



Создание эффективной системы учета ИТ- активов

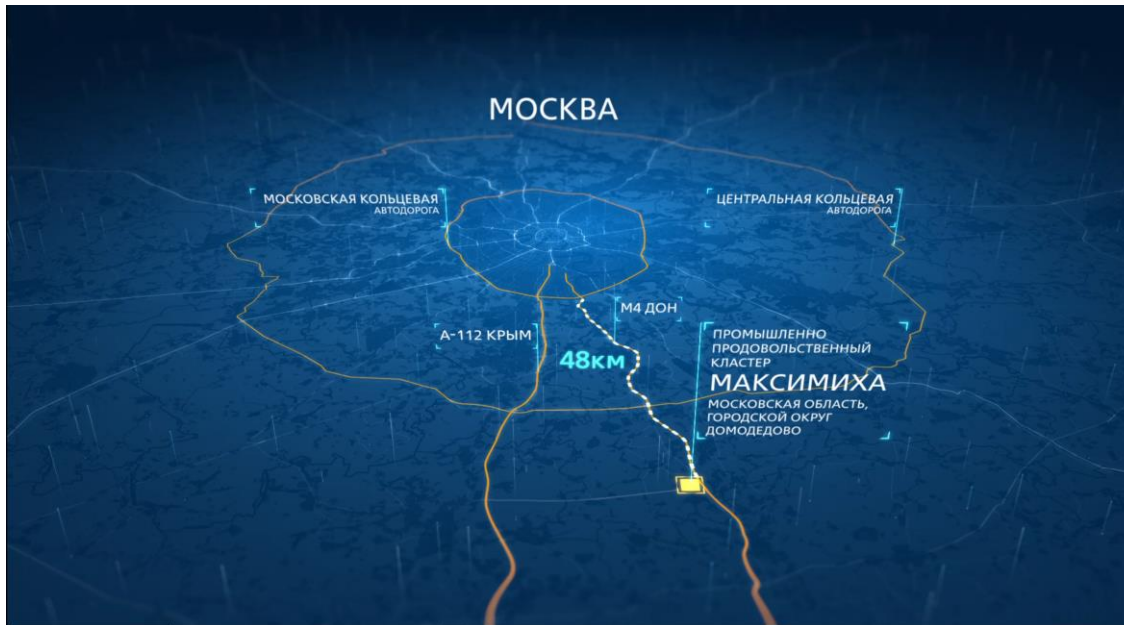
Дмитрий Медведев
Начальник отдела информационных
технологий
VTB Недвижимость
✉ medvedev_da@vtbr.ru



Группа компаний ВТБ Недвижимость

На сегодняшний день группа компаний ВТБ Недвижимость состоит из нескольких юридических лиц и занимается строительством двух крупных объектов на территории Московской области: промышленно-продовольственного кластера «Косино» и мультимодального центра «Усады» на территории особой экономической зоны «Максимиха» в городском округе Домодедово.

Частью ППК «Косино» станет крупнейший логистический центр, а в непосредственной близости к кластеру будет построен железнодорожный центр «Усады», для организации перевозок по России и странам ближнего зарубежья.



Цели

Главной целью проекта было организовать учет ИТ-активов в условиях роста Группы компаний. Нам предстояло полностью изменить существующий способ управления ИТ-активами.

Группа компаний за год выросла более чем в три раза и эти цифры продолжают расти. Рост штатной численности влечет за собой увеличение числа оборудования, лицензий, количества поставщиков, появляются удаленные офисы, стройгородки. Эти условия стали отправной точкой проекта.

Мы решили создать многоуровневую систему для организации и управления ИТ-активами

Задачи

Стратегической необходимостью для дальнейшего успешного развития стала задача по созданию **простой и понятной системы учета и организации ИТ-активов**, которая поможет более эффективно использовать ресурсы, избегать ненужных закупок, накапливать и использовать статистику по проблемам с оборудованием, контролировать сроки действия лицензий программного обеспечения и запас расходных материалов.

1. Разработка порядка наименования оборудования

Пример реализации:
HPЕВ – А087
HPZВ – М017
HPZ4 – U038



2. Выбор и внедрение системы учета ИТ-активов

Для организации учета ИТ-активов был выбран Свободный менеджер ИТ-инфраструктуры **GLPI** (Gestionnaire libre de parc informatique), Распространяемый по универсальной общественной лицензии GNU GPL (General Public License).



