

## ОАО АНК «Башнефть»: автоматизированное централизованное управление ИТ-активами на базе LANDesk

Когда у компании тысячи компьютеров, то не только управление компьютерным парком со всем периферийным оборудованием и установленным ПО становится нетривиальной задачей, но даже их учет порой оказывается невозможным. Как показывает практика, у крупных российских предприятий до трети ИТ-активов ни в каких документах (бумажных и электронных) не отражается. Иногда даже если и есть где-то запись, то не понятно, где находится сам компьютер. Для ОАО АНК «Башнефть» проблема «неучтенки» ИТ-активов стояла не так остро, как для многих других крупных компаний России, поскольку предприятие использовало системы автоматизации управления компьютерным парком. Однако такие системы были разрозненными и обеспечивали учет только на уровне отдельных подразделений или дочерних компаний. Такое положение дел перестало устраивать руководство ОАО АНК «Башнефть», и в июне 2011 года перед ИТ-департаментом была поставлена задача централизовать весь учет ИТ-активов с созданием единого хранилища данных о них и информации о лицензиях на используемое программное обеспечение.

Чтобы найти наилучшие пути ее решения, на предприятии была сформирована экспертная группа в составе 14 менеджеров (в основном руководителей ИТ-служб подразделений). Эта группа разработала требования, которым должна соответствовать система. Экспертизу прошли решения нескольких вендоров, представители которых сделали презентации в головном офисе ОАО АНК «Башнефть» и реализовали пилотные проекты. В результате проведенного от-

бора экспертная группа остановила свой выбор на решении компании LANDesk Software, а в качестве исполнителя проекта в ходе закупочных процедур был выбран ее платиновый партнер на территории России и СНГ – группа ARBYTE.

«По сравнению с другими рассматриваемыми системами управления ИТ-активами, которые также отмечают аналитики в своих квадрантах, решение компании LANDesk Software соответствовало нашим требованиям по функциональным возможностям. Для нас особенно важным фактором была возможность автоматизированного процесса инвентаризации, применимость технологии штрих-кодирования, а также функция автоматизированного управления ИТ-активами. Еще одна из рассматриваемых систем также соответствовала нашим требованиям по функциональности, но она была значительно дороже», – рассказал Алексей Викулов, менеджер отдела управления качеством ИТ-услуг департамента управления операционной деятельностью ИТ ОАО АНК «Башнефть».

В той или иной степени кроме LANDesk детально рассматривались такие решения, как Altiris (Symantec), SCCM (Microsoft), Asset Manager (HP), IT Asset Manager (CA), FlexNet Manager (Flexera Software), AuditPro (truconneXion). При этом в некоторых добывающих компаниях, являющихся «дочками» ОАО АНК «Башнефть», прежде использовалась система AuditPro, но на момент проведения конкурса ее функциональность не вполне удовлетворяла сформулированным требованиям. Одна из самых главных претензий к этому решению – слишком долгий





процесс инвентаризации. При 100 компьютерах в корпоративной сети подразделения ее результаты становились доступными только на следующий день. LANDesk в отличие от AuditPro использует другую технологию инвентаризации, которая предполагает полный охват всех ИТ-активов только единожды, а при всех последующих запросах определяет лишь изменения в составе оборудования и программного обеспечения, которые отражаются в системе сразу после их осуществления.

Подобный подход может показаться недостаточно надежным, поскольку в некоторых крупных российских компаниях сотрудники и менеджеры зачастую самостоятельно и без уведомления ИТ-специалистов переустанавливают ПО или меняют конфигурацию рабочей станции. Однако в ОАО АНК «Башнефть» такое невозможно. «У нас дисциплинированный персонал, который не позволяет себе нарушать существующие правила, а согласно этим правилам все изменения на компьютерах пользователей осуществляются только в соответствии с определенным регламентом. Если несанкционированные изменения все же будут, то решение LANDesk их выявит. Однако соответствующих инцидентов не было и, надеюсь, не будет», – говорит Алексей Викулов.

