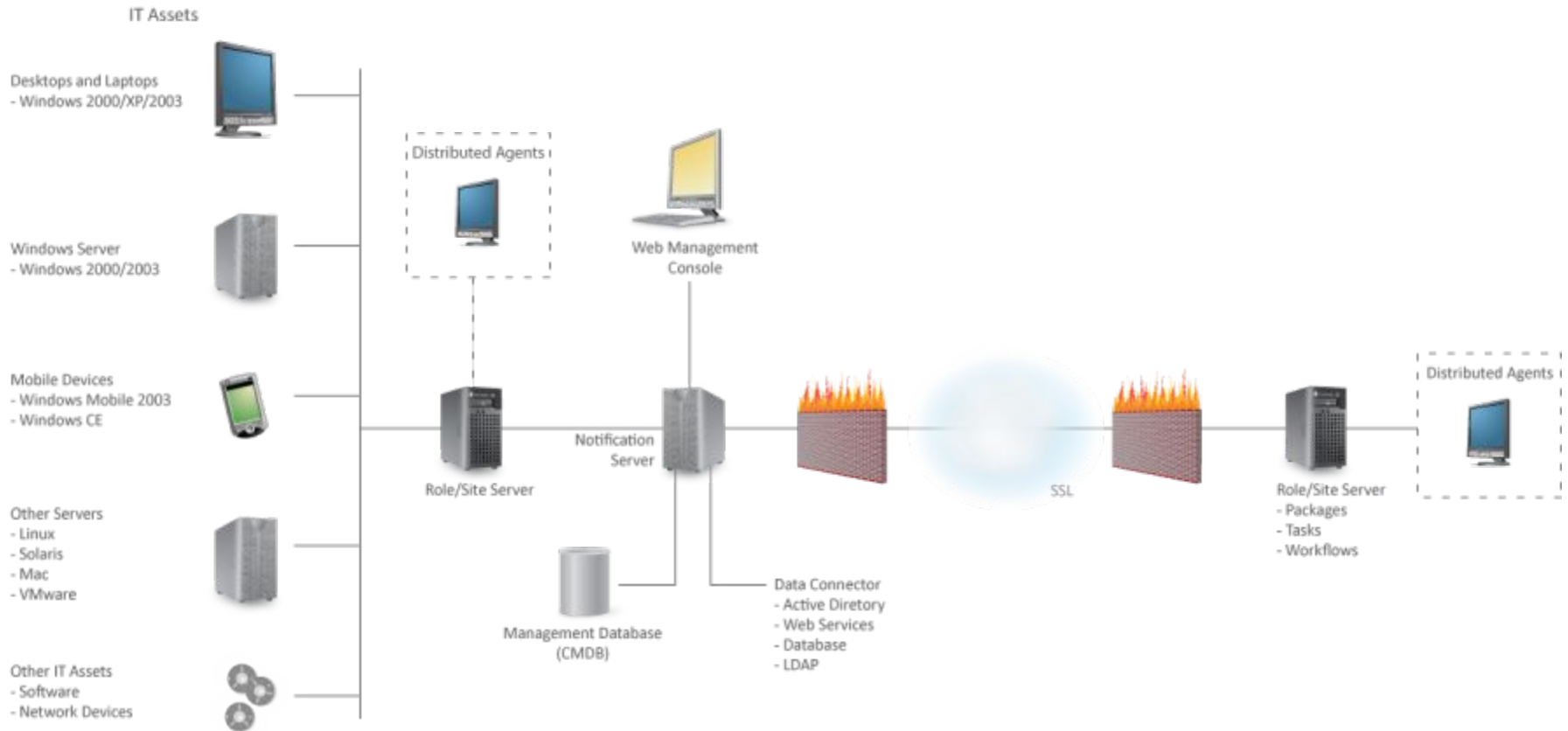
Централизованная консоль событий



Восстановление

- Повышение качества контроля событий платформ
- Консолидирует данные по политикам, задачам, ресурсам, пользователям
- Запуск задач при ошибках
- Пересылка событий во внешние системы

Архитектура платформы Symantec Management



Возможности Client Management Suite 7

Client Management Suite 7



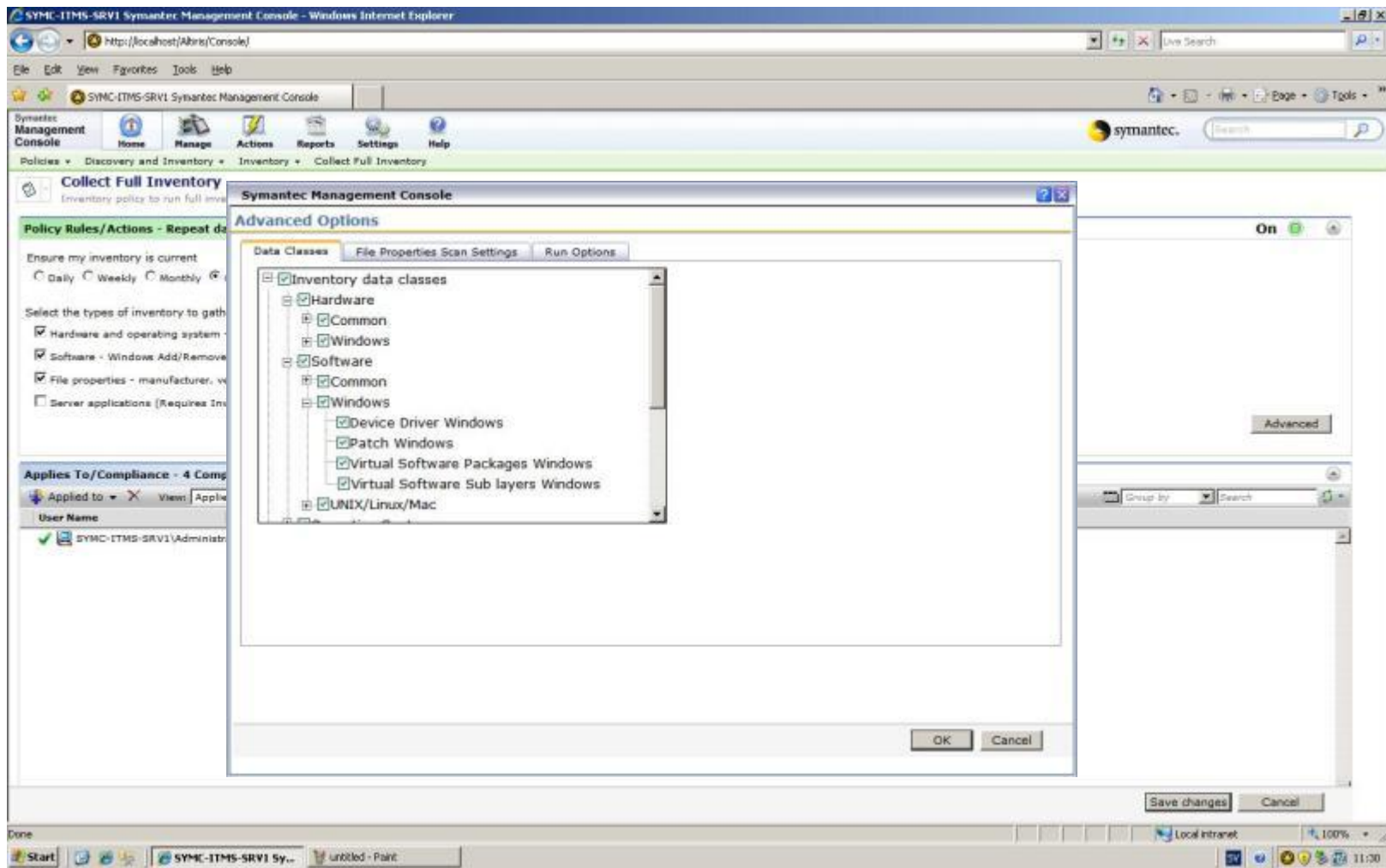
Решения

- Инвентаризация
- Развертывание станций
- Обновление систем
- Управление ПО
- Удаленный контроль
- Виртуализация софта

Выгоды

- Полная отчетность по клиентским ПК
- Установка без администратора
- Защищенные клиентские платформы
- Контроль приложений
- Портал для запроса лицензий и ПО
- Поддержка пользователей
- Стабильность работы