3. Сбор информации об используемых ИТ-активах

Для выполнения задачи мы использовали плагин FusionInventory для GLPI. Информация по лицензиям ПО и неуправляемым устройствам – в ручном варианте.



6. Внедрение модуля Service Desk

- прием ИТ-заявок из разных источников;
- привязка заявок к ИТ-активам;
- разработка и внедрение правил обработки ИТ-заявок.



5. Разработка модели жизненного цикла для ИТ-активов

- планирование;
- закупка;
- ввод в эксплуатацию;
- добавление информации о контракте, поставщике, гарантийных обязательствах;
- добавление информации о выдаче оборудования, местоположению, статусе.



4. Формирование наклеек с инвентарными номерами и штрихкодами



Этапы внедрения

Порядок наименования – использование понятных сокращений

01

HPЕВ-M087

HP Elite Book #87 ООО «ММЦ Усады» - «М» - номер 87

02

HPZВ-P077

HP ZenBook #77 ООО «ППК Косино» - «Р» - номер 77

03

HPZ4-U091

HP Z4 Workstation ООО «Управление проектами Т3» – «U» – номер 91

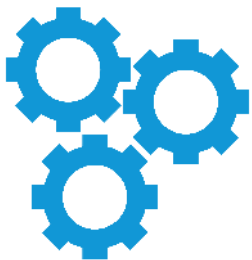
Такой подход позволил частично идентифицировать оборудование (например принадлежность к компании) даже без доступа в систему учета.

Выбор системы учета ИТ-активов

Функциональные

ВОЗМОЖНОСТИ

Учет оборудования, лицензий, поставщиков, договоров, бюджетов, расходных материалов, распределение оборудования по серверным стойкам, возможность учета оборудования по организациям, наличие базы знаний.



Модуль Service Desk

- возможность приема ИТ-заявок из разных источников.
- возможность привязки ИТ-заявок к ИТ-активам и накопления статистики;
- возможность создания разделов базы знаний по типовым заявкам;
- возможность создания правил автоматической обработки ИТ-заявок.



GNU GPL (General Public License)



Универсальная общественная лицензия, предоставляющая права копировать, модифицировать, распространять (в том числе на коммерческой основе) программное обеспечение.

FusionInventory

Возможность использования плагина для автоматизированной инвентаризации оборудования и программного обеспечения.



Основные этапы

01

Автоматизированный сбор информации об используемом оборудовании плагином Fusion Inventory

02

Ручное добавление в систему информации по неуправляемым ИТ-активам, сетевому оборудованию, лицензиям на ПО, сим-картам, проекторам и т.д.

03

Ручное добавление в систему договоров, информации о поставщиках, гарантийных обязательствах, стоимости оборудования, местоположению.

VTB НЕДВИЖИМОСТЬ

Активы Поддержка Управление Инструменты Плагины Администрирование Настройки

Домой Активы Компьютеры + 🔍 📄

ООО "VTB Недвижимость" (структура) Super-Admin

К < [иконка] НРЕВ-U11 (ООО "VTB Недвижимость" > ООО "Управление проектами ТЗ") 16/17 > X

Компьютер	Компьютер	ООО "VTB Недвижимость" > ООО "Управление проектами ТЗ"	Подчинённые организации
Операционные сист... 1	Наименование	НРЕВ-U11	Статус
Компоненты 30	Местоположение	-----	Выдан пользователю
Разделы 3	Специалист ответственный за оборудование	-----	Notebook
Программное обесп... 157	Группа, ответственная за оборудование	-----	HP
Подключения 1	Телефон контактного лица	-----	HP EliteBook 850 G7 Notebook PC
Сетевые порты 9	Контактное лицо	demin_mi@VTBRLTY	Серийный номер
Управление	Пользователь	..Демин Максим	5CG1042343
Договоры 1	Группа	-----	Инвентарный номер
Документы 1	Домен	VTBRLTY.COM	-----
Виртуализация	Уникальный номер (UUID)	12ACA14C-E6AC-49D3-8F	Комментарии
Антивирусы 1	Источник обновлений	-----	22.11.2021 Выдан ноутбук и монитор для работы на площадке (Демин Максим - УПТЗ).
База знаний			

