

Елена Некрасова/  
Elena.Nekrasova@computerra.ru/

# Экономные технологии для банков

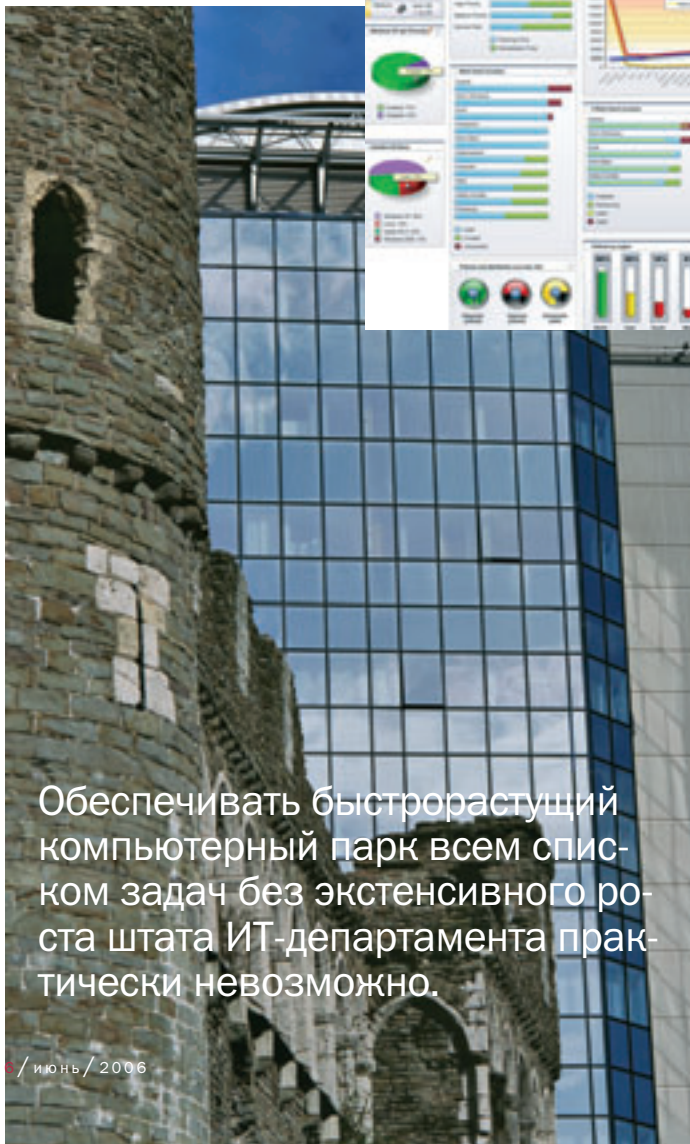
Информационная система банка — это его «кровеносная» и «нервная» система. Если возникает проблема с ИТ, работа банка может быть парализована, что приведет к необратимым последствиям. Потому банкам необходимы средства, позволяющие оперативно оценивать ситуацию с оборудованием и ПО и эффективно управлять «ИТ-хозяйством». Использование средств стандартизации, сбора и поддержания в актуальном состоянии инвентаризационной информации позволяет быстро сформировать «слепок» текущей ситуации в департаменте ИТ. Появляется возможность планировать приобретение оборудования и программного обеспечения и достигать его оптимальной загрузки.

Эффективное управление невозможно без досконального знания объекта управления. Поэтому эффективное управление ИТ-инфраструктурой банков, многие из которых имеют территориально-распределенную структуру, предполагает возможность автоматического сбора данных по инвентаризации средств вычислительной техники для выявления реальной картины существования компьютерного парка и возможность удаленной работы с программным обеспечением во всех филиалах банка, включая его установку, обновление и управление им. Поэтому для банков очень важно создать базу конфигурационных элементов, причем желательно, чтобы инвентаризация была очень глубокой, позволяла идентифицировать компьютеры вплоть до серийных номеров конкретных модулей памяти и мониторов. Это дает возможность построить надежную ИТ-систему на надежном базисе. Инвентаризация, кроме того, должна быть актуальной, когда изменившиеся параметры обновляются в режиме реального времени с заданной частотой либо с заданным временным интервалом. На такой базе инвентаризации

можно строить все остальные ИТIL-процессы и совершить плавный переход к стандартизации оборудования, прикладных и системных программ. Это на порядок снижает объем трудозатрат по техподдержке — практически все проблемы становятся предсказуемыми — и обеспечивает безопасность всех операций обслуживания, в решение которых, так или иначе, была вовлечена ИТ-инфраструктура. При таком подходе администраторы следят за работоспособностью систем с помощью консолей системы управления, все события, которые происходят в корпоративной сети, автоматически фиксируются и затем доступны для просмотра службой безопасности.

