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 и инициативы

71%
Поддержка и Обслуживание

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

От утилит и инструментов к сервисам

Инст
рум
нт

Сер
вис

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

Какие услуги предоставляются?

Безопасность

- **Самостоятельная установка Endpoint Protection**
- Отработка 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

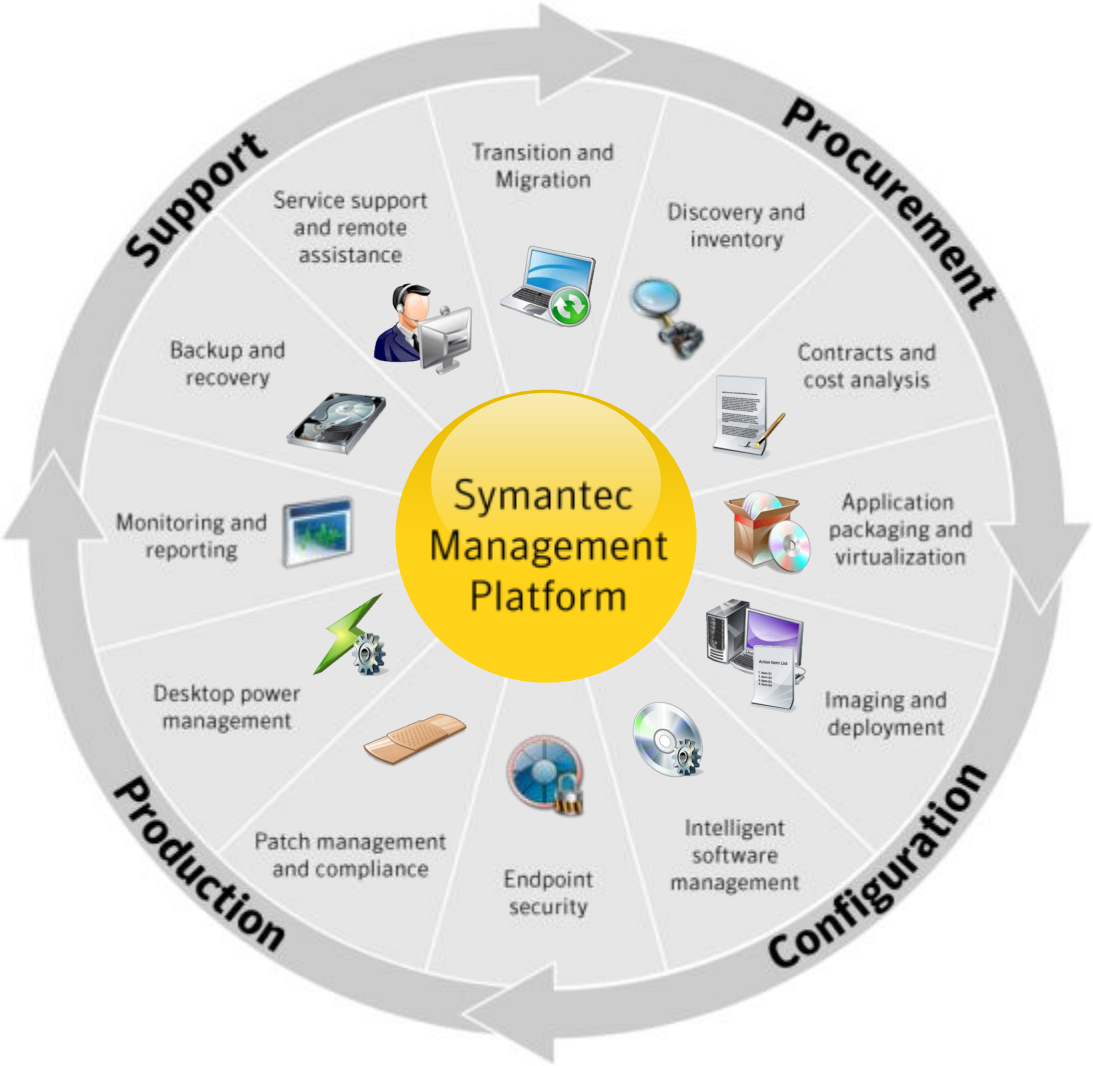
IT

- 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 материаорв
- 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

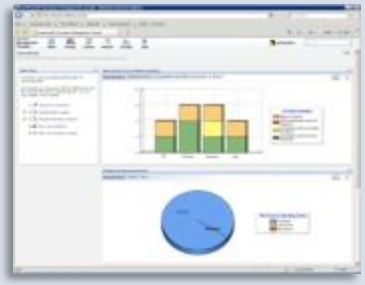
- Dell Management Console
- HP Client Manager
- Fujitsu Client Manager
- Intel vPro
- Решения партнеров

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

ITIL

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

ServiceDesk 7

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

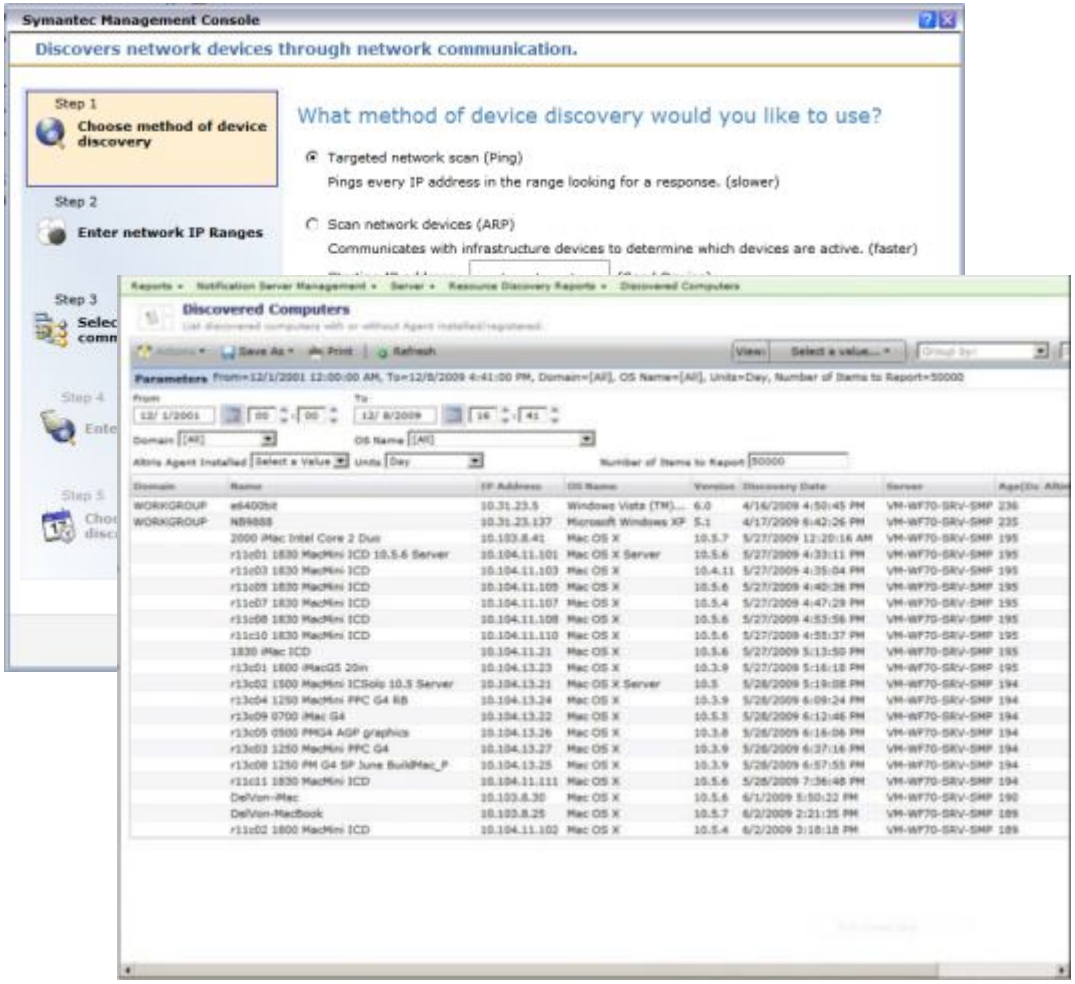
Возможности платформы управления

Обнаружение

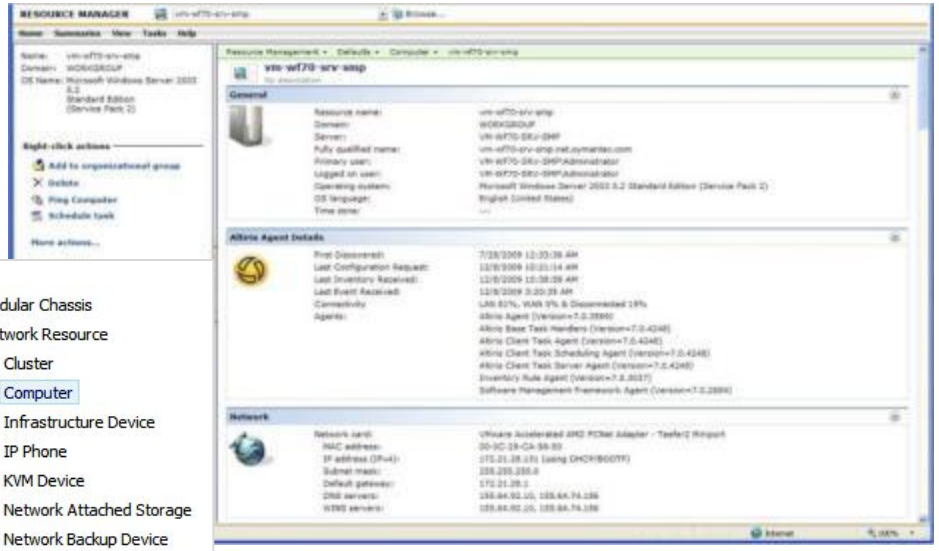
Точное определение устройств в сети

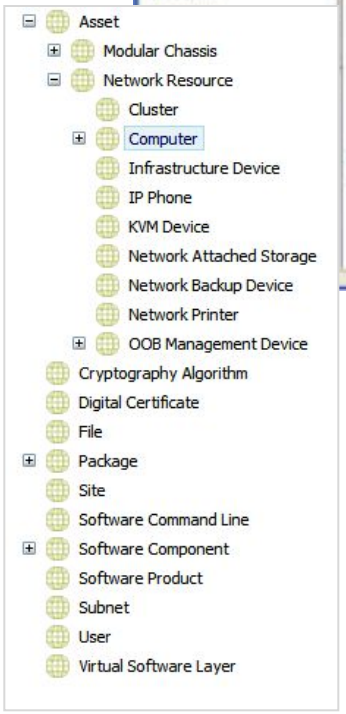
Прозрачность в ИТ

- 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

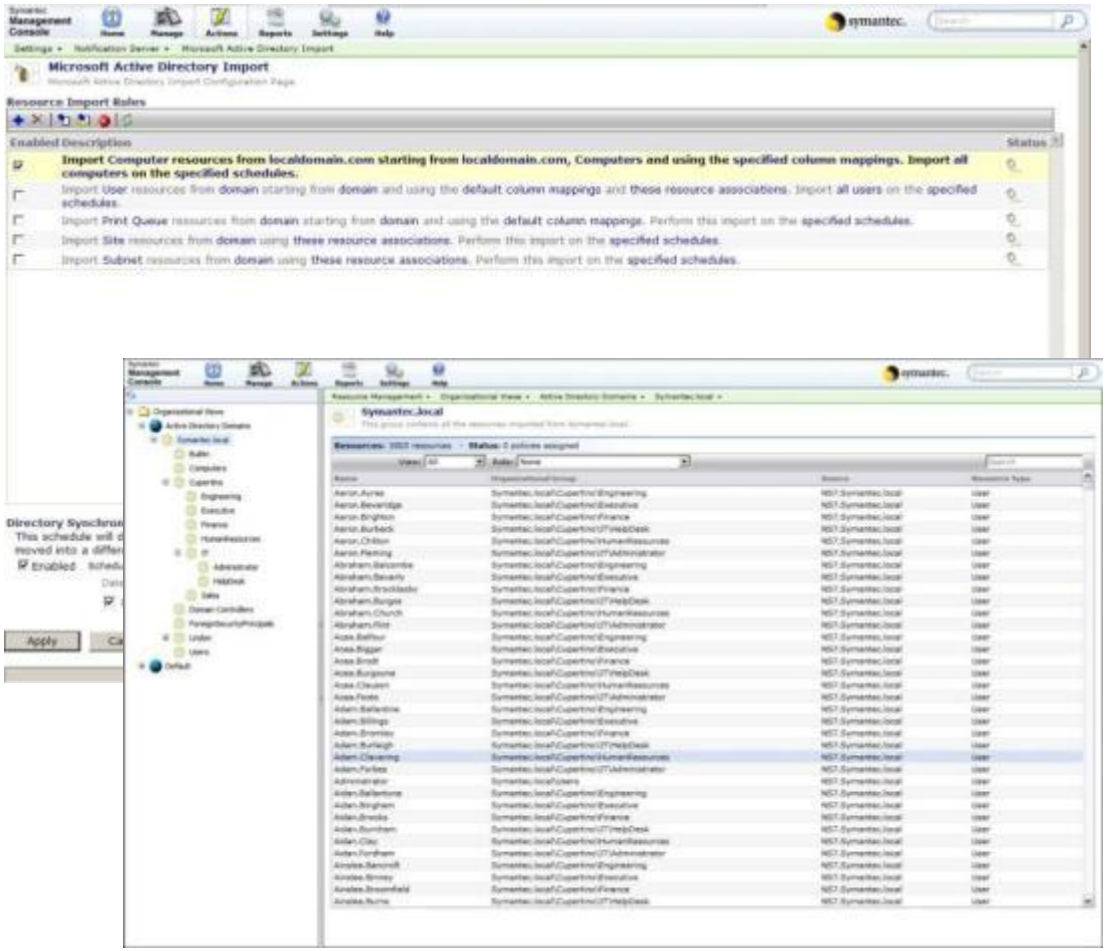
Учет и контроль

- 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

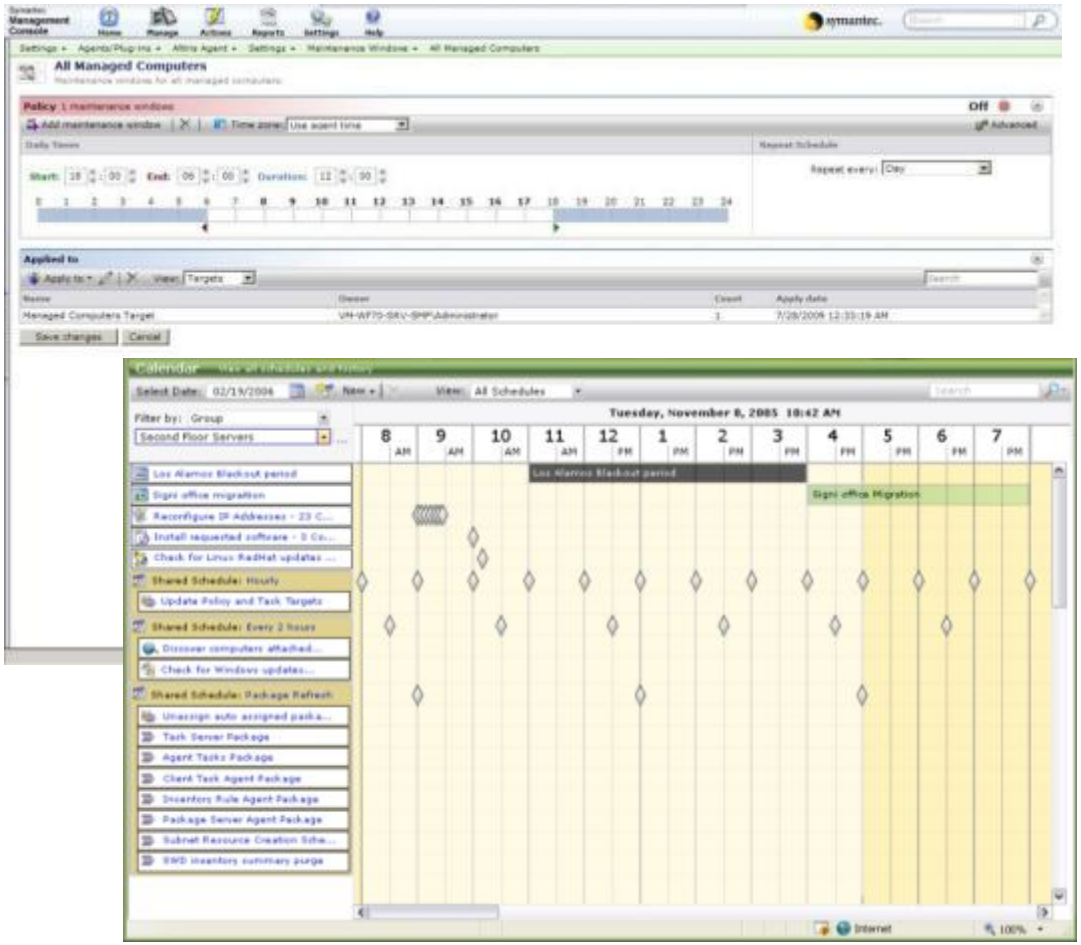


Управление

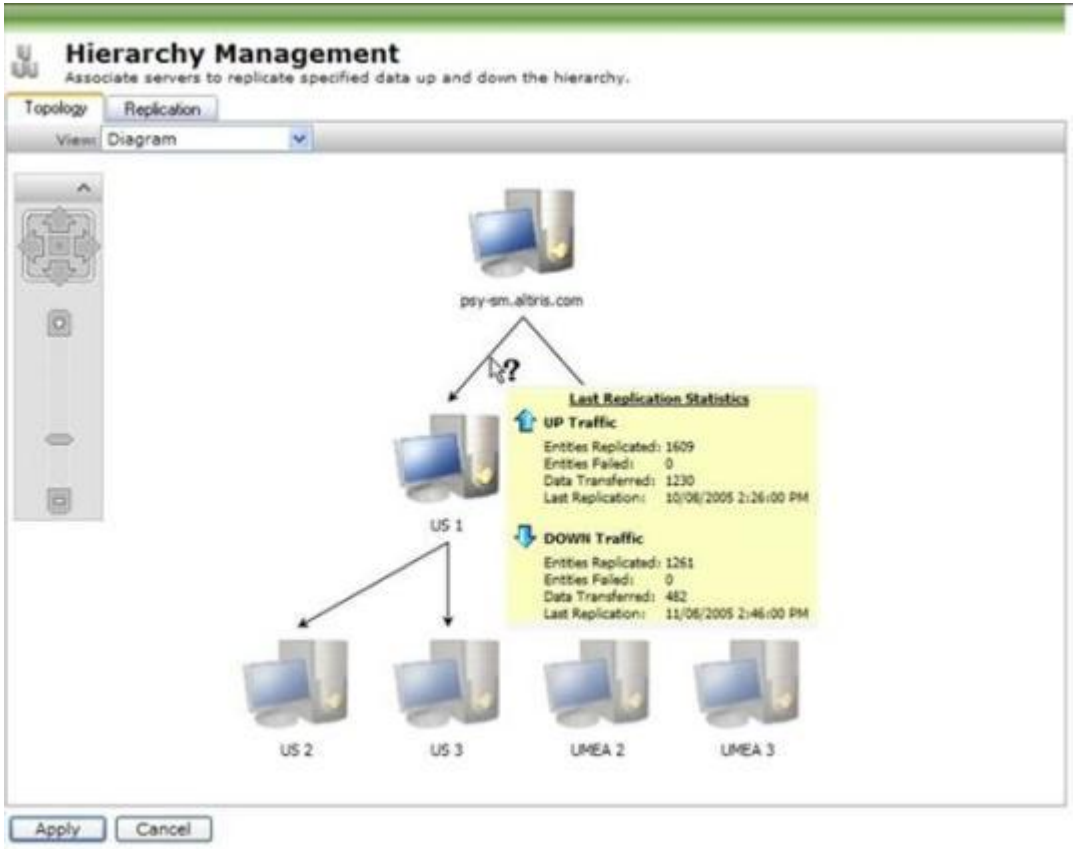
Централизованный агент и управление политиками

