

stki.info

schwarzkopf

THE KNOWLEDGE INTEGRATORS Moshav Bnei Zion P.O.Box 151, 60910 Israel Tel. 972-9-7907000 Fax. 972-97442444

stki.info

schwarzkopf

THE KNOWLEDGE INTEGRATORS

סיכום מפגש שולחן-עגול

IT Asset Management

מנחי המפגש: גלית פיין ופיני כהן

לקוחות נכבדים שלום,

תודה על השתתפותכם במפגש שולחן עגול Round Table בנושא ניהול נכסי IT. מצ"ב סיכום עקרי הדברים שעלו במהלך המפגש. אין בסיכום זה המלצה גורפת ללקוחות, אלא מתן פרספקטיבה והצגה של ההתלבטויות שעלו במפגש כלומר "מהשטח". מפגש זה עסק בניהול, ניטור ובקרה של נכסי ה-IT: חומרה ותוכנה, ניהול רישיונות, ותנאי חוזים. רוב משתתפי הדיון הנם מנהלי מחלקת תשתיות, מנהלי לוגיסטיקה ורכש, מנהלי מח' תמיכה ושירות ממגוון סקטורים – טלקום, שירותים פיננסיים, ציבורי, תעשייה, ובריאות. אחד הדברים שבלט בדיון הנו השונות הגבוהה בין הארגונים במידת הטיפול בנכסי IT. ישנם ארגונים שנמצאים במצב בו ישנה תמונה טובה של ניהול הנכסים – איזה חומרות ותוכנות מ ותקנות, תוך קישור מידע זה למערכות ERP (מלאי, רכש) ולמערכות Service Desk. לעומת זאת, ישנם ארגונים ללא ידע ממשי לגבי מצאי חומרה תוכנה.

ניהול נכסי IT חייב לכלול קשר בין שלושה רכיבים מרכזיים:

1. מערכות ה-ERP בארגון הכוללות מידע על רכש ומלאי (כפי שמופיע בספרי החברה)
2. מערכות Asset האוספות מידע מהשטח לגבי מה מותקן בפועל.
3. מערכות Service Desk, אשר משמשות ככלי למתן שירות בארגון.

מערכות משיקות נוספות:

1. מערכות שליטה ובקרה שונות - זיהוי תקלות בזמן אמת
2. כלים ל- configuration management, בהם אנשי הסיסטם רושמים כל פרט לגבי השינויים הטכניים שמתבצעים בסביבה (לדוגמה שינויים ב- registry, גרסאות DLL, אחראי מערכת במקרה של תקלה וכד').
3. מערכות קונסול של אבטחת מידע

ישנם ארגונים, אשר משתמשים במוצרים לחבילות, אבל אותם ארגונים שהגיעו לרמה הגבוהה ביותר מבחינת ניהול נכסים משתמשים לעיתים בכלים \scripts, אשר פותחו בארגון. גם לארגונים שהגיעו לרמה טובה יחסית של ניהול נכסי ה-IT ישנם אתגרים לא פשוטים. הארגונים מזהים אילו תוכנות מותקנות במחשבים (ומשייכים אותם למלאי הארגוני), אולם מידת השימוש האמיתית (כמה פעמים משתמשים בתוכנה באמת ולא רק פותחים אותה ומשאירים אותה ללא שימוש), וסוג השימוש (האם פתיחת התוכנה לצורך ביצוע שינויים או רק לצורך read-only) הנם בעייתיים. ארגונים אלו שוקלים גם שימוש בטכנולוגיות מתקדמות, כגון RFID, בעיקר לסביבת ה-data center. כל הארגונים ציינו כי תפעול נכסי ה-IT מחייב תמיד טיפול ידני. לא ניתן לזהות את כל סוגי הציוד (טלפוניה, מסכים, וכד') וגם זיהוי תוכנות, למרות שבונים קטלוג תוכנות ומאפייני זיהוי של התוכנות, אינו שלם. לכן, גם ספירת מלאי ידנית וגם התאמות ידניות של הספירה. בד"כ על החומרה מצמידים ברקוד אשר מקל על מלאכת הספירה.

