

Compendium

SERVICE MANAGEMENT



Реализация стратегии Service Management позволяет существенно сократить затраты и значительно повысить эффективность работы

СЛЕДУЮЩАЯ ОСТАНОВКА “SERVICE MANAGEMENT”

В современных экономических условиях многие ИТ-подразделения вынуждены уделять особое внимание снижению затрат, одновременно заботясь о повышении уровня доступности, производительности и гибкости критически важных для их бизнеса информационных услуг. Поэтому стратегия service management становится для них тем самым средством, которое может помочь эффективно адаптировать ИТ-услуги к текущим и будущим потребностям их бизнеса и клиентов. Переход от стратегии развития бизнеса, где центральное место занимает технологический прогресс, к концепции компании, максимально ориентированной на предоставление услуг, – это прекрасная возможность повысить эффективность и рентабельность работы в области информационных технологий.

То, что ИТ-инфраструктура имеет первостепенную значимость для успешного ведения бизнеса в компаниях практически любой сферы деятельности, является неоспоримым фактом. Когда мировая экономика признала правомерность этого утверждения, занимающиеся предоставлением ИТ-услуг компании вступили в непрерывающуюся конкурентную борьбу, спеша предложить своим клиентам более высокий уровень доступности ресурсов, а также более высокую надёжность, гибкость и скорость предоставления услуг. Однако чаще всего работа осуществлялась на базе достаточно хаотично структурированной, как с технической, так и с экономической точки зрения, среды.

На фоне наблюдающегося замедления темпов роста экономики и обострения

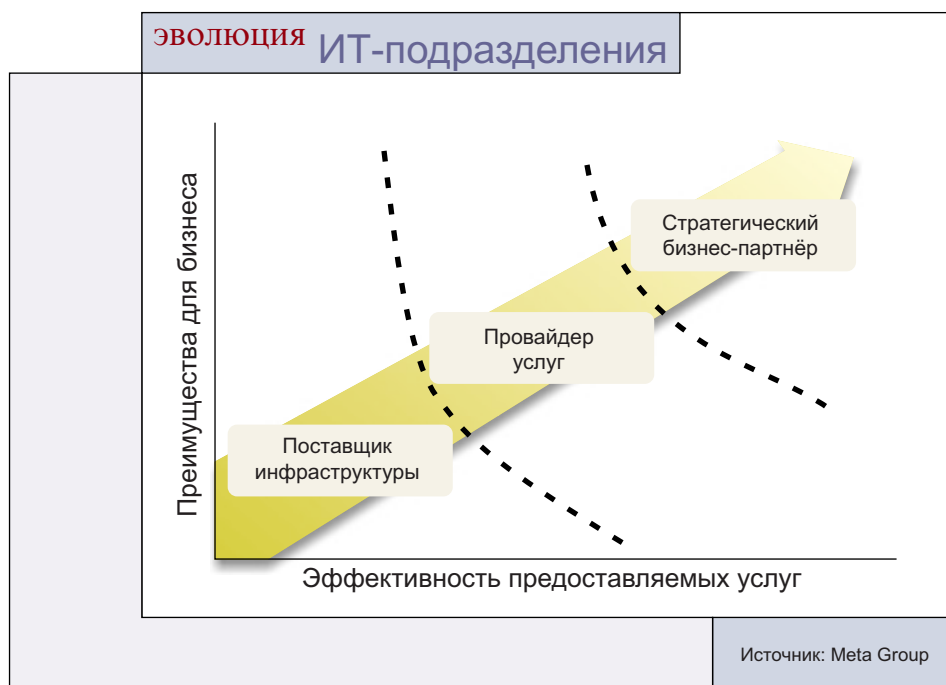
конкурентной борьбы многие ИТ-подразделения компаний стали ещё сильнее ощущать дефицит бюджета и непрерывное давление со стороны руководства, требующего подробных отчётов по ИТ-расходам и информации об ожидаемой прибыли от инвестиций в ИТ-ресурсы. И это не просто слова. Они подтверждаются исследованием, недавно проведённым Giga Group, в ходе которого выяснилось, что для руководителей ИТ-подразделения компаний по всему миру самые приоритетные задачи – это “замораживание” расходов на определенном уровне или даже снижение затрат, а также демонстрация вклада ИТ-подразделения, сделанного в развитие успешного бизнеса компании. Результаты исследования также свидетельствуют о том, что ИТ-менеджеры не всегда могут четко опередить, какие преимущества получают

внутренние или внешние клиенты ИТ-подразделения от той или иной услуги, и во многом это обуславливается нечёткой связью между определённой ИТ-операцией и соответствующим бизнес-процессом.

Стратегия управления ИТ-услугами ориентирована на применение самых современных методов и наиболее эффективных технологий, призванных помочь ИТ-организациям решить их проблемы. Это своего рода философия, основная идея которой заключается в том, что управление ИТ-ресурсами и их эксплуатация – это бизнес, близкий сектору предоставления услуг.

Метаморфозы ИТ подразделений

По данным Meta Group, ситуация на рынке такова, что около 75 процентов ИТ-подразделений являются не более чем поставщиками инфраструктуры, ориентированными исключительно на её технологическое развитие. Между тем, компании хотят пользоваться экономически эффективными ИТ-услугами, отвечающими их индивидуальным потребностям и способными помочь им стать лидерами в своей области. Поэтому ИТ-подразделения должны сделать шаг вперёд, который позволит им стать не просто провайдерами ИТ-инфраструктуры, а настоящими сервис-провайдерами, стратегическими партнёрами руководства компании, предоставляющими широкий спектр высокоэффективных услуг. На данный момент менее 25 процентов компаний во всём мире приступило к внедрению стратегии service management, и только 5 процентам из них удалось вырасти до того уровня, когда ИТ-подразделение становится для своей компании ценным стратегическим ресурсом.





По прогнозам Meta Group, в ближайшие три года такой переход сможет осуществить подавляющее большинство ИТ-подразделений компаний. Тех же из них, кому будет не суждено успешно реализовать новые принципы работы, скорее всего, ждёт расформирование, а их функции будут возложены на внешние организации по схеме аутсорсинга.

Повысить качество обслуживания и... сократить затраты

Канадская компания Bombardier Transportation, ведущий в мире производитель железнодорожных составов, воздушных судов и автомобилей с автоприцепами, оборудованных всем необходимым для дальних поездок и отдыха, является прекрасным примером того, как внедрение стратегии service management может сократить ИТ-затраты и повысить эффективность работы. Ранее три шведских филиала этой компании работали с независимыми ИТ-организациями. Но после того, как руководство Bombardier пришло к выводу, что такая политика малоэффективна, оно решило сократить затраты и повысить уровень доступности приложений за счёт централизации ИТ-функций и внедрения чётко определённых бизнес процессов.