Банки, как правило, структуры быстроразвивающиеся. Но обеспечивать решение всего списка задач быстрорастущего компьютерного парка всем списком задач без экстенсивного роста штата департамента ИТ практически невозможно. Далеко не всегда удается справиться силами собственного ИТ-персонала и с эпизодическими всплесками нагрузок. Например, в большинстве случаев произвести быстрое подключение нового филиала можно только с помощью наемных специалистов. А новый сотрудник — это всегда элемент риска. Будет ли он обладать достаточными компетенциями, а если будет, станет ли выполнять работу добросовестно? Будет ли он надежен и лоялен банку или станет каналом утечки ценной информации? «Банкам необходим инструментарий, чтобы справляться с эпизодическими высокими нагрузками на ИТ-персонал, — говорит Антон Ступин, технический директор проекта LANDesk группы компаний „Арбайт“. — Нужно не набирать „пионеров“, а снижать нагрузку собственных вы-

■ Приборная панель.



Обеспечивать быстрорастущий компьютерный парк всем списком задач без экстенсивного роста штата ИТ-департамента практически невозможно.

сококвалифицированных сотрудников. Кроме того, такое средство должно позволять минимальными силами внутренних специалистов решить крупную оперативную проблему — например, развернуть большой пакет обновлений, перейти на новую версию прикладной программы».

Надежная и коммуникабельная

По отзывам специалистов департаментов ИТ банков, столкнувшихся с выбором системы управления оборудованием и ПО, одной из систем, удовлетворяющих всему комплексу требований, является LANDesk Management Suite. LANDesk легко устанавливается и оказывается нетребовательной к аппаратным ресурсам, корректно работая на компьютерах простейшей конфигурации. Это хорошо расширяемая система, которая легко интегрируется с большинством программных продуктов, — например, HP OpenView, Symantec Antivirus. Одно из достоинств LANDesk, не свойственных больше ни одной системе — ограничение собственного трафика с учетом загруженности сетей, чтобы не помешать работе остальных приложений. Серьезное преимущество системы, с точки зрения ИТ-специалистов банков, заключается и в наличии удобного пользовательского интерфейса. Кроме того, администратор может самостоятельно изменять элементы интерфейса, адаптируя его к требованиям пользователей.

LANDesk позволяет создать единую базу данных для управления конфигурацией сети компании. В ней содержится информация о текущем состоянии программно-технических средств. Система обладает механизмом достаточно глубокой инвентаризации: серийные номера мониторов, системных блоков, установленного ПО автоматически сводятся в единый реестр. Это дает сведения для дальнейшего развития ИТ-инфраструктуры. Все управление изменениями конфигурации происходит с помощью механизмов, встроенных в систему.



■ Антон Ступин: «Системы управления оборудованием и ПО сегодня выходят на качественно новый уровень развития».

LANDesk обладает развитыми средствами управления программным обеспечением. Так, она может установить клиентское ПО новой системы на все компьютеры в то время, когда каналы передачи

данных свободны. «Это очень удобно, особенно для собственных разработок или для других банковских систем, для которых версияльность крайне важна, — отмечает Антон Ступин. — Такой переход значительно снижает затраты на эксплуатацию ПО и позволяет не допустить ошибок, которые возникают в процессе „аврального“ развертывания новой версии. LANDesk дает возможность этот процесс стандартизировать, упорядочить, сделать прозрачным».

Развертывание новых операционных систем происходит без изменения настроек сети. Таким образом, системный администратор может дистанционно установить на все компьютеры ОС, что дает существенную экономию времени.

Из последних нововведений надо отметить агент LANDesk, встроенный в BIOS платформ Intel. Даже если ОС повреждена и не может быть загружена, компьютер можно исправить удаленно, причем данные передаются по безопасному протоколу HTTPS. По оценкам аналитиков, через два года 50% всей техники будет производиться со средствами удаленного администрирования и управления. И именно управляемая техника будет использоваться банками, поскольку для них лозунг «время — деньги» не имеет переносных значений.