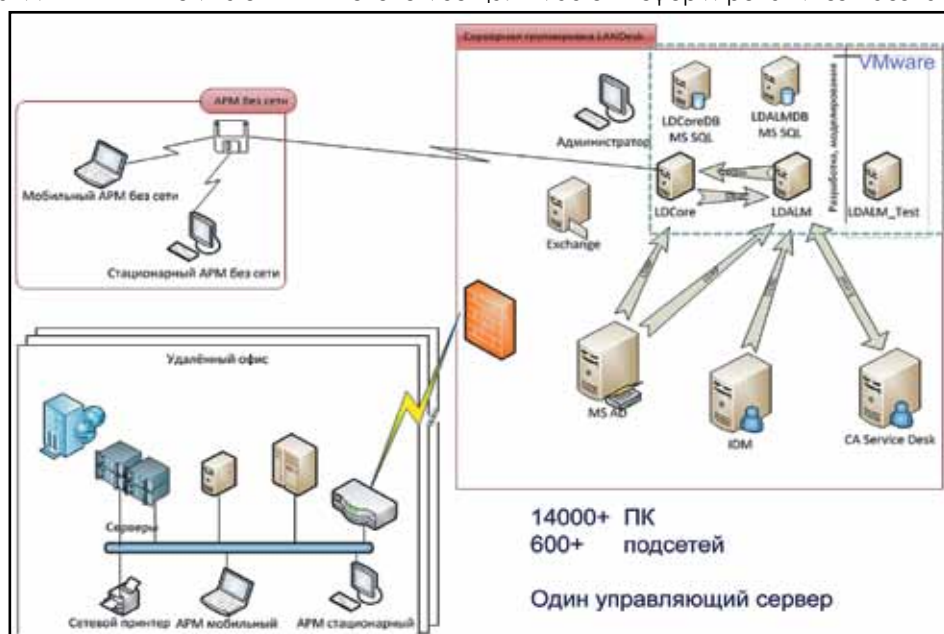
К слову, дисциплинированность сотрудников и менеджеров представители компании ARBYTE считают одним из основных факторов успешной реализации проекта. Успех проекта в значительной степени предопределила также грамотно проведенная презентация решения LANDesk. Оно демонстрировалось менеджерами ARBYTE в московском офисе ОАО АНК «Башнефть» посредством видеоконференцсвязи. При этом презентация предполагала активное участие в ней специалистов региональных подразделений, которые могли не только слушать, но и задавать вопросы. В результате проект изначально рассматривался на всех уровнях как необходимый, а не навязанный сверху начальством.

## Точно по плану

Внедрение решения LANDesk оказалось по всем параметрам абсолютно успешным проектом. Можно даже считать его образцово-показательным. Неслучайно он был признан «Проектом года 2012» по итогам конкурса, проводимого порталом GlobalCIO.ru. В конкурсе участвовало более 200 проектов, победителя выявляли ИТ-директора путем тайного голосования. При внедрении LANDesk все поставленные цели были достигнуты в установленные сроки и в рамках выделенного бюджета, а затраты на реализацию проекта окупались уже спустя несколько месяцев после запуска решения в промышленную эксплуатацию.

Еще до старта образцового проекта компания «Башнефть» планировала только проведение централизованного аудита и создание единого хранилища данных обо всех ИТ-активах. Однако по мере знакомства с функционалом LANDesk круг задач стал расширяться.

Проект стартовал весной 2012 года. Через несколько дней после подготовки и согласования технического задания в начале марта был установлен сервер LDMS. Почти сразу же началась установка агентов (управляющего ПО) на всех рабочих станциях компании «Башнефть». При наличии более чем 14 тыс. компьютеров этот процесс занял около месяца. В мае был сформирован и согласован



Архитектура проектного решения

список установленного ПО, подлежащего аудиту. Параллельно и в последующие летние месяцы было осуществлено документирование существующих процессов ИТАМ (IT asset management), проектирование процессов ИТАМ, аудит документов, устанавливающих права пользования ПО, наполнение репозитория АИМ с интеграцией с источниками данных, а также проведена настройка процессов ИТАМ и подготовлены пакеты пользовательского ПО для их централизованного распространения.

Во время опытной эксплуатации, которая была проведена с 15 августа по 5 сентября, была осуществлена настройка прав доступа, а после нее – настройка отчетов. Полноценная эксплуатация системы началась 30 октября 2012 года.

Особенностью внедренной системы инвентаризации и управления компьютерным парком стали минимальные требования к ИТ-инфраструктуре. Для развертывания решения LANDesk в ОАО АНК «Башнефть» потребовалось всего два виртуальных сервера под управлением VMware ESX для управляющего сервера и для СУБД MS SQL Server.

Сложность реализации проекта заключалась в том, что ОАО АНК «Башнефть» имеет географически распределенную структуру. Ее подразделения располагаются в сотнях километрах друг от друга, а удаленность московского офиса от разрабатываемых нефтяных месторождений составляет более тысячи километров. Инвентаризация компьютерного парка должна была охватить более 600 удаленных подсетей и более 10 юридических лиц. Другим осложняющим фактором было то, что центральный офис ОАО АНК «Башнефть», в котором находятся серверные ресурсы системы, расположен в Уфе, а подрядчик – ARBYTE – в Москве. Поэтому проект на 90 % реализовывался в дистанционном режиме. Обучение пользователей работе с ПО LANDesk происходило преимущественно в режиме online в рамках вебинаров, а также на местах во время тренингов.