סוגיה מרכזית נוספת, אשר עלתה היא **סיבוכיות התחום של רישיונות תוכנה**. הן מבחינת רישום במערכות הארגון והן מבחינת המעקב על השימוש בפועל:

- רישיונות לפיתוח או הדרכה למול רישיונות לייצור
- רישיונות לייצור למול רישיונות ל-DRP
- תוכנות שנמצאות בניסוי
- רישיונות שנתקבלו כ- בונוס (ב-ERP רשום העסקה התבצעה של 10 רישיונות, אבל הספק העניק 3 רישיונות בונוס נוספים).
- Site License לחלק מהארגון
- רישיונות זמניים (לצורך פרויקט ספציפי)

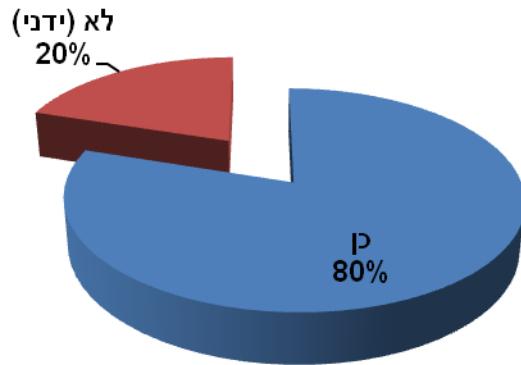
ארגונים משקיעים מאמצים רבים לשיפור מתמיד בתחומים אלו הן בגלל הצורך להורדת עלויות, והן הצורך למעקב אחרי שימוש, בכדי שלא יהיה שימוש מעבר לכמות שנרכשה על ידי הארגון, ולעיתים ספציפית בגלל רגולציות, כגון SOX. **ככל שישנם נהלים סדורים יותר וקשיחים (למשתמש סופי אין היכולת להתקין תוכנה או חומרה – רק באמצעות תהליך מוסדר) משימת ניהול המצאי קלה יותר.**

להלן פירוט סיכום הדיון:

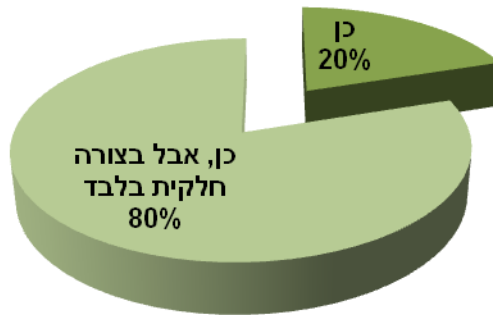
- 5.....אתגרים עיקריים כפי שעלו בדיון:
- 6.....המלצות:
- 7.....מגזר ההי-טק.
- 8.....מגזר פיננסי.
- 8.....מגזר ביטוח.
- 9.....סקטור ציבורי.
- 10.....מגזר הטלקום.

להלן סיכום תמונת המצב כפי שעלתה בשאלונים, אשר מולאו במהלך הדיון:

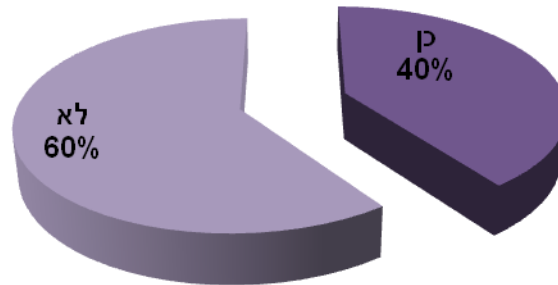
**האם ארגונך עושה שימוש בכלים
 לאיתור נכסים (Discovery)?**