Сбор инвентарных данных

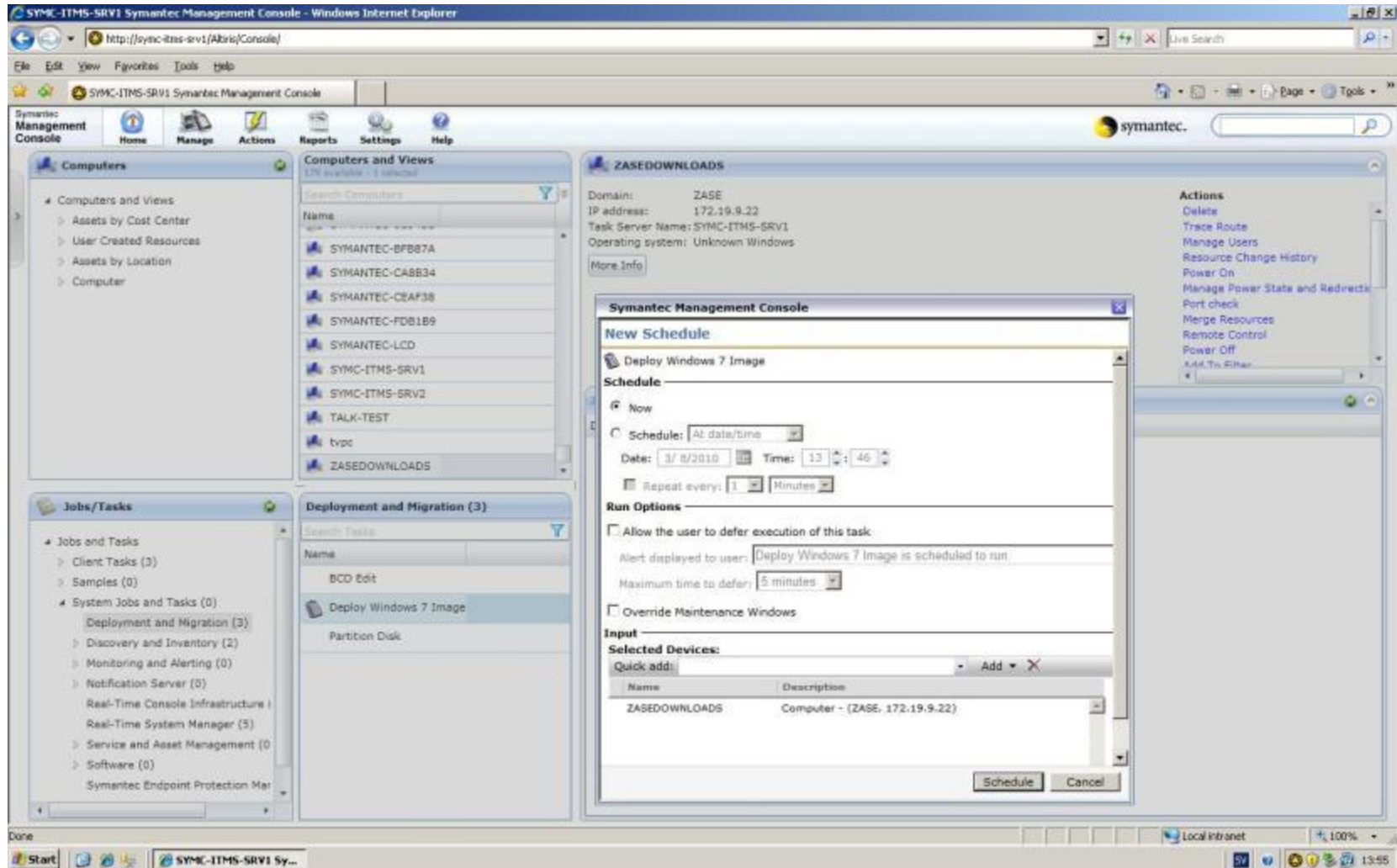


Отчетность по собранным данным

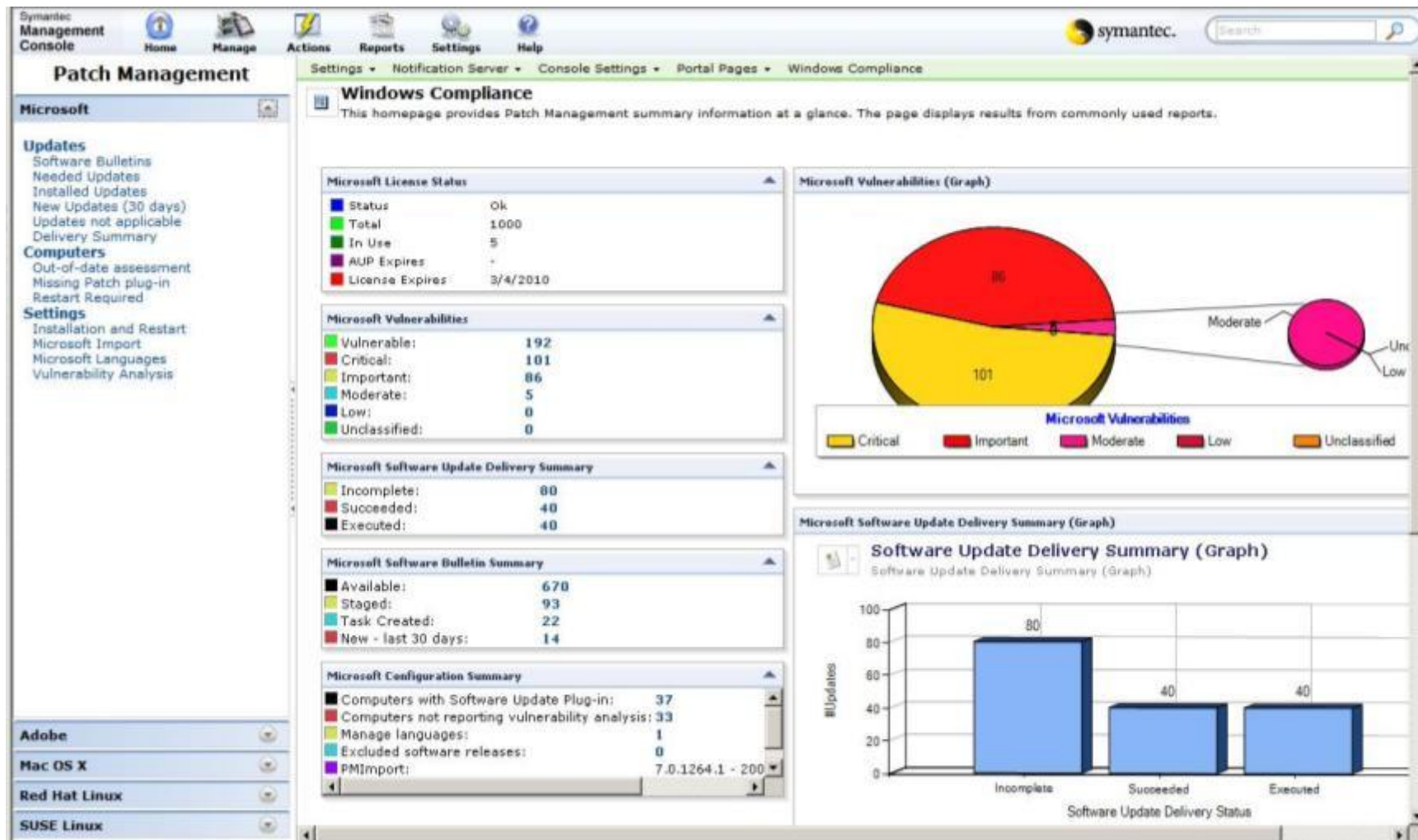
- [-] Discovery and Inventory
 - + Agentless Inventory
 - [-] Inventory
 - + Baseline Reports
 - + Cross-platform
 - + UNIX/Linux/Mac
 - [-] Windows
 - + Inventory Agent
 - + Operating System
 - [-] Software/Applications
 - + Add/Remove Programs
 - + Antivirus
 - [-] Microsoft Applications
 - [-] Microsoft Office
 - Count of Computers by Office Edition and Version
 - Count of Core MS Office Components Installed
 - Count of Microsoft Products

Count of Computers by Office Edition and Version			Edit
Count of Computers by Microsoft Office components by version. Drill down to view computer names with components and versions.			
Actions	Save As	Print	Refresh
View:	Select a value...	Group by:	professional 2007
Parameters Filter Computers with Inventory data, Level1:=Version, Domain:=--Any--, Computer Name=%			
Filter Computers with Inventory data			
Domain:	--Any--		
Computer Name	%		
Level1:	Version		
Office Component	Level 1	Number of Computers	
Microsoft Office Professional 2007	12.0.6215.1000	1	
Microsoft Office Professional 2007	12.0.4518.1014	1	

Автоматизированное развертывание систем (PXE)



Поддержка патчей различных ОС и приложений



Каталог программного обеспечения

The screenshot displays the Symantec Management Console interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Manage', 'Actions', 'Reports', 'Settings', and 'Help'. The breadcrumb trail indicates the path: 'Software > Software Catalog > Deliverable Software > Releases'. The main content area is titled 'Novell OpenOffice' with a sub-header 'Add description'. On the right, it shows 'Created on: 11/15/2009 BOCHWNS7\Administrator' and 'Last Modified: 11/15/2009 BOCHWNS7\Administrator'. Below this, there are tabs for 'Properties', 'Package', 'Rules', 'Associations', 'File Inventory', and 'Software Publishing'. The 'Properties' tab is active, showing a form to 'Define the properties of the software resource.' The form contains the following fields: 'Type' (set to 'Software Release'), 'Version' (set to '3.0'), 'Company' (set to 'Novell' with 'Browse' and 'New' buttons), 'Software Product' (set to 'Type to select a software product' with 'Browse' and 'New' buttons), and 'Category' (empty). At the bottom left, there are 'Save changes' and 'Cancel' buttons.

Symantec Management Console

Home Manage Actions Reports Settings Help

Software > Software Catalog > Deliverable Software > Releases

Novell OpenOffice
Add description

Created on: 11/15/2009 BOCHWNS7\Administrator
Last Modified: 11/15/2009 BOCHWNS7\Administrator

Properties Package Rules Associations File Inventory Software Publishing

Define the properties of the software resource.

Type: Software Release

Version: 3.0

Company: Novell Browse New

Software Product: Type to select a software product Browse New

Category:

Save changes Cancel

Портал ПО – самообслуживание пользователей

The screenshot shows a Safari browser window displaying the Symantec Software Portal. The address bar shows the URL `http://172.21.28.20/Altiris/SoftwarePortal/UserPortal/Home.aspx`. The page has a yellow header with the Symantec logo and navigation links for Home and User Profile. The main content area is titled "Software Portal" and contains two sections: "Request Software" and "Request Status".

Request Software

The following software is available. Select the software to request. If it does not require approval, it is installed.

Request Software | Request Unlisted Software | Show All

Approved	Recommended	Software Name	Description
☒	☒	Norton Anti-Virus 11	Install Symantec Norton Anti-Virus 11
☒	☒	Firefox 3.0	Install Firefox 3.0 from Mozilla

Request Status

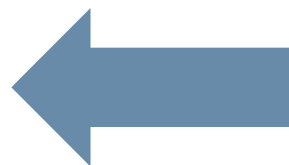
View requests that you have created and add comments if necessary.

Edit | Cancel Request

ID	Requested Software	Status	Last Modified
There are no Open software requests.			

Распространение приложений

поддержка физических
и виртуальных сред



App A	Обычное ПО
App B	Локальные виртуальные приложения
App C	
App D	По запросу
App E	Удаленное виртуальное ПО

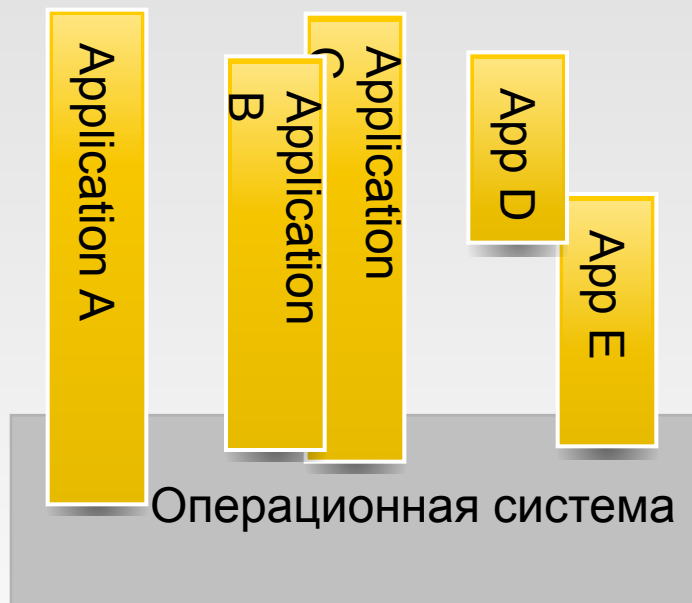
Виртуализация приложений

- Виртуализация пакетов (включено в CMS 7)
 - Контроль исполнения
 - Отсутствие конфликтов приложение
 - Сброс к первоначальному состоянию
 - Изоляция от других приложений и ОС
- Динамическая доставка ПО (Streaming add-on)
 - Контроль распространения приложений
 - Кто получает приложения и на какой срок
 - Упрощенное централизованное обновление
 - Учет лицензий и оптимизация