На постоянной основе реализацией проекта от ОАО АНК «Башнефть» занимался только один менеджер, который перед его стартом прошел обучение на курсах IAITAM (International Association of IT Asset Managers), проводимых сертифицированными тренерами IAITAM на базе учебного центра ARBYTE.

Со стороны ARBYTE во внедрении участвовала группа, которая состояла из бизнес-аналитиков и технических специалистов. Бизнес-аналитики проанализировали

существующие и разработали требуемые бизнес-процессы управления ИТ-активами, а также создали карты жизненных циклов ИТ-активов и ресурсов поддержки. Технические специалисты компании наладили импорт в репозиторий данных по ИТ-активам и сопутствующим ресурсам (информации об оргструктуре, пользователей, местоположении) из внешних источников. Кроме того, они определили формы и процессы управления ИТ-активами, включая автоматическое назначение лицензии и установку ПО после согласования заявки пользователя, автоматическое удаление ПО и снятие назначения лицензии при неиспользовании ПО более 30 дней.

## Полученные выгоды

В рамках реализованного проекта была проведена первоначальная online-инвентаризация ИТ-активов и реализован автоматизированный учет, который позволяет отслеживать движение и перемещение компьютерного оборудования, в том числе с использованием технологии штрих-кодирования. Благодаря внедрению программных комплексов LANDesk специалисты компании «Башнефть» в любой момент времени могут получить точную информацию о том, какими ИТ-активами компания располагает, где они расположены, кто их использует, где какое ПО установлено, как оно используется, какая лицензия назначена данной инсталляции. В построенной ARBYTE системе управления ИТ-активами хранятся данные не только по конфигурациям компьютеров, но и информация о поставщиках, договорах поставки и обслуживания, лицензиях на ПО и т.п.

Владимир Максимов, директор по развитию бизнеса Департамента программных решений ARBYTE, уверен, что разовая инвентаризация ИТ-активов, как правило, не имеет смысла, поскольку через 2-3 месяца собранная информация становится неактуальной. Следовательно, всю работу нужно проводить снова. При этом инвентаризация сопоставима по затратам на нее с внедрением решения LANDesk, которое обеспечивает учет на постоянной основе. Особо стоит отметить, что сбор информации в данной системе происходит без раздражающей службы безопасности процедуры сканирования корпоративной сети.

Кроме обеспечения контроля за ИТ-активами также реализовано централизованное распространение ПО и техподдержки пользователей. При этом благодаря техническим особенностям использованного решения



в подразделениях не потребовалось развертывать промежуточные серверы распространения пакетов ПО. В удаленную подсеть доставляется только одна копия программного пакета с контролем занимаемой при передаче полосы пропускания, а затем эта копия тиражируется и устанавливается на требуемое количество компьютеров. При неисполнении задания по каким-либо причинам система создает заявку на ручную установку/удаление ПО в службе Service Desk.

ИТ-менеджерам компании «Башнефть» стали доступны различные отчеты, позволяющие проанализировать и затем, если потребуется, оптимизировать использование ИТ-активов. Хотя в LANDesk заложено большое количество предустановленных отчетов, существуют технические возможности быстро и легко создавать новые формы в соответствии с пожеланиями заказчика.

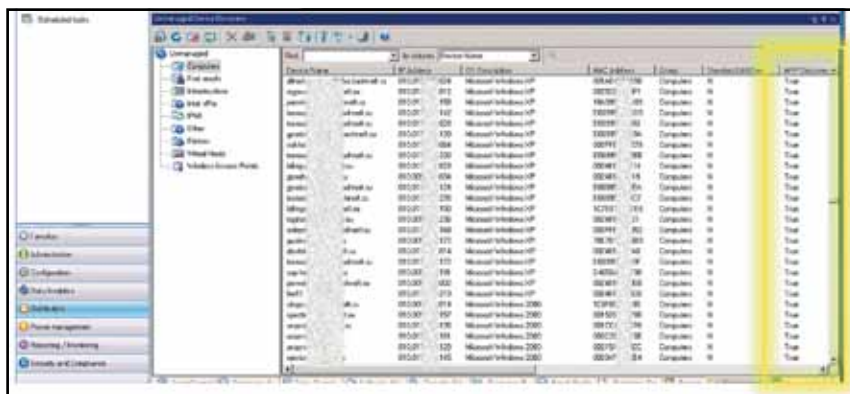
Во внедренных программных комплексах предусмотрено разделение прав доступа, что имеет большое значение для такой крупной компании, как «Башнефть». В решении LANDesk можно, например, определить для конкретного ИТ-менеджера возможность обслуживания только компьютеров с установленной программой «1С» в одном из подразделений. При этом он будет видеть, какие программы установлены на компьютерах в бухгалтерии, но не осуществляемые в этих программах транзакции. Сценарии по распределению ролей в управлении ИТ-активами в LANDesk могут быть совершенно разные.

