

# КАК СДЕЛАТЬ БОЛЬШЕ ПРИ МЕНЬШЕМ УПРАВЛЕНИИ КОРПОРАТИВНОЙ СЕТЬЮ?



# 01

Текущая ситуация в  
IT-департаментах

# 02

Что делают IT-  
департаменты для  
решения этой  
проблемы?

# 03

Предложение  
Panda Security:  
Systemss  
Management

# 04

Основные функции  
Systems Management

# 05

Заключение

## 01

# Текущая ситуация в IT- департаментах

В нынешней экономической ситуации создание большего объема товаров и услуг с меньшим потреблением человеческих ресурсов является явной и очевидной потребностью предприятий, чтобы преодолеть кризис, стать более конкурентоспособными и гарантировать непрерывность бизнеса.

В нынешней экономической ситуации создание большего объема товаров и услуг с меньшим потреблением человеческих ресурсов является явной и очевидной потребностью предприятий, чтобы преодолеть кризис, стать более конкурентоспособными и гарантировать непрерывность бизнеса.

По этой причине исследование Spiceworks показывает, что бюджеты компаний на IT-департаменты продолжают расти. Эти данные всего лишь подтверждают тенденцию последних лет, когда **наблюдался рост инвестиций в информационные технологии, направленные на оптимизацию производственных процессов.**

Несмотря на то, что более высокие расходы подразумевают более высокую зависимость от IT-инфраструктуры и сопутствующих сервисов и инструментов (ПО и лицензии), по данным того же исследования, увеличение технического персонала несоизмеримо меньше или вообще отсутствует:

---

**IT-бюджеты достигли максимальных значений за последние три года, но при этом заморожен набор IT-персонала.**

---

IT-бюджеты в малых и средних предприятиях (SMB) выросли во второй половине 2012 года. Среднегодовой IT-бюджет теперь составляет 162 000 \$, увеличившись с 152 000 \$ по итогам первой половины 2012 года. Только 26% SMB планируют набор IT-персонала во второй половине 2012 года, что ниже прошлогоднего показателя (31%).

Так что "делать больше, делая меньше" - это не громкие слова, а необходимость для IT-департамента.

## Делать больше, делая меньше

Анализируя эти данные, если основные ИТ-расходы растут, а бюджет, связанный с человеческими ресурсами, не меняется или сокращается, то возникает вопрос: как же распределяется ИТ-бюджет?

Чтобы быть точным, большая часть корпоративных бюджетов направлена на покупку ПК, серверов, ноутбуков и планшетов, продление и апгрейд ПО и существующих компьютеров. Также следует сказать и про "BYOD" (Bring Your Own Device) - еще одна тенденция, которая набирает популярность, особенно среди SMB. Согласно исследованию "Mobile Security Strategies: Threats, Solutions and Market Forecasts" от **Juniper Research**, количество персональных устройств (ноутбуки, планшеты и мобильные телефоны), используемых сотрудниками в работе, удвоится за два года.

## ИТ-вызовы

В результате этих двух тенденций, ИТ-департаменты отмечают, что поддерживаемая инфраструктура постоянно становится все более разнообразной и сложной. Прошли те времена, когда ПК и серверы находились в одном офисе и были относительно просты в обслуживании и управлении. Распределенные среды, мобильные сотрудники, BYOD и мобильные устройства, огромное количество и разнообразие используемых приложений... - вот нынешняя реальность ИТ-департаментов. Чем больше ИТ-инфраструктура, тем более гетерогенным и сложным становится управление ею, и тем больше может возникнуть проблем совместимости между устройствами и ПО различных производителей. Все это приводит к росту числа инцидентов и их разнообразию, с которыми должны справляться сокращенные ИТ-департаменты.

В наши дни реальность такова, что ИТ-департаменты зачастую не справляются с поставленными задачами, подрывая фундамент предприятия. ИТ-департаментам требуется работать более грамотно и эффективно, но с меньшими трудностями.