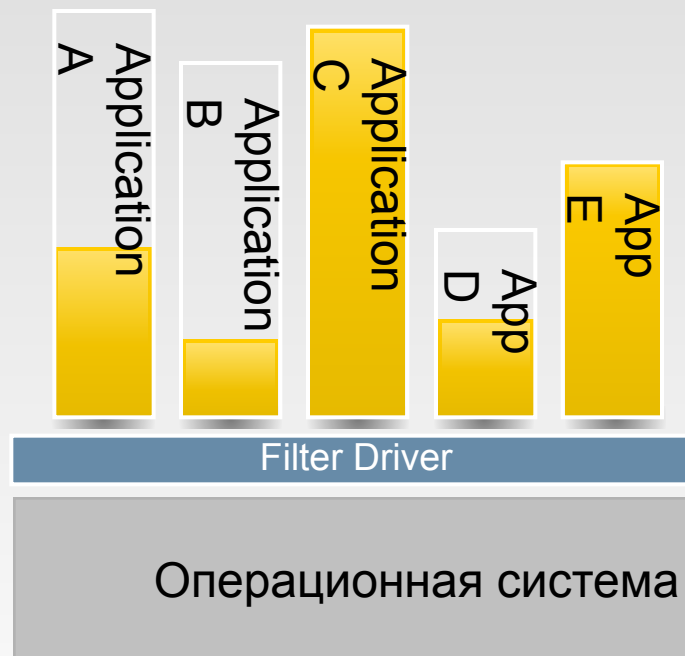


Виртуализация приложений

Обычная ИТ среда



Виртуализация ПО

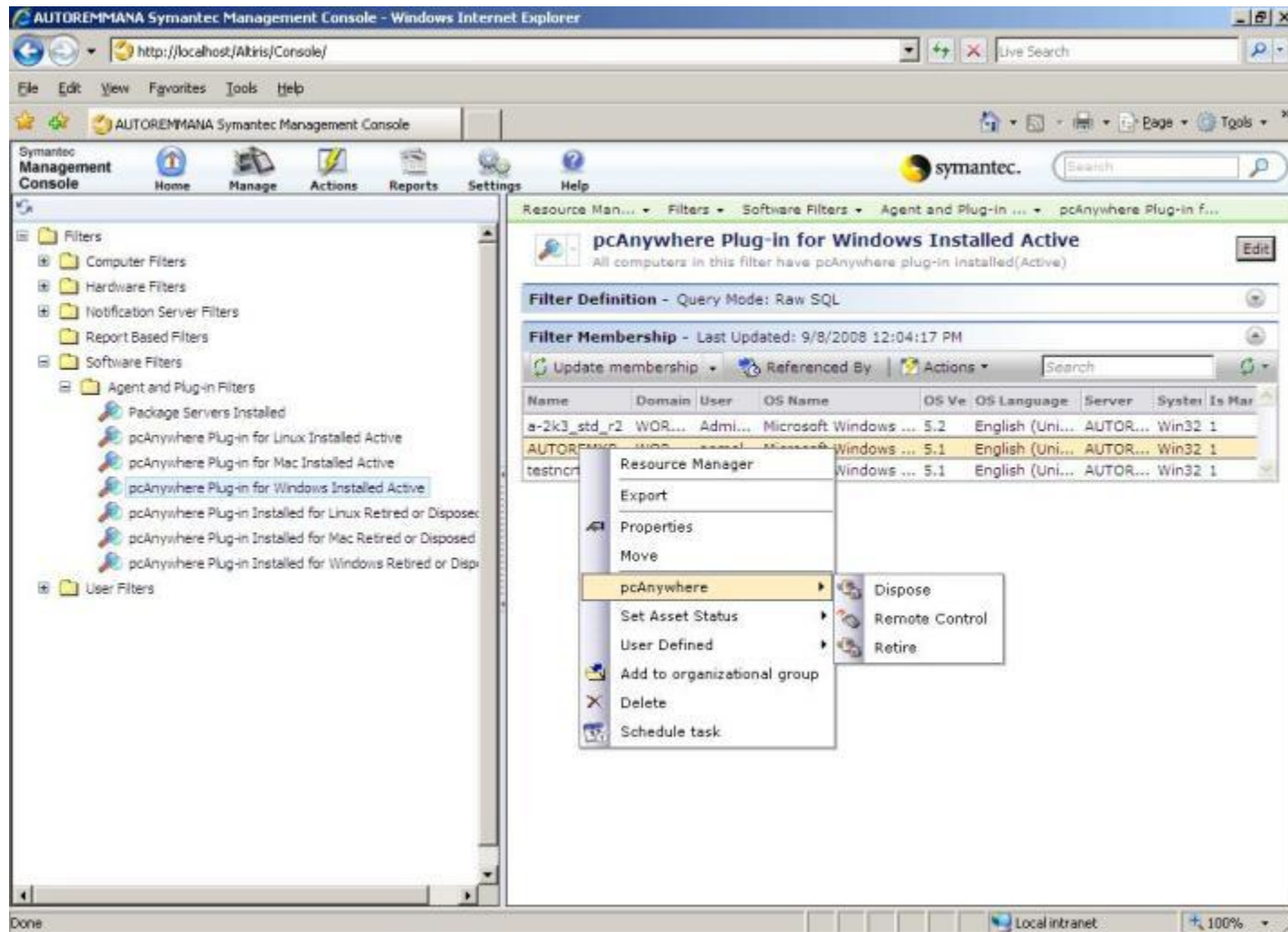


Системы более стабильны
и легче управляются

Дополнительные выгоды App Streaming

- Отсутствие потребления лицензий до первого запуска
- Поддержка различных сред
- Интеграция с Active Directory
- Схоже с традиционным подходом к управлению ПО
- Доставка .MSI без перепаковки
- Легко в управлении ПО
- Масштабируемо на регионы и крупные среды
- Пользователь может запросить ПО
- Доставка только необходимых компонентов
- Простота обновления приложений

Встроенные решения удаленной помощи



Управление в реальном времени

2003ns7d localhost - SUN\user1

Home Summaries View Tasks Help

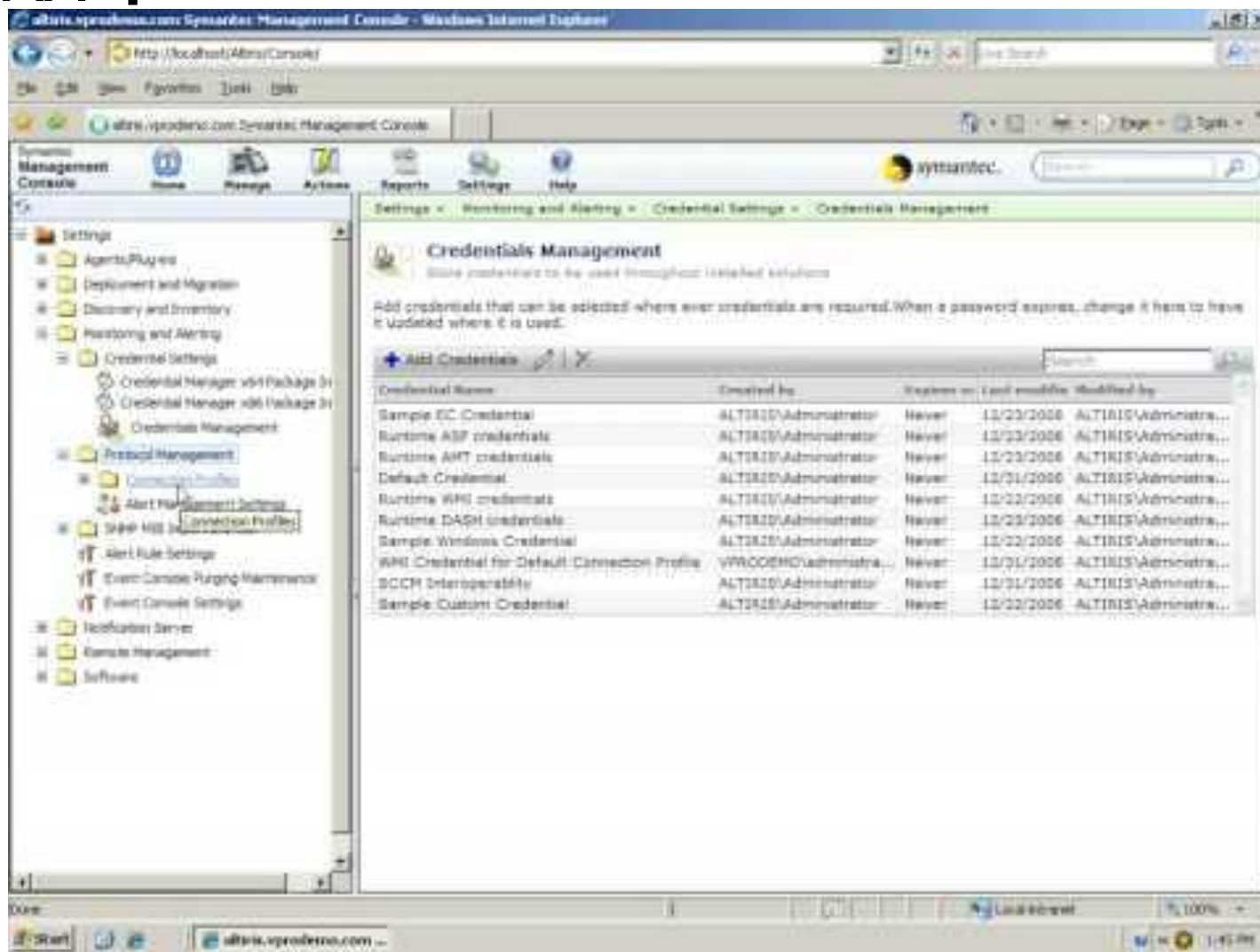
Real-Time Consoles Real-Time System Manager Management Operations Manage Services

