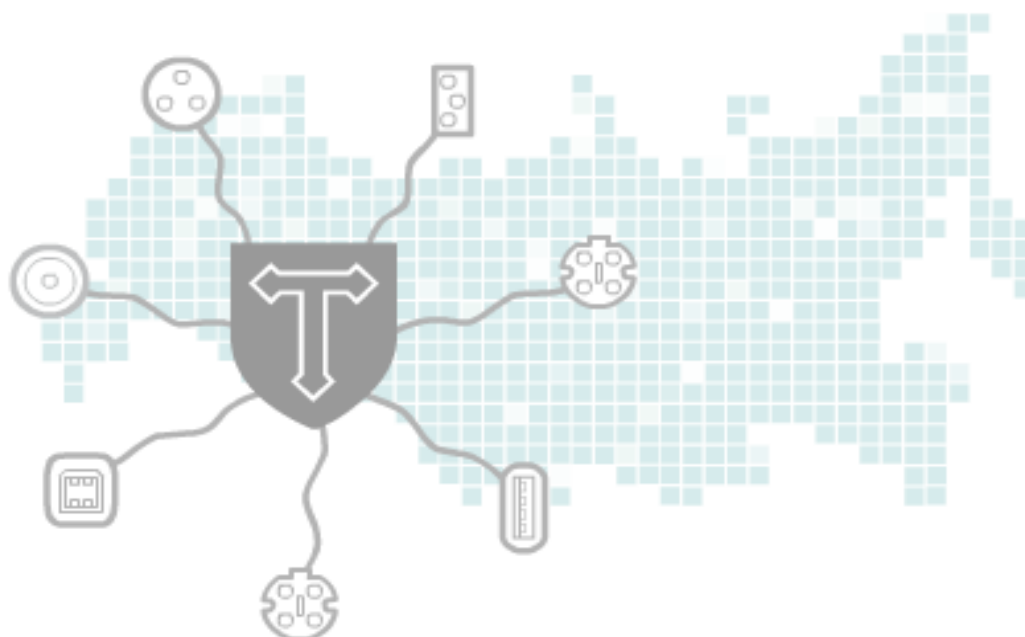


## Управление ИТ активами.

**Отдел системной интеграции:**

127282, Москва, Студеный проезд, д. 2/1

Тел.: (499) 479-21-31

Факс.: (499) 479-81-23

**Отдел продаж:**

115114, Москва, Дербеневская набережная,

д.11, корпус Б, офис 131-132Б

Тел.: (495) 913-68-31

Факс.: (495) 913-68-32

199034, Санкт-Петербург, 13-я линия В.О.,

д.6-8. БЦ «Голицын», офис 46-Н

Тел.: (812) 328-80-24

Факс: (812) 328-80-12

**Сервис-центр:**

127282, Москва, Студеный проезд, д. 2/1

Тел.: (499) 479-21-31

Факс.: (499) 479-81-23

## Управление ИТ Активами.

В настоящее время ИТ сталкивается с большими проблемами в части управления ИТ Активов как аппаратных так и программных. Это обусловлено разнообразием производителей и отсутствием единых стандартов программного обеспечения и оборудования.

Также появились требования, касающиеся определения и взаимодействия с сервисно-ресурсной моделью, в том числе и учета активов, используемых тем или иным сервисом как в связи с участием в сервисе, так и в разрезе стоимости активов, участвующих при предоставлении сервиса.

Поскольку информация об ИТ-активах не консолидируется, оказывается проблематичным получить финансовую информацию о стоимости ИТ активов и ПО на должном уровне. Такая же ситуация сложилась и в учете стоимости эксплуатации, стоимости предоставления сервисов, требуемом для эффективного управления ИТ.

Компания Паладин – Инвент предлагает рассмотреть и использовать наш опыт в управлении ИТ-активами.

Управление активами можно разделить на 3 категории.