---

**Как ни странно, ИТ-департаменты сталкиваются с проблемой сокращения расходов на персонал и поддержание качества сервиса, в то время как среда, которой необходимо управлять, растет, причем таким образом, что не всегда становится контролируемой.**

---



## 02

# Что делают IT-департаменты для решения этой проблемы?

В наши дни, пытаясь повысить эффективность доступных человеческих ресурсов, все IT-департаменты используют средства удаленного управления устройствами. В целом они не дороги, а в некоторых случаях и бесплатны. Эти решения просты во внедрении и могут быть оперативно адаптированы под технический персонал компании. Хотя эти решения и важны при реагировании на проблемы пользователей, но все они имеют один существенный недостаток: они фрагментарны.

В наши дни, пытаясь повысить эффективность доступных человеческих ресурсов, все IT-департаменты используют средства удаленного управления устройствами.

**В целом они не дороги, а в некоторых случаях и бесплатны. Эти решения просты во внедрении и могут быть оперативно адаптированы** под технический персонал компании.

Хотя эти решения и важны при реагировании на проблемы пользователей, но все они имеют один существенный недостаток: они фрагментарны.

Если мы рассмотрим инструменты, которые IT-департаменты используют в своей повседневной работе, то мы увидим, что каждый из них имеет определенные задачи: аудит сетевых устройств, удаленное применение патчей и установка ПО, удаленный доступ к устройствам и т.д. В принципе, все они вроде бы предоставляют требуемый функционал и покрывают потребности предприятий, **так в чем же проблема использования такого набора инструментов?**



## Фрагментированные решения: не эффективно

Во-первых, т.к. речь идет об отдельных инструментах, то зачастую они принадлежат разным производителям ПО, следовательно, каждое решение имеет свой собственный репозиторий данных и отдельные настройки. Каждое решение само по себе может быть эффективным, но вряд ли является частью более широкой среды, которая содержит всю рабочую площадку для решения инцидента.

Например, представьте, что пользователь обнаружил на своем ПК ошибку. Как правило, это заканчивается тем, что он звонит в IT-отдел или отправляет по электронной почте письмо с описанием проблемы. Технический специалист связывается с пользователем для получения уточнений и предупреждает его о том, что он подключится к его ПК с помощью программы удаленного управления для обнаружения причины данной проблемы. После этого он установит, что необходимо обновить набор системных библиотек, а для этого ему снова надо подключиться к ПК с помощью другой утилиты для управления патчами или удаленной установки ПО. Если все нормально, то он отправит пользователю письмо о том, что проблема была решена, а тот ответит ему о закрытии обращения.

**Хотя такая схема работы может показаться эффективной, но на самом деле она не является эффективной, т.к. нельзя получить глобальный взгляд на весь процесс.** В итоге обращение не зарегистрировано в

центральном репозитории, оно не связано с сессией удаленного доступа, диагностикой или корректирующими действиями технического специалиста (в данном случае, использование утилит для удаленной установки ПО или управления патчами). Ну и ответ пользователя и заключение специалиста также не являются частью централизованного репозитория.

Как такая схема работы влияет на эффективность IT-департамента?

**Во-первых, она лишает его проактивности и повторного использования выполненной работы:** инцидент может произойти на другом ПК, но действия для решения проблемы не доступны централизованным способом, а потому другие специалисты не знают, кто уже решал эту проблему, как, когда и где. Как правило, IT-департамент будет пассивно ждать следующего звонка от другого пользователя, описывающего ту же проблему, вместо того, чтобы заранее предпринять меры для предотвращения подобного инцидента.

**Во-вторых, т.к. все эти инструменты не интегрированы, нельзя узнать статус каждого инцидента.** Непросто будет узнать, кто решает данную проблему, какие шаги уже выполнены, сколько времени потрачено. Одному специалисту не посмотреть информацию по инциденту, который решал другой сотрудник. Возможно, что они будут

использовать разные инструменты и подходы для решения одинаковой проблемы в зависимости от своих предпочтений, что затрудняет обмен информацией и сотрудничество между сотрудниками IT-департамента.

Наконец, очень сложно оценить работу IT-департамента в цифрах. Сколько инцидентов они решили? Сколько времени это заняло? Какие основные проблемные устройства? Сколько времени в среднем они простаивали из-за инцидентов? На эти вопросы сложно получить ответы, используя отдельные инструменты.