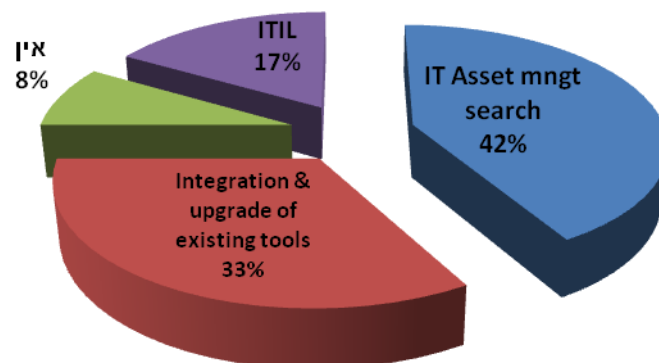
**האם ארגונך עושה שימוש בכלים
 לניהול נכסי IT (Asset mngt)?**



האם ארגוןך עושה שימוש בכלים לניהול תוכנות (License mngt)?



תוכניות הארגונים לשנת 2009



אתגרים עיקריים כפי שעלו בדיון:

- מעקב מלא אחרי השינויים של הנכסי ה-IT, אחרי כניסתם לארגון
- חיבור של מערכות לניהול נכסים למערכות ERP, ל-Help Desk
- זיהוי תוכנות בצורה חד-חד ערכית.
- מערכות לניהול נכסי IT הן מורכבות, יקרות ודורשות משאבים רבים לניהולן.
- לאיזה רמת גילוי כדאי לשאוף? רוב המוצרים מטפלים ב-SNMP, אולם לא כל הציוד מתגלה ברמה זו. לדוגמה, ברמת התקשורת, המכשיר הראשי מתגלה, אולם כרטיסים בתוכו, שכל אחד עולה \$K10, לא מתגלים ולכן לא מנוהלים.
- מעקב אחרי צורת השימוש בתוכנות. לדוגמה, תוכנות read-only בשימוש רחב
- מעקב אחרי רישיונות ההדרכה מול רישיונות הפיתוח
- טיפול הרישיונות זמניים מול רישיונות קבועים. פג תוקף של רישיונות תוכנה.

- באיזה צורה יש לבצע שיוך של ציוד בארגון? האם כל עובד צריך לחתום על ציוד? האם מנהל המחלקה? חומרה בלבד? וכד'.
- כיצד להפריד בין פריטים שונים מסוג זה? לדוגמה, ארגון רוצה לעקוב אחרי עכברים יקרים אבל אינו רוצה לעקוב אחרי עכברים זולים.
- לקוחות טוענים שישנם הרבה כלים לטיפול במשימות קרובות – ERP, Service Desk, מערכות Asset, סביבת Configuration Management, מערכת שליטה ובקרה, אבטחת מידע ו-CMDB. כלומר יותר מידי מערכות שמחייבות תחזוקה ידע ובניית ממשקים.
- טיפול ב-Capacity Planning – מזהים שהדיסק עומד להתמלא ולכן יש צורך בהזמנה של דיסק נוסף.
- בעיה קשה במיוחד – תחנות שלא מחוברות לרשת הארגונית (אחד הארגונים ציין שמדובר על כ-10% מסה"כ תחנות הקצה). כנ"ל לגבי שרתים וציודים נוספים.

המלצות:

- בזמן פתיחת קריאת שירות ב-Service Desk ישנה הזדמנות טובה לבדוק את מצאי החומרה והתוכנה במחשב ולהשוות תמונה זו למה שרשום במערכות.
- ללא כל קשר לרמת הביצועים הגבוהה של כלי Asset mngt, תמיד יש פערים בין הנתונים במערכות לבין תמונת המצב האמיתית עם צורך בהתערבות ידנית. חשוב לוודא ש"הגולם לא יקום על יצרו", כלומר, לא להיכנס להשקעה אדירה בשביל חסכון פוטנציאלי קטן.
- תמיד תהיה חשיפה מסוימת, גם כאשר מנסים להיות ברישוי מלא, ללא בזבזים. חשוב לדאוג שלא תהיה חשיפה למוצרים יקרים ובעייתיים, ושלא תארך זמן רב.
- תשלום על מוצרי תוכנה יקרים למערכות הפעלה ולא ל-DRP
- מומלץ לדעת למה משמש כל שרת.
- רישיונות שנתקבלו כבנוס או הרישיונות לייצור כדאי לרשום בעלות "0" ולהמשיך לנהל אותם במערכת

