

## LANDesk переходит в другое качество

ОЛЬГА ПАВЛОВА

Можно сказать, что год, прошедший со времени предыдущей конференции LANDesk (см. PC Week/RE, № 40/2005, с. 28), ежегодно проводимой фирмой Arbyte ([www.arbyte.ru](http://www.arbyte.ru)), стал новым этапом в развитии компании LANDesk ([www.landesk.ru](http://www.landesk.ru)). Так, по словам руководителя проекта LANDesk и программного подразделения Arbyte Натальи Калимановой, этот период ознаменовался появлением в линейке продуктов LANDesk интеллектуальных систем управления бизнес-процессами и ИТ с одной консоли.

Значимость таких систем для бизнеса велика, и её можно проиллюстрировать следующими цифрами. По данным Aberdeen Group, компании, внедряющие системы управления бизнес-процессами, в среднем достигают увеличения прибыли на 9%. В качестве других количественных характеристик можно привести сокращение операционных издержек на 12% и прирост возврата инвестиций на 18%. Кроме того, 94% опрошенных компаний в большей или меньшей степени удовлетворены результатами такого внедрения, а 42% респондентов планируют осуществить его.



Наталья Калиманова: “Всего за один год компании LANDesk удалось кардинальным образом изменить свою платформу продуктов”

Первый из продуктов, представленных на прошедшей недавно в Москве очередной конференции “LANDesk. Управление безопасностью и ресурсами ИТ — 2006”, — LANDesk Process Manager (LPM) 2.0 — выпущен в июне текущего года. Его первая версия появилась на базе технологии Autobahn компании NewRoad Software, вот уже более 15 лет являющейся разработчиком решений для автоматизации управления бизнес-процессами. В январе 2006 г. NewRoad Software вошла в состав LANDesk, что, по мнению Натальи Калимановой, стало очередным шагом по пути вступления LANDesk на растущий рынок ПО управления бизнес-процессами.

LPM 2.0 предназначен для решения задач формализации и визуализации процедур взаимодействия между различными подразделениями компании, контроля за исполнением заданий в любой момент времени, а также уменьшения зависимости результатов работы от опыта и настроения его исполнителей. Кроме того, этот продукт обеспечивает объединение технологических операций и действий людей в единый процесс и оптимизацию бизнес-процессов в соответствии с целями бизнеса.

LPM 2.0 полностью интегрирован с продуктами LANDesk по управлению системами и безопасностью, причем эта интеграция, как рассказала Наталья Калиманова, означает не только обмен данными между приложениями, но и встраивание панелей инструментов LANDesk Management Suite и LANDesk

Security Suite в панель инструментов LANDesk Process Manager, что обеспечивает полное управление всем функционалом из одной консоли.

В состав LPM 2.0 также входит модуль “Дизайнер процессов”, содержащий редактор процессов в простом интуитивном формате, который позволяет не только опытному сотруднику, но и новичку легко проектировать различные технологические стадии и ориентироваться в них.

Архитектура LPM предоставляет возможность выполнять как автоматизацию и интеграцию процессов, так и бизнес-операционное управление ими. То есть благодаря интеграции можно настраивать связь бизнес-приложений таким образом, чтобы отслеживать все выполняемые процессы и получать полную информацию об их состоянии в режиме реального времени. При этом бизнес-операционное управление подразумевает как возможность построения процессов с заданным набором необходимых параметров и ограничений, так и определение событий, отвечающих за старт процесса и его выполнение.

По утверждению Натальи Калимановой, все эти новшества предоставляют компаниям целый ряд преимуществ, связанных с улучшением управления бизнес-процессами и операциями, уменьшением затрат, сокращением продолжительности работ, снижением рисков и улучшением взаимодействия с заказчиками и партнерами.

Появление в августе текущего года второго продукта, LANDesk Service Desk (LSD), стало результатом заключения лицензионного соглашения и установления деловых отношений LANDesk с английской компанией Touchpaper ([www.touchpaper.com](http://www.touchpaper.com)), являющейся участником организации Help Desk Institute (HDI, [www.thinkhdi.com](http://www.thinkhdi.com)), которая объединяет профессионалов служб поддержки, а также стратегическим партнером HDI в Великобритании.

Говоря об особенностях нового продукта, Наталья Калиманова подчеркнула, что LSD позволяет управлять инцидентами в течение всего их жизненного цикла, предоставляя компаниям технологии и функционал для разгрузки службы поддержки клиентов и тем самым повышая уровень обслуживания. Кроме того, он представляет собой графическое бизнес-приложение нового поколения, которое одинаково применимо как для организации внутренней ИТ-поддержки, так и для поддержки внешних клиентов. И наконец, он совмещает сквозное управление инцидентами, поддержку клиентов, назначения, уровни обслуживания, эскалации и оповещения по электронной почте для любой организации.