**IT-департаменты пытаются повысить свою эффективность, используя набор отдельных решений, которые одновременно с этим добавили другие скрытые аспекты неэффективности.** Отсутствие централизации и четкого представления всего процесса от мониторинга (позволяет обнаруживать инцидент на ранних стадиях) до решения проблемы ведет к выполнению постоянно повторяющихся задач, а все знания департамента концентрируются у нескольких ключевых сотрудников. По этой причине, и учитывая, что IT-инфраструктуры становятся все более сложными, а количество сотрудников не увеличивается, проблемы начинаются копиться и по полной загружают IT-департамент, негативно влияя на работу всех сотрудников компании.

## Эволюция: инструменты удаленного управления и мониторинга

Впрочем, не все потеряно. Эволюция решений удаленного управления и мониторинга (RMM) в сторону полностью централизованных и унифицированных платформ создала новый способ управления устройствами, который проще, значительно эффективнее и объединяет огромное количество различных инструментов (мониторинг, сценарии, управление патчами и многое другое), что позволяет достичь более высокого качества обслуживания.

Но что такое платформы / решения удаленного управления и мониторинга (RMM)? Как следует из их названия, это набор инструментов, интегрированных на единой платформе, и предназначенных для удаленного контроля и управления серверами, рабочими станциями и другими сетевыми устройствами. Используя такие решения, IT-департаменты могут управлять всеми устройствами пользователей в рамках единой платформы и решать проблемы быстрее и эффективнее.

Например, чтобы не ждать звонков от пользователей, технические специалисты могут настроить предупреждения по различным аспектам работы каждого устройства, чтобы исключить случаи, когда ненормальная ситуация становится реальной проблемой, негативно влияющей на производительность сотрудника компании.

Наличие всей информации об устройстве централизованно в единой платформе означает, что теперь технические специалисты могут основывать свою диагностику на определенных данных с каждого устройства (логи изменений и пр.), а не на том, что "думает" конечный пользователь о возможной проблеме.

Наличие централизованной платформы означает, что технические специалисты могут автоматически управлять всей генерируемой информацией и предлагать более качественный сервис. Централизованные системы регистрации обращений пользователей упрощают процесс решения инцидентов в структурированном и организованном порядке. Более того, любые изменения, такие как дополнительные структуры, патчи и пр., которые технические специалисты создают в платформе, становятся доступными другим специалистам. Это позволяет им использовать их в своей работе для решения инцидентов у закрепленных за ними сотрудников компании.

В дополнение к контролю над определенным поведением устройств, о чем технические специалисты информируются с помощью автоматических предупреждений и назначения обращений в платформе, любые обнаруженные проблемы могут быть решены

более эффективно, предлагая более высокую стабильность и надежность работы устройств и автоматически обеспечивая установку на них своевременных обновлений и патчей.

Это, в свою очередь, создает дополнительные преимущества для клиента, т.к. непосредственно влияет на уровень его прибыли. В этой связи Gartner утверждает, что эффективное управление может сократить полную стоимость владения компьютерами на 42%.

Кроме того, проблемы могут быть автоматически решены за счет использования сценариев или последовательности команд, связанных с определенными задачами мониторинга. Например, если заблокирована какая-то служба, то платформа может автоматически ее перезагрузить. Создав задачи мониторинга и набор требуемых действий, они могут быть парой кликов мышки применены к различным ситуациям, к определенным пользователям на определенных устройствах и т.д.

---

**Gartner утверждает, что эффективное управление может сократить полную стоимость владения компьютерами на 42%.**

---

# 03

## Предложение Panda Security: Systems Management

Принимая во внимание многочисленные трудности, с которыми вынуждены сталкиваться IT-департаменты, тенденции рынка и новые возможности, появившиеся за счет новых технологий, Panda Security разработала Panda Systems Management - платформу для управления, мониторинга и обслуживания IT-систем. Данное решение позволяет IT-департаментам просто и проактивно управлять своими IT-инфраструктурами, сокращая расходы и повышая свою эффективность работы.

## Преимущества

Решение Panda Systems Management упрощает жизнь для IT-департамента.