Для технической реализации этого проекта Bombardier выбрала компанию Hewlett-Packard. Работы предстояло

много: на основе Библиотеки инфраструктуры информационных технологий (ITIL), состоящей из книг с информацией о передовых методиках работы в области ИТ, а также используя типовую модель IT Service Management (ITSM), разработанную HP, Bombardier и HP должны были разработать новые процессы для управления чрезвычайными ситуациями, устранением неисправностей, изменениями, конфигурацией и операциями. В качестве основной программной платформы управления компании решили использовать решения HP OpenView.

По словам Ларса Холмберга (Lars Holmberg), менеджера компании Bombardier по предоставлению услуг, после реализации комплексной стратегии Service Management число чрезвычайных ситуаций снизилось на 24 процента, а время, требующееся для восстановления работоспособности услуг после сбоя, сократилось почти вдвое. При этом не только повысилась доступность приложений и улучшилось качество обслуживания клиентов, но также на 10 процентов уменьшились совокупные расходы на ИТ. А в результате применения рационализированных процессов и самых современных средств управления на порядок возросла эффективность работы ИТ-персонала. Таким образом, вся ИТ-инфраструктура компании приобрела проактивный характер обслужи-

Содержание Service Management

Следующая остановка “Service Management”	2
Реализация стратегии Service Management позволяет существенно сократить затраты и значительно повысить эффективность работы	
Такого никто не ожидал	5
Возрат инвестиций в Service Management: исследование IDC	
Ориентация на местности	6
Методика быстрого анализа преимуществ Service Management для бизнеса	
Трудимся вместе – и успех делим пополам	7
Fox IT и HP вступают в стратегическое партнёрство	
Производительность в квадрате	8
Стратегия HP Service Management	
Под микроскопом	10
Решения Service Management “под микроскопом” компании Bloor Research	
Безграничные возможности	11
Интервью с Чесаре Капобьянко	
Простор для свежих идей	14
Avaya внедряет новую архитектуру Service Management	

Издатель Compendium

Compendium
выпущен издательством
Computerwoche Verlag GmbH,
Бранантер Штрассе 4,
D-80805 Мюнхен
Тел.: +49/89/360 86-0
Факс: +49/89/360 86-187

Управляющий директор
Ральф Петер Раухфус

Ответственный за выпуск
Карин Гиффхорн

Менеджер по сбыту
Ахим Шэферс
Тел.: +49/89/360 86-172
Факс: +49/89/360 86-195

Главный редактор
Юрген Кох
Малервейг 13
D-86911 Диссен
Тел.: +49/8807/928697
Факс: +49/8807/947328

вания, а для обработки запросов пользователей теперь требуется меньшее количество сотрудников. Кроме того, сотрудники получили возможность более эффективно распоряжаться своим рабочим временем, уделяя больше внимания анализу причин возникновения неисправностей и занимаясь оптимизацией ИТ-ресурсов.

Основа успеха – бесперебойное предоставление услуг

Фондовая биржа в Осло, ставшая одной из первых в мире организаций, внедривших стратегию service management, также получила от этого массу преимуществ.

Биржа была основана в 1819 году и с тех пор является единственным местом в Норвегии, где норвежские и зарубе-

жные инвесторы могут покупать и продавать ценные бумаги.

Успешная работа этой фондовой биржи точно так же зависит от надёжности функционирования ИТ-услуг, как и от объёма брокерских операций, ведь ущерб от простоя в торгах продолжительностью около одного часа может составить 6,45 миллионов долларов. После того как биржа в Осло присоединилась к скандинавскому биржевому альянсу NOREX, её услугами будет пользоваться ещё большее число клиентов.

Практическое применение типовой модели библиотеки ИТIL

Для того чтобы ИТ-операции выполнялись точно и эффективно, биржа в Осло предприняла попытку построить

свои процессы и реорганизовать ИТ-структуру на базе типовой модели библиотеки ИТIL. С целью автоматизации процессов и непрерывного мониторинга уровня обслуживания было принято решение использовать решение HP OpenView. Это должно было обеспечить возможность устранения неисправностей до того, как они станут критическими для всей деятельности биржи. Благодаря внедрению стратегии service management ИТ-затраты сократились на 15 процентов. Кроме того, на бирже установилась атмосфера предсказуемости и доверия, столь важная для клиентов биржи, работающих на очень неустойчивом рынке ценных бумаг. Начиная с февраля 1999 года, когда на бирже была введена электронная система торгов, не было зарегистрировано практически ни одного случая простоя.

Стандарты ИТIL для Service Management

Библиотека инфраструктуры информационных технологий (ИТIL) является общепризнанным стандартом Service Management в ИТ-отрасли. В книгах библиотеки ИТIL содержатся комплексные и последовательные методики ИТ Service Management, позволяющие эффективно использовать ИТ-системы для бизнеса. Библиотека ИТIL была создана в 1989 году специальным агентством правительства Великобритании с целью объединения передового опыта предоставления ИТ-услуг. В настоящее время стандарт ИТIL поддерживается и пропагандируется общественным форумом IT Service Management Forum (itSMF), некоммерческой организацией, которой владеют и руководят сами участники форума.

За последние годы ИТIL стал де-факто стандартом для отрасли, и им пользуются многие ведущие ИТ-подразделения во всём мире. Одной из таких компаний, полностью принявшей и использовавшей ИТIL, является Hewlett-Packard. Полный цикл Service Management этой компании основывается на библиотеке

ИТIL, а также на достаточно известном в отрасли собственном варианте модели ИТIL, разработанном HP, Типовой модели HP IT Service Management (ITSM).

Использование библиотеки ИТIL позволило HP стать не только ведущим поставщиком консалтинговых услуг и услуг по внедрению, но и одним из крупнейших провайдеров услуг по обучению основам библиотеки ИТIL, также сертифицирующим эти знания, – причём ежегодно в HP проходит обучение более 2500 клиентов из компаний разных стран мира. Концепция ИТIL также была учтена при разработке ПО управления HP OpenView, и это программное решение получило сертификат на максимальное соответствие стандартам ИТIL.

Однако HP предлагает своим клиентам не только комплексные услуги по обучению ИТIL. Компании также удалось стандартизировать свои внутренние ИТ-процессы на базе ИТIL и упорядочить на основе передовых стандартов ИТIL процессы клиентов, с которыми компания работает в рамках аутсорсинга.



Возврат инвестиций в Service Management: исследование IDC

ТАКОГО НИКТО НЕ ОЖИДАЛ

В начале 2002 года аналитики компании IDC опубликовали результаты своего исследования, которое называется “Повышение эффективности управления инфраструктурой или как сократить ИТ-затраты и получить бизнес-преимущества” (“Turning IT Overhead into Business Value by Improving Infrastructure Management”). В нём анализируются возможности уменьшения расходов и повышения производительности работы за счёт внедрения стратегии service management. В центре внимания оказались ИТ-подразделения крупных компаний, работающих в самых разных отраслях, которые внедрили решения service management на базе HP OpenView.