**Техническое Управление** - подразумевает управление операциями с ИТ-активами на протяжении всего их жизненного цикла, от приобретения до вывода из эксплуатации: планирование приобретения ИТ-активов, установка оборудования и ПО, отслеживание всех происходящих с ними изменений, интеграция со службами поддержки для своевременного устранения неисправностей и списание или замена ИТ-актива по истечении отведенного ему срока эксплуатации.

**Финансовое Управление** - контроль финансовых аспектов ИТ-активов: сравнительный анализ затрат на покупку или взятие в аренду, управление контрактами на приобретение активов, определение и оптимизация совокупной стоимости владения активом (ТСО) на протяжении его жизненного цикла. Последнее особенно важно, поскольку, как показывает статистика, стоимость ИТ-актива в момент его поставки составляет лишь 4-20% всех расходов, которые возникают на протяжении его существования. ТСО для ИТ-актива включает в себя затраты на установку, управление изменениями, сопровождение и техобслуживание, модернизацию, виртуализацию и вывод из эксплуатации.

**Сервисное Управление** - ИТ-организации, рассматривающие себя как поставщики сервисов для бизнеса, должны реализовывать управление сервисами и управление активами в тесной взаимосвязи. Для компаний, достигших достаточно высокого уровня зрелости процессного управления ИТ-службой и организации взаимодействия ИТ и бизнеса на базе сервисов, становится актуальной задача более глубокого финансового управления ИТ, которая также требует полной информации о затратах на ИТ-активы на протяжении их жизненного цикла.

Планирование и проектирование сервисов, управление их изменением, постоянное совершенствование сервисов должны быть подкреплены точными данными о составляющих сервис элементов инфраструктуры и связанных с ними затратах на протяжении всего жизненного цикла ИТ-актива.

Описание сервиса в каталоге должно включать исчерпывающую информацию о его стоимости, которую невозможно получить без достоверных данных о стоимости каждого составляющего сервис ИТ-актива.

Наш подход к процессу управления активами позволяет максимально автоматизировать все три подхода к управлению активами.

Из трудностей, которые необходимо решить в процессе внедрения проекта, можно выделить :

- Большую номенклатуру компонентов инфраструктуры
- Наличие множества атрибутов у одного Актива
- Проблемы с отсутствием в некоторых случаях данных о серийном номере, MAC-адресе
- Отсутствие общих стандартов наименования ПО у разных производителей
- Различие моделей лицензирования у разных производителей ПО
- Использование пробных версий ПО
- Несоответствие в названиях ПО в различных базах закупки и эксплуатации
- Непредоставление доступа к определенным информационным системам заказчика
- Отсутствие у заказчика актуальной информации о структуре сервисов

**Для запуска проекта требуется наличие следующей информации:**

- Количество активов ПК, серверов, виртуальных машин, сетевого оборудования,
- Типы - сетевого оборудования операционных систем, виртуальных машин, (требуется для построения инвентаризационных моделей),
- Данные о существующих Процессах и ИТ сервисах
- Требования заказчика к системе
- Информация о количестве планируемых пользователей системы
- Стандарты безопасности заказчика

В рамках проекта подготавливаются технические требования, производится анализ и описание процессов в рамках управления ИТ активами, подготавливается техническая и проектная документация, производится обучение по регламентам и работе с системами.

**В управление активами входит описание следующих процессов:**

- Управление Закупками
- Управление Портфелем Активов
- Управление Финансами
- Управление Программным обеспечением
- Управление Конфигурациями
- Управление Изменениями
- Управление Договорами
- Управление Портфелем Сервисов

**Формирование ключевых показателей эффективности, включенных в данный проект:**

- Состояние и нахождение Активов
- Установленное ПО и его лицензирование
- KPI по процессу управления изменениями
- KPI по процессу управления закупками
- Соблюдение соглашений об уровне обслуживания с поставщиками оборудования и услуг
- Запросы, связанные с активами (на их выдачу, перемещение, ремонт )
- Финансовые KPI по Исполнению бюджета, Изменению стоимости владения активами
- KPI по управлению портфелем ИТ сервисов



## Состав системы и назначение компонентов



© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice.



