



Внедрение системы инвентаризации ИТ-инфраструктуры на предприятиях нижегородской площадки Управляющей компании «Группа ГАЗ» позволило, не увеличивая штата персонала, сохранить необходимое качество оказываемых услуг в условиях роста ИТ-инфраструктуры холдинга.

В 2006 году в Нижнем Новгороде на предприятиях группы ГАЗ был инициализирован проект реструктуризации и выделения сервисных и производственных компаний. Одновременно с этим было принято решение о выведении на аутсорсинг сервисов ИТ-службы. Перед ИТ ставилась задача обеспечить поддержку существовавших и вновь образуемых предприятий холдинга в Нижнем Новгороде.

В процессе реструктуризации необходимо было определить структуру и объемы ИТ-услуг по всем предприятиям нижегородской производственной площадки «Группы ГАЗ». На момент выделения ИТ-службы на аутсорсинг никто не мог сказать, какие объемы услуг придется оказывать бизнес-подразделениям. При переходе на новые договорные взаимоотношения с заказчиками ИТ-услуг необходимо было добиться прозрачности предоставляемых ИТ-сервисов, сформулировать регламенты и определить индивидуальные для каждого заказчика уровни оказания сервисов (SLA).

Сбор данных через бухгалтерскую систему и контракты на закупку техники обеспечивал лишь приблизительную информацию о масштабе ИТ-инфраструктуры, отсутствовала возможность получения оперативных и достоверных данных о текущем состоянии (конфигурация оборудования и ПО, географическое местоположение, принадлежность организационной структуре и т. д.) используемого ИТ-оборудования.

Кроме того, задача предоставления ИТ-услуг осложнялась рядом внутренних проблем, связанных с постоянными организационными изменениями. Необходимо было создать систему инвентаризации ИТ, выстроить процессы управления инцидентами и проблемами пользователей, провести анализ и статистику сбоев и т.д. Но без современных инструментов на основе промышленной технологической платформы эти задачи решить не представлялось возможным.

### Цели и задачи проекта

Система инвентаризации ИТ-инфраструктуры должна была стать основным инструментом по ведению базы инвентаризационных данных, необходимой для решения задач автоматизации деятельности персонала ИТ-подразделения. С этой целью предстояло регулярно проводить инвентаризацию оборудования и программного обеспечения у заказчиков, выявлять изменения аппаратной конфигурации рабочих мест и установленного ПО, удаленно управлять пользовательскими рабочими станциями и пр. Результатом создания автоматизированной системы инвентаризации ИТ-инфраструктуры должно было стать сокращение времени и средств на инвентаризацию, информационная поддержка при выявлении и устранении сбоев в работе серверов и рабочих станций вследствие несанкционированного изменения конфигурации аппаратного и программного обеспечения, повышение качества предоставляемого пользователям сервиса посредством формирования актуальной базы данных объектов инфраструктуры, служащей для информационного обеспечения процессов мониторинга и пр.

Выбор программной платформы решения прокомментировала ИТ-директор Консалтингового центра «Группы ГАЗ» Елена Смирнова: «Нам необходимо было выбрать решение, которое позволяло бы поэтапно, модульно внедрять те или иные процессы, так чтобы в дальнейшем их можно было интегрировать между собой. Всем нашим требованиям отвечала система Tivoli Provisioning Manager for Software компании IBM. А в качестве партнера мы привлекли компанию «ГЕТНЕТ Консалтинг», специалисты которой уже имели опыт аналогичных проектов на предприятиях «Группы ГАЗ». Но наши требования были значительно выше и не ограничивались стандартным функционалом Tivoli. Перед партнерами была поставлена задача разработать дополнительный функционал пользовательского интерфейса, который смог бы привязать сведения из базы данных оборудования непосредственно к данным о пользователе, интегрировав их с информацией в Microsoft Active Directory и актуальными данными, поступающими из корпоративной информационной системы. В этом случае мы действительно получали систему автоматической регистрации, и нашему персоналу не надо было выходить на рабочие места пользователей с ревизией и описанием оборудования и ПО. От пользователя требовалось только в соответствии с регламентом, определенным системой инвентаризации, ввести информацию о местонахождении своего рабочего места, необходимую учетную информацию, указать периферийное оборудование и контактный телефон для связи». Первый этап внедрения был начат в июле 2007 года. Со специалистами IBM и «ГЕТНЕТ Консалтинг» была проработана предварительная конфигурация системы. На первом этапе был выбран функционал Tivoli Configuration Management для проведения инвентаризации и реализации изменений в инфраструктуре. В дальнейшем планировалось запустить проект мониторинга ИТ-инфраструктуры, чтобы оперативно отслеживать инциденты, проблемы, падение производительности, отказы в обслуживании серверной и сетевой архитектуры. Затем предстояло запустить проект по управлению учетными записями, чтобы пользователь имел единую точку входа и идентификации при работе с различными ИС. В заключение предстоит интеграция со всеми продуктами Tivoli и системой управления службой эксплуатации Service Desk. Сейчас для этого используется приложение, написанное собственными силами, но при условии комплексного внедрения модулей Tivoli будет осуществлен переход на промышленное решение. «Только внедрение интегрированного решения на базе модулей Tivoli позволит осуществить наиболее эффективное управление деятельностью всех ИТ-служб», — поясняет Смирнова.

