



Конференция

LANDesk-2011.

Эффективное управление
ресурсами ИТ.

Автоматизация процессов технической
поддержки в сфере ИТ на базе решений
LANDesk в ООО «Восточная Техника»

Татьяна Чеснова
ООО «Восточная техника»
IT Manager
tchesnova@vost-tech.ru

ООО «Восточная техника»

Vostochnaya
Technica



Октябрь 2004 –

» Объединение 2 старейших дилеров Caterpillar для работы в Сибири, Якутии и на севере Дальнего Востока



+



- Компания с годовым оборотом 6 млрд. долларов США, осуществляет деятельность в 31 стране мира
- Образована в 1902 г., сегодня – открытое акционерное общество
- Дилер CATERPILLAR на протяжении 78 лет.
- Сфера деятельности – продажа и обслуживание оборудования CATERPILLAR
- автомобилей, производство цемента, извести, труб, красок, финансовые услуги, логистика, наукоемкое производство

- Компания с годовым оборотом 1 млрд. долларов США, осуществляет деятельность в штатах Колорадо, Нью-Мексико, Техас, США
- Образована в 1978 г.
- Дилер CATERPILLAR.
- Сфера деятельности – продажа и обслуживание оборудования CATERPILLAR, главным образом для горнодобывающей промышленности.

ООО «Восточная техника»

Vostochnaya
 Technica



На сегодняшний день территория, которую обслуживает компания «Восточная Техника», является самой большой дилерской территорией Caterpillar в мире. Компания имеет более 25 филиалов и более 450 сотрудников. Головной офис компании «Восточная Техника» находится в Новосибирске. Региональные офисы расположены в Иркутске, Якутске, Магадане, Кемерово, Омске, Томске, Красноярске, Петропавловске-Камчатском, Мирном; сервисные центры – в Новосибирске, Удачном, Нерюнгри, Норильске, Белове, Ачинске, и Магадане



ИТ служба

- »» 8 ИТ специалистов
- »» Парк компьютерной техники около 450 компьютеров
- »» 450 пользователей ПК
- »» 285 пользователей ERP системы Ахарта
- »» Около 1000 обращений в службу поддержки ежемесячно



Цели и задачи

- »» Управление заявками пользователей в службу ИТ;
- »» Автоматическая и систематическая инвентаризация аппаратного и программного обеспечения ПК;
- »» Удаленная поддержка пользователей (Remote Control/Чат);
- »» Распространение ПО/ОС;
- »» База знаний
- »» Формирование отчетов;

Инвентаризация/Управление парком ПК

LANDesk® Management Console

File Edit View Tools Configure Window Help

Layout: Current Core: SBVTNSLD01

Device Name	Qualified Login Name	Name	Model	Bytes Total
ASCHERBA	ascherba\ascherba	Microsoft Windows 7 Enter...	K42Jr	2989 MB
BELYAEV	BELYAEV\belyaev	Microsoft Windows 7 Enter...	K42Jv	2732 MB
EKIZILOV	EKIZILOV\ekizilov	Microsoft Windows 7 Enter...	K42Jv	2732 MB
EZUBOREV	EZUBOREV\ezuborev	Microsoft Windows 7 Enter...	K42Jv	2732 MB
KORNEYCHUK	KORNEYCHUK\Korneychuk	Microsoft Windows 7 Enter...	K52Dr	2813 MB
MCHUPRYNA-PC	MCHUPRYNA-PC\mchupryna	Microsoft Windows 7 Enter...	K42Jv	2732 MB
PAMISCHNEKO	PAMISCHNEKO\pamischneko	Microsoft Windows XP Prof...	ME051	503 MB
POROSHKIN	POROSHKIN\poroskin	Microsoft Windows 7 Enter...	K52Dr	2813 MB
PSHINDYA	PSHINDYA\psvindya	Microsoft Windows XP Prof...	ME051	503 MB
SSHERBAK	SSHERBAK\ssherbak	Microsoft Windows 7 Enter...	X51L	2039 MB
VT1	VT1	Microsoft Windows XP Prof...	945GZM-S2	503 MB

Inventory...
Inventory History...
Real-time inventory and monitoring

Remote Control
Chat
File Transfer
Remote Execute
Reboot

Wake Up
Shut Down
Reboot
Inventory scan
Manage Variables
Provisioning history
Scheduled Tasks and Policies...
Add to new group...
Add to existing group...
Group membership...