Для финансирования проекта по внедрению решений service management сначала необходимо выполнить чёткий и эффективный экономический анализ, который бы позволил согласовать проект с общей бизнес-стратегией компании. Специалисты IDC рассматривали возврат от инвестиций (ROI), полученный от внедрения методов service management в ИТ-отделах. В исследовании участвовали достаточно крупные компании, работающие в различных секторах экономики.

Полученные результаты превзошли самые смелые ожидания. Время простоев серверов снизилось на 79 процентов! А время поиска и устранения серьёзных неисправностей, служащих причиной возникновения простоев, сократилось почти вдвое. 54 процента из числа участвовавших в опросе компаний заявили, что применение HP OpenView позволило им быстрее устанавливать и вводить в эксплуатацию новые серверы. И практически все компании утвердительно ответили на вопрос о том, повысилась ли производительность их работы после внедрения этого программного решения. По данным опроса, увеличение производительности пользователей способствовало сокращению затрат на 42 процента. 93 процента компаний заявили, что решения управления помогли им снизить расходы и позволили не привлекать дополнительных ИТ-сотрудников, а 83 процента убеждены, что OpenView поможет им добиться конкурентных преимуществ в бизнесе.

Все эти цифры наглядно демонстрируют, что рост производительности работы компаний составил от 17 до 77 процентов, и это есть результат проактивного управления ИТ-инфраструктурой, а также повышения производительности

сети, систем и приложений. В итоге, аналитики IDC приходят к выводу, что решения HP OpenView позволяют ИТ-персоналу действовать в более упреждающем режиме и повышают производительность его работы. IDC также восторженно описала программное обеспечение с технической точки зрения, назвав его легкомасштабируемым, пригодным для интеграции с большим количеством программных платформ, предлагаемых сейчас на рынке, и обладающим способностью продуктивно работать сразу же после внедрения.

Несмотря на то, что приобретение и внедрение решений service management, по мнению аналитиков, как правило, сопровождается большими расходами, IDC подчёркивает: повышение эффективности управления и увеличение производительности в совокупности с уменьшением случаев простоя гарантирует

для компаний быструю окупаемость сделанных инвестиций. На основе данных, предоставленных пользователями решений HP OpenView, аналитики подсчитали, что среднее значение ROI составляет 1,296 процента за три года. Большинство опрошенных также указали на снижение продолжительности простоев как на самое важное преимущество, которое они получили от использования интегрированных инструментов управления предприятием. А это, в свою очередь, выражается в более высокой производительности работы пользователей и сокращении числа ситуаций «ухода прибыли из рук». С этой точки зрения, организация ИТ-инфраструктуры оказывает непосредственное влияние на рентабельность работы всей компании и, в конечном итоге, это позволит ИТ-подразделению переместиться в баланс компании из статьи “дебет” в статью “кредит”.



Методика быстрого анализа преимуществ Service Management для бизнеса

ОРИЕНТАЦИЯ НА МЕСТНОСТИ

Meta Group и HP разработали методику определения сильных сторон ИТ для бизнеса в рамках service management. С помощью этих методов клиенты могут оперативно определить эффективность своей роли в концепции service management и выработать политику проведения мероприятий по совершенствованию своей деятельности, в результате которых компания получит наибольшую выгоду.

В том, что стратегия service management несёт в себе огромный потенциал, позволяя сократить затраты и повысить эффективность использования ИТ-ресурсов, никто не сомневается. Более того, возможность предоставлять своим пользователям ИТ-услуги мирового класса и обеспечивать гибкость, абсолютно необходимую для успешного бизнеса, стала для ИТ-подразделений не просто целью, а залогом выживания. Однако для многих компаний не так-то просто правильно определиться, с чего им нужно начать при попытке организации собственных процессов управления услугами.

Чтобы помочь таким компаниям преодолеть эту проблему, Hewlett-Packard совместно с Meta Group разработали программу, предназначенную для оценки эффективности service management. Эта

программа, прежде всего, ориентирована на ИТ-директоров крупных компаний, которым необходимо оценить эффективность ИТ-процессов и организационной структуры ИТ, а также производительность используемых решений управления. Результаты анализа используются для того, чтобы сравнить работу отдельных компаний с самыми передовыми методами и выявить таким образом возможные варианты проведения изменений к лучшему. Механизм выполнения оценки позволяет консультантам делать на основе этих результатов конкретные выводы и определять преимущества для бизнеса, которые могут быть получены после внесения соответствующих изменений. Прогнозируемые преимущества будут в дальнейшем той фактической базой, на основе которой клиенты смогут принимать вер-

ные решения в отношении возможности разработки развития методов service management.

При быстром анализе преимуществ Service Management используется передовой опыт из библиотеки инфраструктуры информационных технологий (ITIL). На начальном этапе консультанты Meta и HP проводят анализ соответствия существующих в компании ИТ-процессов с процессами, описанными в ITIL, а также определяют уровень автоматизации и интеграции этих процессов. В прошлом, несмотря на многочисленные попытки повернуть ИТ-инфраструктуру лицом к клиенту и сделать её в большей степени ориентированной на предоставление услуг, лишь немногим компаниям удавалось достичь требуемой производительности для всех ITIL-процессов. Здесь на помощь приходит метод экспресс-анализа, позволяющий выявить проблемные участки ИТ-инфраструктуры, требующие изменения, чего как раз и ждали многие клиенты. Эту представляющую огромную важность для компании информацию практически невозможно получить без внешней, объективной оценки.

Разработчики экспресс-анализа эффективности собираются испытать свои методы на 60 компаниях из разных стран мира. Для каждой из них будет проводиться полудневный семинар на месте, в ходе которого компании смогут получить свои результаты оценки, включая индивидуальные рекомендации по проведению изменений. Кроме того, HP и Meta намереваются создать базу данных, объединяющую анонимные результаты анализов, для того чтобы провести сравнение этих данных с принятыми в отрасли стандартами.



На конкретном примере

ТРУДИМСЯ ВМЕСТЕ – И УСПЕХ ДЕЛИМ ПОПОЛАМ

Благодаря совместно разработанной концепции поставки решений и предоставления услуг компании Fox IT и HP помогают своим клиентам планировать и внедрять стратегию service management с учётом индивидуальных потребностей

**Fox IT и HP
вступают
в стратегическое
партнёрство**

Успешная работа компании зависит не только от качества производимых продуктов и предоставляемых услуг. Тесное сотрудничество и слаженная работа в команде также являются важными слагаемыми успеха. Особенно это относится к небольшим ИТ-компаниям, которым приходится вести непростую борьбу со своими конкурентами, значительно превосходящими их по масштабу деятельности. В то время как партнёрские отношения между маленькими по величине компаниями образуются всё чаще и чаще, и каждая из сторон старается приложить максимум усилий, чтобы сотрудничество было результативным, крупные провайдеры ИТ-услуг не выказывают никакого интереса к активной совместной работе. Впрочем, как и в любом правиле, здесь тоже есть исключения. Один из самых ярких примеров – это сотрудничество компании Fox IT, занимающейся предоставлением услуг по service management в области ИТ, и корпорации Hewlett-Packard.