### В состав системы входят компоненты

**HP UD** - сбор информации по серверам, виртуальным машинам, сетевым устройствам  
построение моделей сервисов, построение связей между КЕ

**HP Udi** - сбор данных по ПК и ПО, реализация модели сбора данных, классификация данных

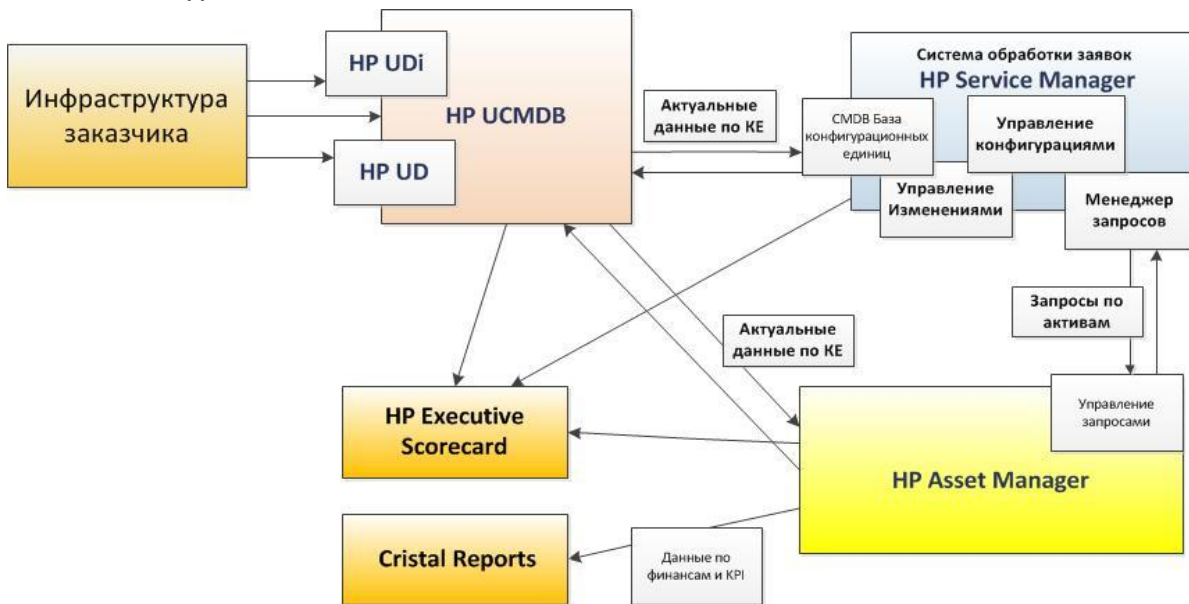
**HP UCMDB** - Федеративная база данных, основная точка интеграций, предоставление расширенных данных о Конфигурационных единицах

**Asset Manager** - управление активами, лицензиями, договорами, финансами

**Executivescorecard** - Обработка и аналитика данных, подготовка и отображение, KPI в различных разрезах, предоставление финансовой отчетности,



## Схема взаимодействия компонентов системы:



Поскольку управление ИТ-активами тесно связано с управлением ИТ-сервисами, актуальной становится интеграция систем ИТАМ с решениями автоматизации ИТSM. Наиболее важны для средств ИТАМ интеграция с инструментарием Service Desk и средствами поддержки процессов управления изменениями и управления конфигурациями.

Службе технической поддержки для разрешения инцидентов нужны инвентарные данные об ИТ-активах, а также данные о связанных с ними контрактах на сопровождение и об уровнях обслуживания. Повседневные операции по отслеживанию конфигураций и внесению изменений в ИТ-инфраструктуру связаны с использованием инвентарных данных. Например, при установке новой версии ПО на пользовательском компьютере проверяется, присвоено ли данному пользователю право на конкретное приложение и доступны ли соответствующие лицензии.

Этапы внедрения системы можно разбить на 3 основные группы.

