

Опыт внедрения LANDesk Instant Support Suite Pro в ОАО «Силловые машины»



Задача:

ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПАРКА КОМПЬЮТЕРОВ, РАСПОЛОЖЕННЫХ В МЕЖДУНАРОДНЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВАХ И НА СТРОЙПЛОЩАДКАХ В РАЗНЫХ СТРАНАХ МИРА, А ТАКЖЕ ПОДДЕРЖКА МОБИЛЬНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.

Решение:

LANDESK INSTANT SUPPORT SUITE PRO

Достигнутый эффект:

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КОМПЬЮТЕРНОГО ПАРКА В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВАХ КОМПАНИИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ МИРА, А ТАКЖЕ МОБИЛЬНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, ПРИ СУЩЕСТВЕННОМ СОКРАЩЕНИИ ВРЕМЕНИ И ЗАТРАТ НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ТЕХПОДДЕРЖКИ.

Задача

Компания «Силловые машины» - ведущий российский поставщик оборудования, предназначенного для гидравлических, тепловых, газовых и атомных электростанций, для передачи и распределения электроэнергии, а также для транспортного и железнодорожного оборудования. В состав ОАО «Силловые машины» входят производители энергетического оборудования разного профиля: «Ленинградский Металлический завод», «Электросила», а также сбытовая компания «Энергомашэкспорт», «Научно-производственное объединение по исследованию и проектированию энергетического оборудования им. И.И. Ползунова» (НПО ЦКТИ), представительства и строительные площадки за рубежом.

Иностранные представительства и строительные площадки компании расположены в странах с разным уровнем экономического развития и имеют небольшую численность персонала - от трех до нескольких десятков человек. Компании «Силловые машины» нецелесообразно иметь на каждом объекте отдельного специалиста по ИТ, поэтому было решено выполнять техническое сопровождение вычислительной техники представительств в дистанционном режиме, соблюдая при этом следующие ограничения:

- разные условия подключения к Интернету. В одних представительствах применяется медленный коммутируемый канал, другие не имеют статического IP-адреса, в третьих - установлена внешняя защита, которая пропускает не весь трафик. Кроме того, часть обслуживаемой вычислительной техники размещается на стройплощадках, где доступ к Интернету может быть ограничен ещё более существенно. Поэтому одним из важных требований к системе дистанционной технической

поддержки является использование стандартных протоколов, таких как http и https;

- соблюдение требований по информационной безопасности. Должна быть исключена возможность несанкционированного пользователем подключения к компьютеру или ноутбуку. Сеанс работы должен осуществляться по защищенному протоколу;

- сопряжение с существующими приложениями. Система сопровождения не должна конфликтовать с корпоративными приложениями, установленными в представительствах.;

- поддержка мобильных пользователей. Необходимо предусмотреть возможность обслуживания мобильных пользователей, которые подключаются к сети через GSM/GPRS, коммутируемые модемные соединения, выходя в Интернет через гостиничные сети.

“В компании 15 - 20 удаленных площадок в различных странах мира и немало мобильных пользователей, причем в каждой стране есть свои особенности по удаленному доступу, которые нужно учитывать”, - отмечает Константин Миронов, заместитель начальника управления информационных технологий «Силловых машин». “До внедрения LANDesk Instant Support Suite часть задач по технической поддержке удавалось решать с помощью Lotus Sametime в диалоговом режиме, но при этом приходилось объяснять пользователю, что от него требуется, а это не всегда было возможно. В Sametime имеются средства удаленного доступа к рабочему столу, но они ориентированы на функции совместной работы, а не под задачи технической поддержки, так же Sametime неудобно использовать для обслуживания серверов. С помощью специализированных средств дистанционного управления администратор может гораздо быстрее и эффективней решать проблемы”, - продолжил Константин Миронов.

Однако для использования таких средств необходимо обеспечить защиту информации. Чтобы выполнять техническое сопровождение по любым каналам и в любом месте удобно применять глобальную сеть Интернет и протокол HTTP, который доступен везде. Но в целях соблюдения требований по безопасности, необходим защищенный протокол такой как HTTPS.