מגזר ההי-טק

חומרה

ארגון גלובלי משתמשים ב- clarify ל- service desk וגם ל- asset management. כלי discovery בפיתוח עצמי מנטר שרתים, תחנות קצה ותוכנות: איפה מותקנות, ותדירות השימוש. בצד החומרה משתמשים ב- SMS2003. עשו בחינות של גילוי SW עם גרסאות חדשות של SMS – וקיבלו תוצאות די טובות. יחד עם זאת, ממשיכים עדיין להשתמש במוצר שפיתחו בעצמם גם לניטור

שרתי unix linux, מגלים באמצעות כלים שפתחו באופן עצמאי בעלי ממשק למערכת ERP. כשמדווח "receiving" ב- ERP, כלומר כאשר חומרה/תוכנה מגיעה למחסן, זה מגיע ל- clarify. כל כניסה ויציאה מהמחסן נרשמים. למעט מקלדות ועכברים זולים, ראשי דיו וכד'. לקוח משתמש במק"טים שלהם, ולכן אין מוצר שמופיע מספר פעמים במק"טים שונים. ב- clarify הציוד משויך למשתמש, לעומת זאת ב- ERP שם המשתמש לא מופיע. ללקוח אין מרכזי עלות, אך יחד עם זאת יש סוגיה של legal entities: מה ניתן להעביר ממדינה אחת לשנייה. הדבר מטופל בצורה ידנית, מכיוון שהמערכת חוסמת העברה בין legal entities. ה- ERP מעדכן את ה- clarify לפי השם והמק"ט שהלקוח קבע. מצד שני ה- discovery מביא נתונים ואז מבצעים התאמה חצי ידנית שמציגה מה נרכש לעומת מה שמותקן. כאמור, התהליך איננו אוטומטי. בונים קובץ חתימה בין ה- discovery לבין השם המקובל ברכש – ERP. מערכת ה- discovery איננה מזהה העברות של מסכים וטלפונים, ולכן אין ברירה וחייבים לבצע ספירת מלאי ידנית.

מצד אחד הלקוח רוצה להגביר פיקוח ולחזק תהליכים. מצד שני הסיסמא אסטרטגית בארגון אומרת לצמצם בירוקרטיה! יש תהליך של הסרות של תוכנה שלא נמצאת בשימוש. לדוגמה, אם לקוח מתקשר למרכז השירות, מתבצעת בדיקה אוטומטית אם החומרה רשומה על שם העובד. אם לא – צריך לבצע change ownership.

תוכנה

ארגון בנה קטלוג המאפשר התקנת תוכנות באופן עצמאי, תוך כדי ניהול זכאויות. הקטלוג תומך ב- blacklist, ומסיר לבד תוכנות ללא רישוי. למרות המצב המתקדם, יש בארגון יותר מידי מערכות: asset mnngt, כלי ניטור, CMDB. בנוסף, הם רוצים לנטר ציוד ב- datacenter, וחושבים על RFID ב- datacenter, מפני שלא כל התנועות בציוד מדווחות ב- datacenter (ולא ניתן לזהות לפי מספר IP, כי ה- IP וירטואלי), וגם לדעת לאן עובר BLADE בין מארזים שונים.