Для банков очень важна также актуальность и полнота информации об имеющемся оборудовании и ПО. LANDesk позволяет формировать отчеты с заданной частотой по определенному набору параметров, отпра-

лять их по электронной почте в разных форматах — HTML, PDF, doc, RTF, XLS, а также публиковать на внутреннем портале банка.

## Неформалам вход воспрещен

В банковской сфере особое внимание уделяется безопасности информации в корпоративной ИС. LANDesk Security Suite, дополнительный модуль системы, позволяет решать проблемы информационной безопасности. Он предоставляет все имеющиеся данные об уязвимостях оборудования, операционных систем и прикладных программ различных производителей и устраняет эти уязвимости, если возможно, программным путем. Он позволяет контролировать работу антивирусов на клиентских компьютерах, в том числе проверять наличие ядра антивируса в оперативной памяти, обновлять антивирусы и контролировать их актуальность. Таким образом, LANDesk решает львиную долю задач по обеспечению «защит безопасности». Специалисты отдела ИТ или службы безопасности могут сами задавать критерии уязвимостей для их автоматического обнаружения. Автоматизация устранения уязвимостей может быть запрограммирована путем создания сценариев.

Ограничение возможности утечки информации реализуется через средства блокировки внешних подключаемых устройств, в том числе накопителей, модемов и др. Устройства можно блокировать по типам или по портам подключения. Кроме того, политика блокировки может различаться для разных групп пользователей. Возможно периодическое контролируемое использование устройства с его блокировкой после сеанса работы. Установленные правила будут дей-

■ **Наталья Калиманова:** «В России срок окупаемости LANDesk составляет около года».



ствовать на компьютере пользователя, даже если он отключен от сети.

LANDesk отслеживает и перемещение пользователей, позволяя контролировать такие параметры, как имя пользователя, положение компьютера в домене, IP-адрес компьютера, настройки сетевой платы и тому подобное. При изменении любого из этих параметров LANDesk может сгенерировать предупреждение конкретному специалисту, причем по каждому параметру можно настраивать свой тип реакции. Например, при попытке подключения внешнего модема система может заблокировать устройство и отправить предупреждение службе безопасности, а может и не блокировать, но предупреждение отправить. Можно вести историю попыток удаленных соединений или подключения внешних накопителей.

LANDesk может ограничить доступ в корпоративную сеть компьютеров, которые не соответствуют корпоративным стандартам. При обнаружении уязвимости на компьютере LANDesk либо автоматически выполняет его «лечение», либо, если это по каким-то причинам невозможно, помещает его в карантинную подсеть, управляя конфигурацией маршрутизаторов и межсетевых экранов. Так, в карантинную подсеть автоматически переключаются компьютеры, которые не сканировались на наличие уязвимостей в течение определенного времени (например из-за того, что со-

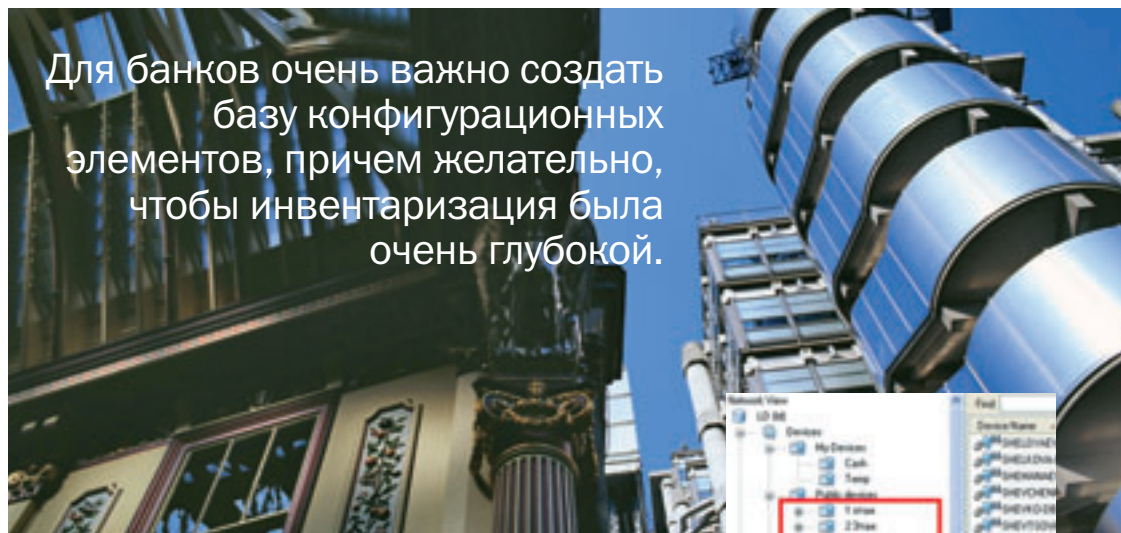
трудник, будучи в командировке, не подключался к корпоративной сети). Ряд маршрутизаторов и сетевых экранов позволяет ограничить доступ к сети компьютеров, выбранных по определенным критериям на наличие уязвимостей. Перечень этих уязвимостей создается и обновляется с заданной периодичностью администратором сети. Таким образом, LANDesk может напрямую взаимодействовать с сетевым оборудованием, блокируя доступ в локальную сеть компьютера, не соответствующего корпоративным стандартам.