Fox IT образовалась в 1998 году путём слияния одного из провайдеров консалтинговых, Интернет-услуг и услуг технической поддержки с компанией, занимающейся разработкой решений service management. Штаб-квартира Fox IT расположена в Англии, в городе Вокинг. Основная задача компании заключается в том, чтобы оказывать клиентам поддержку в области разработки и внедрения стратегий service management. В компании существует группа высококвалифицированных консультантов, которые специализируются на обучении клиентов навыкам работы с библиотекой ITIL. Компания предоставляет свои услуги в более чем 20 странах мира, в том числе в США, Австралии, ЮАР и странах Европы.

В начале 90-х годов, чтобы помочь клиентам внедрить методику ITIL, эта консалтинговая фирма разработала собственные инструменты service management под общим названием Red Box. Однако со временем ситуация на рынке изменилась, появились новые технологии, и поэтому появилась необходимость усовершенствовать программное обеспечение, а это оказалось сложным и дорогостоящим делом. В результате, было принято решение заменить собственный продукт на инновационный разработку другой компании. Таким продуктом стало решение HP OpenView. Сотрудники Fox IT были поражены структурой решения HP,

многообразием его функций и простотой обучения. Кроме того, на них произвела сильное впечатление полная готовность решения к работе, поэтому оно сразу было возведено в ранг стратегического продукта. Ещё одним важным фактором, повлиявшим на выбор в пользу решения от HP, были исходные условия разработки решения: с самого начала решение создавалось в строгом соответствии со стандартами ITIL, что, в конечном итоге, стало поводом для сертификации решения как максимально соответствующего требованиям ITIL.

По мнению руководства Fox IT, для успешного сотрудничества необходимо выполнить три условия: во-первых, необходимо обеспечить высокое качество решения, во-вторых, обе стороны должны быть заинтересованы в коммерческом успехе сотрудничества, и, наконец, в-третьих, удачное сотрудничество невозможно без эффективной и доверительной совместной работы. В случае с HP и Fox IT удалось соблюсти все три условия. Программное обеспечение оправдало самые смелые ожидания. Специалисты HP по service management

прекрасно дополнили знания и опыт сотрудников Fox IT, занимающихся консалтингом, и благодаря этому пользователи получили всю необходимую сервисную поддержку, всестороннюю и максимально эффективную.

Вместе с тем партнёры были изначально нацелены работать на результат.

Наконец, последнее, о чём следует сказать (но не последнее по значимости), – в ходе совместной работы главную роль играл “человеческий фактор”. По словам руководства обеих компаний, с самого начала это было равноправное сотрудничество, при котором каждый из партнёров мог свободно высказать свои пожелания и внести свой собственный вклад в успех общего дела. В рамках сотрудничества компания HP предоставляет клиентам не только продукты, она также открывает перед ними новые бизнес-возможности, а в случае возникновения у клиента проблем, оба партнёра стараются найти оптимальное решение. Наконец, Fox IT выиграла от сотрудничества с HP не только потому, что HP помогает разрабатывать и внедрять решения service management – партнёрские отношения позволяют Fox IT расширить диапазон своих услуг по обучению и консалтингу, а также реализовать новые бизнес-возможности.

“Мы проходим этот сложный и длинный путь вместе, и мы рады чувствовать рядом дружеское плечо HP”

Майк Бил (Mike Beale), директор по развитию бизнеса Fox IT

От первопроходца до лидера: стратегия HP Service Management – взгляд изнутри

ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ В КВАДРАТЕ

Более пяти лет назад, когда компания HP представляла свою разработку типовой модели IT Service Management (ITSM) и приобрела у голландской компании Prolin технологию Service Management для усиления своей платформы управления OpenView, эти две компании были пионерами на рынке управления услугами. Теперь HP вновь подтверждает свою роль лидера на рынке ITSM. Давайте более подробно познакомимся со стратегией и возможностями компании HP, посмотрим, как материализовались её прогнозы и чего могут ожидать клиенты.

Разработка решений для управления ИТ-инфраструктурой для HP не в новинку. Первый свой продукт по управлению сетями HP выпустила на рынок ещё в 1988 году. В начале 90-х, когда всё больше пользователей начали внедрять критически важные для бизнеса приложения в своих вычислительных средах, компания HP постепенно расширяла пакет решений OpenView, чтобы охватить управление системами, производительностью, а позднее устройствами хранения данных и приложениями. В настоящее время более 100 000 клиентов по всему миру используют OpenView для управления своей ИТ-инфраструктурой.

Но они не собираются на этом останавливаться. Примерно 10 лет назад некоторые дальновидные специалисты в HP поняли, что управления, ориенти-

рованного на технологию, недостаточно, и начали формулировать корпоративную стратегию ITSM. Компания HP стала первым из крупнейших поставщиков ИТ-услуг, начавших внедрять стандарты ITIL, и в 1996 году представила его собственную типовую модель IT Service Management. С этого момента в HP началась разработка и совершенствование технологий service management, которые должны были помочь клиентам реализовать ориентированное на бизнес-процессы управление в рамках программного пакета OpenView. Руководство HP провело преобразование структуры компании, чтобы в одних руках сосредоточить все функции, относящиеся к управлению услугами: от консалтинга до готовых продуктов, услуг по внедрению, выборочного аутсорсинга и обучения.

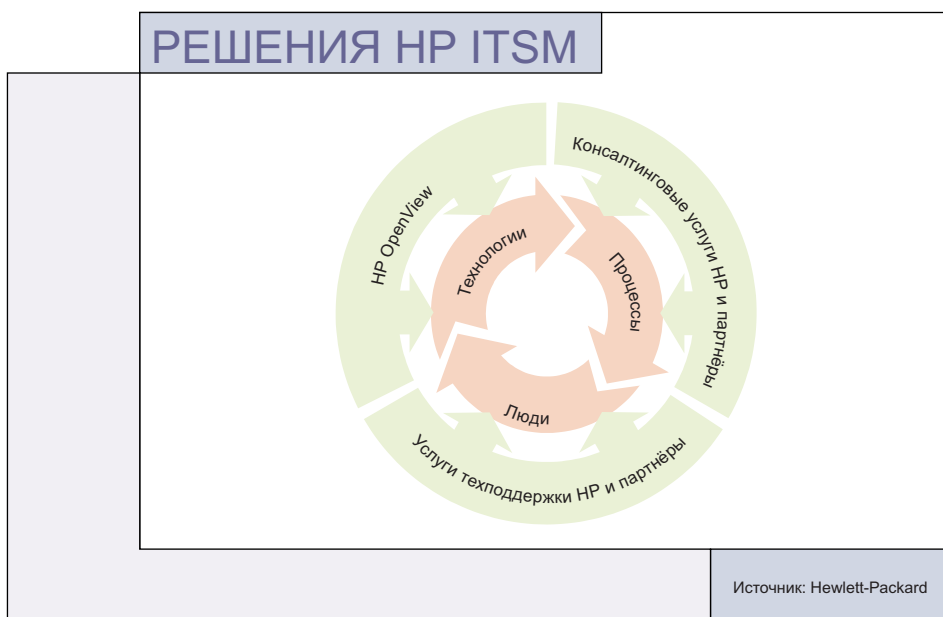
Широта спектра предложений HP по service management поистине впечатляет, но в этом нет ничего удивительного, если учесть, что компания HP глубоко убеждена в том, что успешное управление услугами невозможно без равного внимания к трем составляющим: кадрам, процессам и технологиям.