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



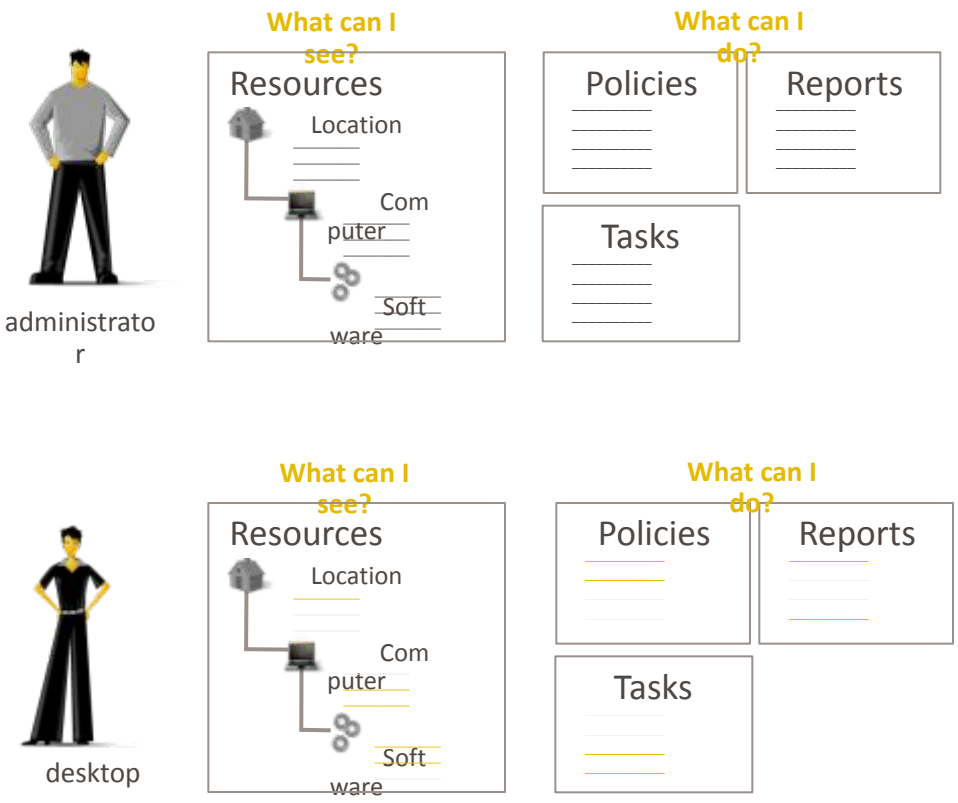
Иерархия

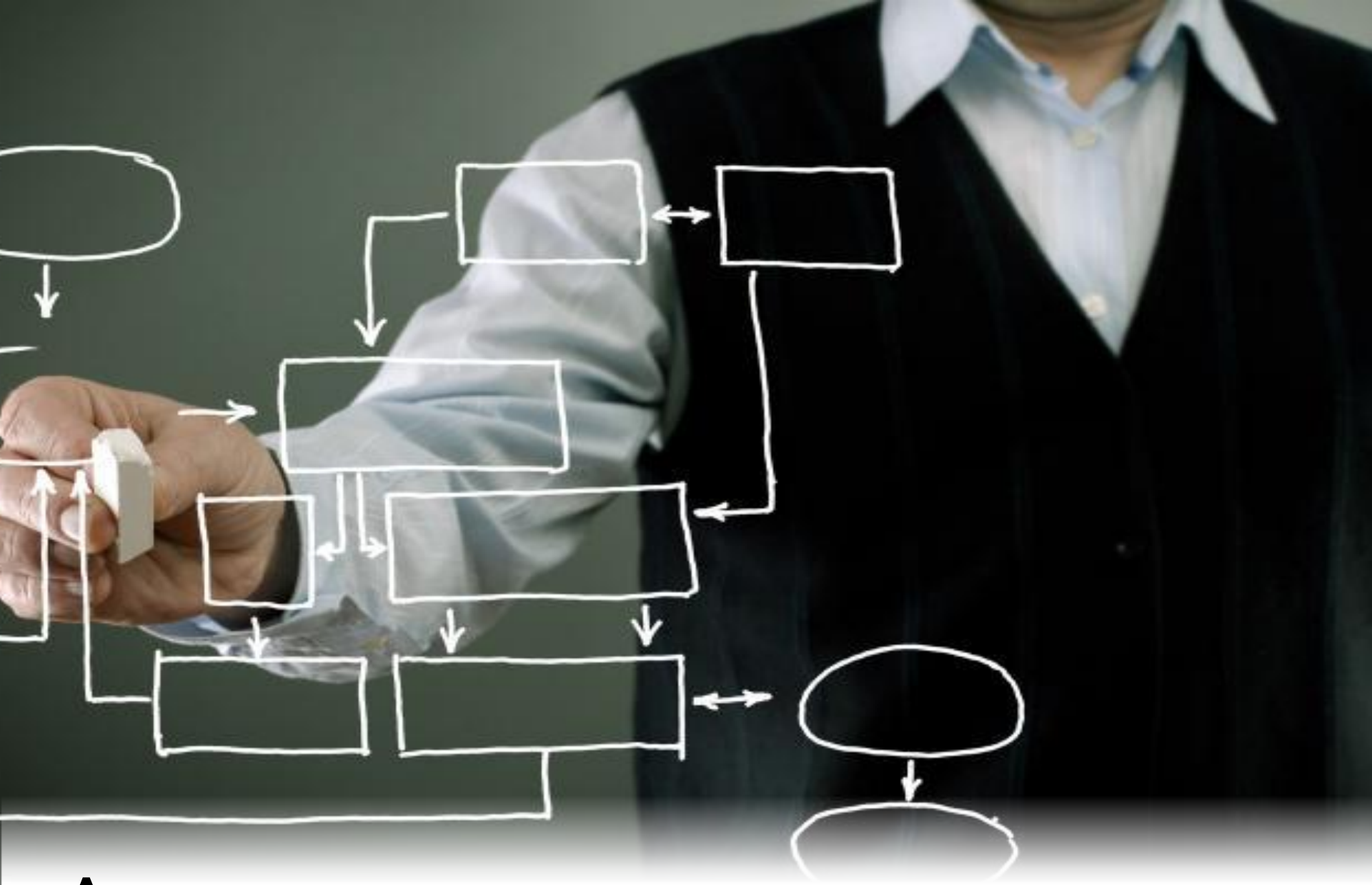
- Единый стандарт в установке, управлении и конфигурировании
- Централизованный контроль всех регионов
- Уменьшенная загрузка малых удаленных офисов

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



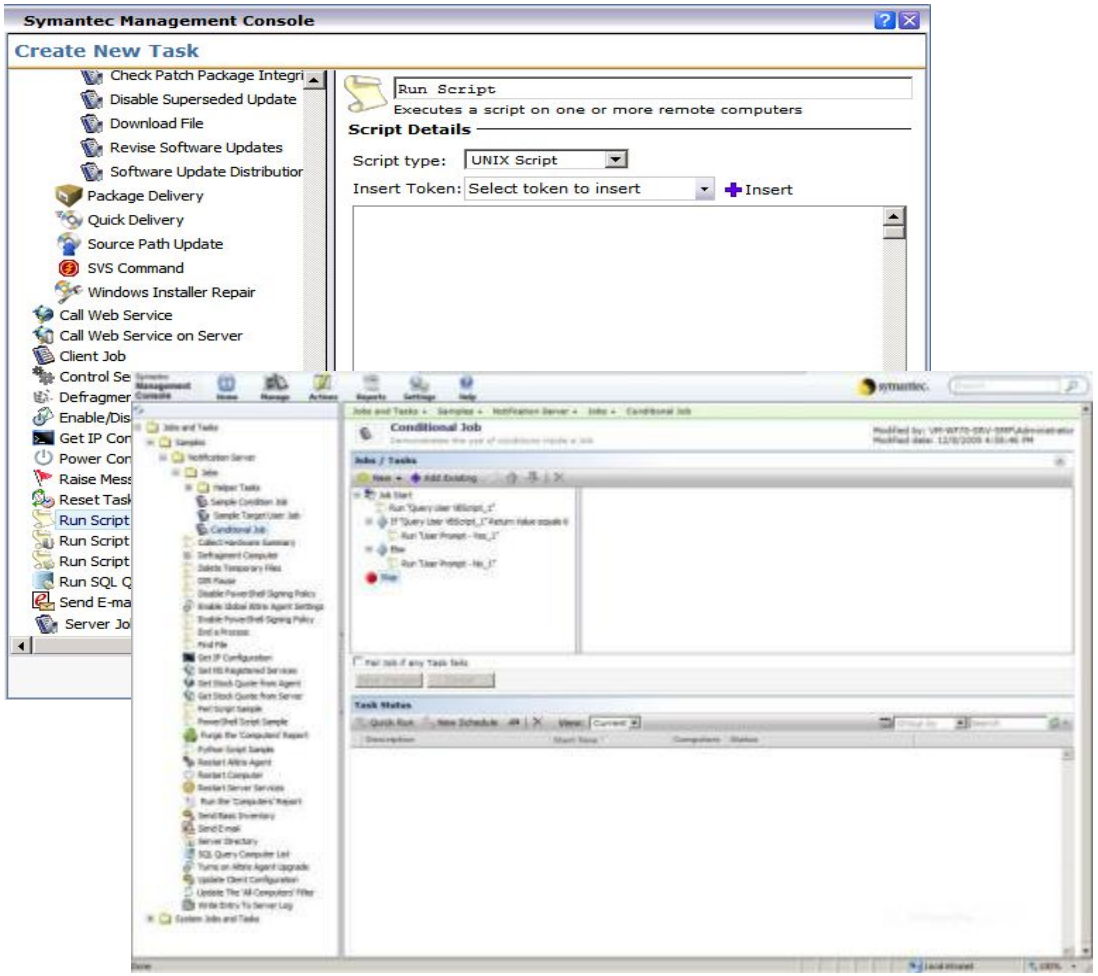


Автоматизация

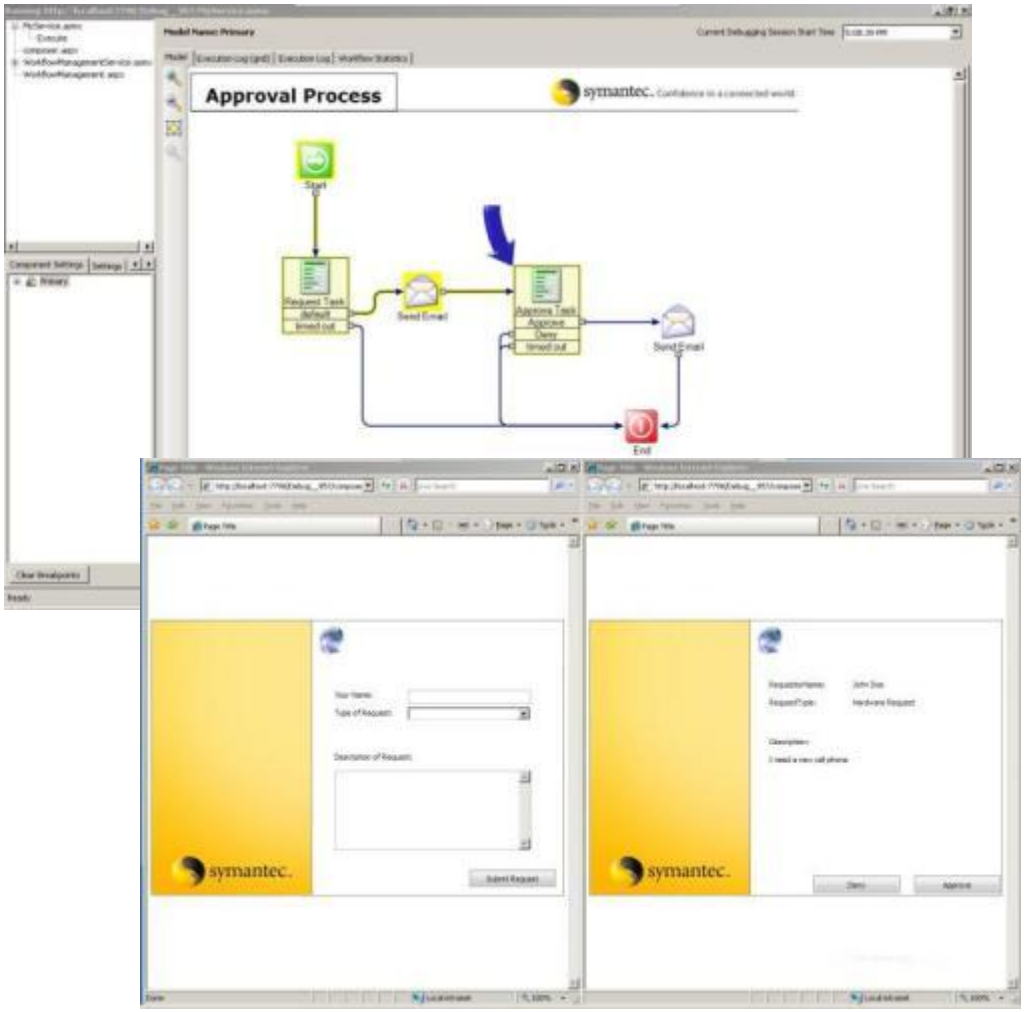
Управление задачами и контроль выполнения

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

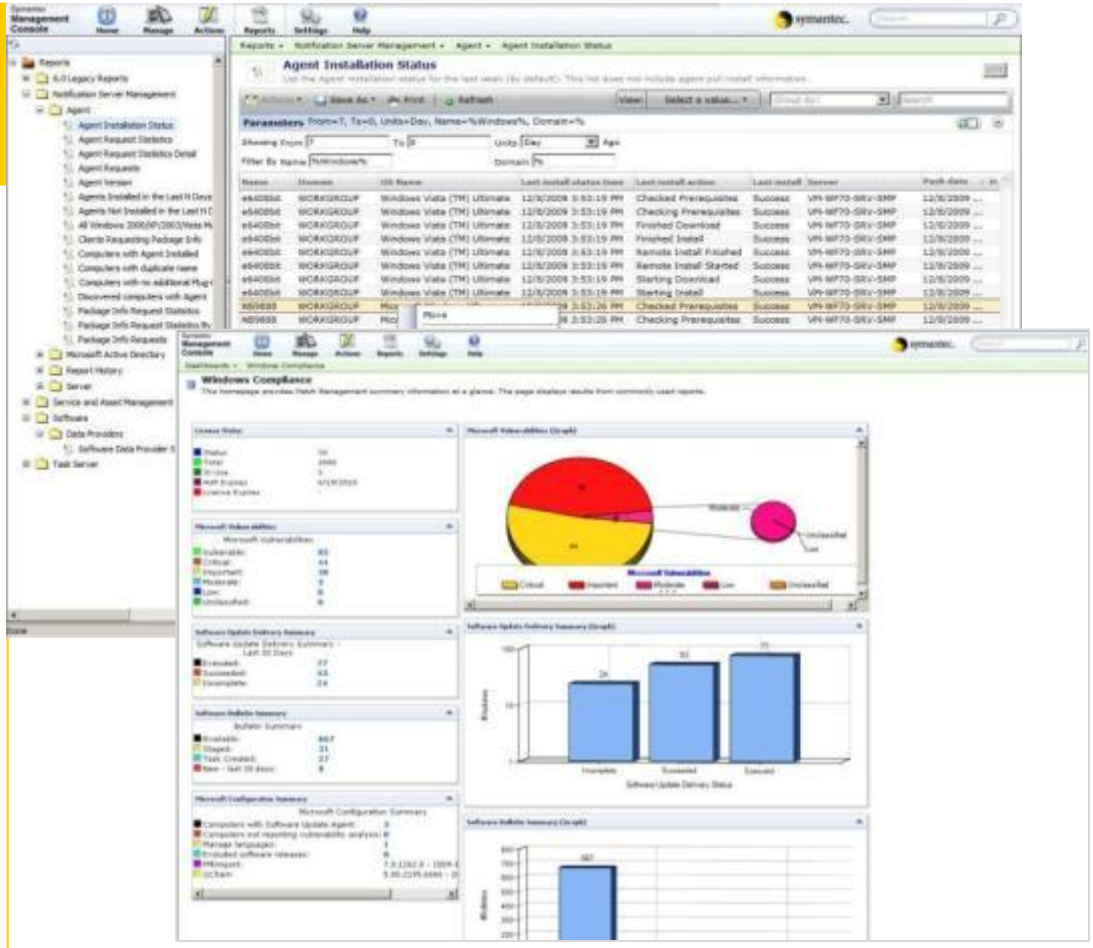
Monthly Income and Expe
01/01/1999
07/22/2000
Net Savings and Expense Comparison
as a Percentage of Total Income