Техническая поддержка нужна только в случае возникновения проблем, поэтому не целесообразно устанавливать на компьютер дополнительные компоненты, постоянно находящиеся в памяти. В связи с этим неудобно использовать терминальные сервисы, поскольку с одной стороны, они всегда активны, а с другой – представляют потенциальную опасность, так как могут быть инициированы извне.

С учетом этих требований наиболее эффективным решением является небольшая утилита, которая не требует предварительной установки, обеспечивает дистанционное управление по протоколу HTTPS и эффективно работает по медленным каналам связи.

Решение

Программным продуктом, максимально точно удовлетворявшим всем этим требованиям, является система LANDesk Instant Support Suite (ISS) Pro.

Перед внедрением система LANDesk ISS Pro прошла тестирование в локальной сети ОАО «Силловые машины», при этом также проверялась возможность поддержки мобильных пользователей, подключенных по протоколу GPRS. Развертывание системы на все представительства выполнялось следующим образом: в центральном офисе компании был установлен сервер LANDesk ISS Pro, а в демилитаризованной зоне – специальный брокер запросов, который обеспечивает авторизацию и туннель для связи клиента с центральным сервером.

Эксплуатация LANDesk ISS Pro началась с двух площадок во Вьетнаме (офис «Силловых машин» в Ханое и строительная площадка в Уонг Би). Там имеется большая сетевая инфраструктура с несколькими серверами, которые необходимо оперативно поддерживать. LANDesk ISS Pro так же был уже использован для оказания помощи пользователям в Белграде и Каире. Обкатка системы показала ее готовность для остальных представительств и мобильных пользователей.

Сейчас в компании разработан ряд типовых решений для организации информационной инфраструктуры представительства, в которых предусмотрена, в том числе, и система дистанционного сопровождения

компьютеров с помощью LANDesk Instant Support Suite Pro. Для получения технической поддержки сотрудники представительства должны просто щелкнуть по ярлыку на рабочем столе, чтобы запустить программу-агент, которая устанавливает защищенное соединение с сервером технической поддержки. Через этот сервер администратор, находящийся в штаб-квартире ОАО «Силловые машины», принимает заявку на обслуживание и выполняет все необходимые действия по поддержке удаленного компьютера. Когда работа заканчивается, программа-агент полностью удаляется из памяти.

Достигнутый эффект

Внедрение системы дистанционной технической поддержки на базе LANDesk Instant Support Suite Pro позволило сократить сроки решения технических проблем в иностранных представительствах с нескольких дней или недель до нескольких часов.

Кроме того, с помощью этой системы администраторы «Силловых машин» получили возможность дистанционно проводить профилактические работы. При этом были соблюдены все необходимые условия:

- Использование LANDesk ISS Pro не потребовало дополнительных вложений в расширение каналов связи или приобретение дополнительных сервисов у местных провайдеров.
- Благодаря встроенным в LANDesk ISS Pro средствам безопасности отпала необходимость внедрять дополнительные программы защиты для дистанционного администрирования и создавать для этих целей дополнительные VPN соединения.
- LANDesk ISS Pro не нарушает работы других корпоративных приложений, в том числе информационных систем реализованных на платформе SAP и Lotus Domino.

Таким образом, с одной стороны, удалось существенно повысить уровень технического обслуживания компьютерного парка в представительствах компании по всему миру, и поддержки мобильных пользователей, а с другой - существенно сократить время и затраты на осуществление техподдержки.

Более подробную информацию о решениях LANDesk можно получить у российского ESP-партнера LANDesk Software, компании ARBYTE, www.arbyte.ru. Позвонив в компанию ARBYTE или зайдя на web-сайты www.landesk.com или www.landesk.ru, вы сможете больше узнать о технологиях, функциях и преимуществах дистанционного решения проблем с помощью LANDesk® Instant Support Suite Pro.



www.landesk.com
www.landesk.ru



Информация о продукте:
США и Канада +1-800-982-2130
Россия +7-095-725-8008
www.arbyte.ru