Надёжный партнер

Опыт, приобретённый HP в результате продолжительной работы в области service management, побудил компанию Microsoft установить партнёрские отношения с HP, чтобы их собственная стратегия Microsoft Operations Framework (MOF) соответствовала стандартам ITIL. Лидирующие позиции HP на рынке ITSM обуславливаются наличием специальных консультантов, число которых составляет более 400 человек, при этом каждый год примерно 2500 клиентов присылают своих специалистов на учебные курсы HP по ITIL. Сегодня в мире фактически нет ни одной другой компании, которая могла бы похвастаться столь внушительным списком успешных проектов повнедрению своих программных продуктов.

Но компания HP – не только ведущий поставщик решений в области service management, она также является одним из крупнейших пользователей услуг.

Проведя полную стандартизацию своей ИТ-инфраструктуры в соответствии с ITIL и поставив её на платформу управления HP OpenView, компания менее чем за 2 года увеличила производительность своего ИТ-персонала практически вдвое. Как показали тесты, по сравнению со сравнимыми по масштабам компаниями, внутренняя ИТ-среда HP имеет на 56% более низкие



затраты на один сервер, на 50% более низкие затраты на один гигабайт памяти и на 82% более высокую операционную производительность.

Новое лицо ИТ-подразделений

По мнению НР, ИТ-подразделения должны будут превратиться из ориентированных на технологию провайдеров инфраструктуры в ориентированных на клиента провайдеров услуг, нацеленных на предоставление своим клиентам именно тех услуг, в которых они нуждаются для успешного ведения бизнеса. Гибкость компании в адаптации к постоянно меняющимся требованиям бизнеса в сочетании с качеством и экономической эффективностью предоставляемых услуг – вот что напрямую влияет на итоговые результаты. По существу, ИТ-подразделения должны будут действовать как новаторы и инициаторы изменений, призванные предоставить своей компании конкурентные преимущества в различных сферах бизнеса.

НР готова поддерживать ИТ-подразделения на всех этапах такой трансформации. Поэтому её стратегия управления включает в себя 3 уровня: управление инфраструктурой, управление ИТ-услугами и управление бизнес-эффективностью работы ИТ-подразделения.

Комплексное управление инфраструктурой – основа Service Management

Согласованное управление всеми компонентами инфраструктуры от сетевых устройств, серверов и устройств хранения данных до промежуточного ПО, баз данных и приложений является основой любого эффективного решения в области service management. Мониторинг с помощью OpenView и технологий управления системными событиями гарантируют, что сбои в любом компоненте цепочки предоставления услуг быстро обнаруживаются, изолируются и устраняются ещё до того, как они отразятся на работе пользователей. Решения по управлению производительностью гарантируют оптимальное использование всех важных вычислительных ресурсов и открывают возможность проактивного планирования ресурсов.

В отличие от разрозненных точечных решений различных поставщиков, компоненты OpenView тесно интегрированы друг с другом, что обеспечивает беспрепятственную передачу потоков рабочих операций между операторами в соответствии с ИТIL-процессами.

Управление ИТ-услугами в соответствии с бизнес-задачами

Для управления полным набором бизнес-услуг необходимо иметь точное представление о том, какой вклад вносит каждый компонент инфраструктуры в ту или иную услугу. Для того чтобы ИТ-услуги определялись бизнес-задачами, а не тем, кто из пользователей громче будет просить о помощи, также важно понимать, какие ИТ-услуги наиболее важны для достижения бизнес-целей.

В пакете НР OpenView реализована технология, позволяющая автоматически обнаруживать полные комплексы услуг и оценивать влияние отказов тех или иных компонентов на бизнес. Информация о том, что уровень обслуживания не соответствует заданному, передаётся конкретному оператору, отвечающему за решение технических проблем. Имея в своем распоряжении современные средства визуализации услуг, анализа и автоматизации процессов, клиенты могут эффективно выполнять свои ИТ-операции в соответствии с сервисными соглашениями и бизнес-приоритетами.

Управление качеством обслуживания клиентов

Интеллектуальные программы-агенты измеряют время реакции на транзакции, а также доступность услуги с точки зрения конечного пользователя. Эта информация помогает отделам ИТ определять, как воспринимается пользователем качество обслуживания. Объединяя эту информацию с подробными данными об использовании услуг, отделы НР могут гибко оптимизировать свои портфели услуг в соответствии с постоянно меняющимися потребностями клиентов.



Показатели качества предоставляемых услуг стратегического характера являются не только инструментом, позволяющим непрерывно совершенствовать сервисы. Они также представляют собой средство, с помощью которого руководство ИТ-подразделений может продемонстрировать своему руководству, какой результат даёт деятельность их служб, укрепляя тем самым свое положение в компании как организации, представляющей стратегическую ценность для всего бизнеса.

Решения Service Management “под микроскопом” компании Bloor Research

ПОД МИКРОСКОПОМ

В феврале 2002 года компания Bloor Research опубликовала результаты обширного исследования, озаглавленного “Service Management – оценка и сравнение”. Специалисты тщательно исследовали продукты четырёх ведущих поставщиков решений в области service management с целью выявления сильных и слабых сторон каждого из этих продуктов.

За последние годы разработка стратегии Service Management стала доминирующей тенденцией в сфере ИТ. По мере того, как всё больше организаций принимают концепцию Service Management, они оказываются перед трудной задачей выбора наилучшего управляющего ПО, способного поддержать ИТ-операции, ориентированные на услуги. Углубленное исследование пакетов четырёх лидирующих на рынке поставщиков ПО для управления предприятиями, проведенное Bloor Research, может существенно упростить процедуру принятия решения для покупателя услуг. Были изучены следующие программные продукты: Patrol от компании BMC, Unicenter от Computer Associates, OpenView производства Hewlett-Packard и Tivoli разработки IBM.