Отчетность

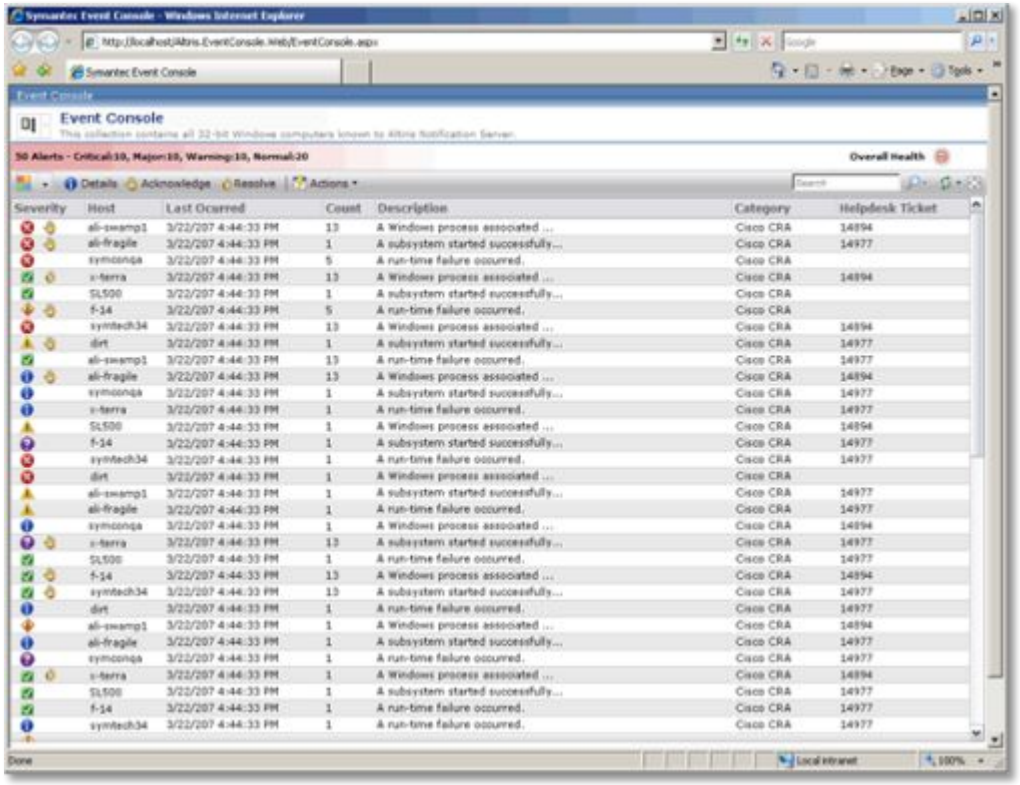
Настраиваемая отчетность и порталы

Информация

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



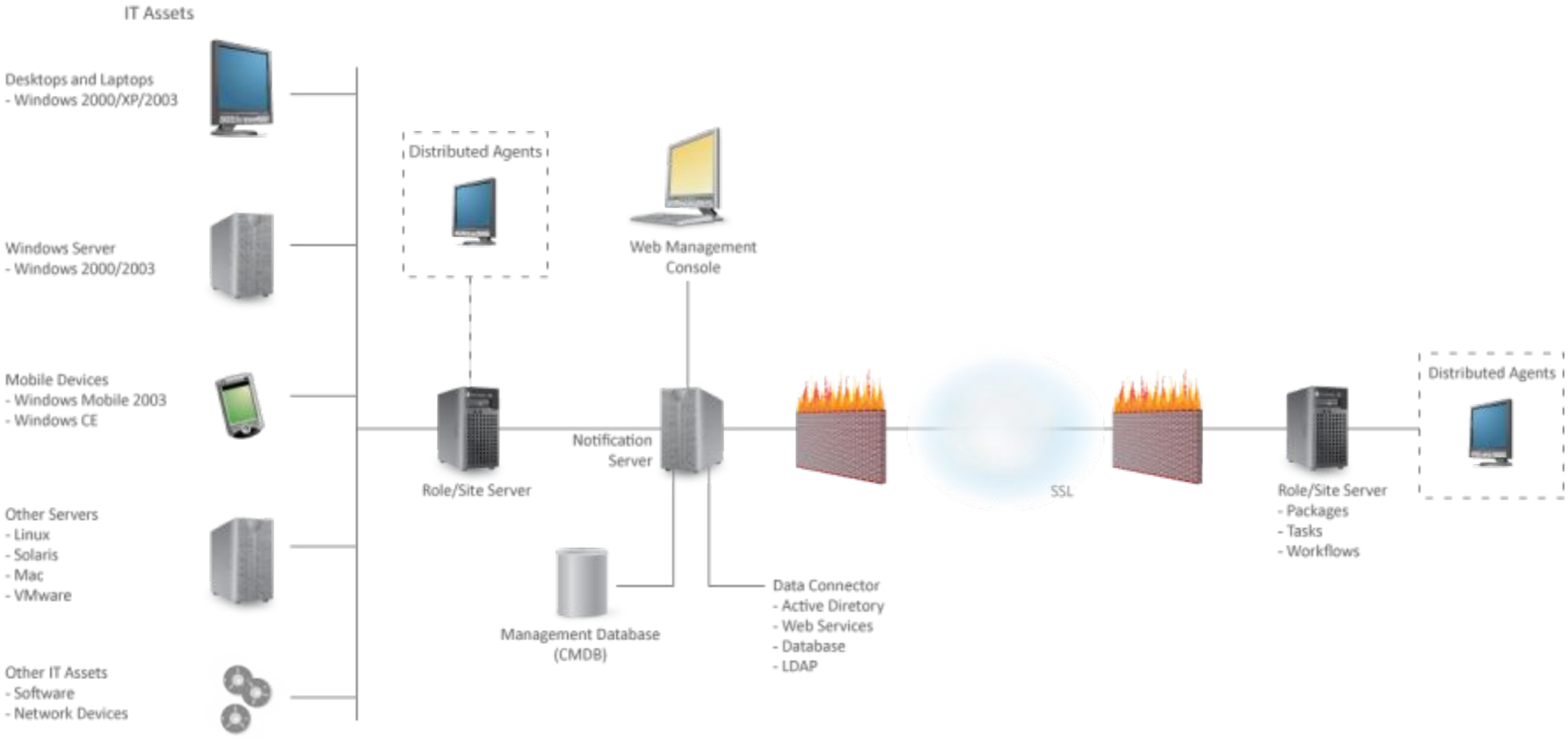
Централизованная консоль событий



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

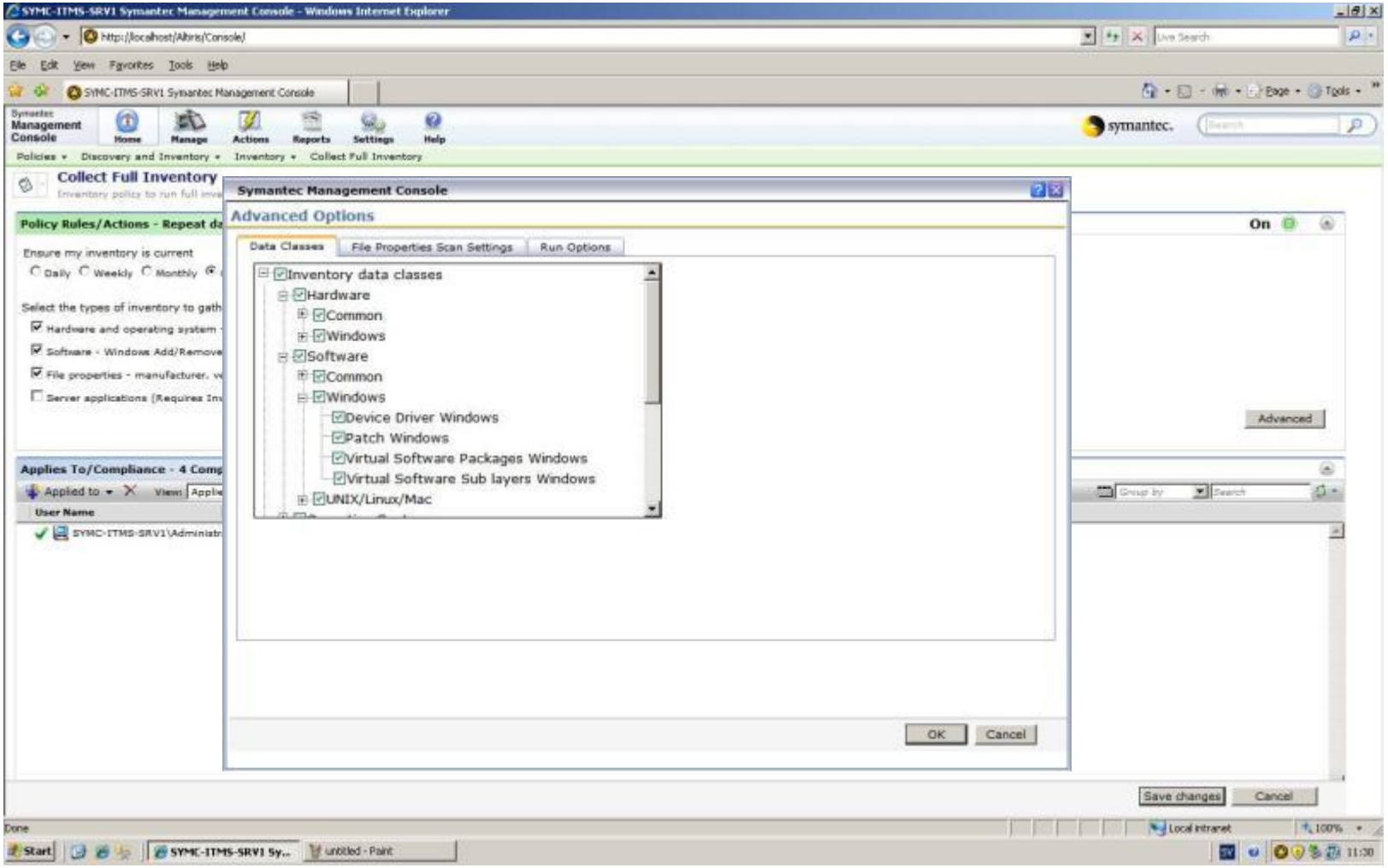
Решения

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

Выгоды

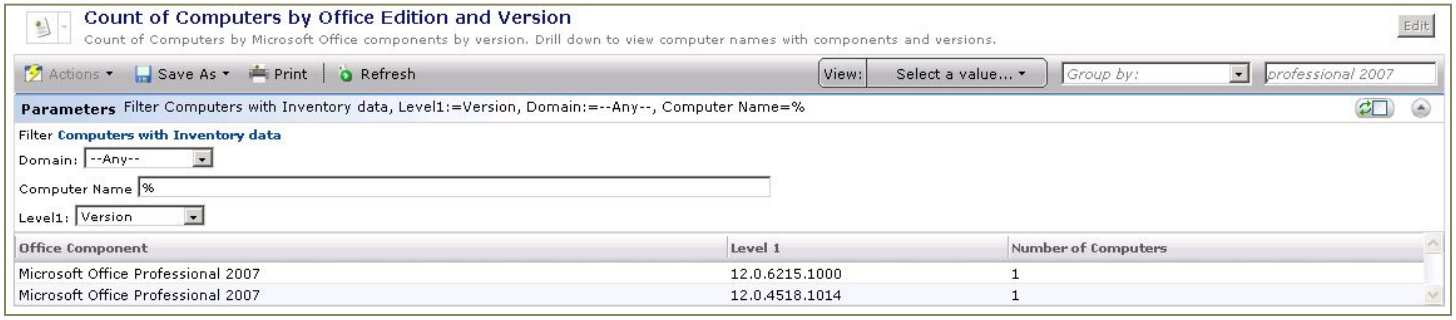
- Полная отчетность по клиентским ПК
- Установка без администратора
- Защищенные клиентские платформы
- Контроль приложений
- Портал для запроса лицензий и ПО
- Поддержка пользователей
- Стабильность работы