1. Установка и настройка программного комплекса и подготовка модели данных, операции с данными
2. Стандартизация, достижение соответствия, настройка автоматизации процессов управления конфигурациями и изменениями
3. Настройка управления и отчетности

### Операции с данными – модель данных

Описание и настройка модели данных необходимой для корректного сбора данных, исключения лишних данных и добавления дополнительных данных, требуемых для сложных моделей сервисов и схем лицензирования.

Определение требуемых уровней конфигурационных единиц, определение типов и атрибутов КЕ.

Определение заданий на инвентаризацию ПК и ПО, серверов

Определение списка атрибутов по типам КЕ участвующих в процессе Управления изменениями

Определение уровней конфигурационных единиц ( т.е. до какой глубины нам интересно рассматривать атрибуты того или иного актива)



Применение модели данных в настройке, сбор данных по аппаратным и программным активам средствами HP UD OS и Udi

Определение и создание Модели ИТ сервисов необходимо для управления портфелем Сервисов. В построение моделей входит анализ предоставленной заказчиком информации, ее актуализация, включающие понимание, что на самом деле Сервис построен и описан так, как представляет себе заказчик. Если нет такого соответствия построения сервиса ожиданиям заказчика, то осуществление корректировки. Построение модели сервиса и ее применение (определение и привязка инфраструктурных компонентов в UCMDB).

### **Второй этап**

Стандартизация Персональных компьютеров и Программного обеспечения, устанавливаемого на них, достижение соответствия инвентаризационных данных и учетных данных. Автоматизация процессов Управления конфигурациями и изменениями.

#### **Один из важнейших этапов - стандартизация.**

На данном этапе производится Анализ полученных данных и стандартизация:

конфигураций ПК, программного обеспечения, определения ПО, методов распределения и обзора лицензионных прав, разработка шаблонов лицензирования для нестандартного ПО.

Основной задачей здесь является выполнение работ по анализу предоставленных данных и выработка корпоративных стандартов на рабочие места для различных категорий сотрудников.

Дополнительно проводится централизация и стандартизация процессов установки программного обеспечения.

Цель выполнения этапа — сокращение видов используемого в организации программного обеспечения и упрощение контроля за его использованием.

#### **Достижение соответствия.**

Основной задачей данного этапа является достижение соответствия приобретенного и установленного в компании ПО. В рамках этапа проводится аудит документов и бухгалтерских данных организации, устанавливающих права на использование программного обеспечения.

Определение программных пакетов, в том случае, если ПО состоит из нескольких модулей.

Приведение индикационных данных к единому виду, с которым в дальнейшем сможет работать система управления программными активами.

#### **Управление конфигурациями и изменениями.**

Установка Уровней конфигурационных единиц, требуемых для использования в CMDB, интеграция UCMDB с SM.

Подготовка Отчетов по эталонным конфигурациям UCMDB.

Настройка управления изменениями согласно процессу.

Настройка механизма анализа изменения, его эффективности и утверждения.

#### **Третий этап - настройка управления активами, аналитики и отчетности.**

В этот этап входят настройка управления активами, договорами, сопоставления ПО и лицензий, Управления финансами на продукте HP Asset Manager и аналитика, отчетность средствами HP Executive Scorecard.

Основной задачей этапа является внедрение процессов управления жизненным циклом активов от момента понимания потребности в нем, приобретения, эксплуатации, списания;

- Настройка процесса обработки запросов на обслуживание, связанного с активами.
- Настройка управления портфелем активов
- Настройка управления процессом закупок
- Настройка процессов ввода/вывода из эксплуатации
- Настройка процессов выдачи, получения, установки
- Настройка процесса управления договорами
- Загрузка финансовых данных
- Загрузка данных по договорам
- Внесение информации по активам

### **Настройка процесса управления программными активами HP Asset Manager**

#### **Построение процесса сопоставления**

Основная задача здесь состоит в получении своевременных, многопрофильных и основанных на реальных данных отчетов по имеющимся в компании лицензиям, включающих информацию о купленных лицензиях, датах, наличии условий по предоставлению обновлений, информации о том, где были куплены лицензии и условиях приобретения.