BMC Patrol

В прошлом программа BMC Patrol часто рассматривалась как аутсайдер на традиционном рынке инструментов управления предприятиями. Причиной этого было то обстоятельство, что компания BMC всегда предпочитала менее технологичный подход, скорее ориентированный на бизнес. Было установлено, что эффективная модель является определяющим условием точного применения service management, и именно поэтому особое внимание уделяется определению модели. Эта возможность в сочетании с ориентированными на соглашения об уровне обслуживания (SLA) составляет сильную сторону продукта. BMC работает, исходя из предположения, что SLA создаются на основе ключевых бизнес-данных, и компания соответственно структурировала свое решение таким образом, чтобы эти величины можно было измерить. Кроме того, в решении Patrol предусмотрены

инструменты визуализации и отчетности. Однако, согласно исследованию Bloor, слабости программы касаются мониторинга и обработки событий. Недостатки корреляции событий и анализа вызывающих собой причин снижают способность этого программного продукта эффективно решать проблемы.



Поскольку механизмы служб поддержки недоступны, никакая дополнительная поддержка невозможна. Хотя такого диапазона модулей знаний для большинства организаций вполне достаточно, технологии интеллектуальных агентов других поставщиков охватывают более широкий спектр. Более того, BMC уделяет меньше внимания наделению своих программ способностями прогнозировать по сравнению с другими поставщиками решений для service management.

Как установлено специалистами компании Bloor, Patrol поддерживает широкий диапазон платформ благодаря

своим программным мониторам, а также позволяет интегрировать данные из решений других поставщиков. Несмотря на то, что в программе отсутствует какой-либо четкий подход к организации хранения данных, Patrol работает на различных уровнях, что гарантирует высокую степень независимости продукта. Результаты исследования Bloor свидетельствуют о том, что Patrol является высокоэффективным программным продуктом, производительность которого очень близка к производительности программы-победителя – HP OpenView.

Computer Associates Unicenter

Существующие продукты Unicenter компании Computer Associates (CA) можно адаптировать для применения практически в любой вычислительной среде. Заняв такую удобную позицию, компания CA испытывала менее сильное давление в плане инновации и в настоящее время приняла на себя роль скорее преследователя, чем лидера рынка. “Интерфейс реального мира” с 3-х мерными ракурсами и разворачивающимися функциями для каждого компонента ознаменовали вершину их инновационных достижений. Компания долгие годы поддерживает высокий уровень в области визуализации, дополняя свои решения Интернет-технологиями и web-порталами, что даёт пользователям возможность выбирать виды представления информации в соответствии с индивидуальными потребностями.

Недостающие компоненты в портфеле CA не являются особенно критичными для эффективности повседневного бизнеса, а важны скорее в сфере управления клиентами. Более низкий рейтинг по оценке компании Bloor можно отнести не на счёт “базовой” функциональности,

Интервью

Безграничные ВОЗМОЖНОСТИ

Слияние Hewlett-Packard и Compaq стало беспрецедентным по своей значимости событием последних лет. По мнению Чесаре Капобьянко (Cesare Carobianco), генерального директора подразделения HP Software Global Business Unit в регионе EMEA, слияние позволило HP укрепить свои лидирующие позиции на рынке решений для IT service management.



Чесаре Капобьянко

Г-н Чесаре Капобьянко, как, по Вашему мнению, слияние HP и Compaq повлияло на место и роль решений OpenView в стратегии компании?

Чесаре Капобьянко: В результате слияния нам удалось расширить не только портфель предлагаемых продуктов, но также увеличить наши ресурсы сбыта и предоставления консалтинговых услуг. Это означает, что сейчас мы имеем все возможности, чтобы эффективно работать с ещё большим числом клиентов. Что касается нашей линейки продуктов для service management, в пакете решений OpenView появилось новое программное обеспечение – TeMIP, и оно предназначено для управления средами телекоммуникационных компаний. В настоящее время OpenView и так является лидирующим продуктом на рынке телекоммуникаций. А благодаря TeMIP мы смогли расширить своё присутствие на рынке решений для провайдеров сетевых услуг (NSP). Кроме того, две эти области постоянно сближаются, и преимущества OpenView становятся ещё очевиднее для наших клиентов. Ещё я хочу сказать, что слияние позволило нам увеличить долю на рынке и привлечь новых клиентов для наших решений.

Какие области бизнеса, являются, на Ваш взгляд, наиболее перспективными?

Чесаре Капобьянко: Основные задачи и проблемы, стоящие сейчас перед провайдерами решений, можно охарактеризовать такими словами, как “качество обслуживания клиентов”, “дефицит бюджета”, “возврат от инвестиций” и “сервисные соглашения”. Трудности, связанные с этими понятиями, можно преодолеть только с помощью соответствующих решений управления. По оценке аналитиков отрасли, на сегодняшний день только 20 процентов компаний обратились к решениям service management. Однако к 2005 году этот показатель должен вырасти где-то до 75 процентов. Для нас это означает высокую востребованность решений и услуг в области service management. Управление Web-сервисами – это ещё одна область, которая кроет в себе большой потенциал для роста.

Как реализуется стратегия развития и продвижения OpenView?

Чесаре Капобьянко: В настоящее время OpenView является самым эффективным на рынке решением управления для сред Unix и Windows. Это решение разрабатывалось специально, чтобы отвечать требованиям как компаний традиционного бизнеса, так и сервис-провайдеров и телекоммуникационных компаний. Концепция управления услугами с помощью HP OpenView создана таким образом, чтобы клиенты могли как можно быстрее приступить к работе и быстро обеспечить возврат от инвестиций. Модульная структура HP OpenView позволяет осуществлять поэтапное внедрение решений, избавляя клиента от необходимости сразу развертывать у себя большую монолитную платформу. Кроме того, решения можно конфигурировать и адаптировать в соответствии с собственными потребностями, будь то совсем небольшая компания или крупная корпорация.

Последние программные решения, вошедшие в состав OpenView, закрепляют такой вариант позиционирования. Они созданы для выполнения задач в средах с совместной передачей голоса и данных. Таким образом, благодаря концепции интегрированного управления HP может обслуживать не только традиционные ИТ-компании, но также сервис-провайдеров и телекоммуникационные компании. На данный момент очень многие компании, которые хотят успешно работать на рынке, начинают присматриваться к решениям, предназначенным для управления бизнес-услугами. И здесь наша главная цель – поддержать эти устремления, предоставив клиентам возможность оптимально организовать свои бизнес-процессы и, таким образом, добиться успеха в бизнесе. Для того чтобы обеспечить успешное внедрение и стимулировать максимально быструю окупаемость инвестиций, мы продаём нашим клиентам не просто продукты. Вместе с продуктами мы предоставляем широкий спектр услуг: наши консультанты оказывают клиентам помощь в планировании и реализации стратегий, а также выполнении задач, связанных с обслуживанием и технической поддержкой, необходимость в которых возникает после ввода решений в эксплуатацию.

а на счёт управления web-проектами и беспроводными сетями. Как один из немногих поставщиков управленческих решений, компания CA не сдаётся перед мощью Peregrine Systems. Они всё ещё продолжают работать над своим собственным решением служб поддержки. И хотя эта процедура соответствует желанию CA быть полномасштабным поставщиком управленческих решений, это означает, что Unicenter, к сожалению, не является идеальным инструментом для интеграции других технологий.