Сбор инвентарных данных

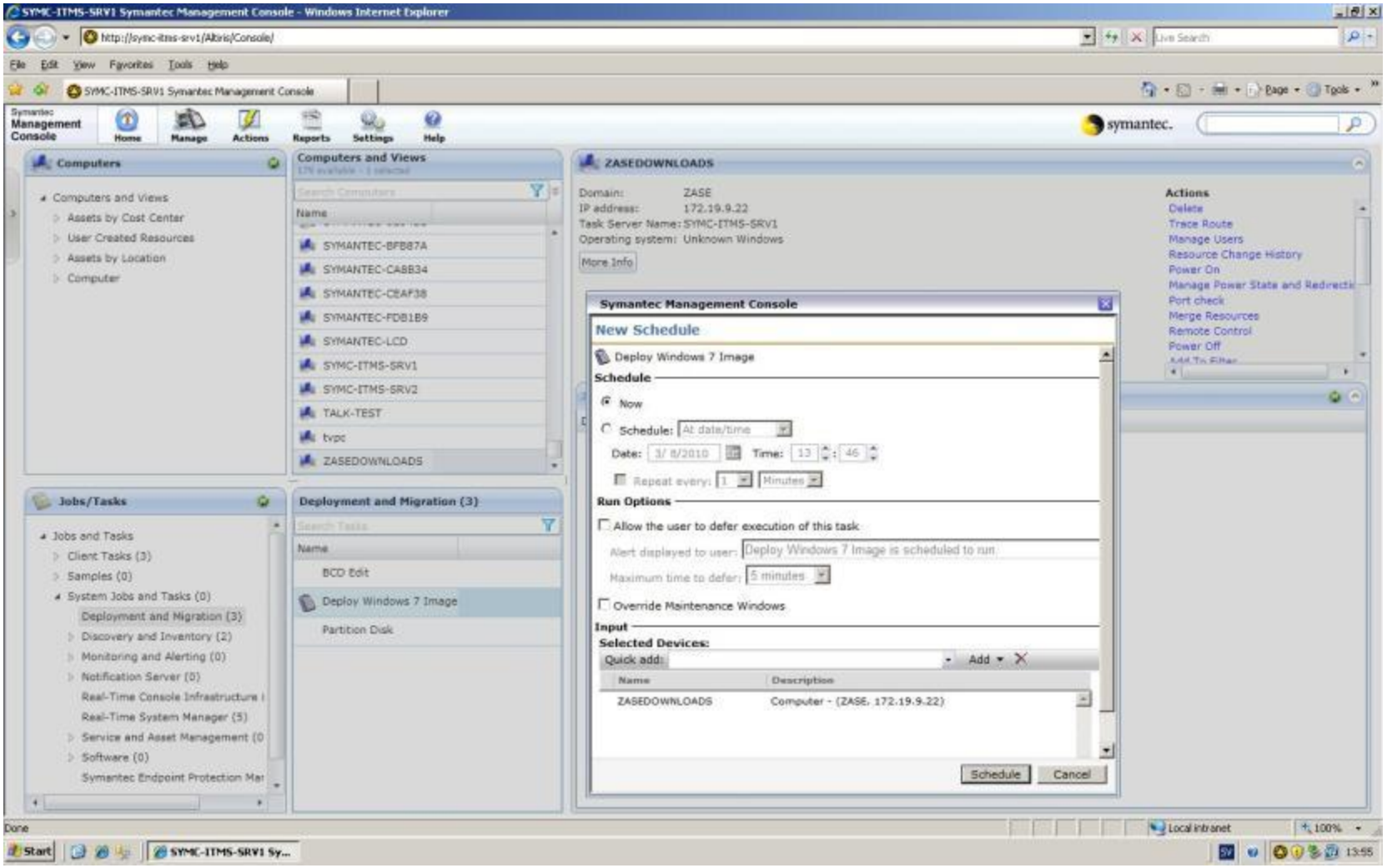


Отчетность по собранным данным

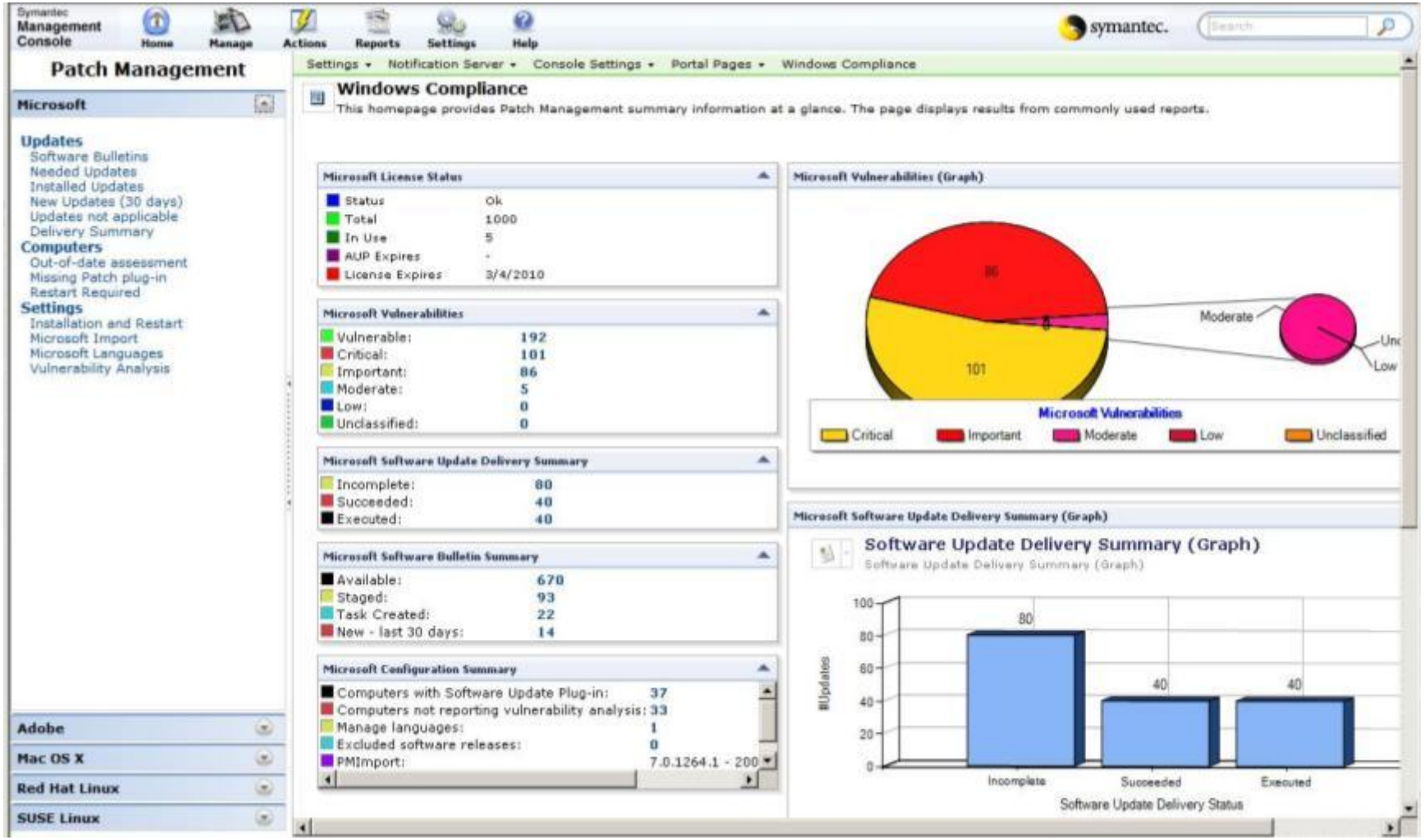
- Discovery and Inventory
  - Agentless Inventory
  - Inventory
    - Baseline Reports
    - Cross-platform
    - UNIX/Linux/Mac
    - Windows
      - Inventory Agent
      - Operating System
      - Software/Applications
        - Add/Remove Programs
        - Antivirus
        - Microsoft Applications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



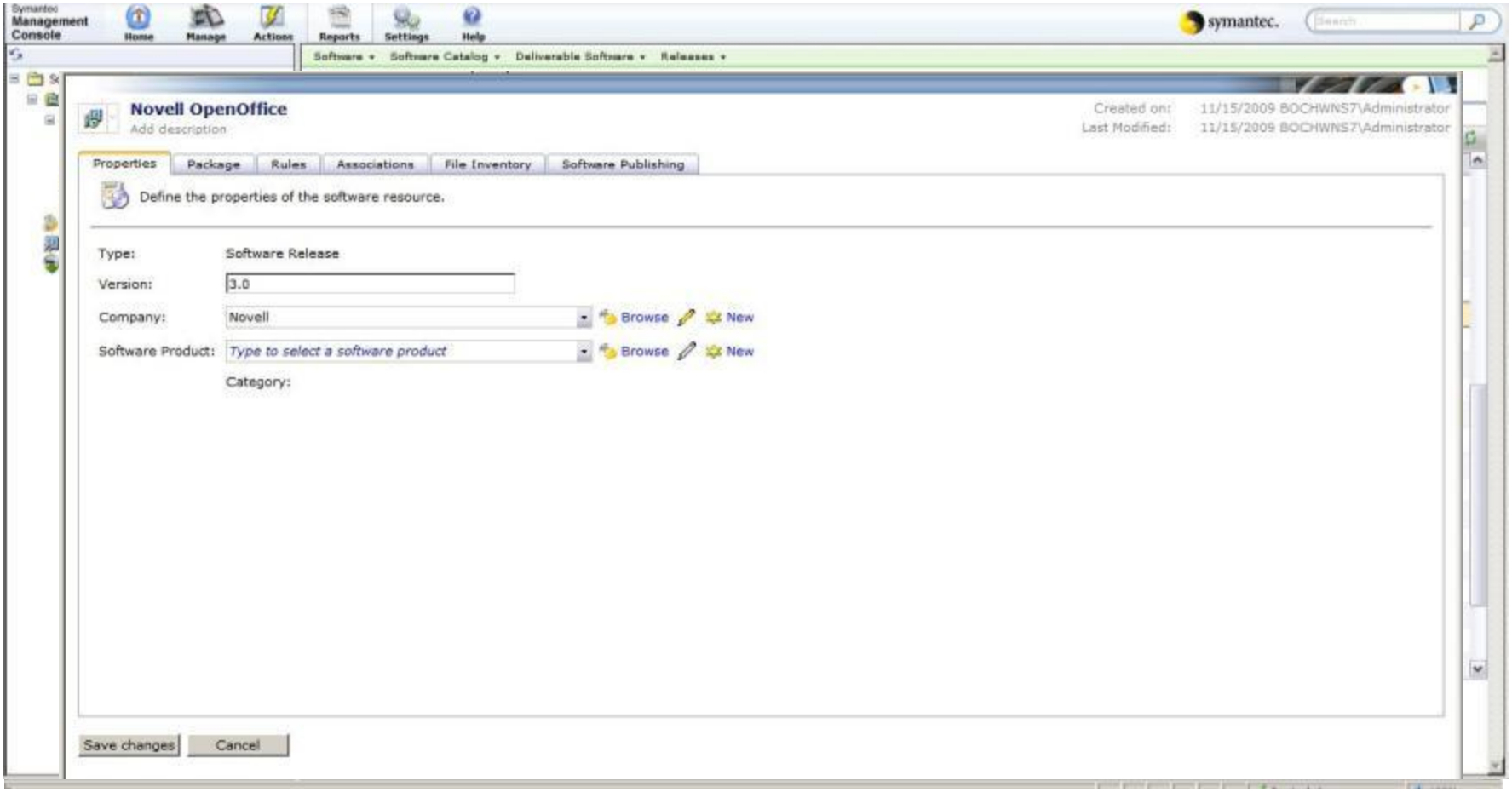
Автоматизированное развертывание систем (PXE)



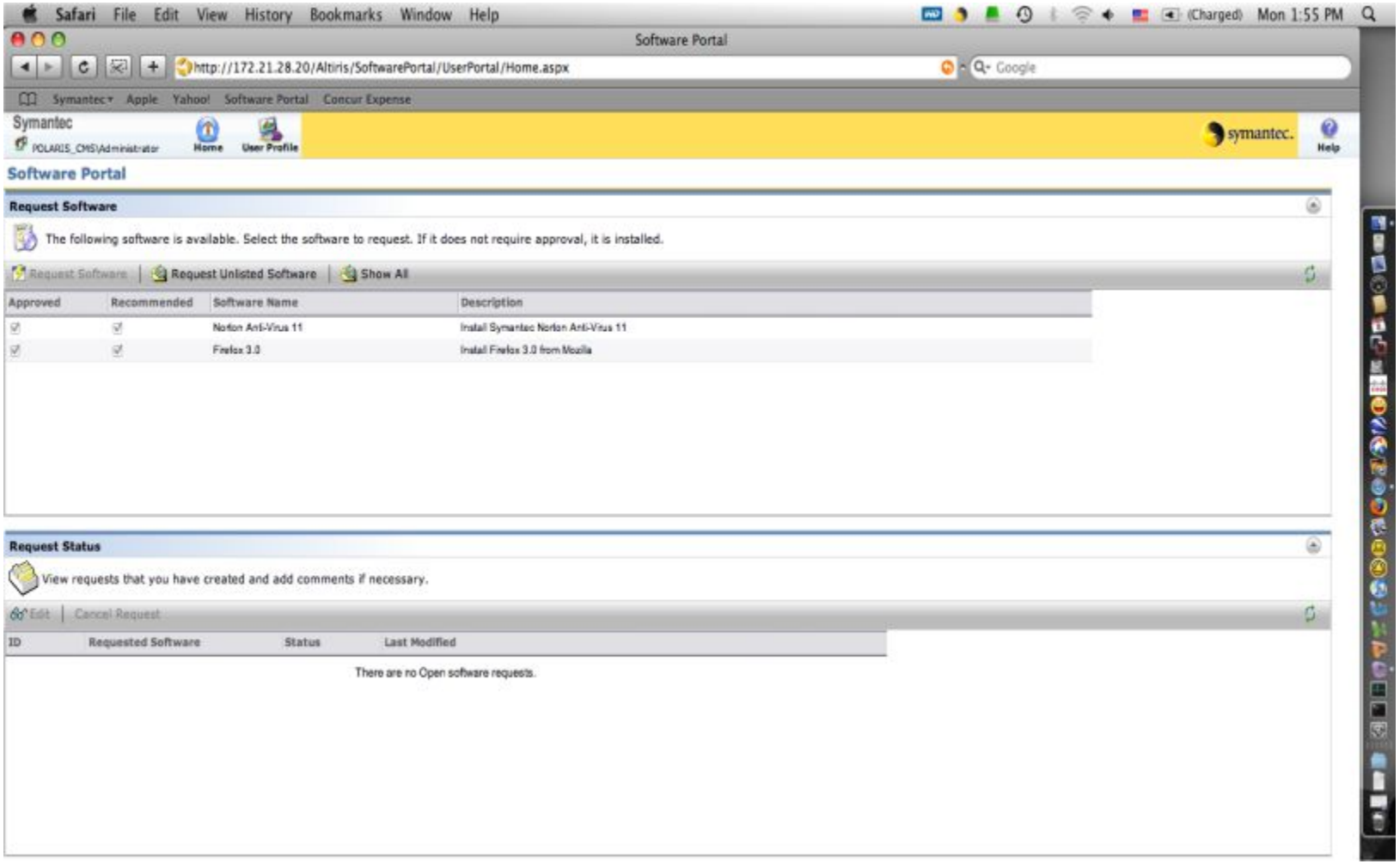
Поддержка патчей различных ОС и приложений



