



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



Обзор возможностей автоматизации ИТ-процессов с применением свободно распространяемого ПО



Коклеев Сергей Константинович
Генеральный директор

Приветственное слово



- История возникновения Open Source
- Open Source и типы лицензионных соглашений

ПО для автоматизации процессов

- Серверные операционные системы
- Служба Сервиса SD
- Управление инцидентами, управление проблемами
- Управление конфигурациями, управление релизами
- Управление событиями, мониторинг
- Управление доступностью, управление непрерывностью

Маркетинговая модель распространения свободного программного обеспечения

- Как заработать денег на том, что и так бесплатно?
- Платная поддержка продукта
- Реклама на сайте продукта
- Спонсоры
- Пожертвования пользователей
- Коммерческая версия продукта – имеется как бесплатная (community, FREE) версия, так и коммерческая, с расширенным функционалом например

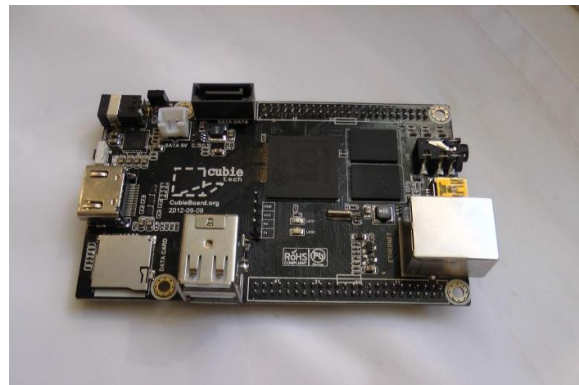
Служба Сервиса SD

- Выбор типа организации службы
- Выбор ПО автоматизации
- Пример реализации

Service Desk в коробке



-
- Время первоначальной инсталляции < 2 часов
 - RISK-процессор
 - Питание от USB
 - Устройство не требует активного охлаждения!



- OTRS

<http://www.otrs.org>

- GLPI

<http://www.glpi-project.org>

Положительные характеристики

- Открытый код «PERL»
- Сертифицированные ITIL процессы
- ITSM управление
- Интегрированная среда
- Возможность поддержки производителем (платная)

Отрицательные характеристики

- Требовательность к ресурсам

OTRS: пример работы

Дайджест Клиенты Заявки Отчеты **Администрирование** 🔍

Не используйте учетную запись суперпользователя для работы с OTRS! Создайте новых Агентов и работайте с ними.

Процесс планировщика зарегистрирован, но может не быть запущен.

Администрирование

Управление агентами Агенты Создание и управление агентами. Агенты <-> Группы Связать агентов с группами. Агенты <-> Роли Связать агентов с ролями.	Управление компаниями Учетная запись клиента Создание и управление клиентом. Клиенты <-> Группы Связать клиентов с группами.	Настройки почты Учетные записи почты для PostMaster Управление POP3 или IMAP учетными записями для получения почтовых сообщений. Фильтры PostMaster (входящей почты) Фильтрация входящей почты. Сертификаты S/MIME Управление S/MIME сертификатами для шифрования почты. PGP ключи Управления PGP ключами для шифрования почтовых сообщений.
Настройки очередей Очереди Создание и управление очередями. Шаблоны <-> Очереди Связать шаблоны с очередями. Автоответы <-> Очередь Связать очереди с автоответами. Вложения <-> Шаблоны Связать вложения с шаблонами. Подписи Создание и управление подписями.	Настройки заявок Уведомление агентов Управление уведомлениями, посылаемыми агентам. Типы Создание и управление типами заявок. Состояния Создание и управление состояниями заявок. Сервисы Создание и управление сервисами. Соглашения об Уровне Сервиса Создание и управление Соглашениями об Уровне Сервиса (SLA-ми).	Администрирование системы Планировщик задач Управление заданиями, основанными на событиях или времени выполнения. Service Center Manage OTRS Group services. Управление сеансами Управление активными сеансами. Системный журнал Просмотр системных сообщений. Управление Процессами Настройка Процессов Веб-сервисы Создание и управление

OTRS: пример работы

Дайджест

Клиенты

Заявки

Отчеты

Администрирование

Q

Не используйте учетную запись суперпользователя для работы с OTRS! Создайте новых Агентов и работайте с ними.