- Public devices
- All devices
- Virtual OS Hosts
- Queries
 - My queries
 - Public queries
 - All queries
 - Branch_Achinsk
 - Branch_Barnaul
 - Branch_Belogorsk
 - Branch_Belovo
 - Branch_Bratsk
 - Branch_Irkutsk
 - Branch_Kemerovo
 - Branch_Krasnoyarsk
 - Branch_Krasnoyarsk(1)
 - Branch_Magadan
 - Branch_magadan1
 - Branch_Mezhdurechensk(1)
 - Branch_Mirny
 - Branch_Moscow
 - Branch_Nerungy
 - Branch_Nizhy Kuranakh
 - Branch_Norilsk

Инвентаризация ПО

The screenshot displays the LANDesk Management Console interface. On the left, a tree view shows a list of devices, with 'Lingvo 12' selected. The main window is titled 'Lingvo 12' and shows the configuration for this device. The 'Machine Components' list includes Computer, AMT Information, Battery, BIOS, Bus, Configuration Files, Coprocessor, and Custom Data. A search filter is applied: '"Computer"."Software"."Add or Remove Programs"."Program"."Name" LIKE "Lingvo"'. The 'Select Columns' section shows a table of selected columns:

Component	Alias	Qualifier	Sort Ord
"Computer"."Displ	Device Nam		1
"Computer"."Login	Login Name		
"Computer"."Full	Full Name		
"Computer"."Softw	Name		

Управление инцидентами

- »» Управление инцидентами
- »» Сквозная авторизация с AD
- »» Интеграция с e-mail
- »» Service Level Agreement
- »» Процесс обработки заявки
- »» Назначение приоритетов обработки

Управление инцидентами

Shortcut Bar

Welcome to Console tchesnova

Service Desk

- Домашняя
- Графическая панель
- Новый инцидент
- Разблокировка учетной записи
- Проблема с e-mail
- Замена тонера
- Запрос оборудования
- Доступ к ресурсам
- Поиск по базе знаний

Инциденты, ожидающие реакции

Н...	Кратко	Дата создания	Исполнитель	Регистратор	Уровень реакции
4408	заявки на Андрея Бородулина	09.09.2011 08:37:33		mkelina	8Hours
4413	принтер (АГРО)	09.09.2011 09:27:32		vdenisova	8Hours
4429	цены	10.09.2011 07:47:32		gtretyakova	8Hours

Инциденты моей группы/Мои инциденты

Инциденты моей группы		Мои инциденты (список работ)			
Н...	Кратко	Id	Summary	Статус	ВЗ
4388	Заявка на видео-аудио конференцию 09.09.2011	4347	Замена фотоаппарата	В работе	False
1050	FW: Contact Us Request - Product Information	4316	заявки на служ. сотову связь для А.Крайцевой, М.Терентьевой	В работе	False
4347	Замена фотоаппарата				
407	FW: Group reservation IOPC				
3858	FW: Восточная Техника. Контейнеры СТИЛ-СТ. Томск.				
4425	IT008-6291-неотгружается				
3802	FW: На оплату денежное требование по перерасходу / С.Суднев				
3803	FW: Для согласования откорректированные документы от "Восточной Техники"				
4168	Попли вас установить "Нанокэд" и Виртуальную "Хп" для нормальной работы "Терберг ID"				

Service Desk

- Запросы
- База знаний

Управление инцидентами

Actions ^

- Открыть повторно

Инцидент Tree ^

- Инцидент (полный процесс) (2)
- Вложения (1)
- Закрытия (1)
- Назначения (2)
- Напоминания (1)
- Решения (1)
- Точки эскалации (7)

Сведения о регистраторе

Пользователь:	<input type="text" value="Mikhail Khlebnikov"/>	Компания:	<input type="text" value="Восточная техника"/>
Login ID:	<input type="text" value="mkhlebnikov"/>	Департамент:	<input type="text" value="Все пользователи"/>
Email адрес:	<input type="text" value="MKhlebnikov@vost-tech.ru"/>	Телефон:	<input type="text" value="+7 383 212 5611"/>
Табельный номер:	<input type="text" value="HMN"/>	Площадка:	<input type="text"/>