### Подробная информация

**Подробная информация, постоянно обновляемая и доступная в реальном времени, обо всех компьютерах и устройствах в Вашей сети.**

Как руководитель IT-департамента, можете ли Вы со своей высоты сказать, какие компьютеры имеются в Вашей сети и какое ПО установлено на каждом из них? Сколько времени Вам потребуется на сбор этой информации? При наличии удаленных офисов и постоянно растущего числа мобильных сотрудников очень сложно контролировать все компьютеры и устройства в компании. Подумайте, сколько времени Вы могли бы сэкономить, если бы у Вас была вся информация по всем компьютерам в сети под рукой.

Функция инвентаризации позволяет руководителю IT-департамента получать свежую информацию о статусе своей сети. С помощью Panda Systems Management эта информация постоянно обновляется и всегда доступна. Решение предлагает Вам полный обзор всей Вашей сети, т.к. включает в себя автоматическую инвентаризацию всего аппаратного и программного обеспечения.

В рамках полной инвентаризации решение позволяет также управлять лицензиями на ПО, установленное на каждом компьютере в компании, и внесенными на каждом компьютере изменениями.



### Непрерывный мониторинг

**Непрерывный мониторинг наиболее важных аспектов работе Вашей сети для того, чтобы предвидеть появление проблем и держать ситуацию под контролем.**

Сколько раз было так, что Вы слишком поздно осознавали наличие проблемы, которая могла быть сведена до минимума, если бы была обнаружена своевременно? Сколько раз IT-департамент был вынужден решать эти проблемы?

В наши дни предприятия более зависимы от своих IT-департаментов, чем когда-либо ранее: все может повлиять на работу компании в целом, от программ и приложений, влияющих на работу персонала, до конфиденциальных данных, хранящихся на серверах, кража которых может негативно сказаться на репутации компании.

Функции мониторинга и всесторонние отчеты работы позволяют IT-департаменту получать постоянно обновленный "снимок" статуса сети Вашей компании. Кроме того,

решение способно предвидеть проблемы пользователей до их возникновения, позволяя техническим специалистам работать на основе данных с устройства и логов изменений, а не на предположениях пользователя, сокращая длительные и зачастую бесполезные разговоры с ними во время диагностики проблемы.

Хотя технические специалисты в Вашей компании могут всегда подойти к требуемому сотруднику для устранения проблемы, с помощью Panda Systems Management они могут выполнять свои задачи удаленно вне зависимости от своего местоположения, контролировать ситуацию и не бегать от одного сотрудника к другому для "тушения пожаров".

В результате, IT-департамент способен предлагать пользователям полноценную и более качественную поддержку.



### Централизованное управление

**Централизованное управление обновлениями и патчами для оптимизации времени IT-департамента.**

Сколько раз Вашим техническим специалистам приходилось ходить от компьютера к компьютеру, чтобы проверить, корректно ли установлен требуемый патч?

Очевидно, что передвижение между компьютерами для запуска скриптов, обновления ПО и решения инцидентов не очень практично. Panda Systems Management предлагает централизованное управление всеми компьютерами и устройствами в любое время вне зависимости от их местоположения. Это значительно сокращает объем ручного труда и количество повторяющихся задач, оптимизируя время и эффективность работы IT-департамента и повышая его ценность.

Технические специалисты в IT-департаменте сэкономят много времени на решении инцидентов, смогут перестать "гадать на кофейной гуще" и смогут легко находить причины инцидентов. Они могут решать инциденты и внедрять патчи, легко и полностью управляя этими процессами из единой консоли управления.

 Облачный сервис

**Облачный сервис, который значительно сокращает расходы на обслуживание Вашей сети.**

Сколько раз Вам говорили, что операционные расходы IT-департамента должны быть сокращены?

Из-за лавины новых проектов в IT-департаменте для адаптации структуры компании к изменениям на рынке и новым экономическим условиям, необходимо использовать решения, которые являются более легкими, гибкими и простыми в использовании и внедрении.

Panda Systems Management - это облачное решение, предлагающее все связанные с этим преимущества: оно не требует дополнительной инфраструктуры, предполагает очень низкие операционные расходы, причем для его использования не требуются какие-то сопутствующие первоначальные и/или постоянные расходы. Помимо этого решение позволяет значительно сократить время и транспортные расходы, чтобы деньги не были потрачены впустую.