Процесс планирования зарегистрирован, но может не быть запущен.

Дайджест

Новости о продукте

OTRS 3.3.9 доступен Обновите сейчас (Примечание к релизу - Уровень: Minor)

OTRS 3.3.8 доступен Обновите сейчас (Примечание к релизу - Уровень: Minor)

OTRS 3.3.7 доступен Обновите сейчас (Примечание к релизу - Уровень: Minor)

Заявки с напоминанием

Мои заблокированные заявки (0) | Заявки в моих очередях (0) | Все заявки (0)

	ВОЗРАСТ	TICKET#	ЗАГОЛОВОК
нет			

Эскалированные заявки

Мои заблокированные заявки (0) | Заявки в моих очередях (0) | Все заявки (0)

	ВОЗРАСТ	TICKET#	ЗАГОЛОВОК
нет			

Новые заявки

Мои заблокированные заявки (0) | Заявки в моих очередях (0) | Все заявки (2)

	ВОЗРАСТ	TICKET#	ЗАГОЛОВОК
	147 дн 20 ч	2014042308000025	не работает принтер
	147 дн 21 ч	2014042308000016	Добро пожаловать!


Открытые заявки (требуется ответить)

Мои заблокированные заявки (0) | Заявки в моих очередях (0) | Все заявки (0)

	ВОЗРАСТ	TICKET#	ЗАГОЛОВОК
нет			

Параметры

Статистика за 7 дней



Ближайшие события

нет

Новости OTRS

Can't connect to <http://www.otrs.com/ru/rss.xml>



Положительные характеристики

- Открытый код «PHP»
- Множество дополнительных модулей
- Возможность поддержки производителем (бесплатно, через вопросы на форуме)
- Не требовательна к ресурсам

Отрицательные характеристики

- Бета-версия
- «Из коробки» только Сервис Деск

GLPI: пример работы

GLPI

Оборудование | Поддержка | Управление | Инструменты | Администрирова... | Настройки

Русский | Мои настройки | Помощь | Выйти (root)

Заявки | Проблемы | Планирование | Статистика | Периодические заявки

Домой > Поддержка > Заявки

Список 46

Замечания | Утверждения | Задачи | Решение | Статистика | Затраты | Документы | Проблемы | История изменений (3) | Все

Заявка - ID: 17

Дата открытия

2010-01-01 04:04

Срок выполнения

Назначить SLA

Кем

user01@test.local

Последнее изменение

2010-01-01 04:04 на user01@test.local

Тип

Инцидент

Категория

Статус

В работе (назначена)

Источник запроса

Helpdesk

Срочность

Очень высокая

Утверждение

Не подлежит утверждению

Влияние

Среднее

Связанные элементы

Приоритет

Высокий

Местоположение

Москва Кремль

Участники

Заказчик

user01@test.local

Наблюдатель

Назначено

disp01@test.local

Заголовок

Не работает компьютер, не могу зайти в почту!

Описание

Не работает компьютер, не могу зайти в почту!

0 связанных документа

Связанные заявки

Сохранить

В корзину

Добавить новое замечание

Нет замечаний по этой заявке


1.205 секунда - 9.77 МБ

GLPI 0.84.5 Copyright (C) 2003-2014 by the INDEFNET Development Team.

— 234 —
КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ
СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА
Путешествие в процессы и функции

itSMF
СООБЩЕСТВО ПРОФЕССИОНАЛОВ ITSM

GLPI: пример работы

ОборудованиеПоддержкаУправлениеИнструментыАдминистрирова...Настройки

РусскийМои настройкиПомощьВыйти (root)

ЗаявкиПроблемыПланированиеСтатистикаПериодические заявки

Домой > Поддержка > Заявки

Статус:

Отобразить (количество записей) Текущую страницу в альбомный PDF С 1 по 6 из 6

Действия

ID	Заголовок	Статус	Последнее изменение	Дата открытия	Приоритет	Заказчик	Специалист	Категория	Срок выполнения
<input type="checkbox"/>	12 Замена картриджа	<input type="checkbox"/> В работе (назначена)	2014-04-23 14:02	2014-04-23 14:02	Средний	user01@test.local	disp01@test.local		
<input type="checkbox"/>	10 Всё сломалось.	<input type="checkbox"/> В работе (назначена)	2014-04-23 13:37	2014-04-23 13:37	Средний	user01@test.local			
<input type="checkbox"/>	8 Сломалось всё	<input type="checkbox"/> В работе (назначена)	2014-04-23 13:27	2014-04-23 13:27	Средний	ura@test.local			
<input type="checkbox"/>	17 Не работает компьютер, не могу зайти в почту!	<input type="checkbox"/> В работе (назначена)	2010-01-01 04:04	2010-01-01 04:04	Высокий	user01@test.local	disp01@test.local		
<input type="checkbox"/>	18 12345	<input type="checkbox"/> В работе (назначена)	2010-01-01 03:05	2010-01-01 03:04	Средний	ura user01@test.local	disp01@test.local		
<input type="checkbox"/>	11 Всё сломалось окончательно.	<input type="checkbox"/> В работе (назначена)	2010-01-01 03:03	2014-04-23 13:51	Средний	user01@test.local	disp01@test.local		
ID	Заголовок	Статус	Последнее изменение	Дата открытия	Приоритет	Заказчик	Специалист	Категория	Срок выполнения

Действия

Отобразить (количество записей) С 1 по 6 из 6

В 937 секунд - 7.77 МБ

GLPI 0.84.5 Copyright (C) 2003-2014 by the INDEFNET Development Team.

Ocsinventory-ng

Положительные характеристики

- Мульти-платформенность
- Открытый код
- Интеграция на уровне БД с другим ПО
- Возможность поддержки производителем
- Не требовательна к ресурсам

Отрицательные характеристики

- Нет документации на русском языке
- Необходимость установка клиента

Ocsinventory-ng пример



SECURITY ALERT!

The default SQL login/password is activate on your database: ocsweb

Ver. 2.1.2



Show: 20

Restrict view: Filter

Add column:

1 Result(s) (Download)

Account info: TAG	Last inventory	Computer	User	Operating system	RAM (MB)	CPU (MHz)	Select	Delete
NA	2014-08-06 01:55:37	YURIYNS	Yuriy	Microsoft Windows 7 Домашняя расширенная	4096	2301	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



Ocsinventory-ng пример

Name: YURIYNBS
Userdomain: YuriyNBS
User: Yuriy
OS Name: Microsoft Windows 7 Домашняя расширенная
Service pack: Service Pack 1
Windows licence: 00359-OEM-8992687-00015
User agent: OCS-NG_WINDOWS_AGENT_v2.1.1.1
Last inventory: 08/06/2014 01:55:37
Uuid: 585185A0-1DD2-11B2-8000-F396243A5C23
Export: [XML](#)

Domain: WORKGROUP
IP address: 192.168.0.68 [WOL](#)
Swap: 8017
OS Version: 6.1.7601
Windows user: Yuriy
Windows key: CQBVJ-93697-PWB9R-4K7W4-2BT4J
Memory: 4096
Last contact: 08/06/2014 01:55:37
Architecture: x86 64 bit



TAG

TAG

NA



EN 12:39 18.09.2014

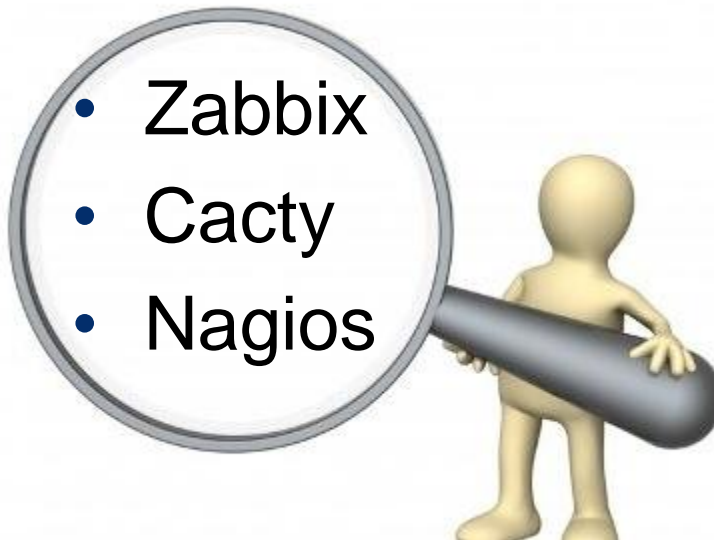


— 2014 —
КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ
СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА
Путешествие в процесс и функции