Сведения об инциденте

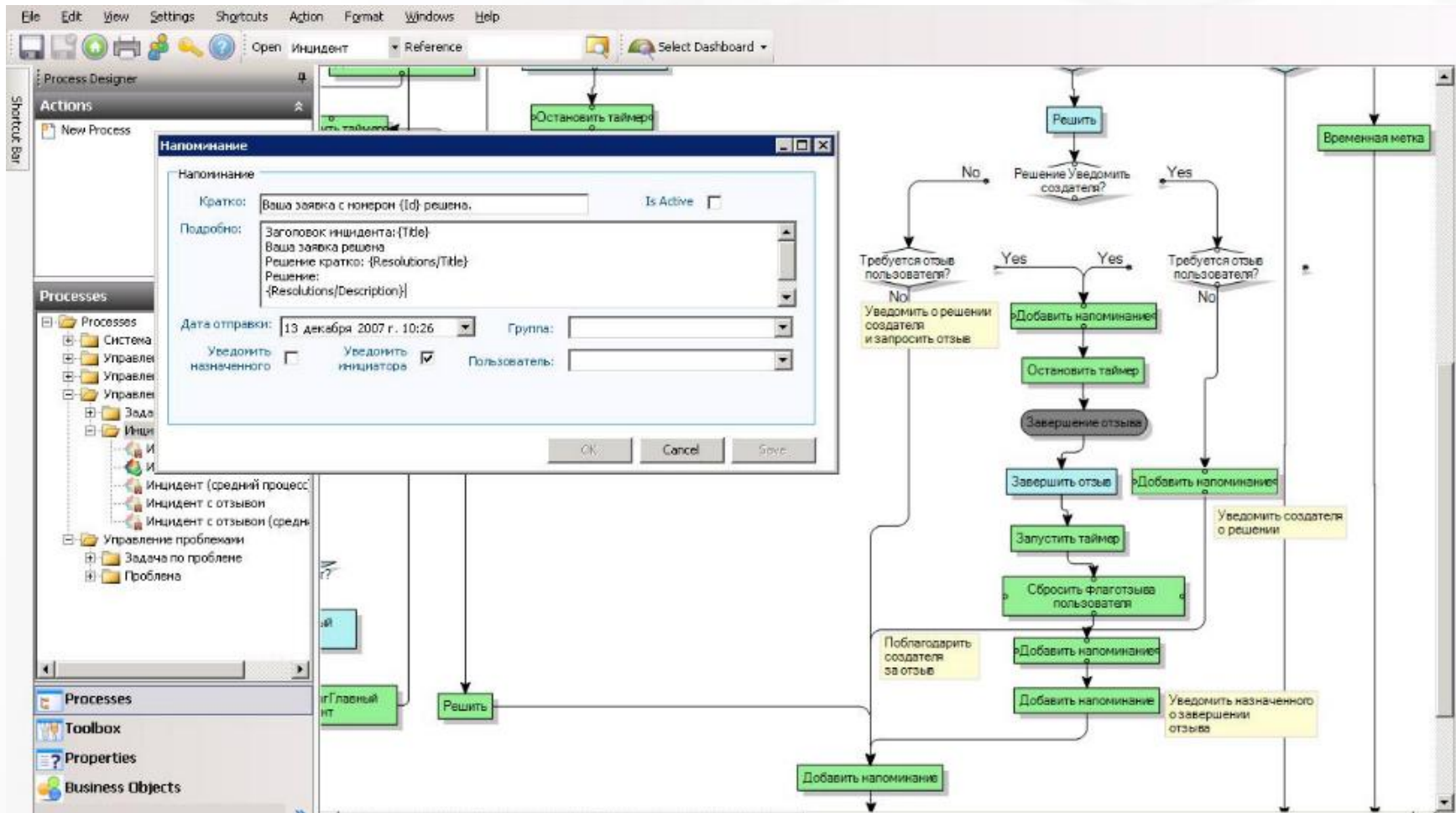
Кратко:

Описание:

Категория:	<input type="text" value="Other requests"/>	Закрыт при создании:	<input type="checkbox"/>	Решен при создании:	<input type="checkbox"/>
Услуга:	<input type="text" value="Service (Help) Desk Support"/>	Запросить отзыв:	<input type="checkbox"/>		
Приоритет:	<input type="text" value="Priority2 [01]"/>	Уровень реакции:	<input type="text" value="8Hours"/>		
Статус:	<input type="text" value="Закрыт"/>	Возвращен от Заказчика?	<input type="checkbox"/>		

По пользователю		По категории	
Ид	Кратко	Ста...	Дата
1637	Прошу предоставить доступ к интернету, заявка во вложении	Закрыт	02.06.2011 08:22:00
2259	Активация виндовс	Закрыт	24.06.2011 11:02:36
2330	добавьте электронный адрес на Xerox на первом этаже	Закрыт	27.06.2011 16:16:22
2665	разблокируйте сообщение	Закрыт	07.07.2011 10:52:35
4426	Принтер	Закрыт	09.09.2011 17:17:32

Схема процесса









SLA


Service Level	Operation Level	Priority 1		Priority 2		Priority 3	
		Response 30min	Resolution 2 hours	Response 2 hours	Resolution 8 hours	Response 4 hours	Resolution 2 days
Service (Help) Desk Support		Available	Available	Available	Available	Available	Available
	Axapta Issues (Product Support)						
	Network / IT Issues (password unblocking)						
	Remote Support						
	Asset Support						
	Video Conferencing						
Equipment acquisition and configuration		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Acquisition						
	Set up / Config						
	Licensing						
	Software inventory						
	Hardware inventory						
	Software update / distribution						
	Software usage statistics						
Systems access		N/A	N/A	Available	Available	Available	Available
	User Account Set up						
	Account removal (deactivation)						
	Security Controls						
	Virus Control						

Метрики и отчеты

Requests of Coordinator

-  Incidents By Priority
-  Closed Incidents By IsBreach
-  Incidents By Service
-  Incidents Closed By Analyst
-  Incidents By Category
-  CAT-Incidents By Priority

Service Desk

-  Запросы

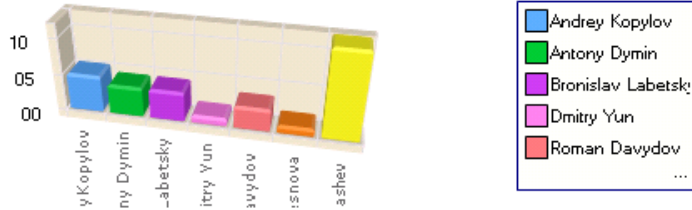
Query Results

	Id	Title	Creation Date	Priority
+ Аналитик: Antony Dymov (51 items)				
+ Аналитик: Bronislav Labetsky (57 items)				
- Аналитик: Dmitry Yun (18 items)				
	4403	как о...	09.09.2011 04:...	Priority2
	4385	FW: N...	08.09.2011 12:...	Priority2
	4381	разбл...	08.09.2011 12:...	Priority2
	4339	Забло...	06.09.2011 18:...	Priority2
	4337	1С	06.09.2011 16:...	Priority2
	4335	в Мир...	06.09.2011 14:...	Priority2
	4334	нет п...	06.09.2011 14:...	Priority2
	4330	нет со...	06.09.2011 12:...	Priority2
	4329	FW: M...	06.09.2011 12:...	Priority2
	4278	intern...	05.09.2011 09:...	Priority4
	4277	RE: A...	05.09.2011 08:...	Priority2
	4276	В прог...	05.09.2011 08:...	Priority2
	4275	Аксап...	05.09.2011 08:...	Priority2
	4243	FW: A...	02.09.2011 09:...	Priority2
	4211	скажи...	01.09.2011 09:...	Priority2
	4209	Разбл...	01.09.2011 09:...	Priority1
	4207	Nortel ...	01.09.2011 09:...	Priority2
	4205	Досту...	31.08.2011 16:...	Priority2