Manage Services
Manage operating system services

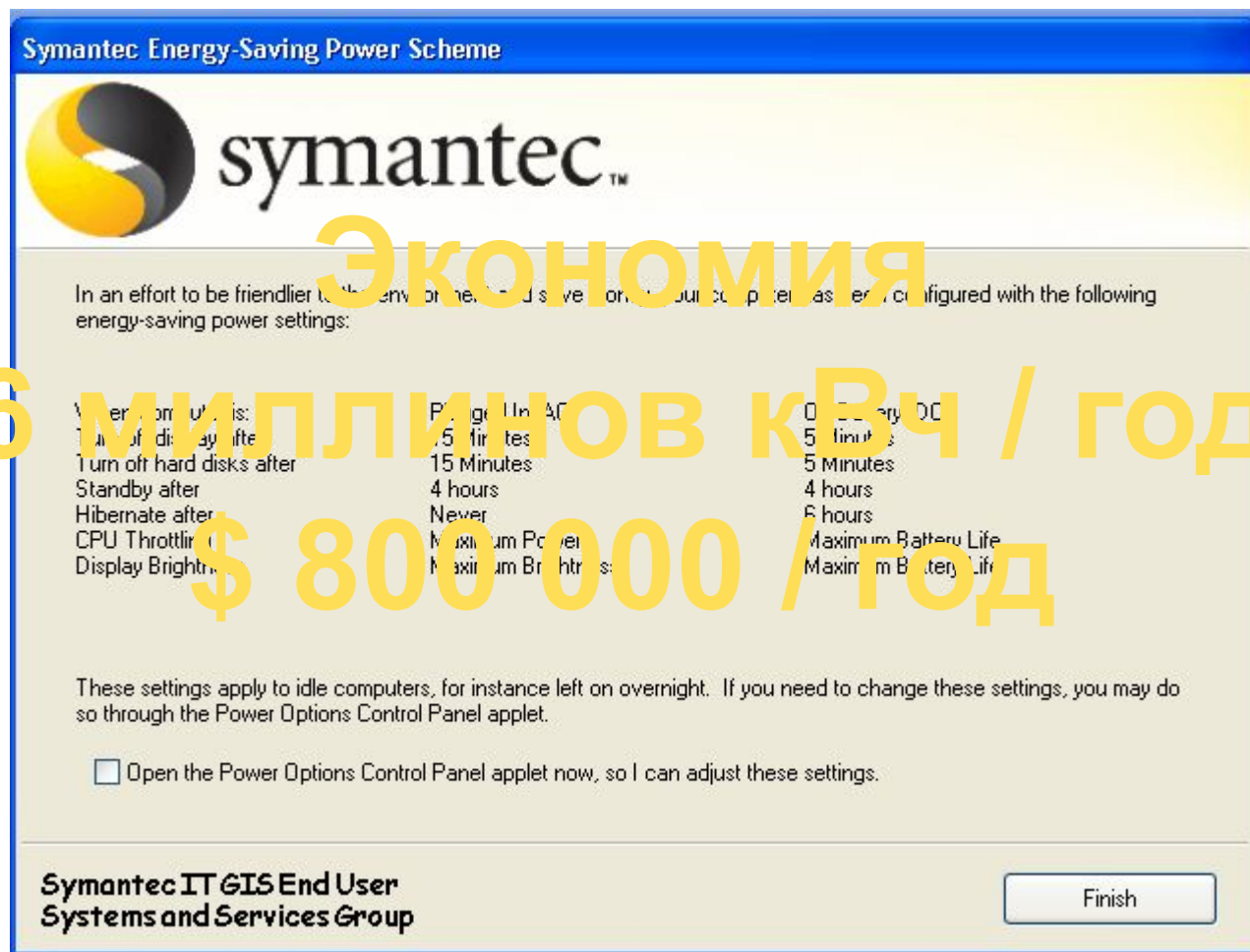
Start Stop Restart Pause Resume Run automatically Run manually Disable

Name	Status	Startup Type	Log On As	Description
.NET Runtime...	Running	Auto	LocalSystem	Microsoft .NET Framework NGE
Alerter	Stopped	Disabled	NT AUTHORITY\LocalService	Notifies selected users and con
Altiris Agent	Running	Auto	LocalSystem	Enables remote management a
Altiris Client ...	Running	Auto	sun\user1	Provides agent-generated mes
Altiris Client ...	Running	Auto	sun\user1	N/A
Altiris Event ...	Running	Auto	sun\user1	Processes network events for A
Altiris Event ...	Running	Auto	sun\user1	Receives network events for Al
Altiris File Re...	Running	Auto	sun\user1	Altiris Receiver Service notifies
Altiris Object...	Running	Auto	sun\user1	N/A
Altiris Service	Running	Auto	sun\user1	Provides remoting and backgro
Altiris Suppo...	Running	Auto	sun\user1	Monitors Altiris Services
AltirisAgentP...	Stopped	Manual	LocalSystem	N/A
AMTConfig	Running	Auto	sun\user1	Intel(R) AMT Configuration 5.0.
AMTRirecti...	Stopped	Manual	LocalSystem	N/A
Application E...	Running	Auto	LocalSystem	Process application compatibilit
Application L...	Stopped	Manual	NT AUTHORITY\LocalService	Provides support for application
Application M...	Stopped	Manual	LocalSystem	Processes installation, removal
ASP.NET Stat...	Stopped	Manual	NT AUTHORITY\NetworkService	Provides support for out-of-pro
Automatic Up...	Running	Auto	LocalSystem	Enables the download and insta
Background ...	Stopped	Manual	LocalSystem	Transfers files in the backgrou

Поддержка технологий vPro

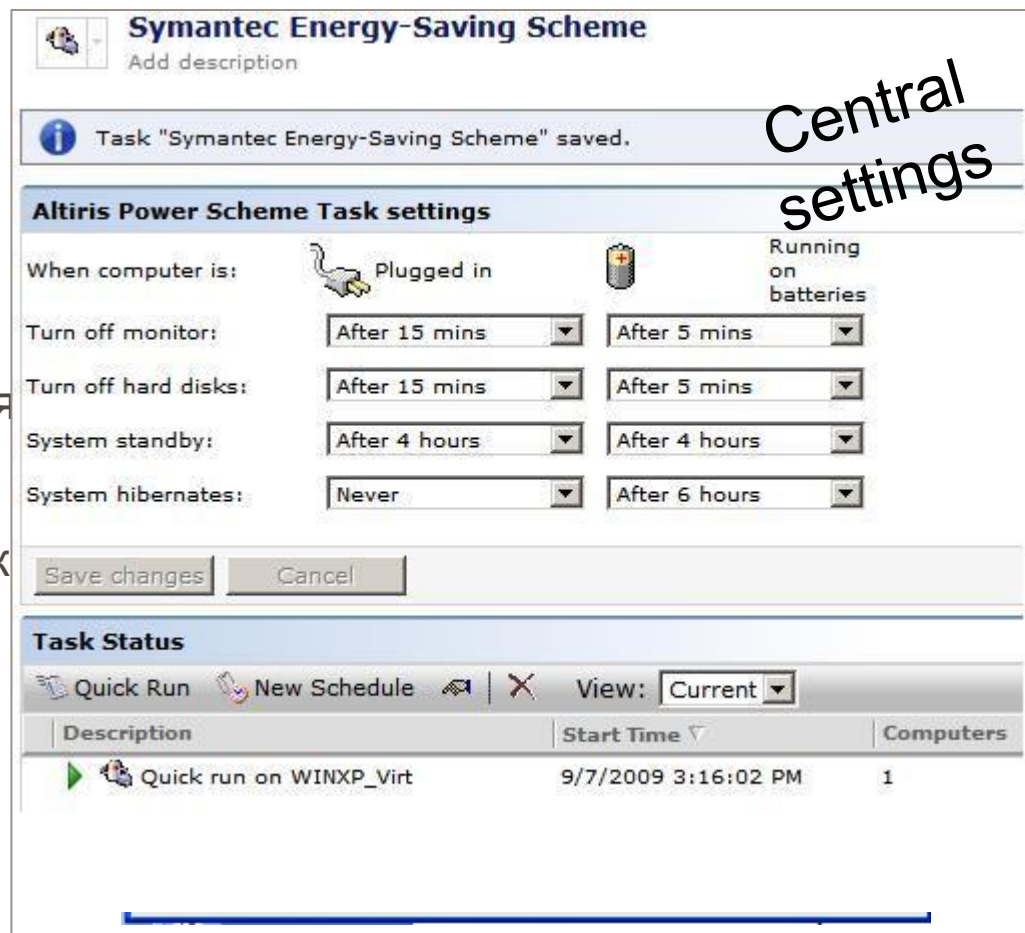


Сохраните средства и природу



Обеспечение Green IT

- Простые политики для сокращения энергозатрат на предприятии
- Процессный подход
 - Определение списка ПК по фильтрам и условиям
 - Создание задач управления настройками энергосбережения
 - Запуск задач через агент
- Фиксированная установка политик энергопотребления



Central
settings

Возможности Server Management Suite 7

Server Management Suite 7



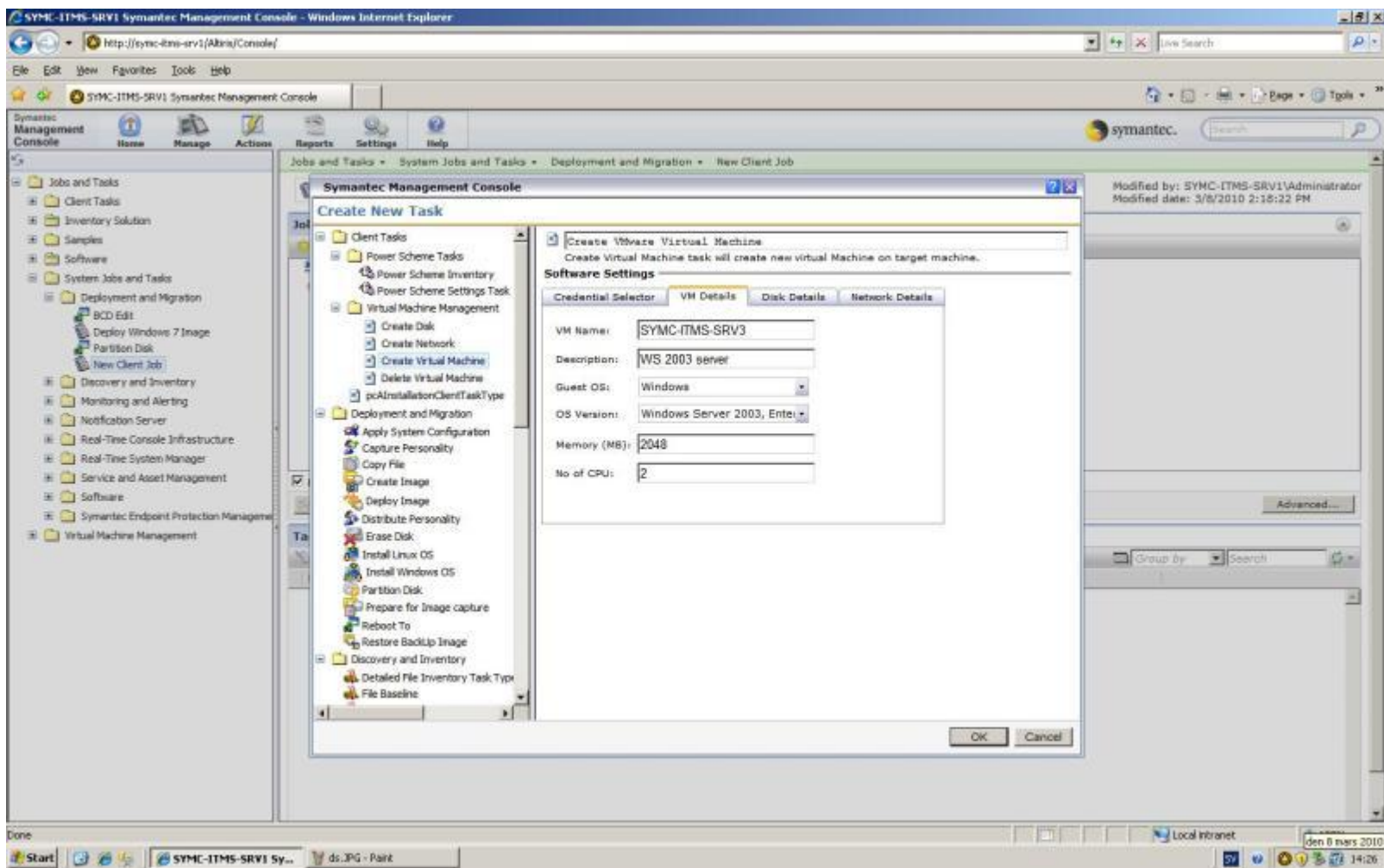
Решения

- Инвентаризация
- Развертывание систем
- Обновление платформ
- Управление ПО
- Мониторинг