Каталог программного обеспечения



Портал ПО – самообслуживание пользователей



Распространение приложений

поддержка физических
и виртуальных сред

App A — Обычное ПО

App B, App C — Локальные виртуальные приложения

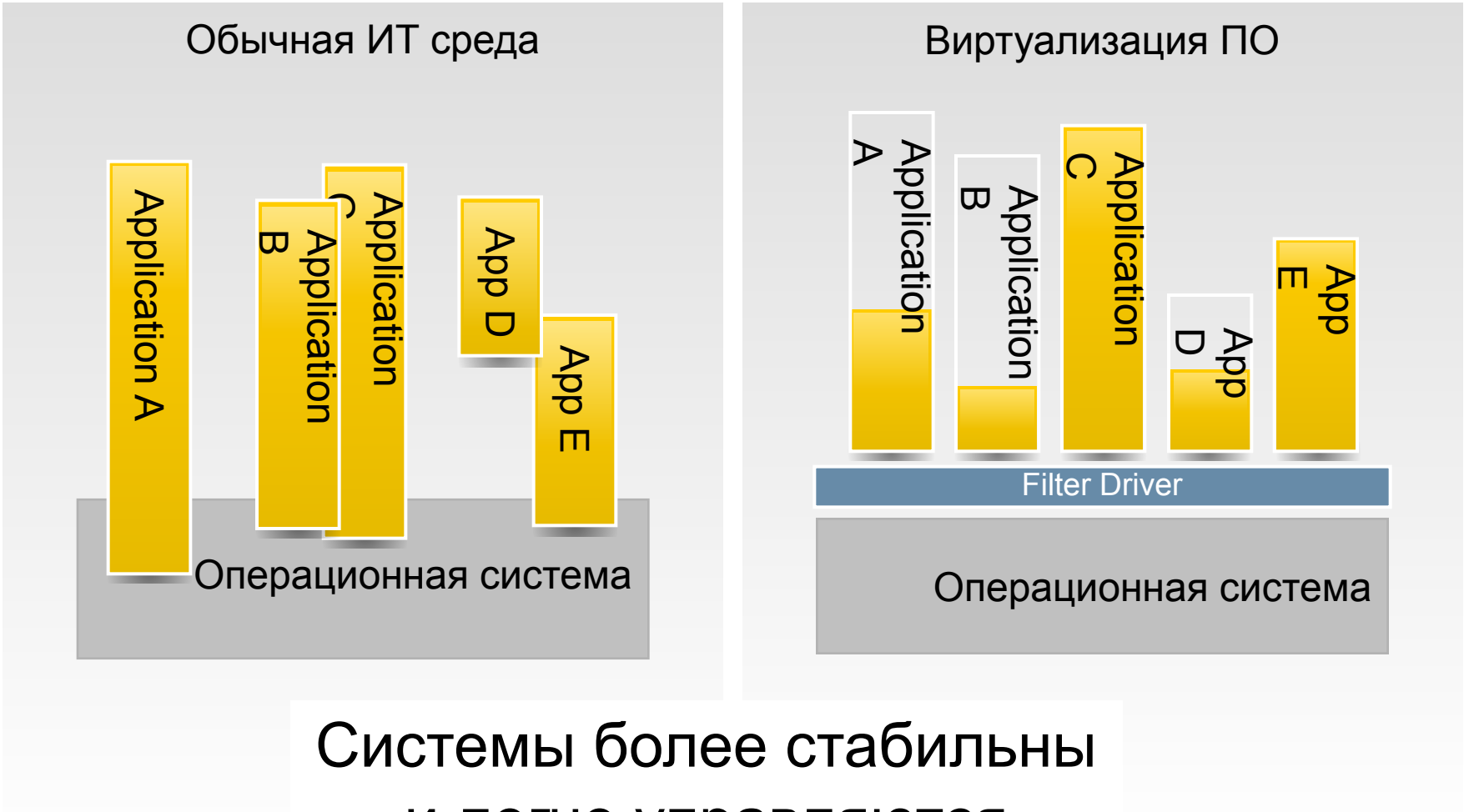
App D — По запросу

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

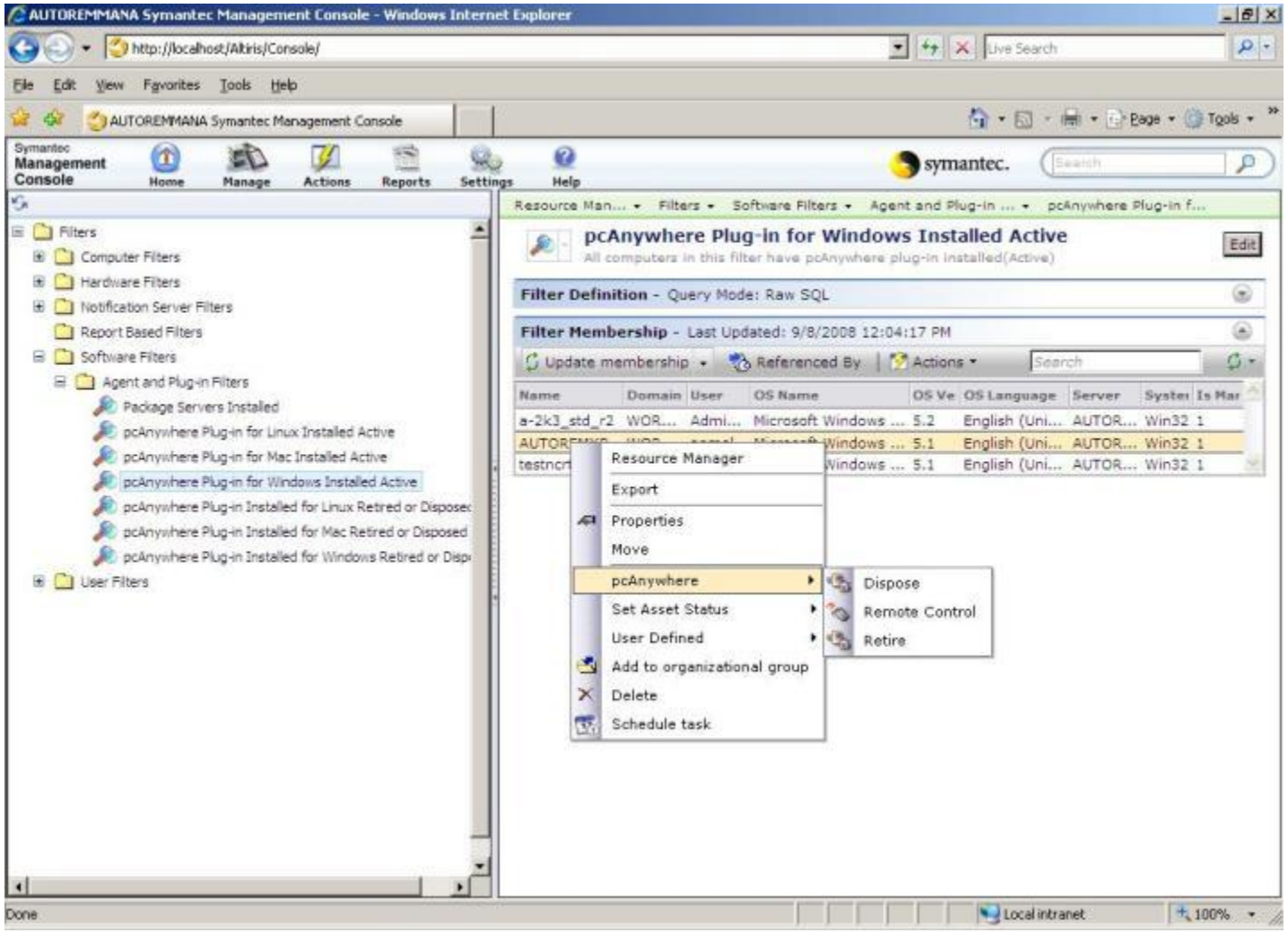


Системы более стабильны
и легче управляются

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

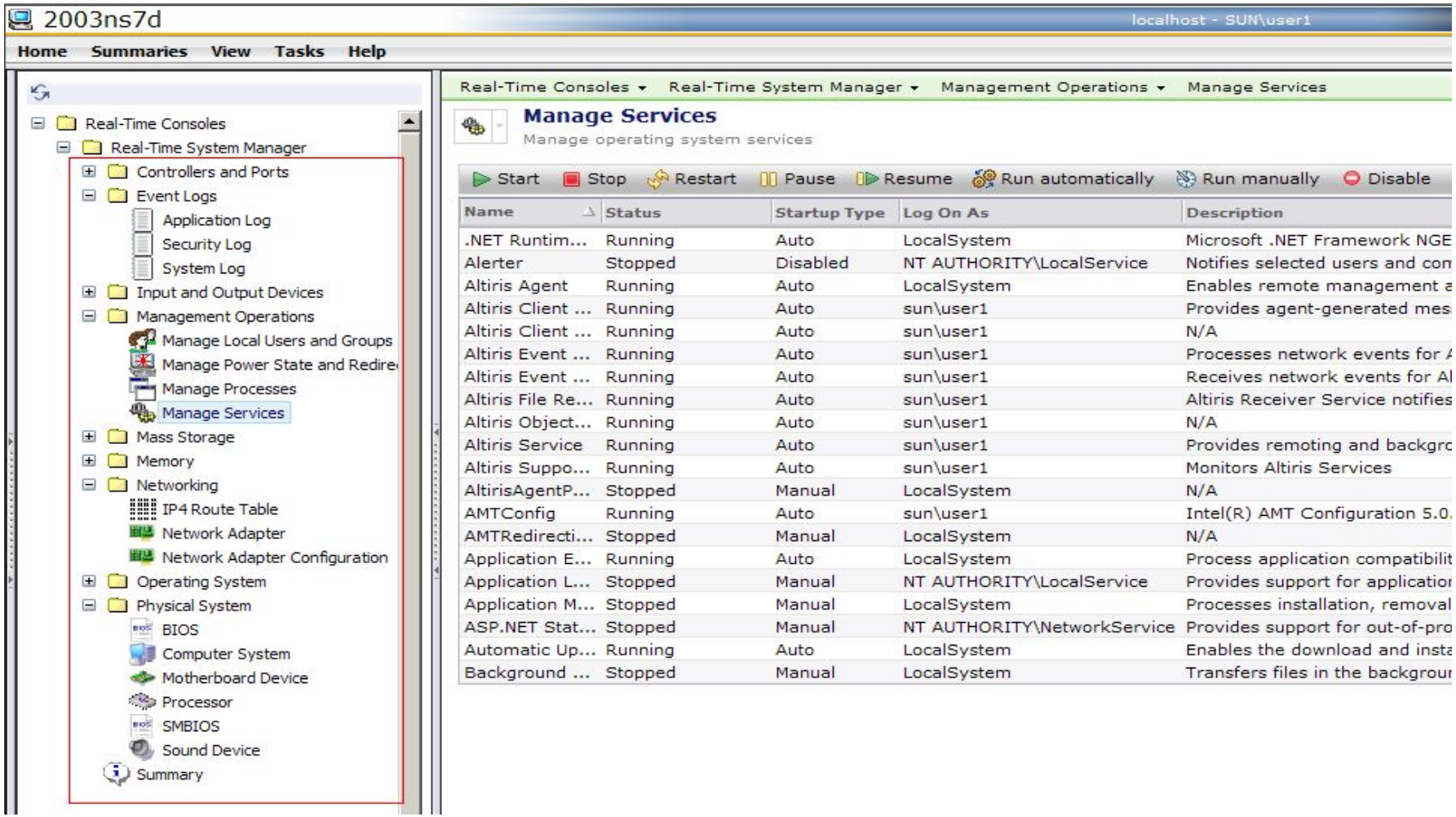


Microsoft Windows

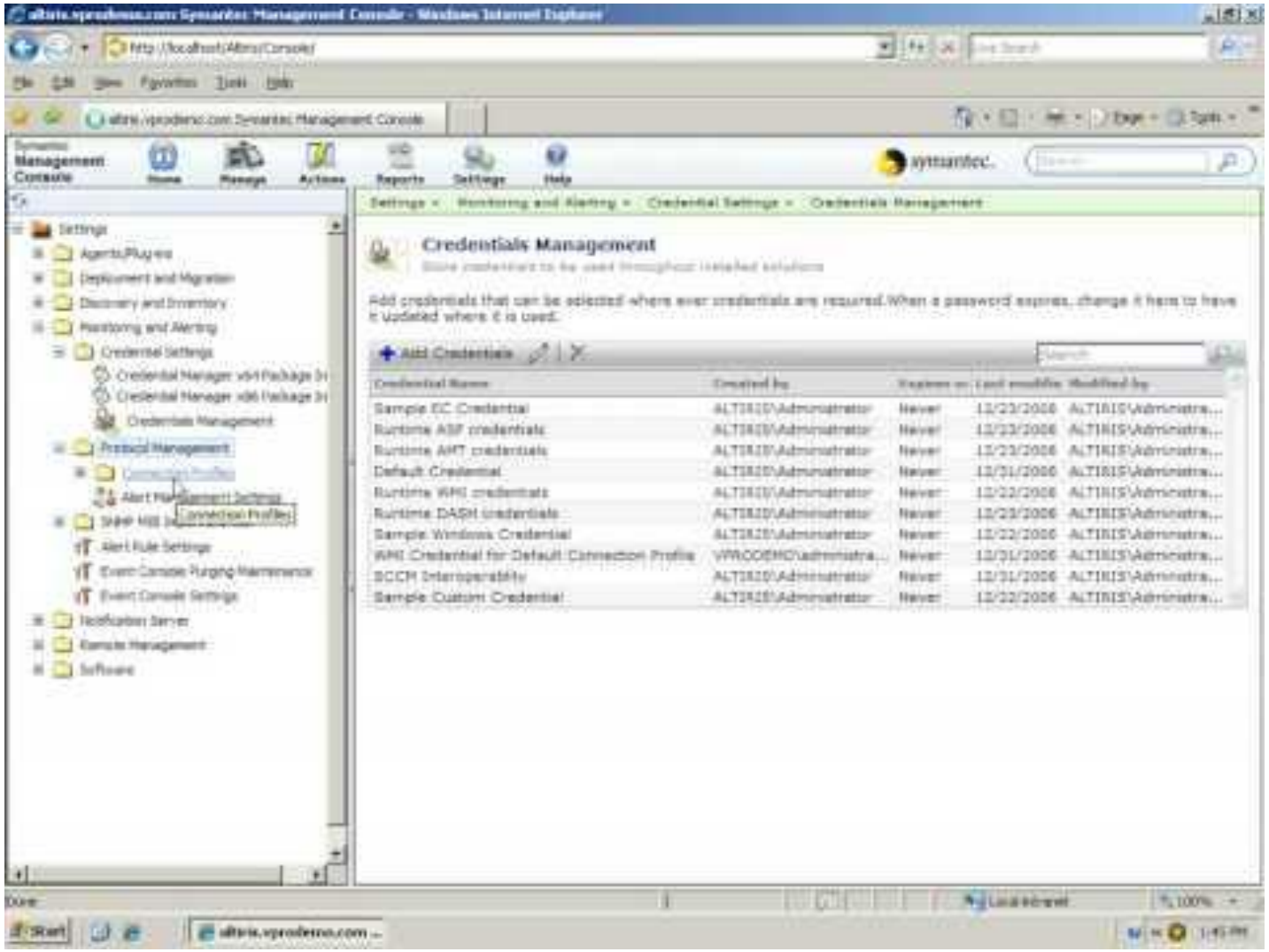
Mac OS X

symantec.