Другой характерной особенностью Unicenter является наличие программного сервера CleverPath Predictive Analysis Server с функциями прогнозирования операций, выполняющихся в режиме, близком к онлайн-овому. Эта концепция сравнима со стратегиями, реализованными в продуктах других поставщиков. С помощью этого продукта также можно автономно собирать информацию, анализировать её и передавать результаты в ИТ-среду. В любом случае, отличие продукта CA состоит в том, что с его помощью можно изучать характер поведения стандартизованных компонентов и немедленно распознавать изменения в их реакции.

Bloor Research считает, что CA не концентрирует внимание на сервисном аспекте в той степени, как другие поставщики. Несмотря на это, консалтинговая фирма

констатирует, что CA делает полезное дело. Решение для управления соглашениями об уровне сервиса функционирует хорошо, хотя не следует здесь ждать слишком многого; в отношении организации модели предоставления услуг и отчётности – они сфокусировали своё внимание лишь на самых важных аспектах.

HP OpenView

По мнению Bloor, наивысшей оценки заслуживает HP. Как установили аналитики, решение HP является первым решением, в котором идея service management играет центральную роль. Это позволило HP получить необходимую свободу действий, чтобы справиться с сопутствующими задачами внедрения. В результате этих усилий, по мнению консультантов Bloor, HP создала наилучший из доступных сегодня инструментов в области service management.

Так компонент OpenView, Service Navigator обеспечивает среду, в которой услуги четко определены, взаимоотношения между компонентами наглядно



проиллюстрированы, события структурированы, бизнес-стандарты внедрены, и услуги четко визуализированы.

Service Navigator позволяет пользователям осуществлять мониторинг услуг любым удобным способом. Используемый здесь интуитивный подход упрощает определение связей между компонентами и правилами установки этих связей. Эта особенность проявляется также в функциях визуализации и отчётности, которые тоже способствовали высокой оценке решения HP.

В том, что касается мониторинга сетевых компонентов, OpenView ясно демонстрирует свои высокие возможности. В этом ПО управления широко используется технология применения модулей расширения smart-plugins, предоставляющих возможность работать с широким диапазоном приложений. Модули Smart-Plugins также помогают расширить диапазон применения OpenView для web-сред и беспроводных сетей. В то же время, предоставляется поддержка как на уровне сервера, так и клиента, например, для того, чтобы определить, довольны ли пользователи предоставляемыми услугами.

Хотя HP может использовать свои собственные наработки в части функциональности служб поддержки, эта компания не углублялась столь интенсивно, как другие поставщики, в подробный анализ причин, вызывающих сбои. Несмотря на то, что в результате возникают некоторые потери общей оценки по, это влияет только на чрезвычайно сложные решения. Решение эксплуа-

области ИТ-УПРАВЛЕНИЯ

Управление бизнес-процессами

Портал для визуализации бизнес-услуг, анализа взаимодействия ИТ- и бизнес-процессов и т. д.

Service Management

Управление уровнем обслуживания, анализ данных и их визуализация, центр техподдержки и т. д.

Управление инфраструктурой и операциями

Администрирование сетей, управление неисправностями, мониторинг производительности и т. д.

Управление сетевыми элементами

Установка, конфигурирование и обслуживание отдельных компонентов сети

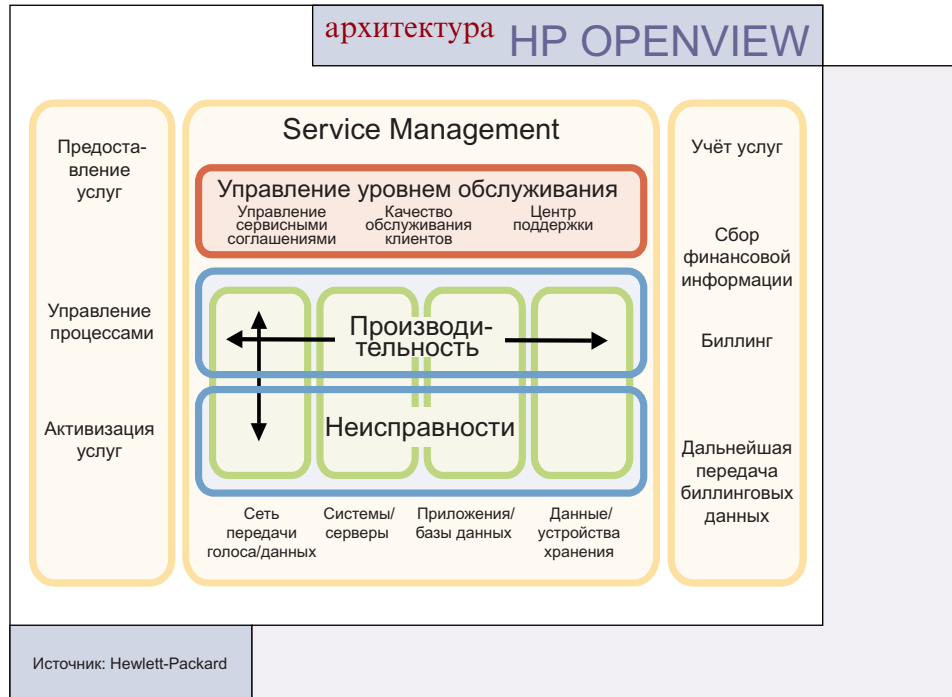
Источник: Hewlett-Packard

тационных проблем является ядром философии HP, и это позволяет, в частности, убедиться что предоставляемые услуги соответствуют требованиям бизнеса. Данное ПО может вызывать инструменты для планирования ресурсов и управления производительностью, в которых, в свою очередь, имеются функции для планирования, ориентированного на будущее. Тем не менее основное внимание всё же сосредоточено на поддержке ИТ-операций.

IBM Tivoli

Результаты анализа фирмы Bloog создают впечатление, что IBM не рассматривает управление SLA в качестве важного аспекта бизнес-требований. В настоящее время никаких продуктов от IBM в области управления уровнем обслуживания нет, однако, в конце текущего года этот пробел должен быть восполнен.

В существующей версии ПО функциональность service management ограничивается мониторингом услуг и использованием отдельного независимого уровня данных для анализа и отчётности. Разработка IBM Pervasive Computing Initiative направлена на то, чтобы для каждого компонента, независимо от того, где он развёрнут, в пакете Tivoli существовал соответствующий программный агент.



Возможно, самой большой проблемой, выявленной аналитиками Bloog, является тот факт, что инструменты несовместимы друг с другом. Это результат недостаточного внимания к SLA, вследствие чего функциональный диапазон, содержащийся в решении Tivoli, органичен созданием абстрактных моделей. По оценке Bloog Research, это означает, что решением охватывается только 90 про-

центов возможных задач. Однако, именно эти отсутствующие дополнительные задачи являются “изюминкой” сервисного соглашения. Поскольку IBM отказалась от своего собственного продукта для поддержки, функциональность управления неисправностями также сокращена. Это серьёзный фактор в ситуации, требующей комплексной корреляции событий, когда на начальном



На конкретном примере

Простор для СВЕЖИХ идей

Компания Avaya – крупнейший мировой производитель телекоммуникационных систем и программных решений. С момента возникновения идеи разработки стратегии service management и до момента реализации этой стратегии прошло менее полугода...