Выгоды

- Полноценный учет серверов
- Установка на чистые системы
- Защищенные серверы
- Контроль приложений
- Непрерывное предоставление сервисов и контроль доступности

Развертывание и профилирование серверов



Мониторинг сервисов

The screenshot displays the Symantec Management Console (SMC) interface, specifically the 'Monitoring and Alerting' section. The interface is divided into several panels:

- Left Sidebar:** Contains navigation links for 'Monitoring and Alerting', 'Event Console', and 'Monitor'.
- Main Content Area:**
 - Monitoring and Alerting:** This view allows you to see all the configuration, tasks, and reports associated with Monitoring and Alerting. It consists of Event Console and Monitor Solution.
 - Launch Performance Viewer:** A section with a 'Device' input field and a 'Launch' button.
 - Activated Monitor Policies:** A table showing monitor policies and the number of resources they monitor.
 - Monitored Resources by States:** A pie chart showing the distribution of monitored resources by state. The legend indicates: Critical (0 (0%)), Major (1 (100%)), Warning (0 (0%)), Undetermined (0 (0%)), and Normal (0 (0%)).
 - Resource target: Monitored resources:** A section showing the monitored agents: Major.
 - Event Console:** A section showing alerts. It includes a search bar and a table of alerts.

Activated Monitor Policies Table:

Monitor Policy	No. of Resources
World Wide Web Pub...	1

Event Console Alerts:

Alerts - 1 new, 0 acknowledged, 0 resolved, 1 total

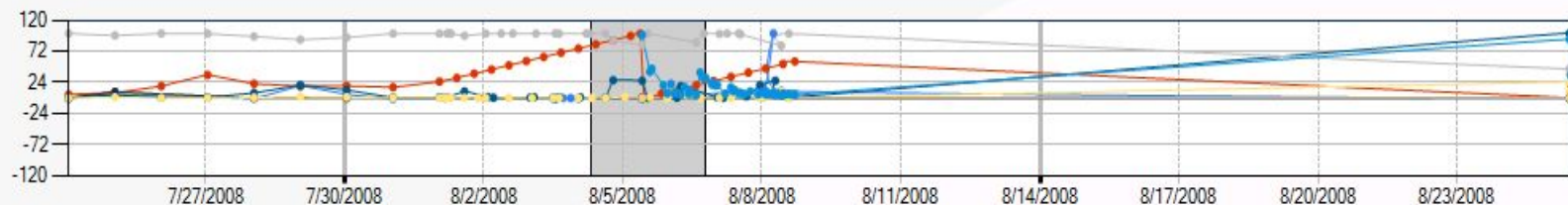
State	Host	Last occurred	Count	Description	Category
Warning	SYMC-ITMS-...	3/8/2010 2:53:48 PM	1	World Wide Web Publishing Service is not running	World Wide Web Publishing Service

Просмотр истории мониторинга

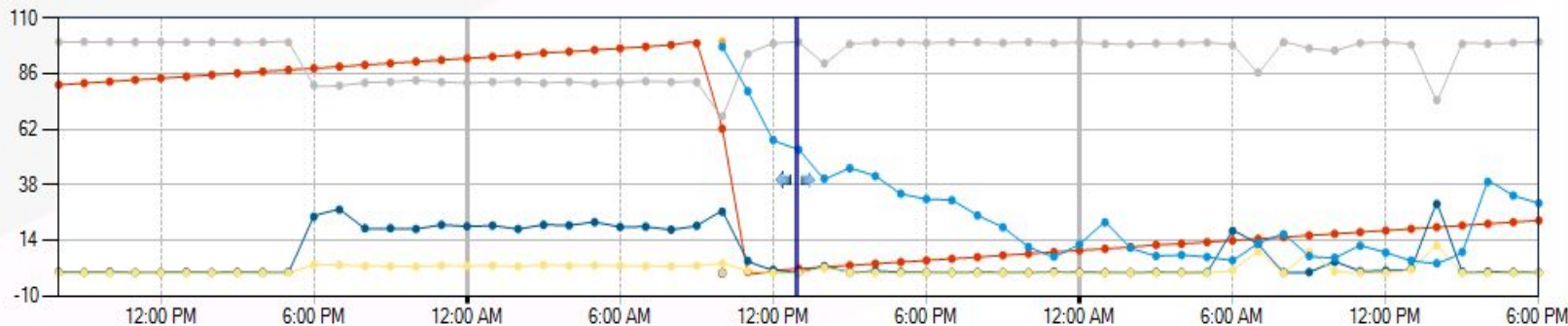
Historical Performance Viewer

Computer: From: To: Metrics View: ☒ Scale  

Summarized View



Detailed View



Displaying detailed data.

Value at Mouse Pointer

Metric: **Available M...** Instance: **{2CBAABEC-D...** Value: **828.91** Time: **8/6/2008 4:00:00 PM** Scaled Value: **39.4**

Time at Cursor



Восстановление работы через иные приложения

The screenshot shows the 'Altiris Console' window with the 'Create a monitor policy' wizard. The wizard is at Step 4, 'Set rule actions', which is highlighted in orange. The left sidebar shows the progress of five steps: Step 1 'Choose what to monitor' (Agent based monitor), Step 2 'Select monitoring categories' (Completed), Step 3 'Add/Remove monitor rule' (Completed), Step 4 'Set rule actions' (Current step), and Step 5 'Select group of computer to monitor'. The main area is titled 'When a rule causes a change in status what actions would you like to happen?'. It features a row of status icons: Normal (checked), Informational, Warning, Major, and Critical. Below this is a 'Tasks' section with two lists. The 'Task server:' list contains 'Run Script'. The 'Monitor agent:' list contains 'Get IP Configuration'. Both lists have icons for adding, removing, editing, and moving items. At the bottom right, there are navigation buttons: '< Back', 'Next >', 'Finish', and 'Cancel'.

Altiris Console

Create a monitor policy

Step 1
Choose what to monitor
Agent based monitor

Step 2
Select monitoring categories
Completed

Step 3
Add/Remove monitor rule
Completed

Step 4
Set rule actions

Step 5
Select group of computer to monitor

When a rule causes a change in status what actions would you like to happen?

☒ Normal ☐ Informational ☐ Warning ☐ Major ☐ Critical

Tasks

Task server:

- Run Script

Monitor agent:

- Get IP Configuration

< Back Next > Finish Cancel

Набор задач для серверных платформ

- Client Tasks
 - UNIX/Linux/Mac Service Control
- Discovery and Inventory
 - Discover Device
 - Discover Network
- Monitoring and Alerting
 - Event Console
 - Change Alert Status Task
 - Create Resource Task
 - Event Console Purge Policy T.
 - Raise Message Task
 - Reprioritize Alert Task
 - MIB Import
 - NT Event task
 - Poll metric on demand
 - Process Control task
 - Reset Monitor Agent
 - SysLog task

- SysLog task
- Notification Server
 - Assign To Organizational Group
 - Delete Item
 - Move Item
 - Purge Report
 - Restart Server Services
 - Run Hierarchy Node Replication
 - Run Report
 - Send Basic Inventory
 - Tickle Client
 - Update Client Configuration
 - Update Filter Membership
 - Write Entry To Server Log
- Server Maintenance
 - File Resource Cleanup Task Typ
- Software
 - Package Delivery
 - Quick Delivery
 - Source Path Update

- SVS Command
- Windows Installer Repair
- Call Web Service
- Call Web Service on Server
- Client Job
- Control Service State
- Defragment Computer
- Enable/Disable Policy
- Get IP Configuration
- Power Control
- Reset Task Agent
- Run Script
- Run Script on Server
- Run Script on Task Server
- Run SQL Query on Server
- Send E-mail
- Server Job

Возможности Asset Managment Suite 7

Asset Management Suite 7



Решения

- CMDB
- Управление лицензиями
- Учет ИТ контрактов
- Управление активами
- Штрих-коды

Выгоды

- Полная информация об ИТ в одной БД
- Обеспечение лицензионной чистоты
- Хранение и контроль данных договоров
- Оценка общей стоимости
- Сканирование и физический учет

Кто чем владеет?

The screenshot displays the Symantec Management Console (SMC) interface within a Windows Internet Explorer browser. The address bar shows the URL `http://symc-itsm-srv1/Altiris/Console/`. The interface features a top menu bar with options like File, Edit, View, Favorites, Tools, and Help. Below this is a navigation pane on the left with a tree view showing various asset categories such as Communication Equipment, Computers and Peripherals, Datacenter Types, Financial Types, Generic Asset Types, and Organizational Types. The main content area is titled "CI Management" and includes a "Quick Start - Manage CI's" section with instructions on creating organizational types and running asset reports. Below this, there is an "Asset Common Tasks" section with links to create, find, and edit CI's. At the bottom, an "Asset Report" section displays a table of assets with columns for Asset Type, Name, Status, Location, Cost Center, Department, and Serial Number. The table lists several computers, all with a status of "Active".

CI Management

Create, edit or delete configuration items. Tree view on left allows managing configuration items by resource type. For convenience, organizational types and report links are ...

Quick Start - Manage CI's

Create organizational types:

- Location
- Cost Center
- Department

Go to Manage > Jobs and Tasks to check schedules on Service and Asset Management task.