Средства защиты от внешних угроз LANDesk, разумеется, не заменяет, но поддерживает работу специализированных приложений для защиты информации от внешних угроз.

## Заплатка заплатке рознь

Многие банки уже используют специализированные инструменты для обновления ПО. LANDesk позволяет проконтролировать, насколько они эффективны. «Сравнительно недавно мы проводили опытную эксплуатацию LANDesk Security Suite в одном из российских банков, ИТ-специалисты которого были уверены, что функционирующее у них средство обновления ПО решает 99% всех проблем. С помощью LANDesk Security Suite неожиданно для ИТ-отдела выяснилось, что около 15% компьютеров вообще не обслуживаются этим приложением, а остальные имеют от 10 до 20 уязвимостей. Часть этих уязвимостей не имела принципиального значения для банка, но вскрылись и серьезные проблемы. LANDesk показал высокую эффективность и прозрачность процесса управления программным обеспечением», — рассказывает Антон Ступин.

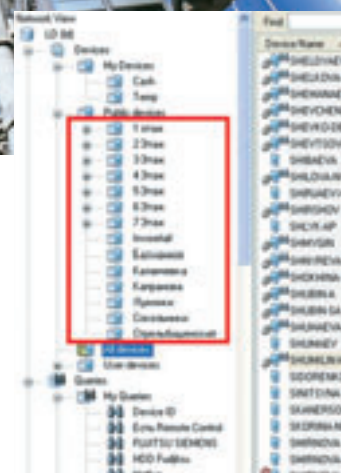
LANDesk позволяет не только развертывать обновления, но и, в случае необходимости, удалять их, если они мешают работе компьютера.



■ **Инвентаризация средствами LANDesk.**

## Не только ПК

LANDesk предназначен, в первую очередь, для управления компьютерным парком, и в его задачи не входит управление активным сетевым оборудованием. Но управление с его помощью банкоматами и POS-терминалами вполне возможно. Можно получать информацию как о физическом состоянии оборудования, так и удаленно выполнять ряд файловых операций, обновляя специализированное ПО на этом оборудовании. Конечно, нельзя сказать, что все специализированные устройства, работающие на известных платформах, могут управляться



LANDesk. Но его разработчики постоянно развивают функционал, в частности для терминальных решений. LANDesk за счет своей нетребовательности к системным ресурсам может обслуживать подобную технику, не нуждаясь в том, чтобы на ней работали дополнительные компоненты операционной системы. Достаточно только, чтобы оборудование было подключено по протоколу IP и имело поддерживаемую ОС.

Ярд банкоматов и других специализированных банковских устройств уже сегодня работает под управлением операционных систем, предназначенных для обычных ПК, — например, Windows NT, Windows XP. Банкоматы, построенные на платформе Intel, уже имеют агент LANDesk в своем ПО. Техническое состояние такого банкомата можно отслеживать дистанционно. «В некоторых банках мы разворачивали LANDesk на банкоматы, поскольку они были видны в локальной сети и мы обладали административными правами на них, — рассказывает Антон Ступин. — В результате, в частности, в одном из банков удалось отследить, что резервный модем банкоматов использовался вирусом: два банкомата звонили через него... на

дежности системы мы в применяемой методике не учитываем, однако для многих заказчиков именно эти эффекты являются главными».