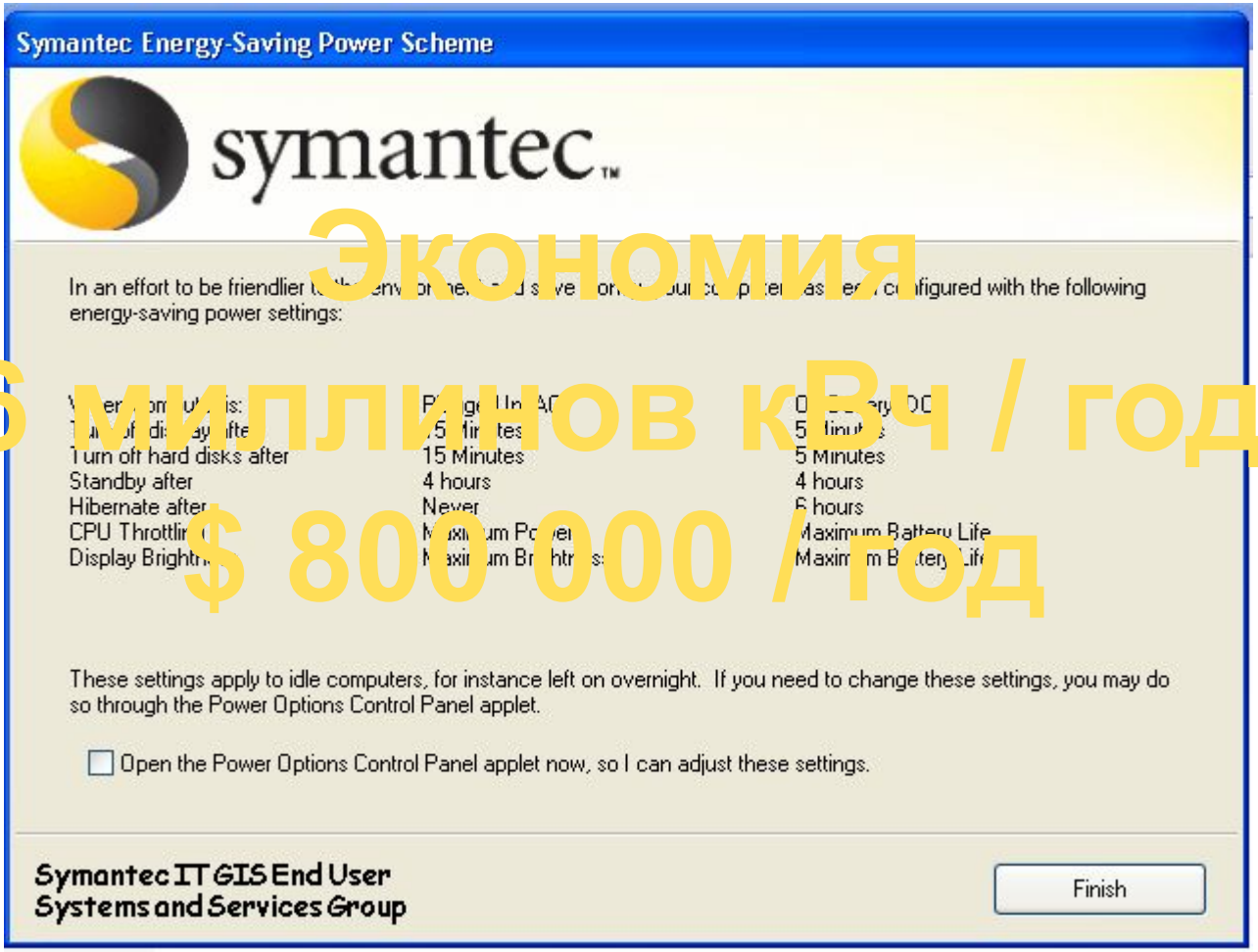
Управление в реальном времени



Поддержка технологий vPro

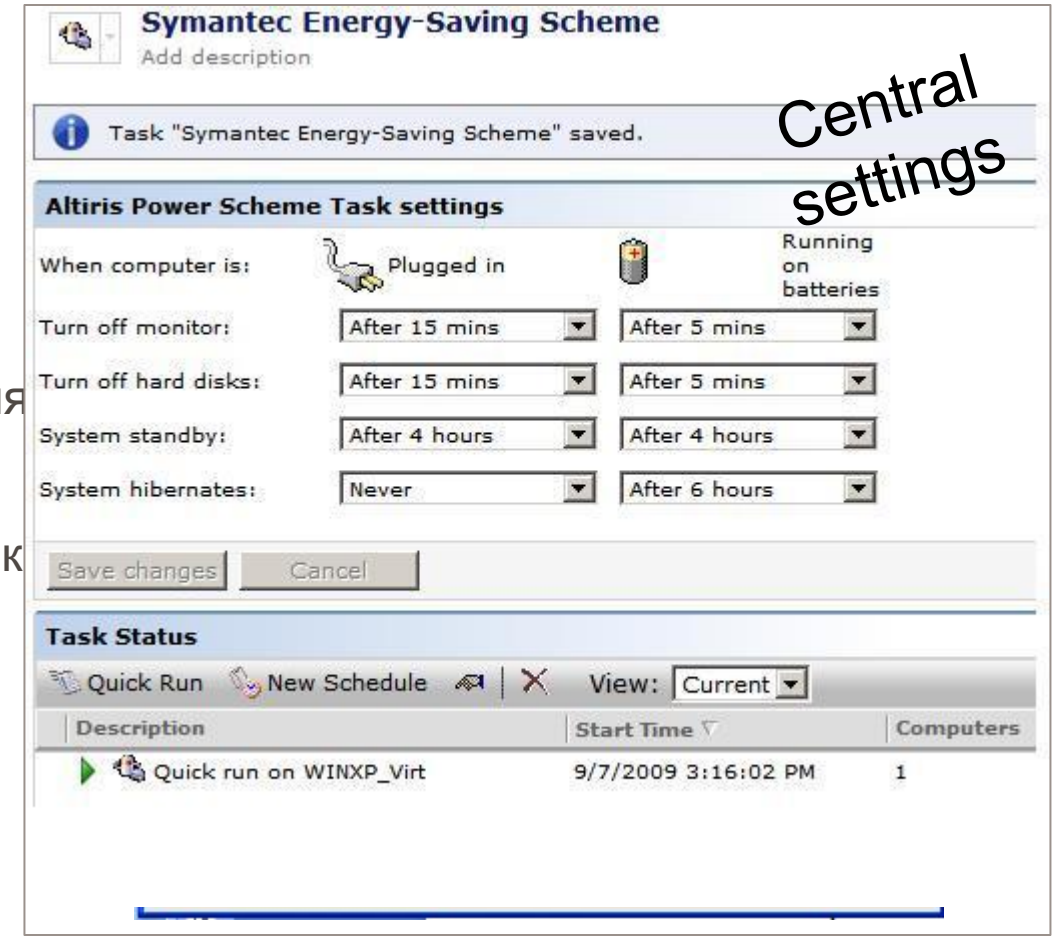


Сохраните средства и прировду



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



Возможности
Server Management Suite 7

Server Management Suite 7

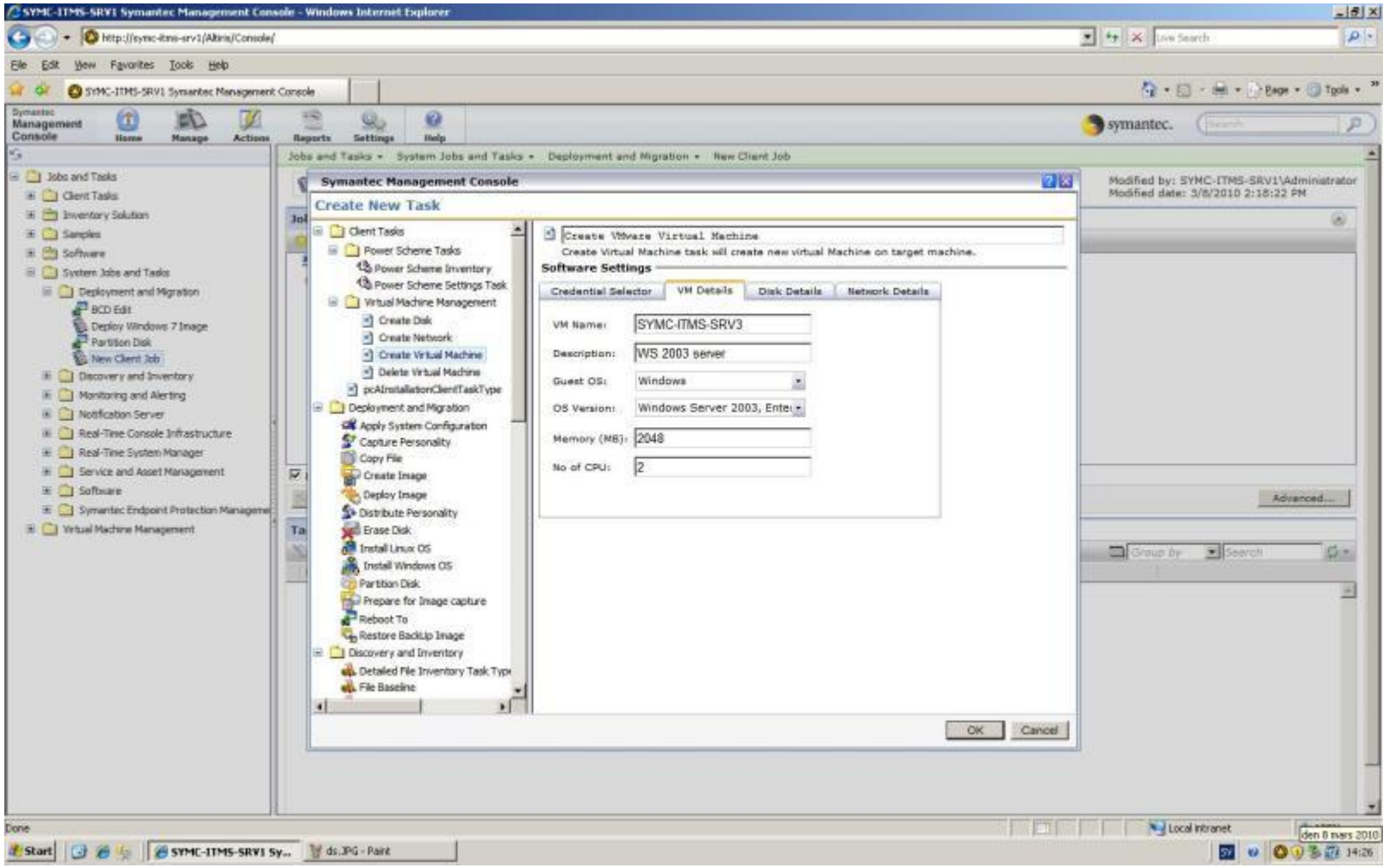
Решения

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

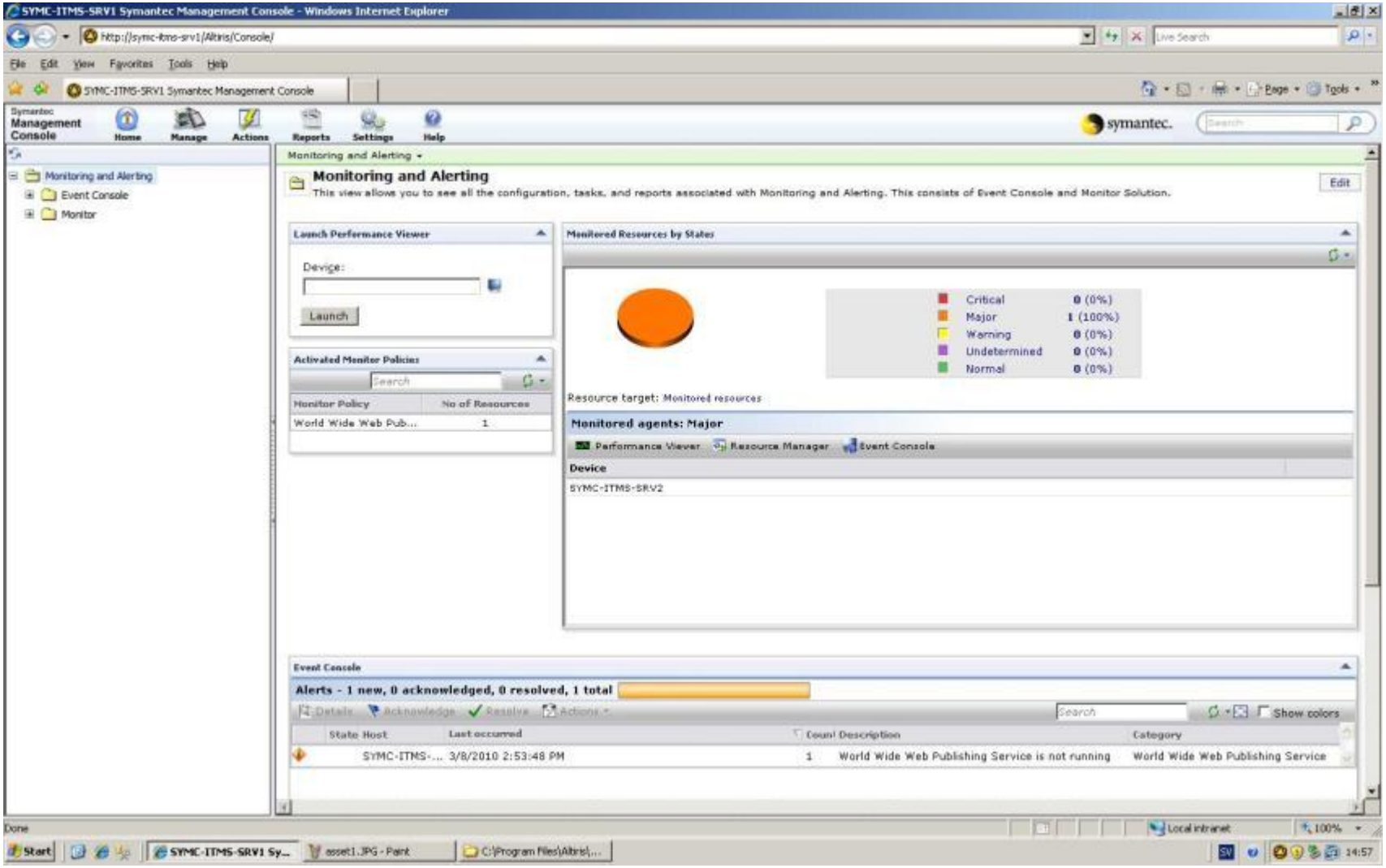
Выгоды

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

Развертывание и профилирование серверов

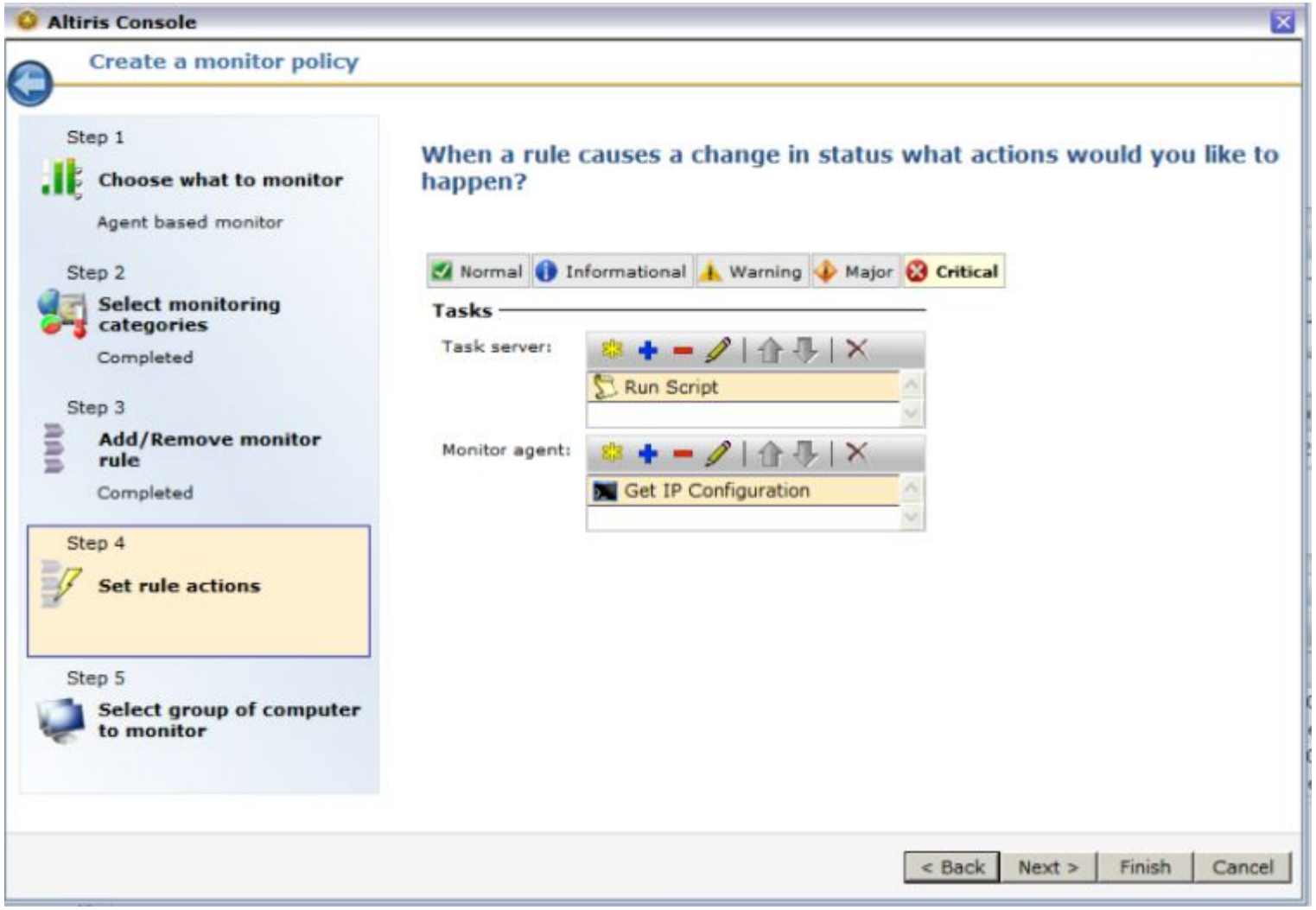


Мониторинг сервисов

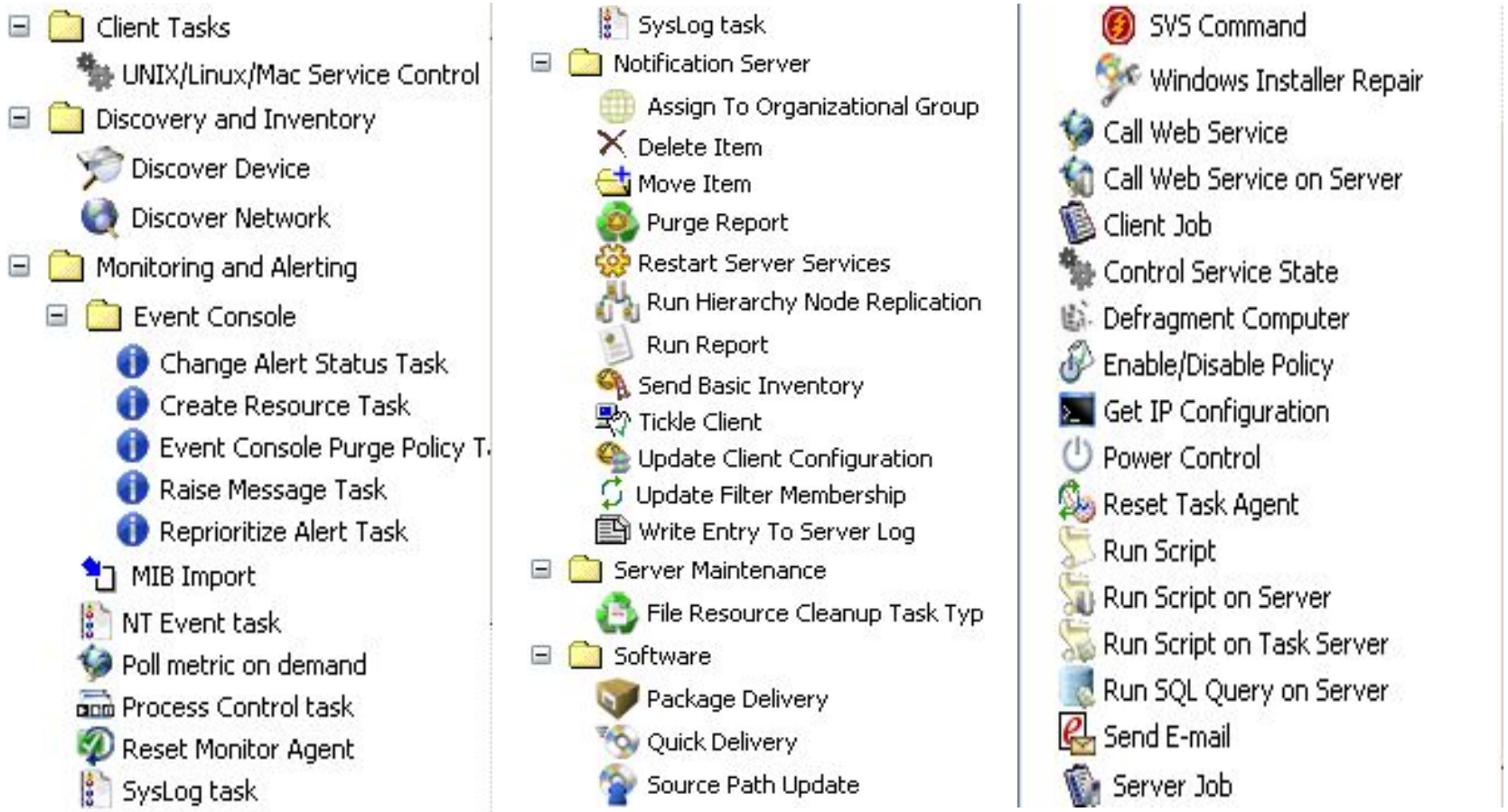


Просмотр истории мониторинга

Восстановление работы через иные приложения



Набор задач для серверных платформ



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?

