

Миграция системы управления ИТ-сервисами



Профиль

Горнодобывающая и металлургическая отрасль, добыча и переработка ископаемых

Компания

«Мечел»

Местоположение

Россия

Industry

Металлургия, Уголь

Вебсайт

www.mechel.com

Решение

- Ivanti Management Suite, powered by LANDESK
- Ivanti Service Desk, powered by LANDESK

Основные преимущества

- Уже в ходе реализации проекта были выявлены и, по согласованию с пользователями, удалены неиспользуемые лицензии на сумму 1 млн. руб. Удалось избежать затрат на обновление старой системы управления ИТ, размер которых в 6 раз превышает стоимость данного проекта.
- На следующем этапе проекта, где агент IvMS был установлен на 12 000 ПК, была получена дополнительная экономия за счет удаления неиспользуемых лицензий в размере 26 млн. руб.
- Доскональная инвентаризация АО и ПО (вплоть до s\n мониторов, занятых слотов ОЗУ, температуры CPU, всех EXE файлов на диске (в т.ч. portable ПО). Выявление неуправляемых объектов.
- Оперативное внедрение готовых процессов «из коробки». Графическое представление процессов, изменение их методом drag-and-drop, визуализация работы любых экземпляров процесса с указанием текущего шага.

Обзор

ПАО «Мечел», основанное в 2003 году, – одна из ведущих мировых компаний в горнодобывающей и металлургической отраслях. В компанию входят производственные предприятия в 11 регионах России, а также в Литве и Украине.

«Мечел» объединяет более 20 промышленных предприятий. Это производители угля, железной руды, стали, проката, ферросплавов, тепловой и электрической энергии. Все предприятия работают в единой производственной цепочке: от добычи сырья до продукции с высокой добавленной стоимостью. В состав холдинга также входят три торговых порта, собственные транспортные операторы, сбытовые и сервисные сети. Продукция «Мечела» реализуется на российском и на зарубежных рынках. В компании трудятся 66 тысяч человек.

“Лучшей детализации собираемой информации, чем в Ivanti Management Suite, я не видел. Например, серийные номера мониторов в штатном функционале системы я больше не встречал нигде”.

Кисляков Андрей

Заместитель директора Департамента ИТ-инфраструктуры ООО «Мечел-БизнесСервис»

Унаследованное ИТ

Как и многие крупные компании, «Мечел» имел устаревшие и деградирующие со временем элементы систем управления ИТ. «Изначально мы предполагали модернизировать существующую систему, так как считали, что это потребует наименьших затрат времени и денег. Но, узнав реальную стоимость подобного проекта, были неприятно удивлены», рассказал Андрей Кисляков, заместитель директора департамента ИТ-инфраструктуры компании «Мечел-БизнесСервис», которая предоставляет ИТ-услуги

предприятиям российского горнодобывающего и металлургического холдинга.

Не устраивала сложность системы и стоимость техподдержки, а для исправления сбоев и внесения в систему изменений для реализации новых требований собственным специалистам понадобилось бы приобретать весьма специфические навыки. К тому же, приближался очередной переход на новую версию, а это, посетовал Кисляков, в случае со старым решением, по сути означало бы внедрение системы с нуля. Проанализировав грядущие затраты, в компании решили, что смена платформы обойдется ощутимо дешевле

Ivanti, критерий истины – практика

Выбор делался из семи кандидатов. Искалась замена не только решению Service Desk, но и системе управления парком персональных компьютеров — для этих целей в «Мечеле» ранее использовался иной программный продукт. В компании сформулировали 87 требований к новой платформе, среди которых на самом первом месте была возможность получить комплексное решение, объединяющее функции инвентаризации, удаленного управления ПК и обработку обращений пользователей.

Среди важнейших было: комплексность решения, простое самостоятельное обновление версии системы сотрудниками «Мечела», настройка GUI методом drag-and-drop, автоматизированное обнаружение новых или неуправляемых компьютеров, удалённое управление ПК, в том числе по сложным сетевым маршрутам LAN-WAN-LAN, штатное графическое моделирование процессов, средства самостоятельного создания и регистрации пакетов устанавливаемого ПО.

Ключевыми возможностями были также - контроль работоспособности агентов на ПК, сквозная аутентификация в MS AD, подсчет частоты использования ПО, обнаружение portable приложений в любых состояниях, как запущенное, так и остановленное, признание вендорами (разработчиками ПО) результатов аудита ПО выбранным инструментарием, портал самообслуживания пользователя приложений, механизмы согласования и визирования, простая вставка снимков экрана в обращения в интерфейс системы методом Ctrl+V, оценка завершения работ самим пользователем.

В шорт-лист вошли три системы компаний-разработчиков, включая LANDESK. Победителем стала платформа на базе продуктов Ivanti Management Suite, powered by LANDESK и Ivanti Service Desk, powered by LANDESK.

"При помощи Ivanti в сжатые сроки была произведена замена определенной версии ПО на более чем 6 тыс. ПК. В ближайших планах будет реализована аналогичная задача, которая будет охватывать 12 тысяч ПК, и мы не испытываем никаких опасений на этот счет".

Евгений Бардин
Менеджер ИТ процессов
ООО «Мечел-БизнесСервис»

Надежная платформа залог успеха

Ivanti Service Desk это новый консолидированный центр управления сервисами. Использование коробочных версий процессов в системе Ivanti Service Desk позволяет реализовывать только необходимый функционал, что сказывается на стоимости и скорости внедрения. Удобное графическое представление схемы процессов Ivanti Service Desk позволяет с помощью drag-n-drop изменять их под свои нужды, без знаний "программирования". За ноябрь 2016 г. средняя оценка от пользователей за выполнение обращений составила 4.94 из 5 баллов. Количество сотрудников работающих в системе Ivanti Service Desk составляет на 1-й, 2-й и 3-й линиях в количестве 3, 6 и 19 человек, соответственно. Наполняется база знаний по продуктам Ivanti, которая составляет 40 записей.

Ivanti Management Suite, с помощью большого перечня поддерживаемых для распространения пакетов установки ПО, позволяет без особого труда готовить наборы для установки. Использование в процессе установки ПО технологии P2P значительно снижает нагрузку на каналы связи и позволяет оперативно производить установку ПО, даже в удаленных офисах, с низкой пропускной способностью каналов связи. В настоящий момент подготовлено 260 пакетов ПО, которые активно используются на более чем двадцати предприятиях Группы.

Удобные механизмы распространения агентов Ivanti Management Suite, позволяют в короткие сроки

производить установку на большое количество ПК, без влияния на ИТ инфраструктуру предприятия. На втором этапе количество агентов было доведено до 12 тыс. шт., а максимальное количество агентов, установленных за 1 день, зафиксировано на уровне 2900 шт.

Андрей Кисляков заключает, - «Ivanti предоставляет нам надёжную платформу. Теперь мы можем обеспечить детальный контроль и управление пользовательским оборудованием, в то же время, реализуя значительную экономию средств».

www.ivanti.ru[7.495.258.7112](tel:7.495.258.7112)contact@ivanti.ru

Copyright © 2017, Ivanti. All rights reserved. IVI-1825-RU 04/17 CW/BB/DL