VTB НЕДВИЖИМОСТЬ

Активы Поддержка Управление

Домой Активы Компьютеры Расходные материалы

Мониторы Телефоны

Программное обеспечение Стойки

Сетевое устройство Корпуса

Устройства

Принтеры

Картриджи

Распределители питания

Неуправляемое устройство

Глобально

Отображать (количество записей) 15

Действие

Формирование наклеек с инвентарными номерами и штрих-кодом

Основные этапы

01 Выгрузка списка ИТ-активов (инвентарный номер, тип устройства, наименование)

02 Формирование таблицы со штрих-кодами для обеспечения возможности считывания сканером при проведении инвентаризации



Коммутатор
Catalyst 2960-X
CAT2960-X-1



Коммутатор
Catalyst 2960-X
CAT2960-X-2



Сетевое хранилище
Synology DS1019+
NAS-SYN1



Ноутбук
HP EliteBook 850 G6
HPЕВ-006



Ноутбук
HP EliteBook 850 G7
HPЕВ-015



Ноутбук
HP EliteBook 850 G8
HPЕВ-M11



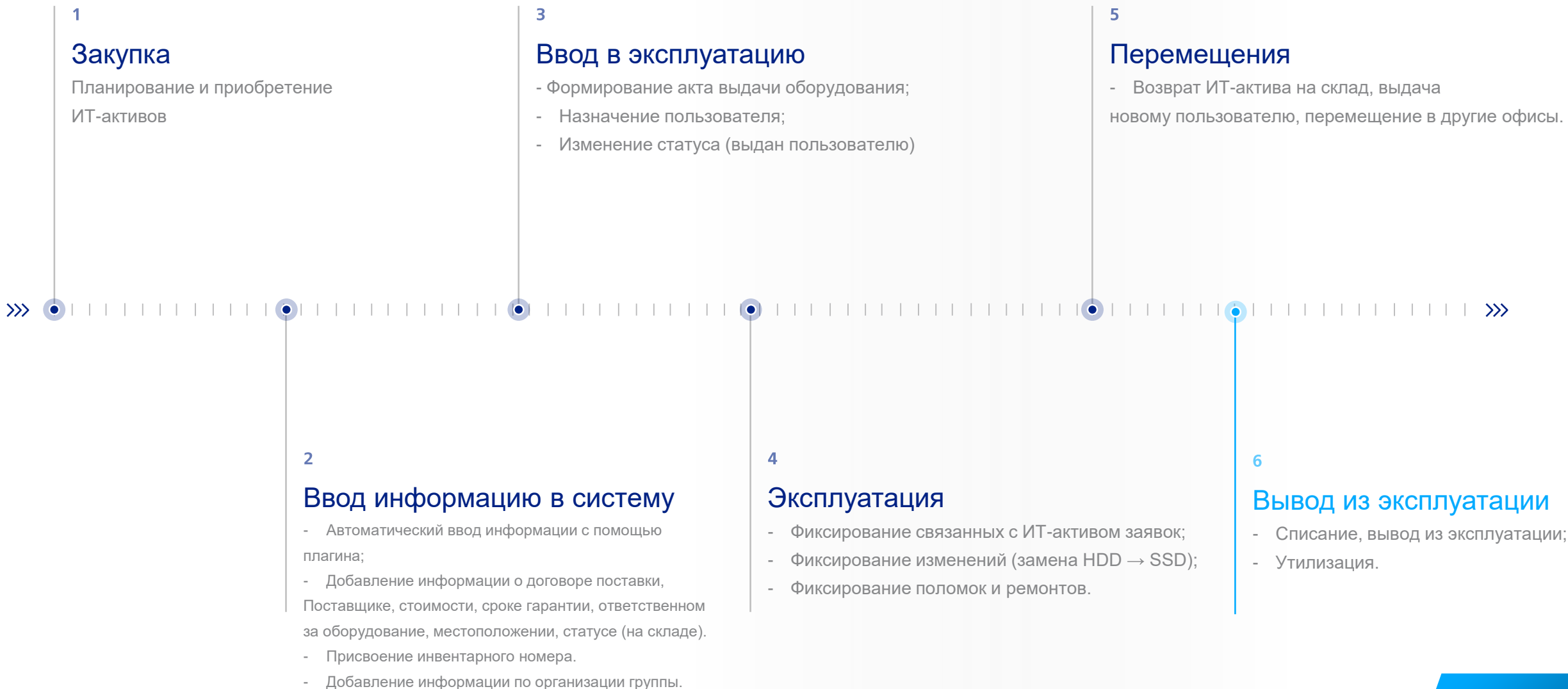
Зарядное устройство
HP EliteBook 850 G8
HPЕВ-M11



Ноутбук
HP EliteBook 850 G7
HPЕВ-018



Разработка модели жизненного цикла ИТ-активов



Основные этапы

- 01 Разработка справочника категорий ИТ-заявок, формирование команд ИТ-поддержки в системе
- 02 Настройка каналов приема ИТ-заявок (по почте, из веб-интерфейса, из системы электронного документооборота)
- 03 Настройка правил назначения и обработки ИТ-заявок в системе.