Облачные решения позволяют Вам значительно сократить расходы на инфраструктуру и ее обслуживание, а управление сетью сделать простым процессом.



Добавленная ценность

**Всесторонние отчеты, настраиваемые под Ваши потребности и доступно показывающие ценность Вашей работы для всей компании.**

Как уже упоминалось ранее, приходится помогать пользователям и тратить на них время, которого и так постоянно не хватает, но при этом они не всегда понимают, какой объем работы был проделан, и даже часто жалуются на то, что решение проблем занимает слишком много времени.

С помощью всесторонних и подробных отчетов, предлагаемых решением Panda Systems Management, Вы сможете объяснить руководству компании, как используется время IT-департамента и сколько стоит работа его специалистов, т.к. решение собирает данные по всем выполненным работам, решенным задачам и, конечно, управляемым обращениям пользователей.

Так что с помощью интегрированных отчетов Вы легко сможете обосновать перед руководством компании все выполненные техническими специалистами работы и потраченное на это время.

# 04

## ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ Systems Management

## Функции



### Инвентаризация

#### **Инвентаризация сети: узнайте, что у Вас есть и в каком статусе.**

IT-сеть? Вы точно не знаете, что у Вас есть в сети и как этим Вы можете управлять? Вы не можете "ставить телегу впереди лошади", а потому крайне необходимо точно знать, что у Вас есть в сети, чтобы максимально эффективно использовать все ее ресурсы. С помощью Panda Systems Management, IT-департаменты получают полный обзор в режиме реального времени всего аппаратного и программного обеспечения в компании.

Речь идет о перманентном обзоре, т.к. автоматический аудит выполняется каждые 24 часа, предлагая полную инвентаризацию всего аппаратного и программного обеспечения (включая все устройства с Windows и Mac, а также смартфоны).

Кроме этого, решение фиксирует все изменения в "железе" и ПО, а также предлагает полное и гибкое управление лицензиями (по группам, профилям или фильтрам), что дает возможность легко находить нелегитимное ПО.



### Мониторинг

#### **Мониторинг и контроль: узнайте, если что-то случилось или может произойти.**

Вам не нужен хрустальный шар, чтобы быть на шаг впереди проблем Ваших пользователей: это интеллектуальное решение позволяет Вам предвидеть ситуации, когда произойдет или может произойти непредвиденное, в результате чего будет информировать Вас через панели управления, графики, отчеты, предупреждения и т.д.

В частности, решение предлагает:

- Контроль процессов и служб
- Графики производительности
- Журнал событий
- Графики активности (глобально, по профилю или устройству)
- Уведомления
- Панели управления в реальном времени
- История уведомлений для обнаружения инцидентов



### Управление

#### **Управление компьютерами и устройствами, включая мобильные устройства: управляйте всеми устройствами и проактивно и автоматически повысьте стабильность и надежность их работы.**

Автоматизация задач по обслуживанию и сопровождению - это наилучший способ сэкономить деньги. Облачная консоль централизованного управления Panda Systems Management позволяет IT-отделам внедрять любой тип приложений, сценариев или критически важных патчей, а также осуществлять мониторинг антивирусной и файрвальной защиты всех пользователей.

В дополнение к этому, решение предоставляет соответствующую информацию для оптимизации полосы пропускания канала связи и управления устройствами при проведении запланированных профилактических работ и для решения задач оптимизации.

Консоль упрощает управление за счет внедрения единого агента на всех устройствах, и предоставляет данные по лицензиям всего ПО, установленного и используемого всеми сотрудниками.



## Удаленная поддержка

### **Удаленная поддержка и помощь: подключайтесь к каждому устройству централизованно и незаметно.**

При возникновении проблемы ее решение зачастую затрагивает сотрудников (простои в работе, проверка решения инцидента и пр.).

С помощью Panda Systems Management технические специалисты IT-департамента могут удаленно осуществлять диагностику и незаметно для конечных пользователей решать инциденты вне зависимости от их местоположения.