itSMF
СООБЩЕСТВО ПРОФЕССИОНАЛОВ ITSM

Управление событиями и мониторинг

- Zabbix
- Cacty
- Nagios



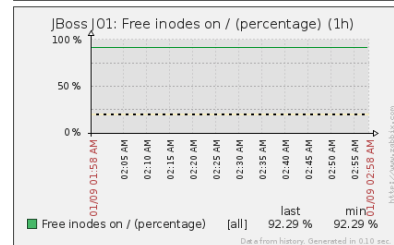
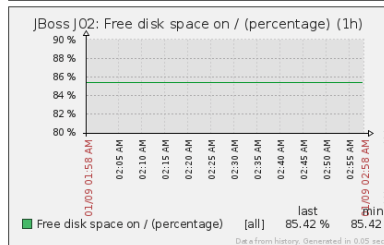
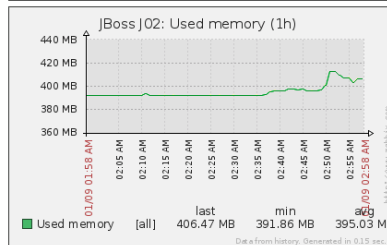
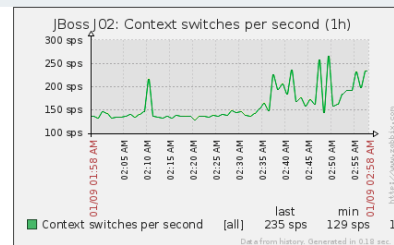
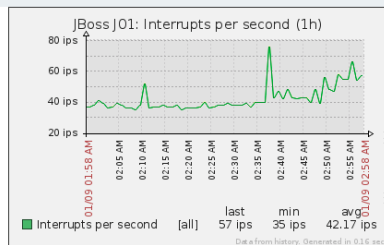
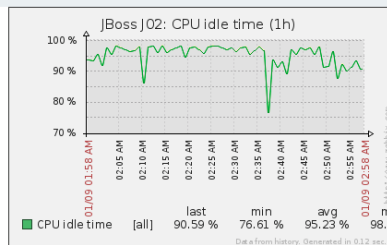
Zabbix: управление событиями и мониторинг

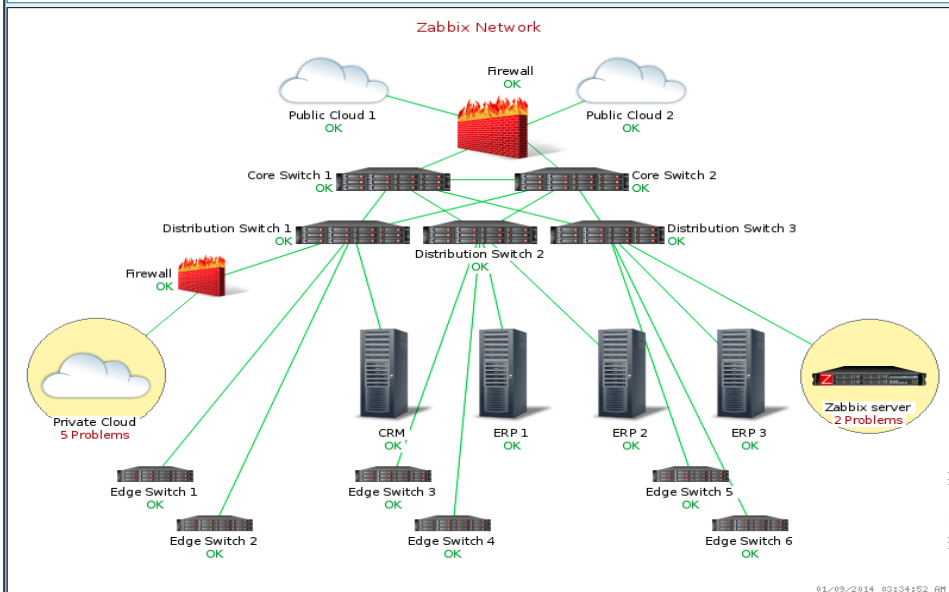
Положительные характеристики

- Открытый код
- Мониторинг активного оборудования по протоколу «SNMP»
- Возможность поддержки производителем (платно, через вопросы на форуме, проводится обучение на русском)
- Не требовательна к ресурсам