В отчете собирается подробная статистика о компьютерном парке и его обслуживании. Даже если не будут получены точные цифры полных стоимостных оценок, то, по крайней мере, будут получены точные цифры по объему выполняемой работы, что позволит вести более предметный разговор с руководством при планировании ИТ-бюджета. «Руководство далеко не всегда представляет, насколько в действительности сложен процесс управления парком вычислительной техники и ПО, — отмечает Антон Ступин. — LANDesk позволяет реализовать все эти задачи без увеличения штата отдела ИТ, не прибегая к помощи аутсорсинга, а силами собственных квалифицированных, проверенных, надежных специалистов. Прямая эффективность LANDesk — сокращение непрофильной загрузки как сотрудников отдела ИТ, так и пользователей».

Если произвести интеграцию LANDesk с базами данных бухгалтерского учета, где находятся данные о материальном вознаграждении сотруд-

### ■ Сергей Аносов заместитель начальника управления автоматизации Инкредбанка

**L**ANDesk Management Suite обеспечивает выполнение ключевых задач, стоящих перед администраторами ИС в банке. Функции пакета охватывают все стороны и весь жизненный цикл сети — от установки до управления и защиты от нештатных ситуаций. Продукт обладает достаточной функциональностью и не требует чрезмерных финансовых вложений. Немаловажно также наличие

технической поддержки в России, чего не оказалось у некоторых других систем. ◀

### ■ Дмитрий Федорченко начальник управления сопровождения Департамента информационных технологий «ТрансКредитБанка»

**L**ANDesk позволяет «удлинить» руки администраторов; эта система занимается сбором информации и предупреждает обо всех опасных ситуациях с компьютерами. Более 300 рабочих мест в нескольких московских отделениях «ТрансКредитБанка» сегодня может обслуживать один человек из отдела поддержки. При помощи LANDesk проблемы удается быст-

ро локализовать и устранить. Один из параметров, по которому была выбрана именно LANDesk, — это ее открытость, возможность подстройки под конкретные условия эксплуатации. Второй — быстрота развертывания системы. Третье — компактность, низкие требования к ресурсам, отсутствие информации о конфликтах с другими системами. С учетом того, что 70% вре-

мени простоя сотрудников банка вызвано сбоями в работе программного обеспечения, а также необходимостью проведения обновления ПО, функционирующего на рабочих местах, и лишь 30% — отказом оборудования, использование инструментария LANDesk Management Suite позволяет на 60% сократить время простоя сотрудников банка. ◀

платный сервис «для взрослых», расположенный в США. А счета приходили на отдел ИТ банка. Поскольку номер сервиса был похож на номер филиала банка, эти звонки не выявлялись».

### Систематическая экономия

При внедрении любой системы встает вопрос экономической эффективности. Существует методика, которая позволяет примерно оценить эффективность внедрения LANDesk для решения задач каждого конкретного заказчика. В европейских банках все бизнес-процессы достаточно детально документированы, но и там расчет эффективности носит скорее оценочный характер. «По оценке IDC, средний срок окупаемости LANDesk составляет 90,5 дней. В России он несколько дольше и составляет около года, — говорит Наталья Калиманова, руководитель направления программного обеспечения компании «Арбайт». — Компания LANDesk предоставляет своим клиентам методику, на основании которой подобные расчеты можно произвести. Достаточно ввести информацию о типовых операциях, связанных с ИТ, включая их оценочную стоимость, и можно рассчитать, насколько снизятся затраты на выполнение трудоемких рутинных работ.

Сопутствующее внедрению инструментария LANDesk более высокое качество выполнения ИТ-операций, снижение рисков и повышение на-

ников, данные об экономии и о возврате инвестиций в систему будут представлены достаточно наглядно.

Экономия достигается и за счет сокращения простоев оборудования и вынужденных пауз в работе персонала банка. Здесь можно получить в основном оценочную информацию, но даже ее хватает для того, чтобы начать пилотный проект и в его рамках уже получить возврат инвестиций.

«Системы управления оборудованием и ПО сегодня выходят на качественно новый уровень развития, — рассказывает Антон Ступин. — Недавно фирма LANDesk дополнила свое решение новым функционалом по управлению бизнес-процессами, предлагая уже не только технологическое управление для ИТ, но и организационное, построенное на ITIL. А планируемое объединение с компанией Avocent позволит создать более мощное решение, интегрированное на аппаратном уровне с широким спектром компьютерных и сетевых технологий, что не только заинтересует новых заказчиков, но и повысит эффективность уже действующих банковских внедрений». ◀

**В европейских банках все бизнес-процессы достаточно детально документированы, но и там расчет эффективности носит скорее оценочный характер.**