Одним из важных этапов реализованного проекта являлся правовой аудит, в рамках которого выявлялись различные нарушения, связанные с использованием ПО. Такие нарушения могут привести к претензиям не только со стороны правообладателей, но и со стороны налоговой инспекции. Например, реализация ПО не облагается НДС, но только при наличии лицензионного договора и если лицензия строго соответствует предъявляемым к ней требованиям налогового законодательства. Если компания приобрела лицензию, но договор по какой-то причине не заключила, то нулевая ставка становится недействительной, что может повлечь за собой выплату штрафа.

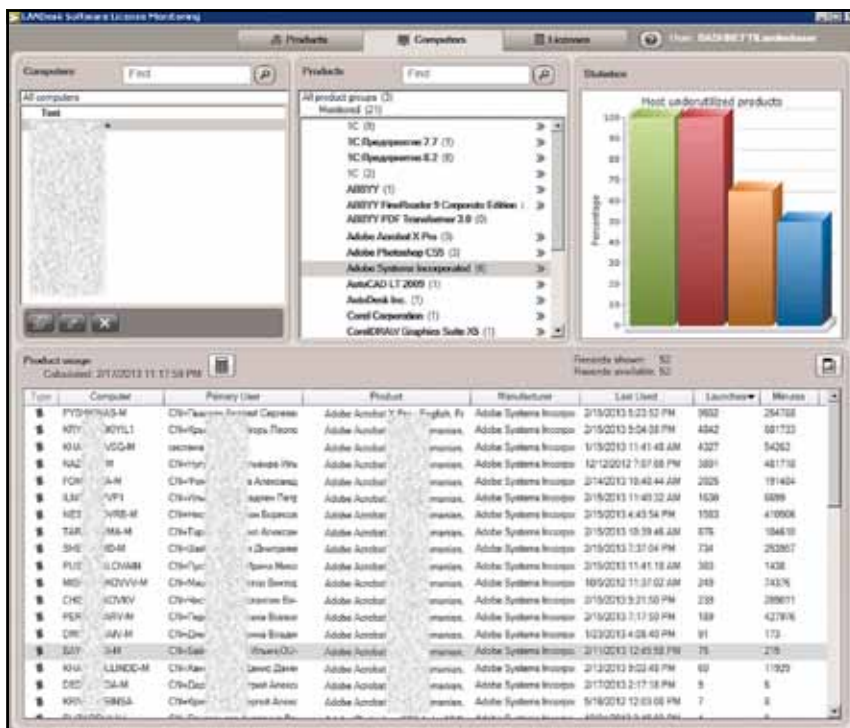
## На очереди сервера и смартфоны

Среди задач, решение которых было отложено на будущее, – инвентаризация серверного хозяйства. Она уже началась в рамках следующего проекта, и к началу весны 2013 года ею было охвачено около 100 серверов.

Функционал LANDesk также предполагается использовать для установки контроля над мобильными



Комплексная инвентаризация без сканирования сети



Данные для проведения аудита ПО

устройствами, которые использует персонал ОАО АНК «Башнефть». Отдельная проблема в связи с этим заключается в том, что часть таких устройств находится в собственности менеджеров и специалистов компании.

Для управления корпоративной сетью, которая включает в себя ноутбуки, планшеты, смартфоны и телефоны, LANDesk Software создала модуль Mobility Manager. Он позволяет инвентаризировать все мобильные устройства с занесением в электронное хранилище различной информации о них – серийный номер аппарата, номер сим-карты, условия роуминга и другие данные. Также имеются возможности обнаружения рут-доступа, дистанционной блокировки устройства и контроля за тем, кто и какие данные копировал. Кроме того, решение LANDesk обеспечивает автоматизированную установку или удаление ПО не только на стационарных компьютерах, но и на ноутбуках, планшетах и смартфонах.

ОАО АНК «Башнефть» планирует начать внедрение модуля Mobility Manager после завершения инвентаризации серверного хозяйства.

Дмитрий Желвицкий

 Windows 8

# Встречайте - Windows 8

МОНОБЛОК ARBYTE SOLO  
ЭРГОНОМИЧНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО ОФИСА



Мы рекомендуем ОС Windows® 8

© Владелец творческого имени Microsoft и корпоративный Windows, зарегистрированный на территории США и/или других стран, и владелец авторских прав на его дизайн является корпорацией Microsoft.

**ARBYTE®**

+7 495 2234322

WWW.ARBYTE.RU