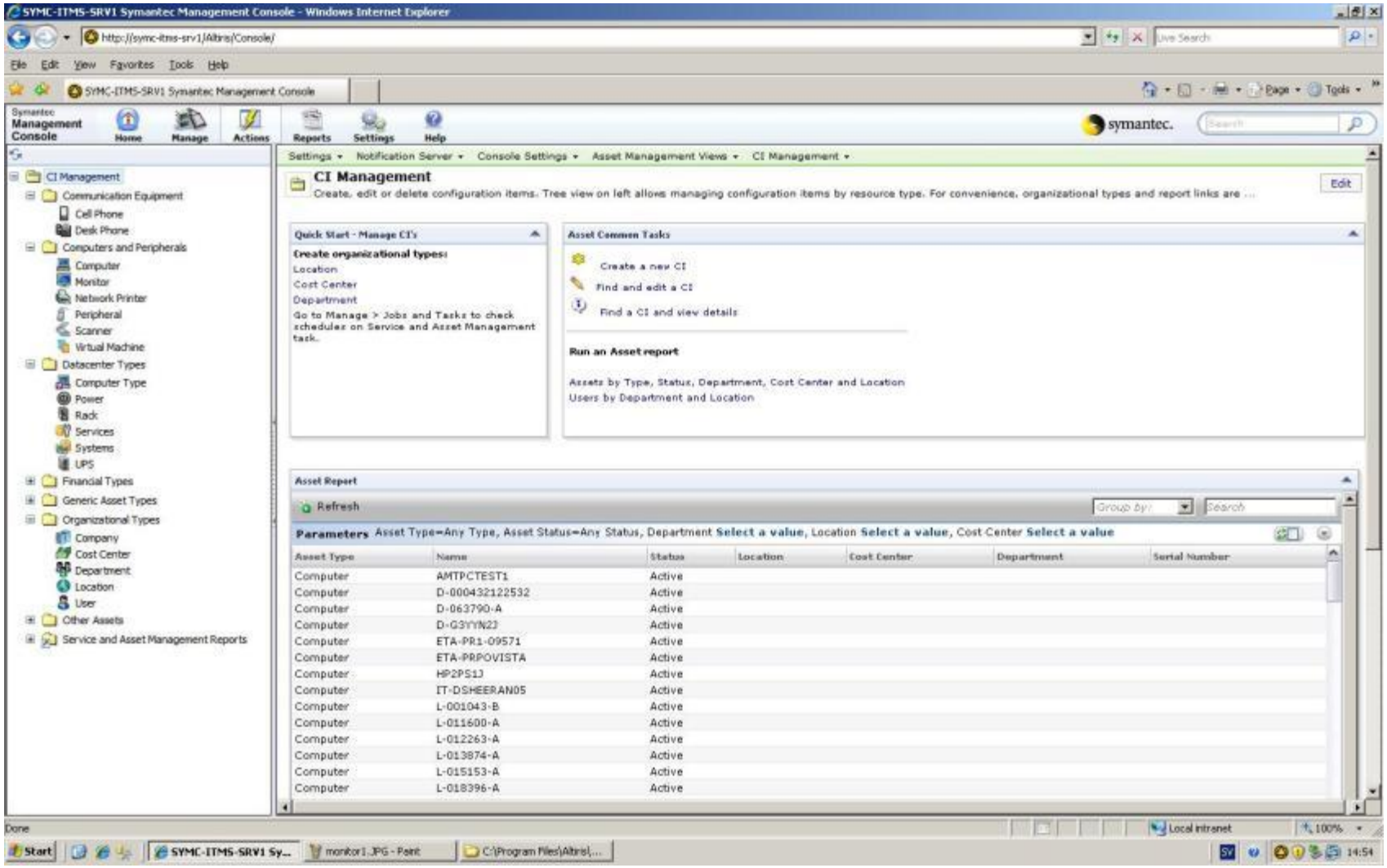
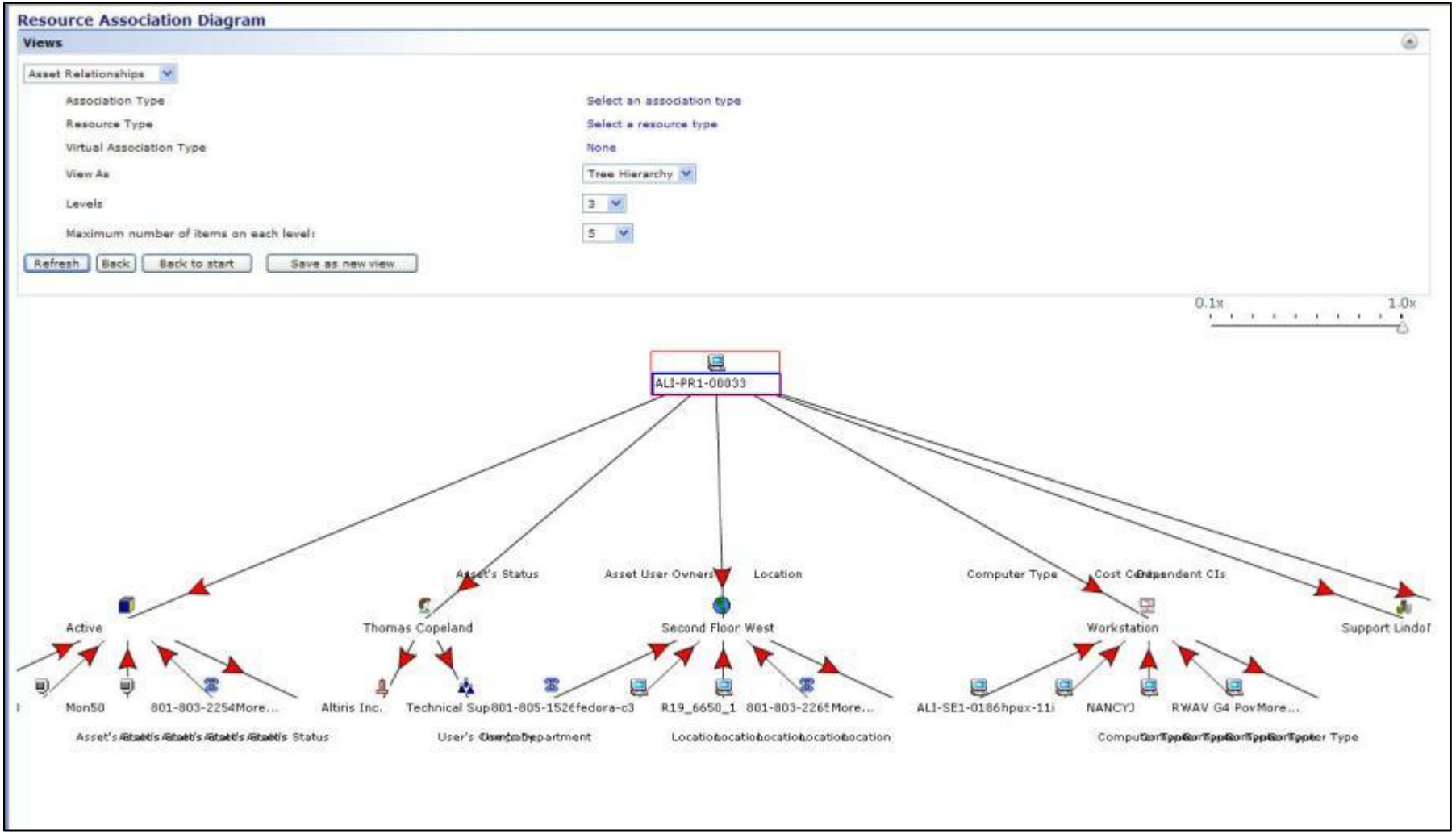
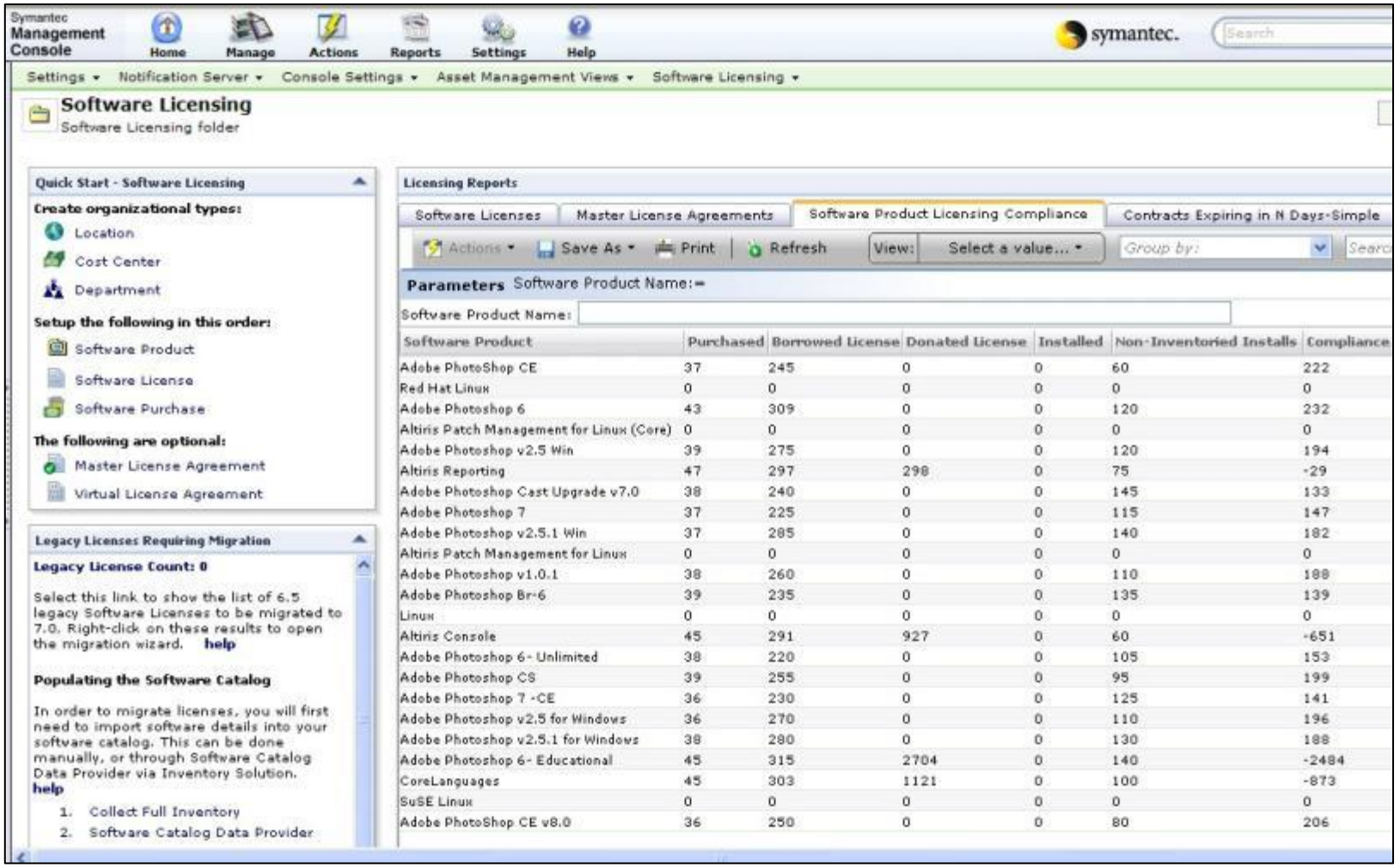


Диаграмма связей ресурсов



Управление лицензиями



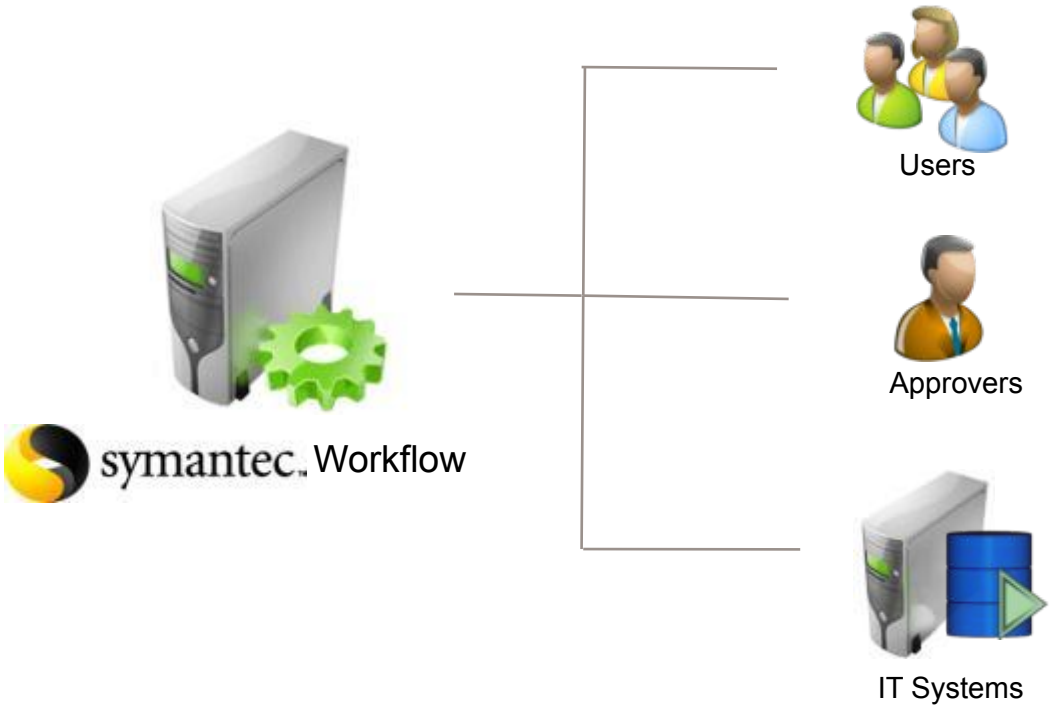
Software Product	Purchased	Borrowed License	Donated License	Installed	Non-Inventoried Installs	Compliance
Adobe PhotoShop CE	37	245	0	0	60	222
Red Hat Linux	0	0	0	0	0	0
Adobe Photoshop 6	43	309	0	0	120	232
Altiris Patch Management for Linux (Core)	0	0	0	0	0	0
Adobe Photoshop v2.5 Win	39	275	0	0	120	194
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 бизнесса

Традиционный подход

Бизнес пользователь

Язык бизнеса

Барьер общения

Язык битов и байтов

IT сотрудник

Инструменты

- Visio
- Word
- Excel

Инструменты

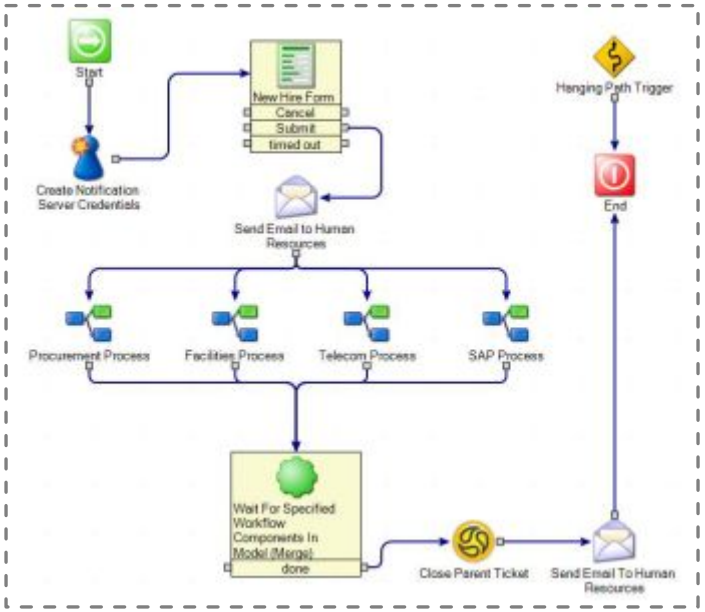
- Code Editor(s)
- Database Engines
- Web Page Builders
- Etc.