829	Задача: Создан документ "Заявка на услуги между подразделениями (№ 427 от 02.11.2021) (ИТ Заявка)" от 02.11.2021 17:25:25	ООО "ВТБ Недвижимость"	В работе (назначена)	2021-11-02 18:37	2021-11-02 18:00	Средний	Силантьева Наталья	Дмитриев Михаил	1С: Предприятие > Документооборот (СЭД)	
827	FW: Проблема в ЗНЗ/поступлении т/у	ООО "ВТБ Недвижимость"	В работе (назначена)	2021-11-02 12:15	2021-11-02 12:14	Средний	Медведев Дмитрий	Дмитриев Михаил	1С: Предприятие > БитФинанс - Управленческий учет	
823	Задача: Создан документ "ИТ-заявка 1С Предприятие 8.3 - Документооборот С.В. Бушнев (№ 426 от 01.11.2021) (ИТ Заявка)" от 01.11.2021 19:50:28	ООО "ВТБ Недвижимость"	В работе (назначена)	2021-11-02 08:49	2021-11-01 19:55	Средний	Бушнев Сергей	Дмитриев Михаил	1С: Предприятие > Документооборот (СЭД)	
ID	Заголовок	Организация	Статус	Последнее изменение	Дата открытия	Приоритет	Инициатор запроса - Инициатор запроса	Назначено - Специалист	Категория	Время до решения

Скриншоты системы учета ИТ-активов

Скриншот системы учета ИТ-активов. В меню 'Активы' выбран пункт 'Компьютеры'. Всплывающее меню предлагает следующие категории: Компьютеры, Расходные материалы, Телефоны, Стойки, Корпуса, Распределители питания, Неуправляемое устройство, Глобально, Программное обеспечение, Сетевое устройство, Устройства, Принтеры, Картриджи.

Скриншот системы учета ИТ-активов. В меню 'Активы' выбран пункт 'Компьютеры'. Отображается таблица с данными об оборудовании:

Наименование	Организация	Статус	Пользователь	Производитель	Компоненты - Память	Серийный номер	Тип	Модель	Последнее изменение	Компоненты - Процессор
PD-G5-009	ООО "ВТБ Недвижимость"	Установлено	Комарова Елена	HP	16 Гб	CZC011CZ0W	Desktop	HP ProDesk 600 G5 SFF	2021-11-24 10:27	Intel(R) Core(TM) i5-9500 CPU @ 3.00GHz
PD-G5-015	ООО "ВТБ Недвижимость"	Установлено	Болденкова Наталья	HP	16 Гб	CZC011CZ0Z	Desktop	HP ProDesk 600 G5 SFF	2021-11-23 22:24	Intel(R) Core(TM) i5-

Скриншот системы учета ИТ-активов. В меню 'Активы' выбран пункт 'Картриджи'. Отображается таблица с данными о картриджах:

Наименование	Организация	Артикул	Тип	Производитель	Местоположение	Картриджи	Финансовая и административная информация - Дата списания
HP 824A - Cyan Image Drum (Барабан)	ООО "ВТБ Недвижимость"	CB385A	Лазерный барабан			Всего 7 Новый 6 Установленный 1 Отработаны 0	
HP CB390A - Black	ООО "ВТБ Недвижимость"	CB390A	Лазерный картридж	HP	Склад ИТ	Всего 10 Новый 7 Установленных 3 Отработаны 0	
HP 824A желтый	ООО "ВТБ Недвижимость"	CB382A	Лазерный картридж	HP	Склад ИТ	Всего 4 Новый 4 Установлены 0 Отработаны 0	
HP 824A пурпурный	ООО "ВТБ Недвижимость"	CB383A	Лазерный картридж	HP	Склад ИТ	Всего 4 Новый 3 Установленный 1 Отработаны 0	

Скриншот системы учета ИТ-активов. В меню 'Активы' выбран пункт 'Компьютеры'. Отображается подробная информация об оборудовании:

Компьютер: Операционные сист... 1, Компоненты 30, Разделы 3, Программное обесп... 157, Подключения 1, Сетевые порты 9, Управление, Договоры 1, Документы 1, Виртуализация, Антивирусы 1, База знаний, Заявки, Проблемы, Изменения.