### Результаты проекта

После обучения сотрудников ИТ-дирекции по методике, предложенной «ГЕТНЕТ Консалтинг», был подготовлен опросник рабочих мест пользователей и проведены работы по уточнению технического задания в виде окончательных требований к системе управления инвентаризацией. «Так как объекты пользовательской инфраструктуры у нас очень разнообразны, на стадии тестовой эксплуатации системы мы подключали к данному проекту оборудование с различными версиями операционных систем, чтобы понять, какие проблемы могут возникнуть при консолидации данных и автоматической инсталляции агентов Tivoli на разных рабочих местах», — рассказывает Смирнова. — Одновременно разрабатывались регламенты сканирования сведений о рабочих местах пользователей через программный агент Tivoli, который в соответствии с определенным регламентом (по факту изменения, по факту появления нового пользователя за этим рабочим местом, по факту изменения конфигурации рабочего места и пр.) поставляет информацию в общую базу конфигурационных единиц».

Срок реализации проекта построения автоматизированной системы инвентаризации ИТ-инфраструктуры составил 16 месяцев. «На сегодняшний день мы научились собирать информацию о рабочих местах пользователей, интегрировать ее с системой идентификации пользователей Active Directory, интегрировать эти данные с данными корпоративной информационной системы. В настоящее время проект развивается собственными силами», — отмечает Смирнова.

У ИТ-службы, оказывающей комплекс ИТ-услуг предприятиям нижегородской площадки «Группы ГАЗ», появился огромный объем информации, которую необходимо научиться анализировать, чтобы управлять конфигурациями любого рабочего места. В частности, предстоит провести стандартизацию типов рабочих мест и их допустимых конфигураций, например определение того, какой набор программного обеспечения для какого рабочего места является стандартом. Тогда в дальнейшем с помощью системы автоматизированной инвентаризации можно будет отслеживать случаи несоответствия типовой конфигурации и минимизировать риски использования нелегального ПО.

«Сегодня мы можем с уверенностью сказать, что без реализации этого проекта мы не смогли бы повысить удовлетворенность наших заказчиков, не смогли бы предоставить аналитическую информацию по эффективности применения пользовательской ИТ-инфраструктуры. Эти знания позволяют нам оптимизировать распределение ИТ-сервисов между функциональными подразделениями», — отметила Смирнова.

Разговор о проекте внедрения решений IBM Tivoli в «Группе ГАЗ» был бы неполным, если бы не был затронут вопрос о влиянии экономической ситуации на реальное состояние дел на предприятии. Не секрет, что ИТ-бюджеты были подвержены серьезным сокращениям и до сих пор на многих предприятиях эта тенденция сохраняется. Но в дирекции ИТ «Группы ГАЗ» уверены, что с автоматизацией своей деятельности у них появилась возможность при минимальном количестве сотрудников оказывать ИТ-услуги, по объемам и качеству полностью соответствующие требованиям бизнес-заказчиков.

Количество рабочих мест и парк техники в целом за последнее время существенно увеличились. И при таком росте удается, не увеличивая штата ИТ-дирекции и затрат на поддержку, сохранять качество предоставляемых ИТ-сервисов.

[По материалам журнала "Инновации в технологиях и бизнесе", 2.2009](#)