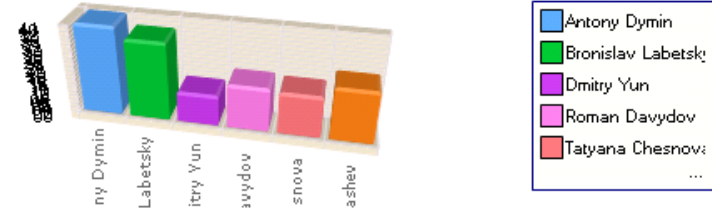
Рабочее место координатора

Incidents Closed By Analyst

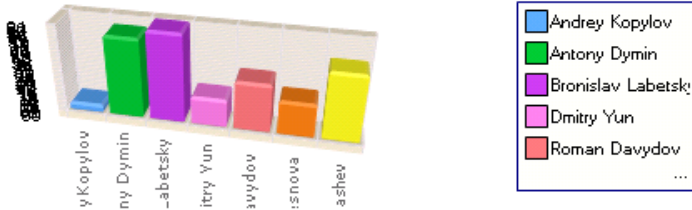
This Week



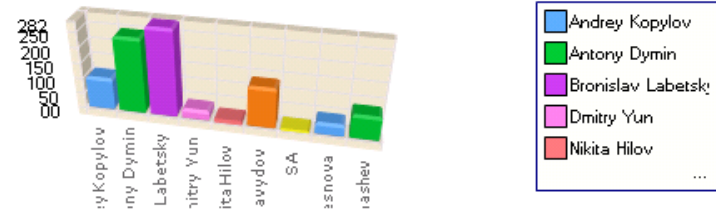
Last Week



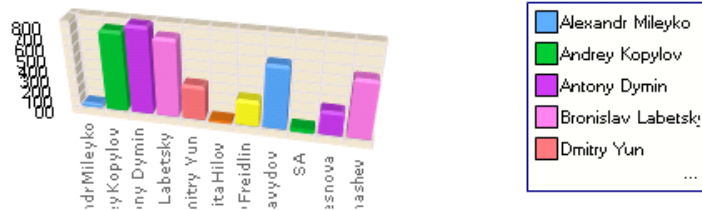
This Month



Last Month



This Year



Last Year



Отчеты

Report : Not Closed Incidents

Not Closed Incidents

Номер	Заголовок	Дата создания	Статус	Категория	Заголовок	Последнее обновление	Заголовок	Дата регистрации
407	FW: Group reservation IQ PC	14.04.2011 18:05:24	В работе	Other requests		28.06.2011 12:09:03	Vladislav Romanov	14.04.2011 18:05:24
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <i>CAT-TimeStamp Collection (1)</i> Заголовок </div>								
945	доступ к личному ящику SIS ET	03.05.2011 13:45:32	В работе	Other requests		25.07.2011 13:15:58	Dmitry Yun	03.05.2011 13:45:32
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <i>CAT-TimeStamp Collection (1)</i> Заголовок </div>								
1079	нет разрешения для отправки сообщения	10.05.2011 09:05:36	В работе	Other requests		06.09.2011 11:53:34	Andrey Kopylov	10.05.2011 09:05:37
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <i>CAT-TimeStamp Collection (1)</i> Заголовок </div>								
1182	FW: ОАО АльфаС управление/предложение по ДМС	12.05.2011 14:45:29	В работе	Other requests		22.06.2011 12:59:20	Vladislav Romanov	12.05.2011 14:45:29
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <i>CAT-TimeStamp Collection (1)</i> Заголовок </div>								
1702	FW: договор	03.06.2011 12:35:34	В работе	Other requests		21.06.2011 11:36:22	Andrey Kopylov	03.06.2011 12:35:35
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <i>CAT-TimeStamp Collection (1)</i> Заголовок </div>								
1715	FW: 03512 basebad-island	04.06.2011 10:45:34	В работе	Other requests		21.06.2011 14:54:28	Andrey Kopylov	04.06.2011 10:45:35
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <i>CAT-TimeStamp Collection (1)</i> Заголовок </div>								
2727	FW: чистка ИРО	08.07.2011 12:02:49	В работе	Alpha requests		25.08.2011 09:11:30	Antony Dymov	08.07.2011 12:02:50
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <i>CAT-TimeStamp Collection (1)</i> Заголовок </div>								
3324	Звонок на телефон	29.07.2011 09:26:25	У Заключена	Other requests		29.07.2011 09:59:32	Dmitry Yun	29.07.2011 09:26:26

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!

Чеснова Татьяна
ООО «Восточная техника»
IT Manager
tchesnova@vost-tech.ru