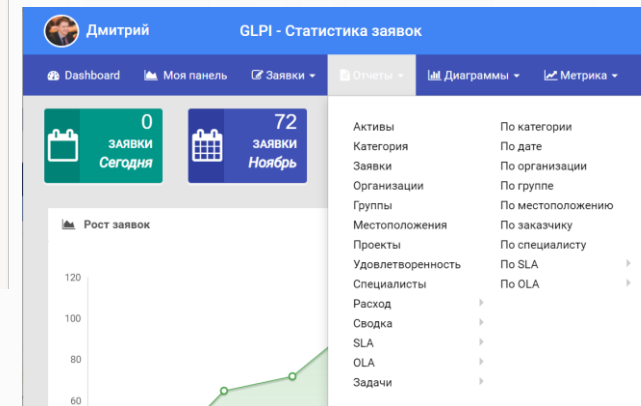
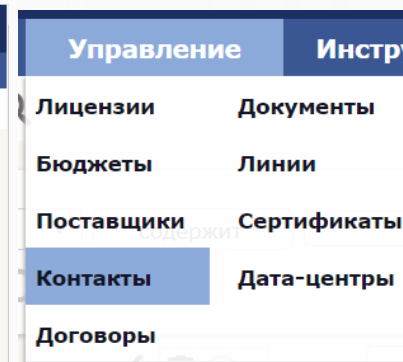
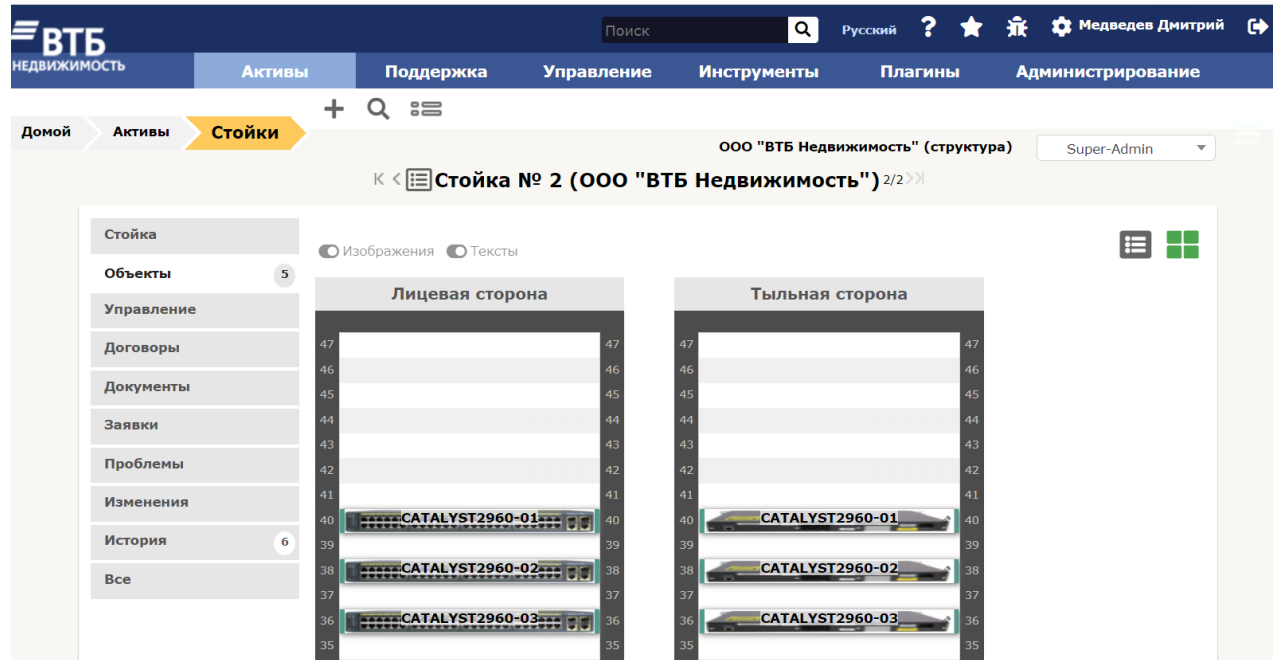
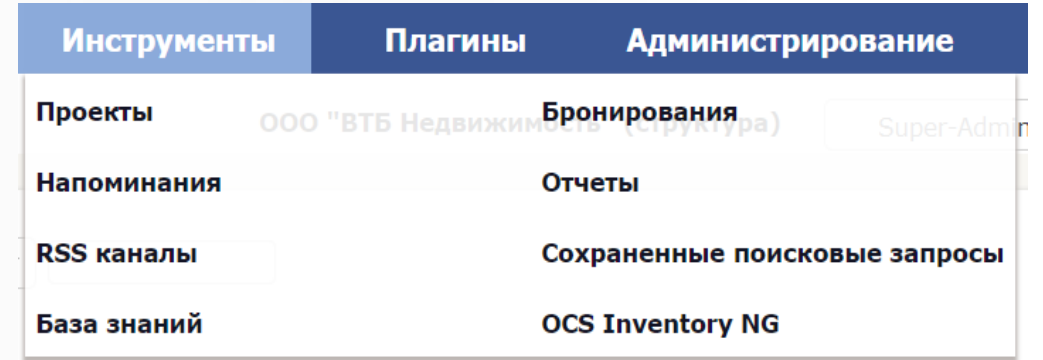
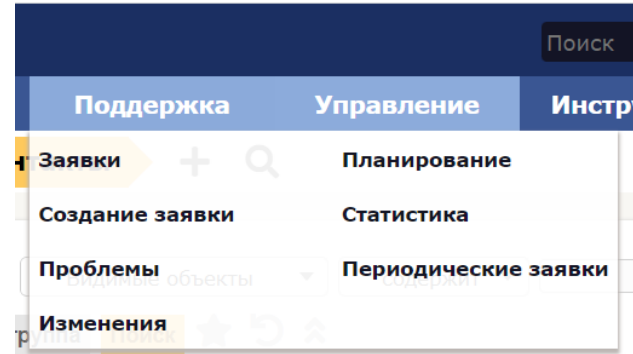
Наименование: НРЕВ-U11 (ООО "ВТБ Недвижимость" > ООО "Управление проектами ТЗ") 10/17 > X