Отрицательные характеристики

- «Из коробки» только мониторинг





Састу: управление событиями и мониторинг

Положительные характеристики

- Открытый код
- Мониторинг активного оборудования по протоколу «SNMP»
- Возможность поддержки производителем (платно, бесплатно - через вопросы на форуме)
- Не требовательна к ресурсам

Отрицательные характеристики

- Русский язык «не родной»

Nagios: Управление событиями и мониторинг

Положительные характеристики

- Открытый код
- Мониторинг активного оборудования по протоколу «SNMP»
- Возможность поддержки производителем (платно, бесплатно - через вопросы на форуме)
- Не требовательна к ресурсам

Отрицательные характеристики

- Русский язык «не родной»

Управление доступностью, управление непрерывностью и управление мощностью



- Системы резервного копирования
- Системы виртуализации
- Кластеры



- **Vacula**
 - ✓ Сетевая система резервирования, хранения и восстановления данных, корпоративного уровня
 - ✓ Мульти-платформенная и очень мощная
 - ✓ К минусам можно отнести администрирование путём редактирования конфигурационных файлов, но, для этих целей, есть сторонние приложения (фронтэнды)

- **BackupPC**

Быстрая и удобная программа, позволяет восстановить систему на голое железо из сетевого образа

- **Amanda**

Мощное средство резервного копирования, среднего сегмента. К преимуществам программы, относится возможность создавать копии разделов дисков

Системы виртуализации: управление непрерывностью, управление доступностью и управление мощностью



- XEN
- KVM
- Фронтэнды и надстройки



Гипервизор

- **XEN**

Гипервизор. Работает с процессорными инструкциями напрямую. Разделяет «железные» ресурсы, между выполняемыми виртуальными машинами. Встроен в ядро Linux, на уровне подгружаемых модулей

- **KVM**

Гипервизор. Работает с процессорными инструкциями напрямую. Разделяет «железные» ресурсы, между выполняемыми виртуальными машинами. Встроен в ядро Linux, на уровне подгружаемых модулей

- **OpenVZ**

Виртуальная среда, встроенная в ядро Linux. Позволяет выполнять несколько ОС на одном ядре. Выполняемые приложения, разделяют между собой память и процессорное время (настраиваемые параметры). Отличное решение без потери производительности, к сожалению, только для Linux систем. Часто подвергается критике, в связи с возможностью доступа к данным разных систем. Случаев взлома не зафиксировано, но надо это учитывать, при построении высокозащищённых систем

Heartbeat

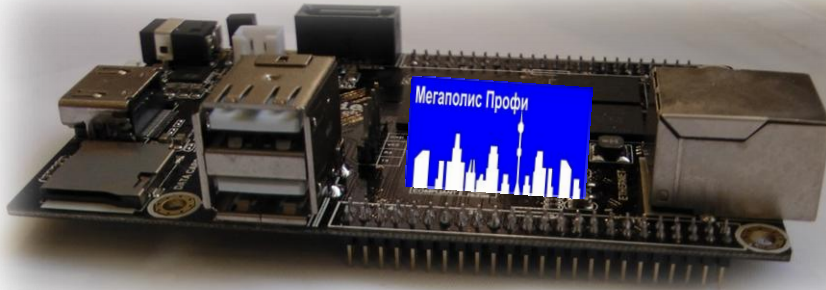
Стандарт Де-факто, для свободно распространяемых систем

- встроен в ядро Linux на уровне модулей,
- поддерживает все основные типы кластеризации.

Мощнейшая система, в последних версиях сама имеет распределённую структуру и не зависит от какого-либо ведущего (главного) сервера в кластере

Конфигурируется командной строкой и конфигурационными файлами, имеет множество удобных фронтэндов

Заключение



- Почему большинство компаний работают с платным ПО?
- Всего доброго

Спасибо за внимание!
Ждем Вас на стенде, на сайте и на курсах!
www.megapolis-profi.ru