**Avaya
внедряет
новую
архитектуру
Service
Management**

Avaya разрабатывает решения и услуги, предназначенные для голосовой связи, совместной передачи голоса и данных, а также продукты для управления связями с клиентами (CRM), обмена сообщениями и многофункциональных сетей. Компания была создана в сентябре 2000 года на базе подразделения Enterprise Networks Group компании Lucent Technologies. Штаб-квартира Avaya находится в Нью-Джерси, в городе Баскинг Ридж. У компании около 30 000 сотрудников, которые работают с клиентами из 90 стран мира.

После того как компания вышла из-под крыла Lucent Technologies, руководство задумалось о возможности внедрения стратегии управления ИТ-услугами “с нуля”. Перед сотрудниками ИТ-подразделения стояла непростая задача: нужно было в кратчайшие сроки создать комплексную архитектуру, способную повысить эффективность коммуникации различных служб, занимающихся техподдержкой сетей передачи голоса и данных. Все сети WAN и LAN, включая принтеры и факс-серверы, а также настольные системы, предполагалось поставить на новую платформу управления, где можно было бы осуществлять централизованный мониторинг всех ресурсов. Данные о неисправностях и информация по производительности должна была передаваться в режиме реального времени в центры поддержки всех подразделений и филиалов компании, чтобы в будущем персонал мог управлять услугами, а не просто контролировать работу отдельных элементов сетей.

По мнению сотрудников ИТ-подразделения Avaya, отвечающих за выполнение этого проекта, решение HP OpenView полностью отвечало всем предъявлявшимся требованиям. Кроме того, в свое время в Lucent были очень довольны этим решением управления, и поэтому было принято решение использовать HP OpenView Network Node Manager в качестве базиса, на основе которого будет формироваться

система управления предприятием и мониторинга ресурсов. Также было принято решение использовать новые продукты – HP OpenView Operations и HP OpenView Service Desk. Благодаря тесной интеграции решений OpenView Operations и Service Desk удалось добиться автоматического отслеживания более 95 процентов всех системных событий, и только оставшиеся 5 процентов поступают к группе поддержки в виде запросов пользователей.

Таким образом, центр поддержки всегда знает о всех проблемах и неисправностях, возникающих в системе. При этом большую часть неисправностей удаётся локализовать ещё до того, как они успевают оказать негативное воздействие на работу пользователей. Сотрудники центра поддержки без труда дают квалифицированные ответы на вопросы пользователей, точно определяют неисправность и сообщают, в какие сроки она будет устранена. Для пользователей также предусмотрена профилактическая поддержка. Всё это самым непосредственным образом влияет на качество обслуживания и, соответственно, на удовлетворенность клиентов.

Ещё одним важным моментом было время внедрения. Практически все системы, предназначенные для создания рядов на выполнение работ, настраиваются с помощью индивидуальных программных кодов. Однако у Avaya не было ни времени, ни достаточного количества сотрудников, поэтому настройка собственными силами была полностью исключена. Помогло решение HP OpenView, которое благодаря его модульной структуре можно было использовать без предварительной настройки. Внедрение решения в масштабах всей компании было закончено менее чем через 6 месяцев. На выбор Avaya в пользу ПО от HP также сильно повлияла возможность адаптации процессов service management, соответствующих стандартам ITIL.



Лаборатории Avaya

Теперь сообщения практически обо всех событиях в системе генерируются и классифицируются автоматически, с помощью OpenView Operations. В случае, когда сотрудники Центра поддержки инфраструктуры Avaya не могут самостоятельно решить проблему в удалённом режиме, соответствующий запрос передаётся специалистам, оказывающим поддержку прямо на месте. По каждому событию, требующему реагирования, предоставляющий поддержку на месте персонал, получает наряд на выполнение работ. За это отвечает решение OpenView Service Desk. После устранения специалистами неисправности наряд закрывается. ИТ-менеджеры Avaya го-

ворят о том, что ранее им не доводилось работать с продуктом, предоставляющим такие широкие возможности без дорогостоящей доработки. На следующем этапе Avaya планирует заняться внедрением решения для управления изменениями. В планах компании также внедрить решение для мониторинга среды, чтобы записывать финансовую информацию, поступающую с устройств, а также данные об использовании ресурсов сети в базу данных Service Desk. Это позволит руководству компании оптимизировать затраты на модернизацию и поддержку ИТ-инфраструктуры.

“Нам требовалось программное обеспечение, которое было бы изначально интегрировано, а также возможность самостоятельной настройки всех инструментов. Мы твёрдо знали, что с OpenView у нас не будет никаких проблем. И больше всего нас поразила в OpenView удивительная гибкость!”

Жан-Филипп Дрей (Jean-Philippe Draye), главный разработчик технологий управления компании Avaya

этапе необходимо идентифицировать причины возникновения сбоя.

Окончательная оценка

ИТ-подразделения больше не могут позволить себе брать за ИТ-проекты, в которых за короткое время нельзя продемонстрировать высокие результаты. Когда многое сказано и сделано, всё упирается в эффективность и возмож-

ность доказать важность выполненной работы и преимущества, которые она даёт клиентам (руководству компании и бизнес-менеджерам), и это надо делать постоянно. Исследование Bloor подтверждает, что лидирующие поставщики решений service management осознали эту необходимость. Поэтому в современных решениях существенно больше внимания уделяется управлению услугами и ориентации на клиента. Решение

HP OpenView получило наивысшую оценку Bloor. По мнению аналитиков Bloor, решение HP является первым и единственным в своём роде, в котором концепция Service management играет главную роль. Результатом этих усилий, по мнению консультантов Bloor, явилось создание наилучшего из имеющихся на сегодняшний день инструментов для Service management.



В какой степени организация информационных технологий у Вас в компании соответствует Вашим потребностям?

В современном мире организация информационных технологий должна отвечать потребностям бизнеса. С HP OpenView в Вашем распоряжении будет ведущий в ИТ области пакет программного обеспечения для организации информационных технологий. За этим последует улучшение сервиса, повышение производительности работы и снижение накладных расходов. Наши специалисты помогут Вам словом и делом и подготовят детальный анализ информационных взаимосвязей у Вас на фирме, с тем чтобы найти оптимальное для Вас решение, которое бы в максимальной степени отвечало Вашим потребностям.

Так что, если Вы считаете, что настало время менять обувь, обращайтесь к HP Software:

**Тел.: центр информационной поддержки hp
+7 (095) 797-3-797, E-mail: hpsoftware_russia@hp.com,
Интернет: www.software.hp.ru**



i n v e n t