Компьютер: ООО "ВТБ Недвижимость" > ООО "Управление проектами ТЗ", Подчиненные организации: Нет

Статус: Выдан пользователю, Тип: Notebook, Производитель: HP, Модель: HP EliteBook 850 G7 Notebook PC, Серийный номер: 5CG1042343, Контактное лицо: demin_mi@VTBRLTY, Пользователь: Демин Максим, Домен: VTBRLTY.COM, Уникальный номер (UUID): 12ACA14C-E6AC-49D3-8F, Источник обновлений: ...

Комментарии: 22.11.2021 Выдан ноутбук и монитор для работы на площадке

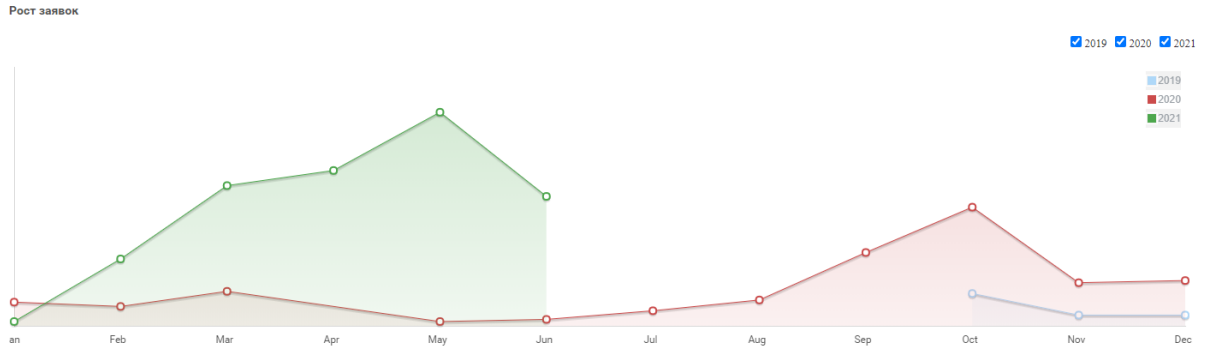
Скриншоты системы учета ИТ-активов



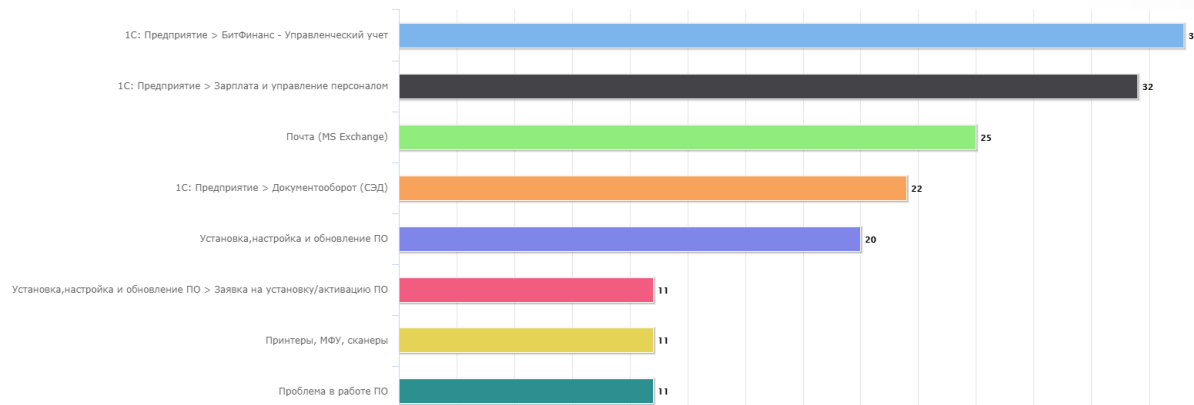
Скриншоты системы учета ИТ-активов



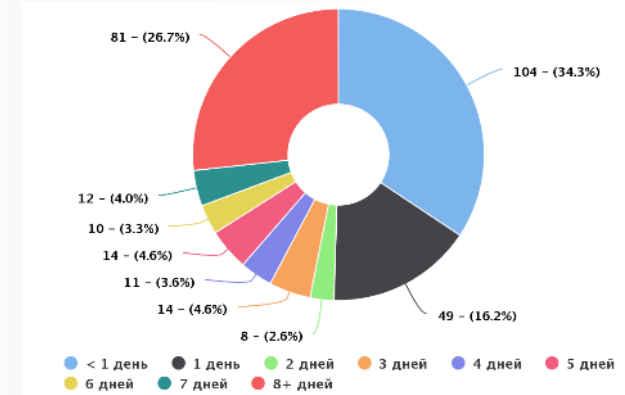
Динамика ИТ-заявок



Распределение заявок по категориям



Время решения заявок



Информация по ИТ-активам



Результаты

- 01 **Точный учет оборудования и лицензий.** Можно легко отследить, какое оборудование закреплено за компанией и конкретным сотрудником.
- 02 **Планирование ИТ-ресурсов стало проще и эффективнее.** Свободное оборудование и ПО отображаются в системе. Легко контролировать остатки расходных материалов
- 03 Система **автоматически оповещает** компании и ответственных сотрудников о приближении окончания срока действия ПО или гарантии