Этот инструмент, предназначенный для автоматизации работы службы поддержки, построен на рекомендациях библиотеки ITIL (IT Infrastructure Library) и включает в себя ряд компонентов, среди которых управление процессами и изменениями, управление активами, управление конфигурациями, отчеты по уровням поддержки и соглашения об уровнях обслуживания. Автоматизируя все эти составляющие, LSD позволяет осуществлять поточное управление инцидентами, что дает возможность анализировать весь объем открытых инцидентов и сравнивать их с уже решенными инцидентами, предлагая оптимальное решение.



Тимур Фарухшин: “Для экспертов IDC слияние Avocent и LANDesk представляется очень интересным”

Следует также отметить, что основанные на ролях наборы полномочий полностью исключают человеческий фактор при решении проблем поддержки. Более того, благодаря автоматизации таких действий, как эскалация, переназначение другому специалисту, автоматическое формирование проблем при выявлении часто повторяющихся однотипных проблем и т. д., обеспечивается высокое качество оказываемой поддержки при одновременном сокращении времени решения задач.

В основу LSD положен процессный подход, который позволяет на каждом этапе процесса иметь полную информацию о его состоянии в режиме реального времени и просмотреть всю его историю. Можно также всегда получить доступ к информации о том, кто должен был решать возникший конкретный инцидент и что именно было предпринято по нему. С помощью встроенного редактора процессов можно строить как простые алгоритмы работы сотрудников Service Desk, так и сложные схемы с учетом конкретных требований бизнеса. Легкость и наглядность при построении самых сложных процессов в сочетании с гибкостью настроек каждого элемента процесса обеспечивают соответствие выполняемых процедур созданным процессам.

LSD предназначен для решения следующих задач в рамках управления инцидентами: быстрое восстановление сервисов, определение первопричин инцидентов и проведение необходимых изменений для их решения. Причем каждому процессу предоставляется инструмент, позволяющий быстро и эффективно восстанавливать сервисы, вести структурированную диагностику и подробные исследования проблем и контролировать шаги по их решению.

Однако рассказ о новой продуктовой линейке LANDesk был бы неполным без упоминания о связанном с ней событии — вхождении LANDesk в группу компаний Avocent ([www.avocent.com](http://www.avocent.com)). В результате этого слияния, по утверждению Натальи Калимановой, был обеспечен переход от технологического подхода к управлению предприятиями к созданию интегрированной среды для реализации концепции управления качеством информационных услуг (Information Technology Service Management, ITSM.)

Объявление о подписании соглашения между LANDesk и Avocent было сделано в конце апреля текущего года, а окончательное слияние завершилось 1 сентября. Сумма сделки составила 416 млн. долл. Комментируя этот шаг, руководитель программ исследований в компании “IDC Россия” Тимур Фарухшин отметил, что компания Avocent изыскала эти средства на приобретение LANDesk, прекрасно понимая, что будущее как раз за теми системами, которые они будут продвигать совместными усилиями.

Рассматривая значение этого слияния, он отметил, что следует ожидать серьезных инвестиций в развитие продуктов LANDesk и их интеграцию с продуктами Avocent, что даст возможность вывести на рынок комплексные решения, а не отдельные продукты, позволяющие управлять только тем или иным аспектом деятельности информационной системы.

В конечном итоге благодаря объединению LANDesk и Avocent заказчики обеих компаний смогут получить целый ряд преимуществ. В первую очередь Тимур Фарухшин отметил, что это слияние произошло не для интеграции каналов продаж, как это часто бывает, а для создания решений, основанных на лучших технологиях обеих компаний. Во-вторых, происходит расширение клиентской базы, которое трудно переоценить. Так как, по данным IDC, каналы продаж этих компаний очень мало пересекаются, то фактически происходит их удвоение и, как следствие, упрочение положения на рынке слившейся компании, а также повышение стабильности финансового состояния и расширение возможностей инвестирования. Кроме того, поскольку опыт двух компаний, которые до этого работали на разных рынках, объединяется, то уровень новых решений, предлагаемых заказчикам, повышается в разы. И наконец, как следствие всего перечисленного Тимур Фарухшин выделил появление новых решений с более широкими возможностями. Таким образом, заказчики получают возможность управлять своими серверными, коммутационными, софтверными и другими ресурсами с единой консоли, что снижает вероятность ошибок, повышает надежность систем и сводит к минимуму риски.