Asset Common Tasks

- Create a new CI
- Find and edit a CI
- Find a CI and view details

Run an Asset report

Assets by Type, Status, Department, Cost Center and Location
Users by Department and Location

Asset Report

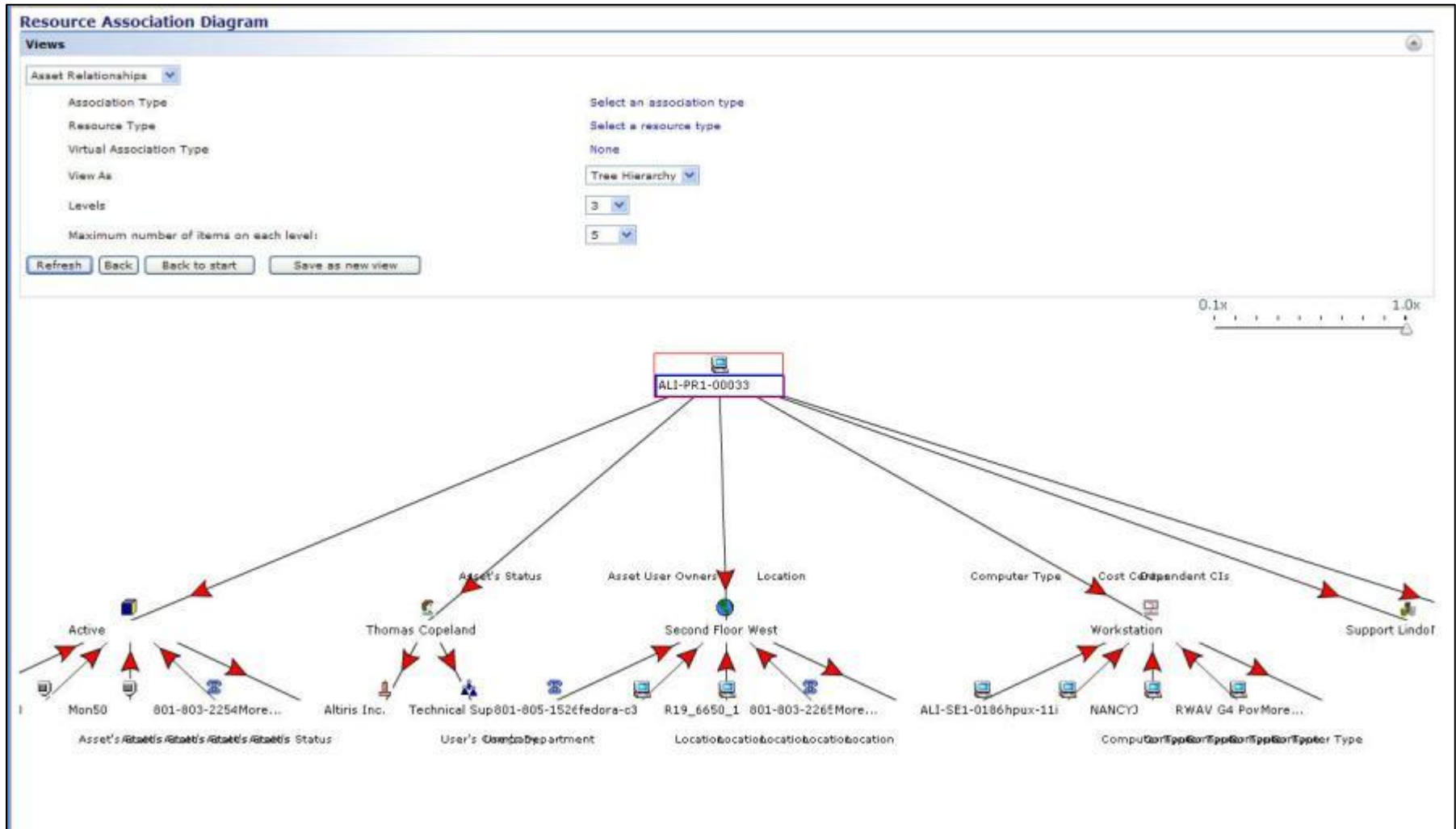
Refresh

Group By: Search

Parameters Asset Type=Any Type, Asset Status=Any Status, Department Select a value, Location Select a value, Cost Center Select a value

Asset Type	Name	Status	Location	Cost Center	Department	Serial Number
Computer	AMTPCTEST1	Active				
Computer	D-000432122532	Active				
Computer	D-063790-A	Active				
Computer	D-G3YVY23	Active				
Computer	ETA-PR1-09571	Active				
Computer	ETA-PRPOVISTA	Active				
Computer	HP2PS13	Active				
Computer	IT-DSHEERAN05	Active				
Computer	L-001043-B	Active				
Computer	L-011600-A	Active				
Computer	L-012263-A	Active				
Computer	L-013874-A	Active				
Computer	L-015153-A	Active				
Computer	L-018396-A	Active				

Диаграмма связей ресурсов



Управление лицензиями

Symantec Management Console

Home Manage Actions Reports Settings Help

Settings Notification Server Console Settings Asset Management Views Software Licensing

Software Licensing

Software Licensing folder

Quick Start - Software Licensing

Create organizational types:

- Location
- Cost Center
- Department

Setup the following in this order:

- Software Product
- Software License
- Software Purchase

The following are optional:

- Master License Agreement
- Virtual License Agreement

Legacy Licenses Requiring Migration

Legacy License Count: 0

Select this link to show the list of 6.5 legacy Software Licenses to be migrated to 7.0. Right-click on these results to open the migration wizard. [help](#)

Populating the Software Catalog

In order to migrate licenses, you will first need to import software details into your software catalog. This can be done manually, or through Software Catalog Data Provider via Inventory Solution. [help](#)

1. Collect Full Inventory
2. Software Catalog Data Provider

Licensing Reports

Software Licenses Master License Agreements **Software Product Licensing Compliance** Contracts Expiring in N Days-Simple

Actions Save As Print Refresh View: Select a value... Group by: Search

Parameters Software Product Name: =

Software Product Name:

Software Product	Purchased	Borrowed License	Donated License	Installed	Non-Inventoried Installs	Compliance
Adobe PhotoShop CE	37	245	0	0	60	222
Red Hat Linux	0	0	0	0	0	0
Adobe Photoshop 6	43	309	0	0	120	232
Altiris Patch Management for Linux (Core)	0	0	0	0	0	0
Adobe Photoshop v2.5 Win	39	275	0	0	120	194
Altiris Reporting	47	297	298	0	75	-29
Adobe Photoshop Cast Upgrade v7.0	38	240	0	0	145	133
Adobe Photoshop 7	37	225	0	0	115	147
Adobe Photoshop v2.5.1 Win	37	285	0	0	140	182
Altiris Patch Management for Linux	0	0	0	0	0	0
Adobe Photoshop v1.0.1	38	260	0	0	110	188
Adobe Photoshop Br-6	39	235	0	0	135	139
Linux	0	0	0	0	0	0
Altiris Console	45	291	927	0	60	-651
Adobe Photoshop 6- Unlimited	38	220	0	0	105	153
Adobe Photoshop CS	39	255	0	0	95	199
Adobe Photoshop 7 -CE	36	230	0	0	125	141
Adobe Photoshop v2.5 for Windows	36	270	0	0	110	196
Adobe Photoshop v2.5.1 for Windows	38	280	0	0	130	188
Adobe Photoshop 6- Educational	45	315	2704	0	140	-2484
CoreLanguages	45	303	1121	0	100	-873
SuSE Linux	0	0	0	0	0	0
Adobe PhotoShop CE v8.0	36	250	0	0	80	206

Workflow Solution 7

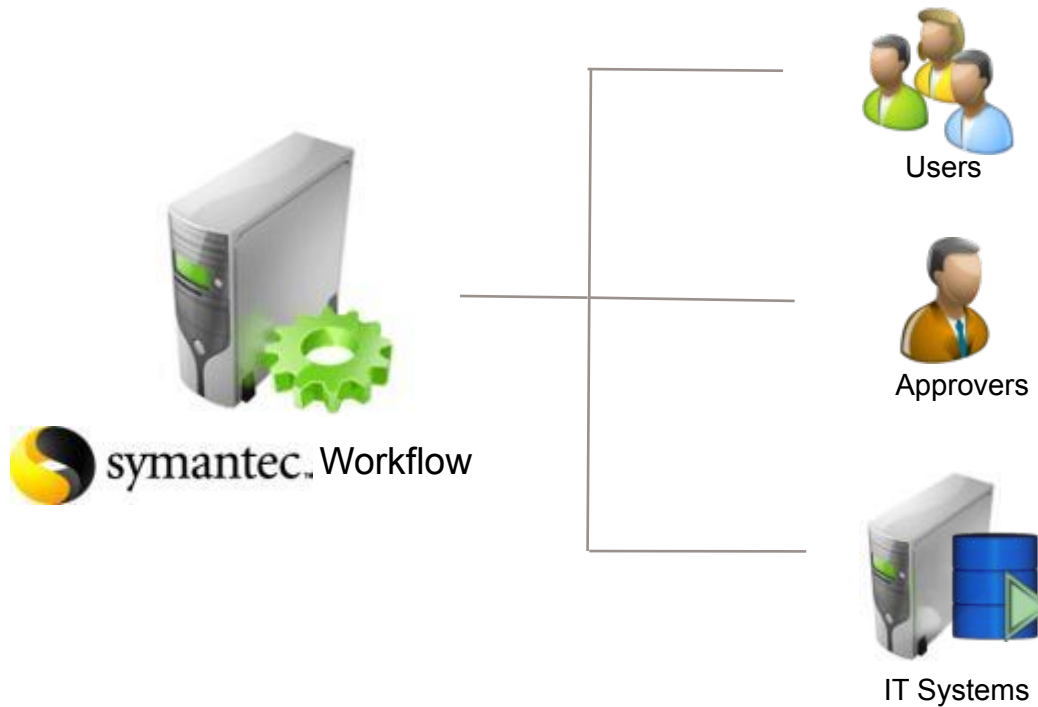


Выгоды

- Автоматизация рутинных задач
- Вовлечение персонала в ИТ-процессы
- Сокращение человеческих ошибок
- Сохранение времени
- Повышение уровня готовности к ИТ аудиту
- Управление разнообразными системами
- Непрерывное улучшение процессов

Symantec Workflow Solution

Автоматизирует и выполняет процессы



Соответствие ИТ и бизнеса

Традиционный подход

Бизнес
пользовате
ль



Язык
бизнес
а

Барьер
общения

Язык
битов
и байтов

ИТ
сотрудн
ик



Инструменты

- Visio
- Word
- Excel

Инструменты

- Code Editor(s)
- Database Engines
- Web Page Builders
- Etc.