Workflow подход

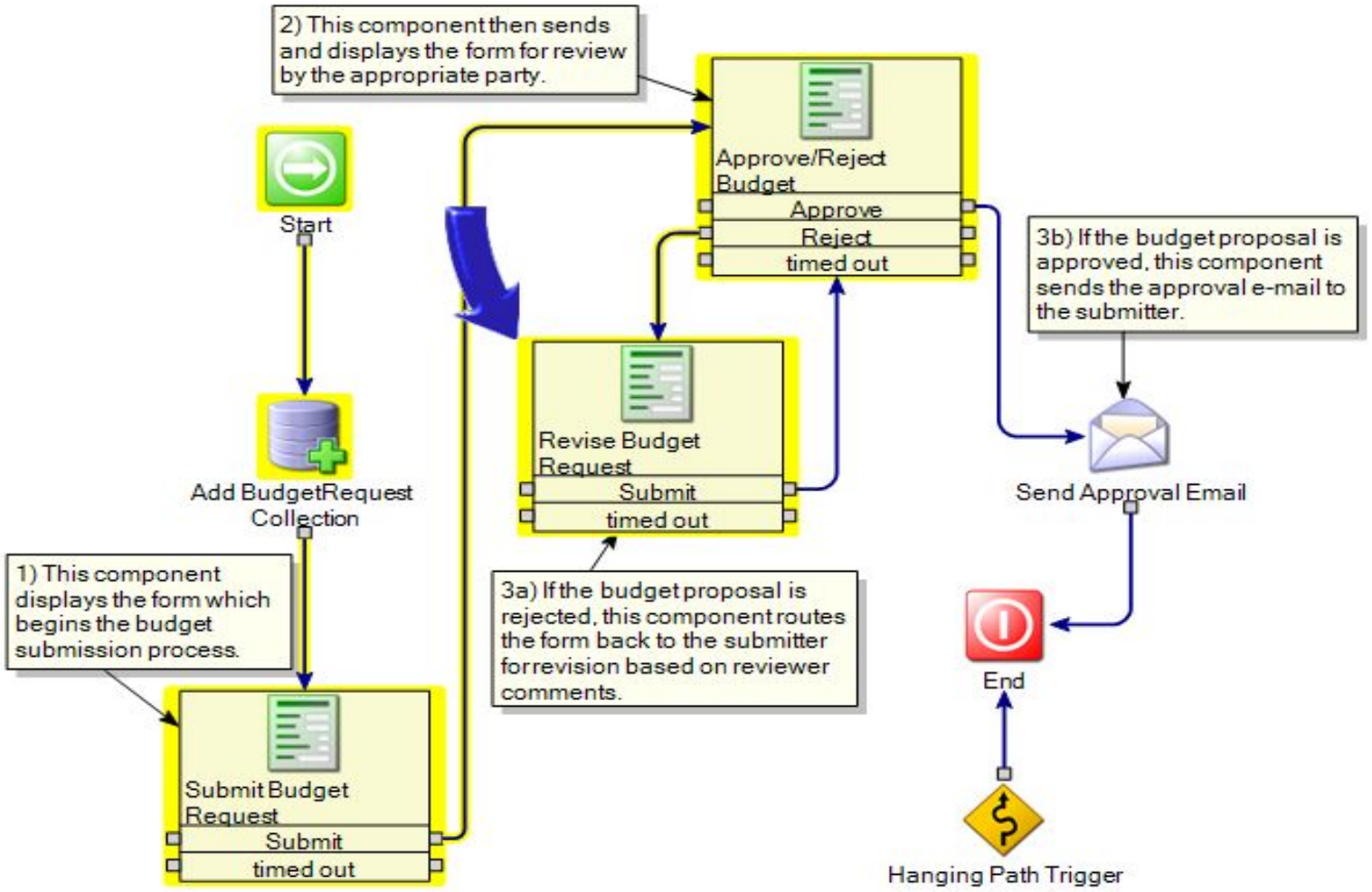
Бизнес пользователь

Простой дизайнер процессов

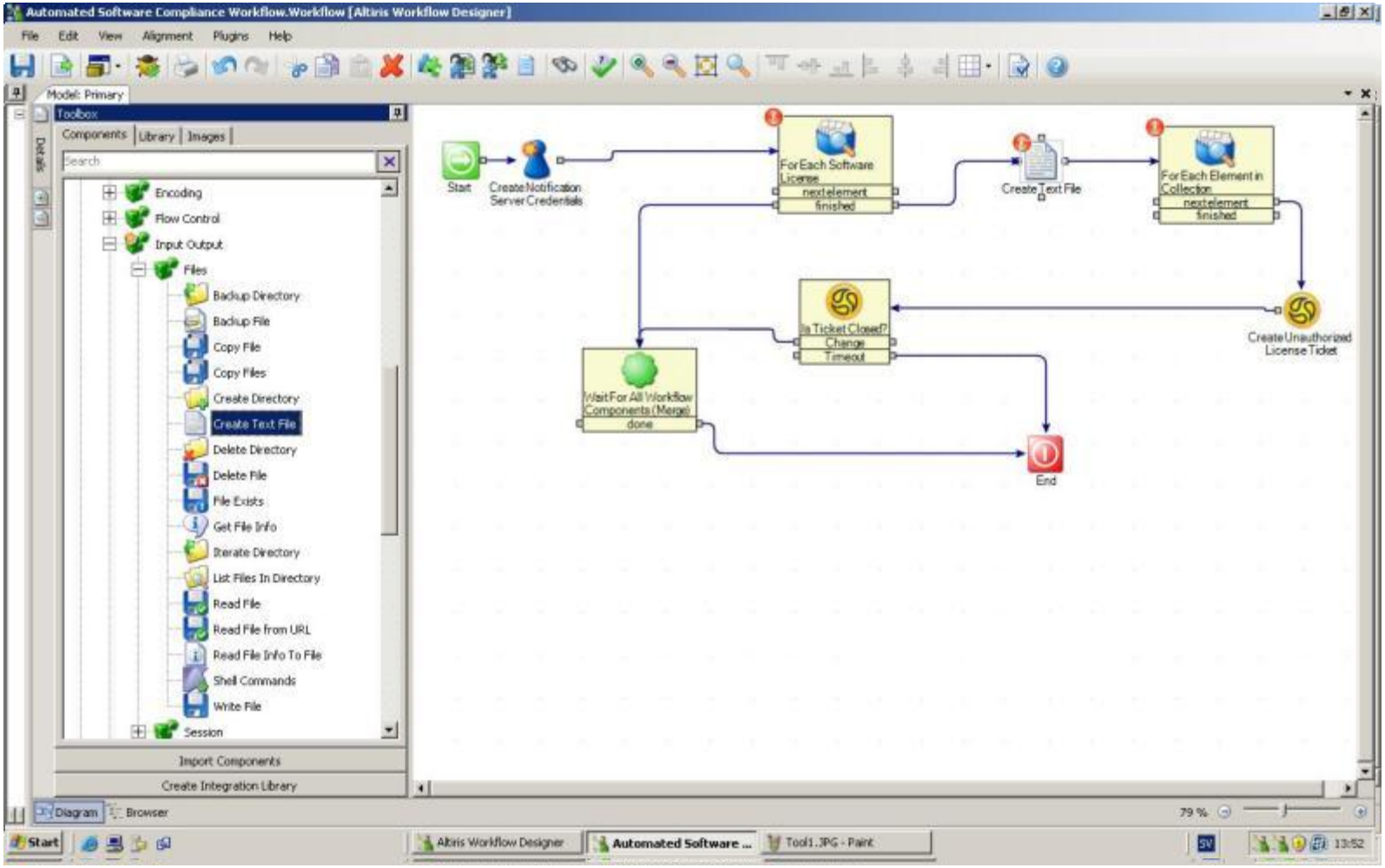
IT сотрудник



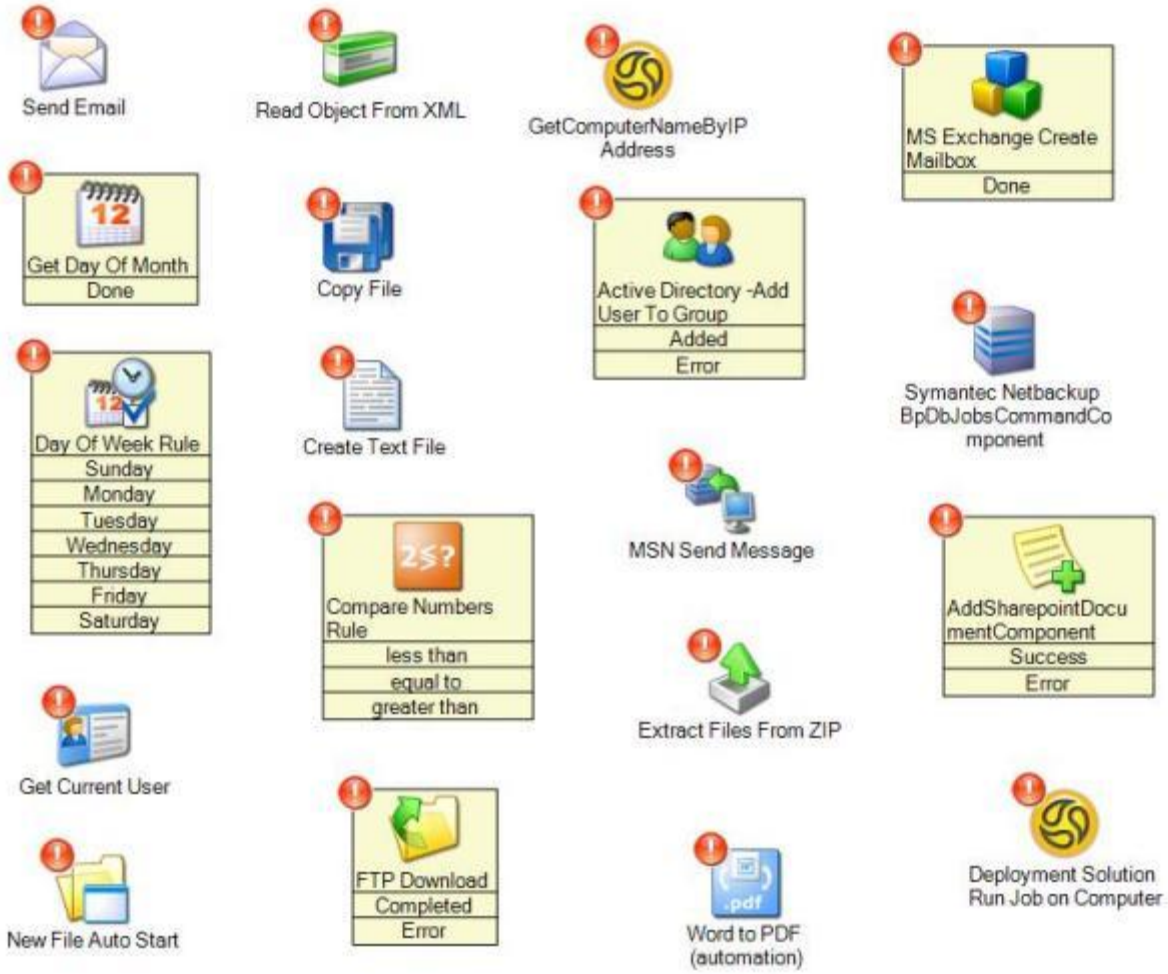
Картинка и есть документированный процесс



Интуитивно понятный дизайнер процессов



Масса компонентов для построения процессов



ServiceDesk 7

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

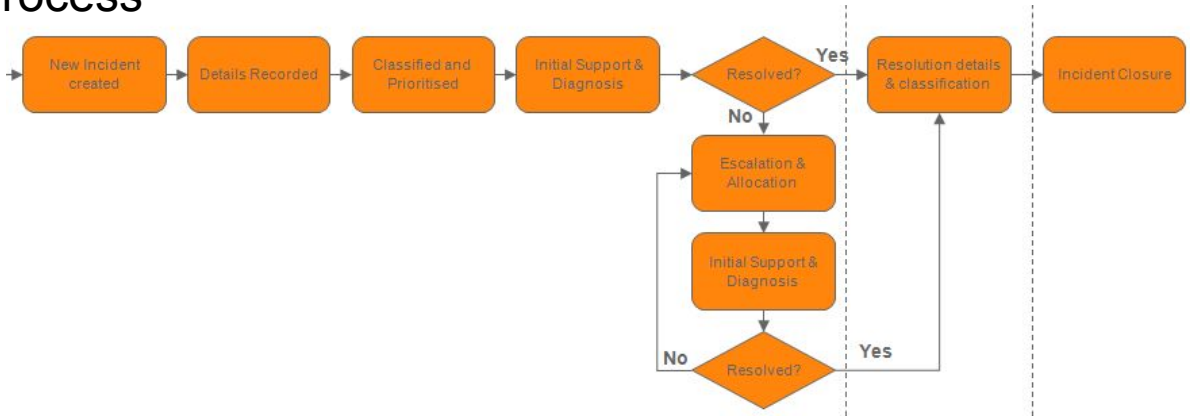
- Service Desk 7.0 построен по рекомендациям ITIL
- Встроенные в решение процессы
  - Incident
  - Problem
  - Release
  - Change
  - Knowledge
  - Configuration
  - Service
- Исключает необходимость разработки собственных процессов с применением методик ITIL

Модифицируемое решение

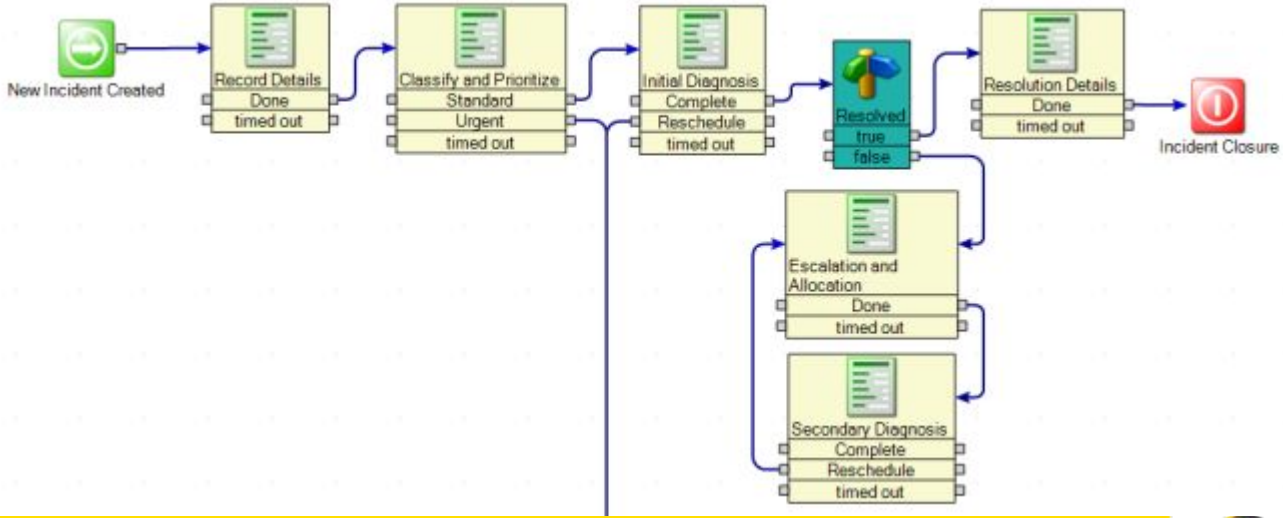
- Service Desk 7.0 разработан с учетом пожеланий многих заказчиков и пользователей прежних версий
- Простота изменения интерфейса и логики
  - Интеграция с решениями 3х фирм
  - Возможность изменения базовых процессов
- Построение собственных порталов предоставления услуг
  - Возможность разработки веб-страниц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

Построен на технологии Workflow

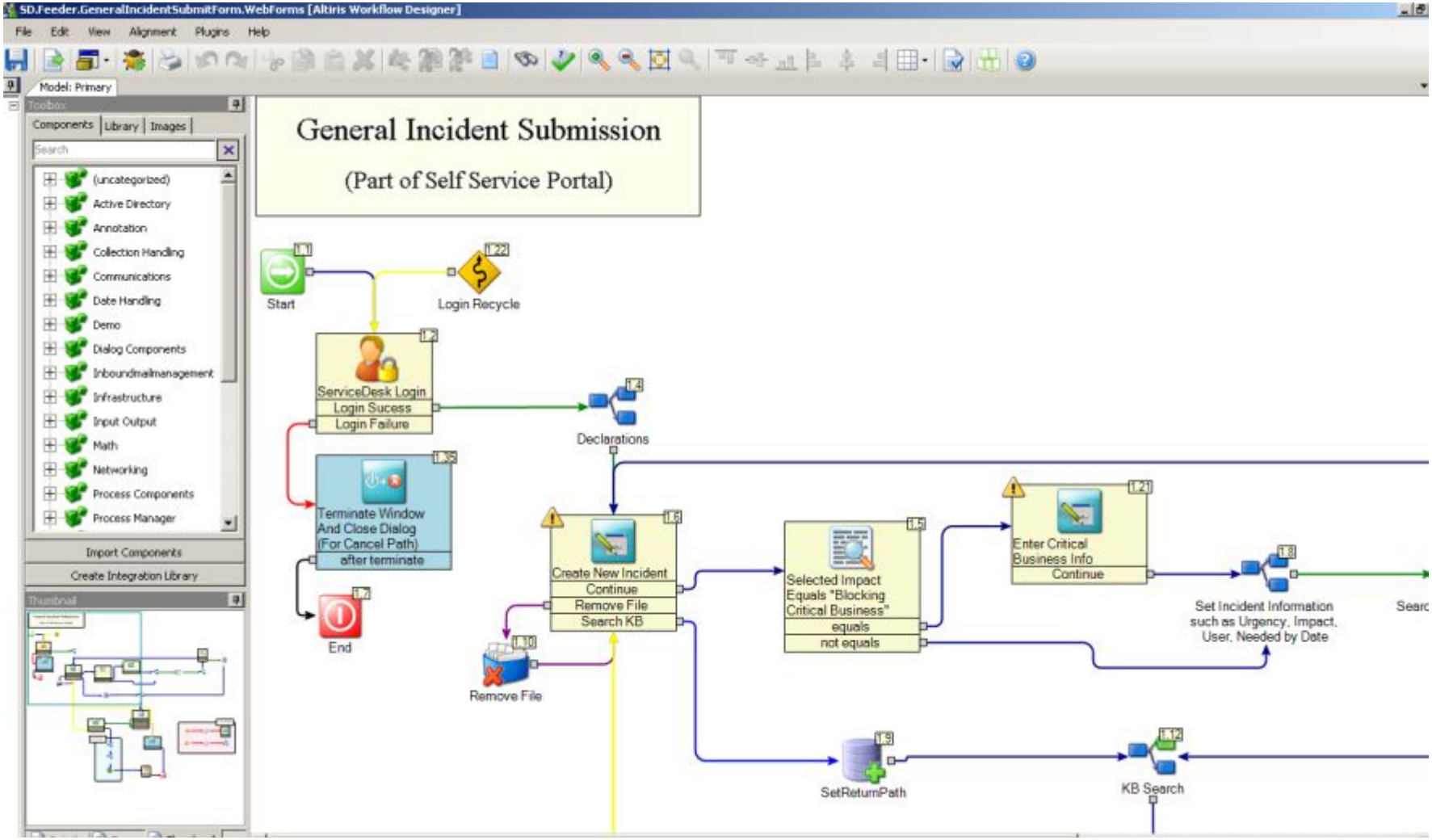
Identify Process



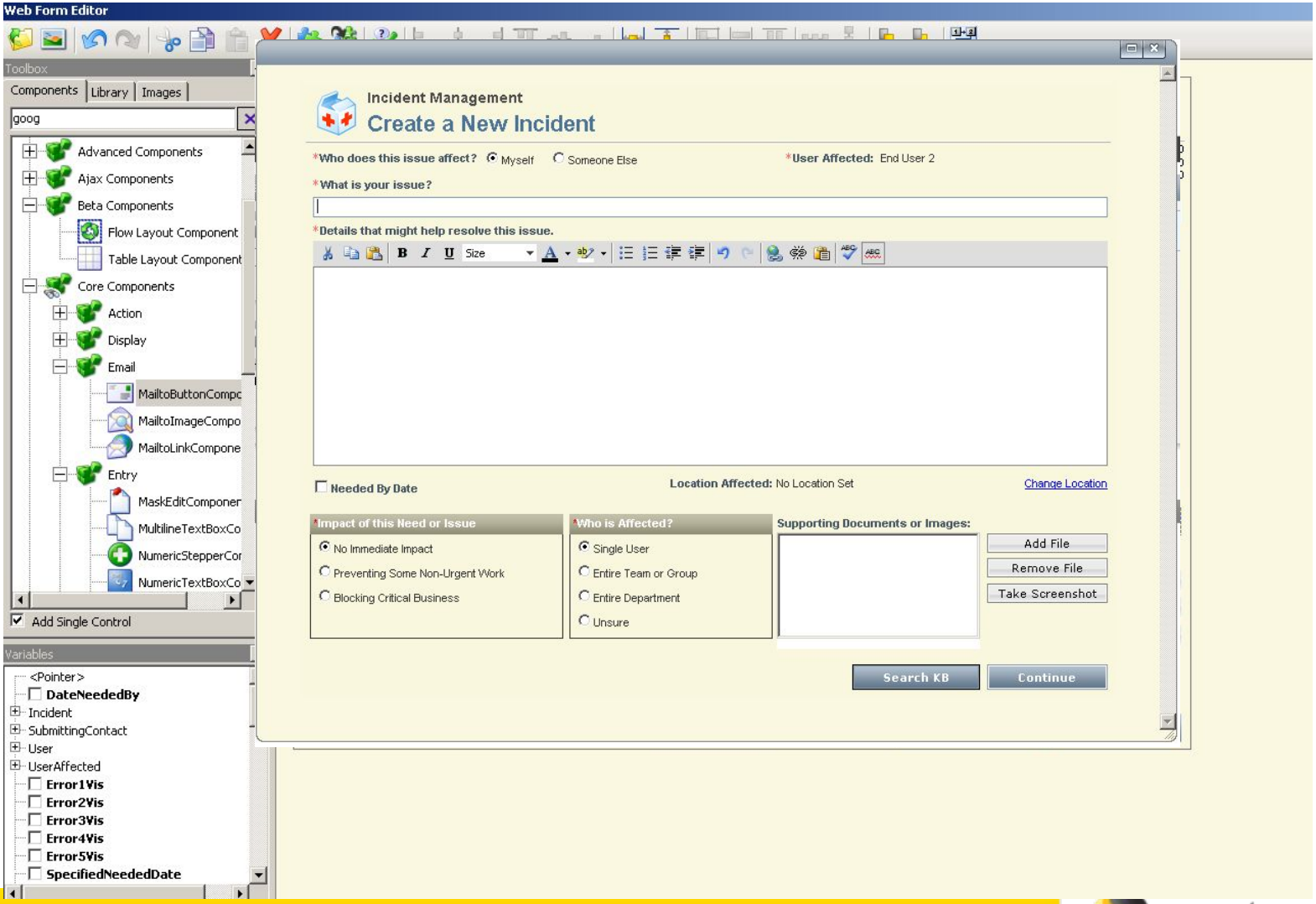
Implement Process



Настройка процессов под себя



Кастомизация форм



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!!!