- 04 ИТ-службы компаний получили возможность **накапливать статистику по отказам оборудования** и набирать **базу знаний**, анализируя типовые проблемы
- 05 Возможность формирования **отчетов** по различным параметрам (организации, категории, статусы, специалисты и др.).

Результаты

- Все оборудование по компании, сотруднику, договору или поставщику в пару кликов
- Быстрый доступ к остаткам оборудования на складе по компаниям или категориям активов
- Заблаговременное предупреждение позволяет стартовать работу по продлению заранее
- Учет информации при планировании. Проблемные модели, типовые решения.
- Быстрое формирование отчетов с возможностью гибкой настройки фильтров.

Учитывая задачи и обстоятельства проекта, мы внедрили эффективную, подробную и многоуровневую систему учета ИТ-активов, с которой удобно работать

В процессе внедрения мы поняли, что у некоторых пользователей были сложности с интерфейсом подачи заявок в GLPI. На текущий момент мы реализовали интерфейс для подачи ИТ-заявок из корпоративной системы электронного документооборота (привычный для пользователей и максимально упрощенный интерфейс).

Спасибо за внимание!



Дмитрий Медведев

Начальник отдела ИТ
ВТБ Недвижимость
123112, Москва, Пресненская наб. 10
Блок А
Тел. + 7 (495) 775-1770, доб. 127
✉: medvedev_da@vtbr.ru