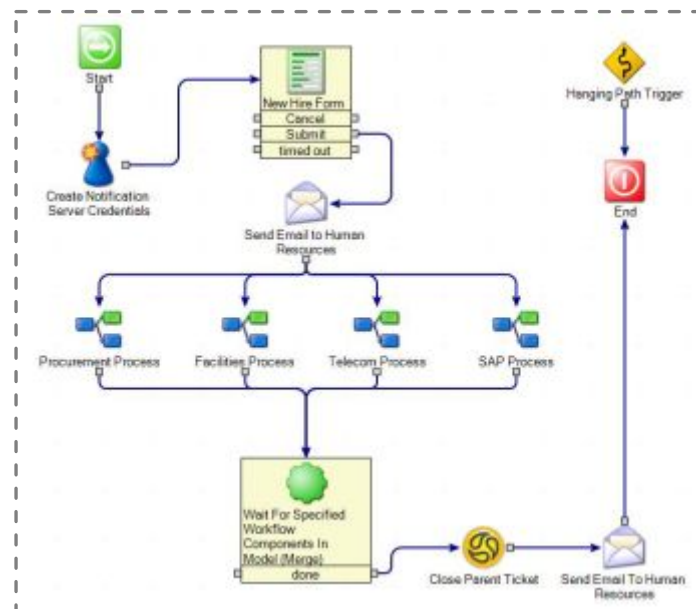
Workflow подход

Бизнес
пользовате
ль

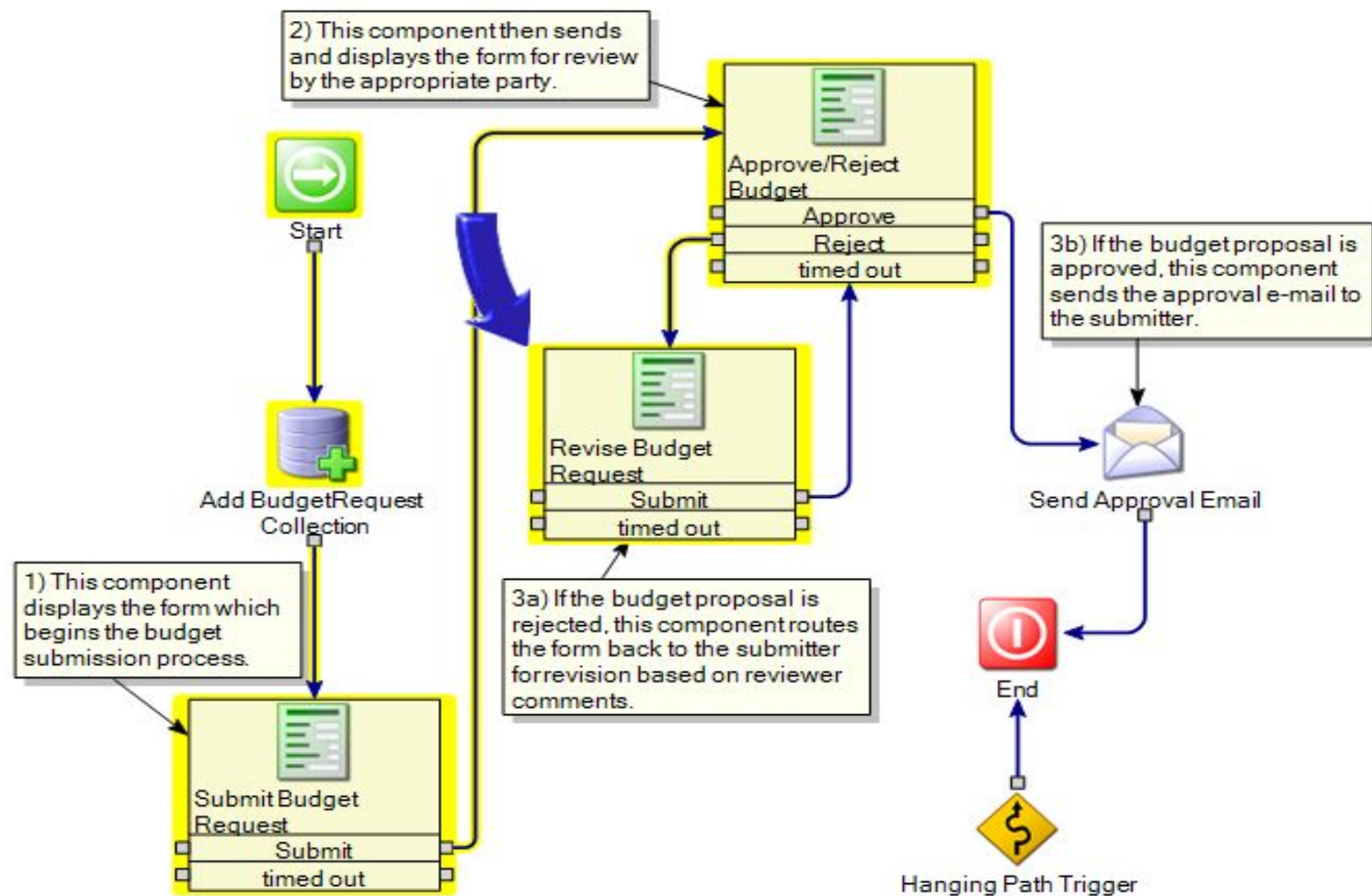


Простой
дизайнер
процессов

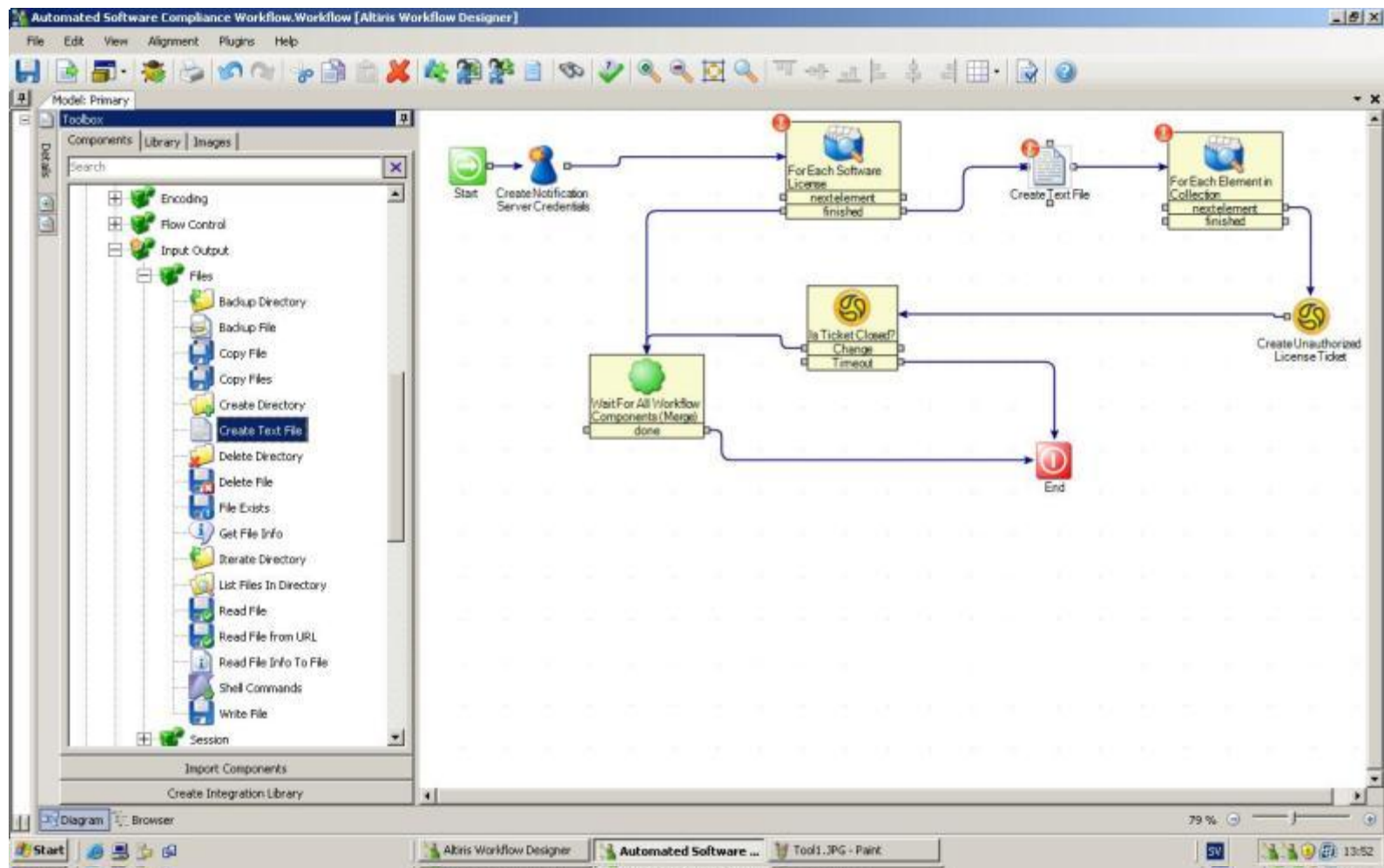
ИТ
сотрудн
ик



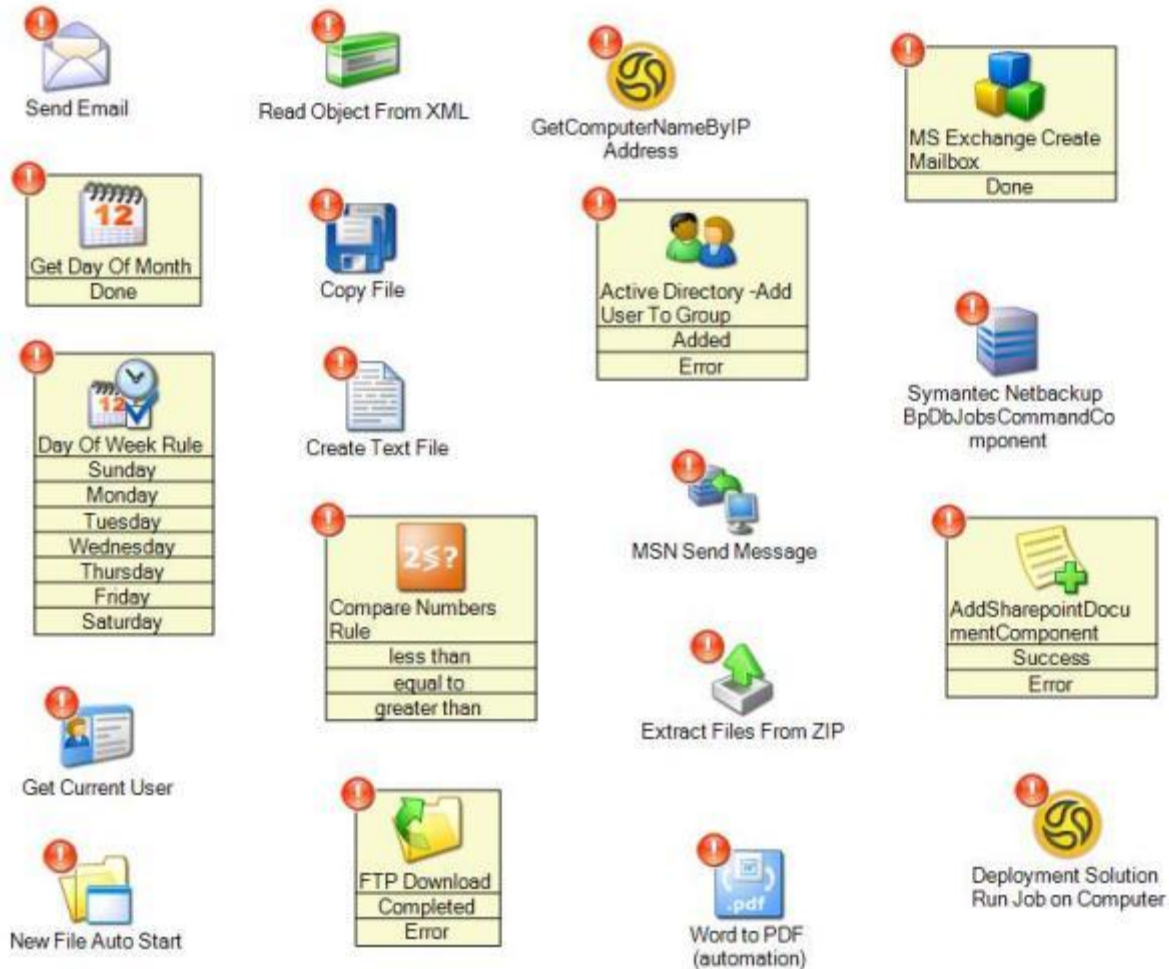
Картинка и есть документированный процесс