**Примечательно, что при построении системы учета 80% работ приходится на построение процессов и только 20% — на их автоматизацию.**

Это методология, направленная на оптимизацию процессов управления активами программного обеспечения в организации и их защиту: учет программного обеспечения, его использования, лицензий (прав на использование), документов, подтверждающих наличие прав на использование (сертификаты, лицензионные свидетельства, лицензионные соглашения, договора, бухгалтерские отгрузочные документы), разработка и использование регламентов и политик закупки программного обеспечения, ввода его в эксплуатацию, эксплуатация, вывод из эксплуатации.

Настройка процесса сопоставления ПО и лицензий в соответствии с вариантами лицензирования.

Настройка процесса управления программными активами включает в себя построение и настройку процесса сопоставления, Формирование представлений и отчетов о различиях установленного Программного обеспечения и лицензий, Формирование представлений о соответствии закупленных лицензий и установленного ПО.

### **Настройка финансового учета HP Asset Manager.**

Целью Процесса Управления Финансами является содействие ИТ-организации в эффективном Управлении ИТ-ресурсами, необходимыми для предоставления услуг. Для этого в рамках процесса выполняется разбиение общих затрат на составляющие части и их распределение по предоставляемым ИТ-услугам. Таким образом процесс обеспечивает поддержку принятия решений по вопросам инвестиций и способствует разумному пользованию ИТ-средств с учетом их стоимости.

Для общения с бизнесом может быть выбран метод, нацеленный на полное возмещение затрат, на возмещение с учетом дополнительного финансирования (предусмотренного в бюджете) или на возмещение с целью получения определенной прибыли.

#### **Преимущества использования процесса**

При внедрении ИТ-организацией процесса Управления Финансами она получит возможность:

- определять затраты на ИТ-услуги;
- определять и классифицировать структуру затрат;
- правильно распределять затраты по ИТ-услугам, предоставляемым внутренним и внешним заказчикам;
- использовать различные методы выставления счетов за пользование ИТ-услугами, где это целесообразно;
- управлять ИТ-отделом как бизнес-подразделением, где это требуется;
- возмещать все расходы, включая капитальные затраты (инвестиции, амортизационные отчисления и банковские проценты) за счет заказчика;
- регулярно проверять счета на предмет их реалистичности и приемлемости для бизнеса или заказчика;
- формировать поведение заказчиков и пользователей путем уведомления их о затратах и привязывания затрат непосредственно к услугам.

#### **Настройка аналитики и расчёта KPI HP Executive Scorecard**

Важная часть для руководителей ИТ и собственников компаний - получение аналитики по ИТ и бизнес сервисам, включающим эффективность работы, стоимость, окупаемость, и другие аспекты.

Настройка интеграций с SV и AM , проверка данных, настройка аналитики данных.

Настройка и определение KPI.

#### **Основные направления отчетности настраиваемой в проекте**

- Отчеты по анализу изменений
- Отчеты по соответствию конфигураций
- О состоянии и нахождении активов
- Отчет о соответствии стандартам
- Об исполнении SLA по договорам
- Финансовые отчеты по активам в различных разрезах
- Финансовые отчеты по сервисам
- Отчеты по исполнению бюджетов

#### **Основные результаты или контрольные точки, достижение которых позволит оценить эффективность проекта и подвести итоги.**

- Реализовано Техническое, финансовое и сервисное управление активами
- Получена Актуальная информация о KE
- Ведется Контроль изменений KE
- Внедрена Стандартизация ПО и ПК и контроль за устанавливаемым ПО и его лицензированием
- Внедрена Автоматизация работы с активами
- Ведется Контроль исполнения SLA





- Ведется Финансовое планирование, бюджетирование
- Получена информация о Контроле и аналитике Ключевых показателей эффективности
- Получена стоимость Активов, сервисов и их эксплуатации