Консоль содержит встроенные утилиты удаленного доступа, которые предоставляют доступ к ресурсам пользователей в фоновом режиме. Кроме этого, консоль позволяет Вам выполнять требуемые команды, просматривать и управлять логами изменений, запускать процессы и службы, редактировать реестр и выполнять другие требуемые действия, не беспокоя пользователей.

Наконец, решение позволяет удаленно управлять службами Windows и делать скриншоты в целях устранения неполадок.



## Отчетность

### **Отчеты о работе: покажите пользователям, почему все работает отлично.**

Как уже отмечалось ранее, очень часто пользователи (особенно, руководство) не знают, какой объем работы выполняет IT-департамент. Для устранения этого пробела Panda Systems Management предлагает отчеты активности, которые позволяют Вам продемонстрировать ценность и значимость работы IT-специалистов в компании.

Технические специалисты могут настраивать решение для создания различных типов отчетов (глобальный, по профилям и устройствам), адаптированных под свои потребности. Это позволяет им показать успешность своей работы и эффективность внедрения улучшений в сети.

В частности, консоль предлагает следующие функции:

- Различные типы отчетов (глобальный, по профилям и устройствам)
- Планировщик автоматических отчетов
- Логи изменений на устройстве
- Отчеты по удаленной работе по пользователям
- Отчеты аппаратных и программных активов

С помощью Panda Systems Management технические специалисты IT-департамента могут удаленно осуществлять диагностику и незаметно для конечных пользователей решать инциденты вне зависимости от их местоположения.

Вам не нужен хрустальный шар, чтобы быть на шаг впереди проблем Ваших пользователей: это интеллектуальное решение позволяет Вам предвидеть ситуации, когда произойдет или может произойти непредвиденное.

# 05

# Заключение

 Systems Management

ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ	ФУНКЦИЯ	ВЫГОДА
Вы не можете управлять сетью, т.к. не знаете, что у Вас в ней есть	Узнать, что у Вас есть	Инвентаризация сети	Подробная информация, постоянно обновляемая и доступная в реальном времени, обо всех компьютерах и устройствах в Вашей сети.
Вы знаете, когда что-то пошло не так?	Предвидеть проблемы	Мониторинг и контроль	Непрерывный мониторинг самых критических аспектов работы Вашей сети, чтобы предвидеть проблемы и держать ситуацию под контролем.
Можете ли Вы автоматизировать Ваши IT-задачи?	Централизованно и автоматически решать проблемы	Управление компьютерами и устройствами	Централизованное управление обновлениями и патчами для оптимизации времени IT-департамента.
Можете ли Вы незаметно устранять проблемы?	Решать проблемы удаленно и незаметно	Удаленная поддержка и помощь	Облачный сервис, который значительно сокращает расходы на обслуживание Вашей сети.
Вы можете легко показать Вашу работу на каждом устройстве?	Показать ценность всей Вашей работы	Отчеты о работе	Всесторонние отчеты, настраиваемые под Ваши потребности, чтобы легко продемонстрировать ценность и значимость Вашей работы для всей компании.

## Попробуйте бесплатно Panda Systems Management

Прочитав эту белую книгу, у Вас наверняка сложилось четкое представление о предложении компании Panda Security и тех преимуществах, которые может предложить Вам решение Panda Systems Management: среди прочего, более высокая эффективность, сокращение расходов на обслуживание и экономия времени при решении инцидентов у пользователей.

Данное решение представляет собой следующий шаг в управлении корпоративными сетями, отлично сочетается с облачными вычислениями и удовлетворяет потребности тех пользователей, кому требуются дополнительные пользовательские сервисы.

Более широкий контроль над IT-инфраструктурой означает более высокую эффективность обслуживания Ваших пользователей. Настало время сказать "до свидания" старым способам ведения дел. Не надо больше бегать между компьютерами, тратить время на телефонные разговоры и переживать от того, что Вам не хватает времени, чтобы сосредоточиться на самых важных делах.

Узнайте для себя новый способ управления IT-сетями, роста Вашей компании и расширения Ваших сервисов. Попробуйте бесплатную триал-версию Panda Systems Management.

Цена в России:  
до 1900 рублей  
1 лицензия на 1 год

Пожалуйста, посетите наш сайт:

<http://www.pandasecurity.com/russia/enterprise/solutions/cloud-systems-management/>