Интуитивно понятный дизайнер процессов



Масса компонентов для построения процессов



Выгоды

- Разработан в соответствие с ITIL
- Содержит встроенные модифицируемые процессы
- Повышение уровня сервиса ведет к росту эффективности
- Набор логики для работы с конечным пользователем
- Поддержка автоматизации своих собственных процедур
- Отображение простых экранных форм облегчает работу
- Разграничение доступа к функционалу

ServiceDesk 7 – поддержка ITIL

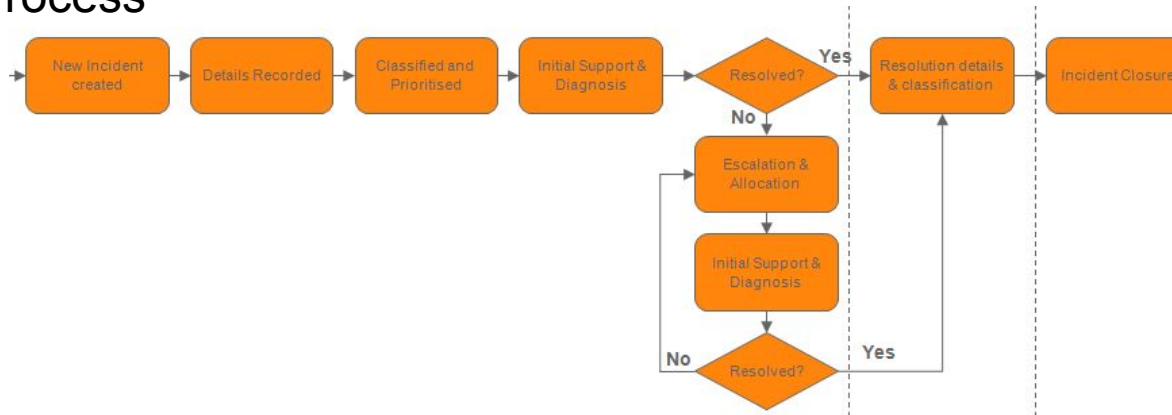
- Service Desk 7.0 построен по рекомендациям ITIL
- Встроенные в решение процессы
 - Incident
 - Problem
 - Release
 - Change
 - Knowledge
 - Configuration
 - Service
- Исключает необходимость разработки собственных процессов с применением методик ITIL

Модифицируемое решение

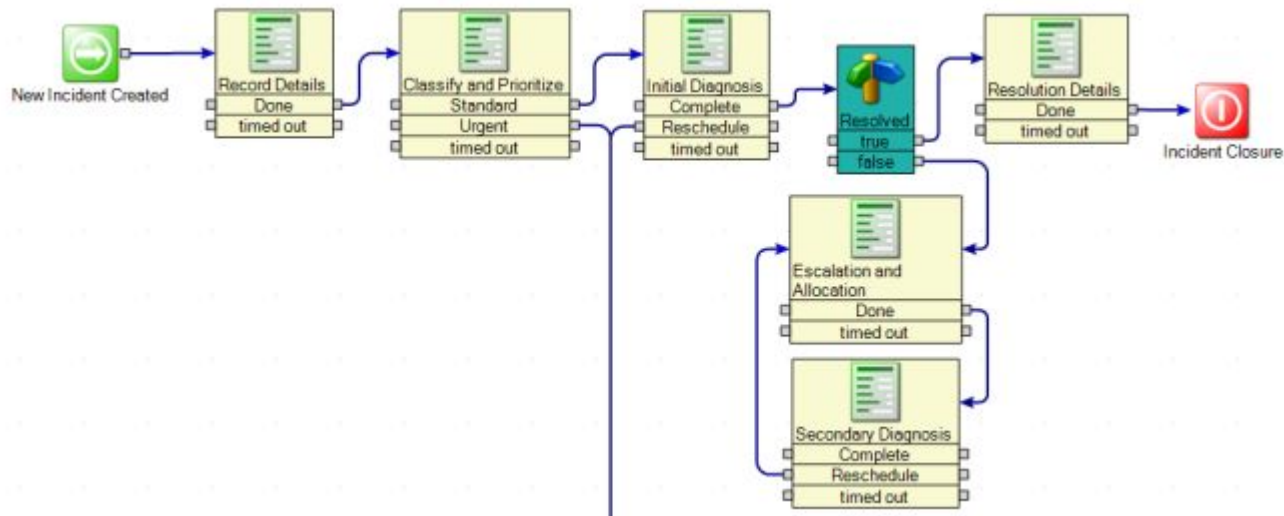
- Service Desk 7.0 разработан с учетом пожеланий многих заказчиков и пользователей прежних версий
- Простота изменения интерфейса и логики
 - Интеграция с решениями 3х фирм
 - Возможность изменения базовых процессов
- Построение собственных порталов предоставления услуг
 - Возможность разработки веб-страниц и мастеров
- Настраиваемые порталы для пользователей системы
 - Добавление встроенных или своих компонентов
 - Ограничение доступа к функционалу

Построен на технологии Workflow

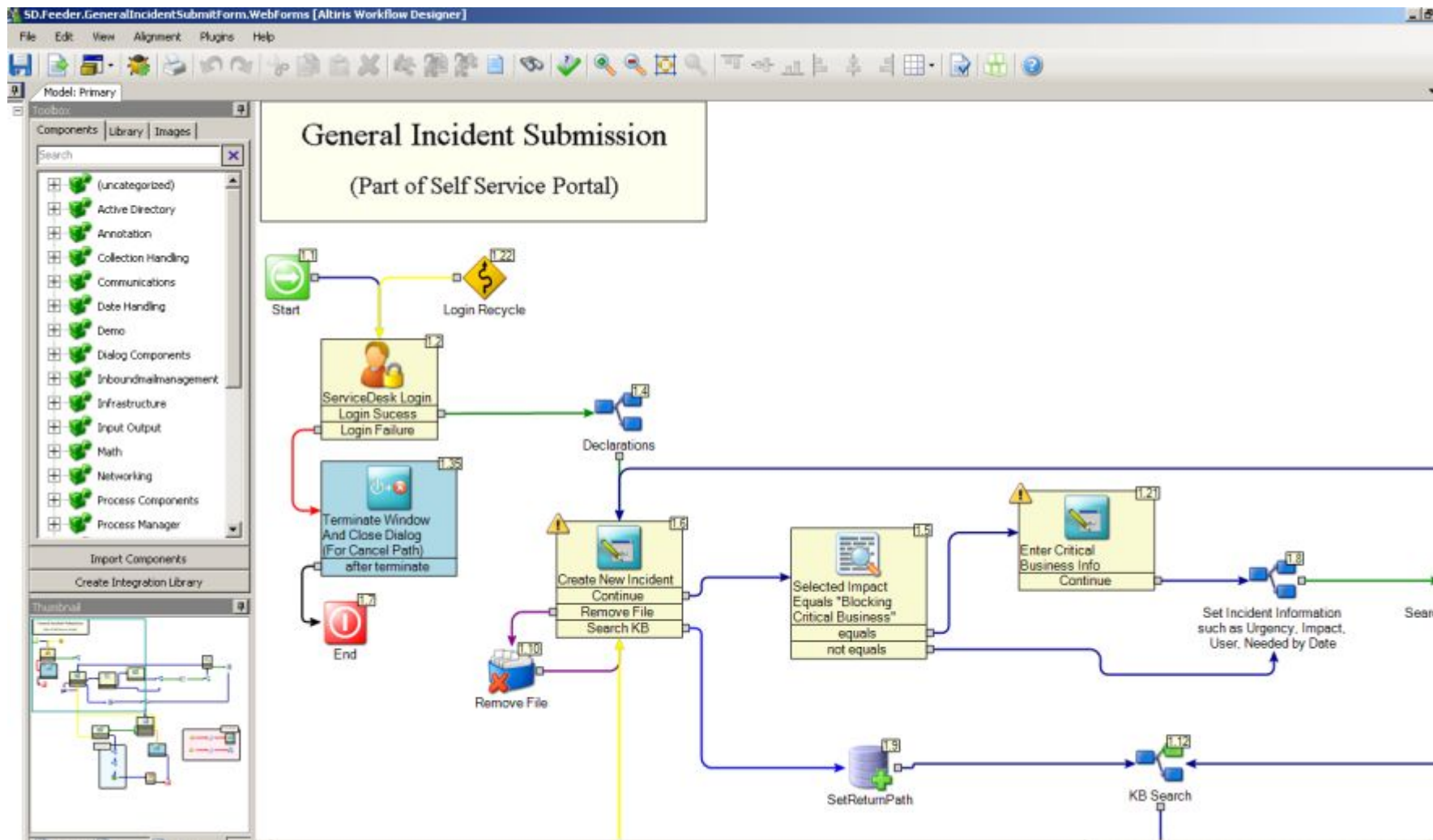
Identify Process



Implement Process



Настройка процессов под себя



Кастомизация форм

Web Form Editor

Toolbox

Components | Library | Images

goog

- Advanced Components
- Ajax Components
- Beta Components
 - Flow Layout Component
 - Table Layout Component
- Core Components
 - Action
 - Display
 - Email
 - MailtoButtonComp
 - MailtoImageCompo
 - MailtoLinkCompo
 - Entry
 - MaskEditComponer
 - MultilineTextBoxCo
 - NumericStepperCor
 - NumericTextBoxCo

✓ Add Single Control

Variables

- <Pointer>
- DateNeededBy
- ⊕ Incident
 - ⊕ SubmittingContact
 - ⊕ User
 - ⊕ UserAffected
 - Error1Vis
 - Error2Vis
 - Error3Vis
 - Error4Vis
 - Error5Vis
 - SpecifiedNeededDate

Incident Management

Create a New Incident

*Who does this issue affect? ☒ Myself ☐ Someone Else *User Affected: End User 2

*What is your issue?

*Details that might help resolve this issue.

☐ Needed By Date Location Affected: No Location Set [Change Location](#)

Impact of this Need or Issue

- ☒ No Immediate Impact
- ☐ Preventing Some Non-Urgent Work
- ☐ Blocking Critical Business

Who is Affected?

- ☒ Single User
- ☐ Entire Team or Group
- ☐ Entire Department
- ☐ Unsure

Supporting Documents or Images:

[Add File](#)
[Remove File](#)
[Take Screenshot](#)

[Search KB](#) [Continue](#)

Wise Package Studio Suite



Решения

- Professional Edition
- Enterprise Mgmt. Server
- Quality Assurance

Выгоды

- Хранилище пакетов приложений
- Снимки состояний пакетов
- Анализ конфликтов приложений
- Тестирование пакетов
- Встроенная технология workflow
- Автоматизированное публикование
- MSI редактирование и коррекция патчей

Преимущества Wise

- Временные и финансовые выгоды от стандартизации ПО
- Снижение времени простоя пользователей
- Сокращение стоимости поддержки ПО
- Построение и поддержка библиотеки ПО

Спасибо!!!