ארגון נוסף מספר כי כל רכוש קבוע (חומרה) הנו מבורקד לצורך זיהוי בספירה ומנוהל ב-Priority עם סנכרון למערכת Remedy, שם מתבצע ניהול מצאי. מעבר לזה לא נעשה מעקב אחרי נכסי ה-IT. ארגון איננו יודע אם נעשו שינויים בתחנות הקצה (שינויים נעשים בתדירות מאוד גבוהה, יש ~ 2.8 מחשבים לעובד). גם לגבי ניהול תוכנות יש תחושה קשה של בזבז, מכיוון שמדובר בכמויות אדירות של תוכנה, ויכול לקרות בהחלט, כי ארגון רוכש רישיונות שכבר נקנו. רכש מבצע חידוש תחזוקה לתוכנות מבלי לדעת האם יש עדיין שימוש בתוכנות הללו, רק כדי לא להיות במצב שאם ארגון כן משתמש עדיין בתוכנה ואין לה תחזוקה.

ארגון מחפש פתרון לניהול נכסי ה-IT כבר לא מעט זמן, אך כל הפתרונות נפלו על חוסר אמינות, מחיר, סיבוכיות ומורכבות של מערכות, או צורך בהמון משאבים לעיבוד נתונים דוחות המונפקים. ממליצים לבדוק את Altiris של Symantec - מוצר יקר שנחשב לאחד הפתרונות המובילים לניהול הנכסים ומוצר LANDESK המפיק תשובות אמינות יחסית למתחריו, עם תמיכה בעייתית בארץ.

נראה, כי **מערכת לניהול נכסים הנה יותר כלי עזר מאשר כלי ניהול**. ניהול נכסים זוהי אופרציה מורכבת עם צורך בניהול המון ידע ומידע, שלא מסתכם רק במערכת. לדוגמה: ארגון שרכש X רישיונות של מוצר מסוים, יכול להתקין בפועל 3X, אחרי התקנה של רישיונות לייצור וגיבו.

המלצה: כדאי לרשום את מספר הרישיונות לייצור (או רישיונות שנתקבלו כבונוס) בעלות "0" ולהמשיך לנהל אותם במערכת

מגזר פיננסי

ארגון פיננסי העובד עם מערכת של CA לניהול נכסים (חומרה, תוכנות ורישיונות), מנהל חלק מהנכסים בצורה אוטומטית, וחלק בצורה ידנית. בעזרת agents המותקנים בכל תחנה ניתן לעקוב אחרי חומרה ותוכנה, כך שניהול הרכש מתבצע בעזרת המערכת ממוכנת. הנתונים על תוכנות הנרכשות הוזנו במערכת והיא משווה את כמות התוכנות המותקנות לעומת כמות התוכנות הנרכשות בארגון. יחד עם זאת, המערכת משמשת עדיין בעיקר לניהול המצאי, מכיוון שאיננה מתממשקת למערכת התקציב, איננה מודדת שימוש בתוכנות, ואיננה רואה את תנאי החוזה (פג התוקף של רישיונות, למשל). זאת אומרת, המערכת מזהה את כמות התוכנות המותקנות וגרסאות, אבל לא את תנאי החוזה, שצריך להזין באופן ידני. המערכת לא מתריעה אם הותקנו יותר תוכנות מאשר נרכשו, ולכן חייבים לעבור על דוחות המונפקות ממערכת להשלמת התהליך. מערכת מתממשקת ל-Service desk של CA, כך שמרכז השירות יכול לראות באיזה תוכנה/חומרה מדובר בעת הטיפול בתקלה. משתמשים לא יכולים להתקין תוכנות לבד

ארגון פיננסי נוסף ציין, כי אין ברשותם עדיין כלי מסודר לניהול חומרה ותוכנה, חלק מהחומרה מנוהלת ב- Peoplesoft וכרגע הנם נמצאים בשלב של בדיקת כלים. ארגון עובד ללא מחסן, ציוד מגיע ישירות למשתמשים, אחרי שרושמים במערכת את הפרטים של הציוד, כמויות, נפח של זיכרון ולאיזה אגף הוא מיועד. אחת לשנה נעשית ספירת מלאי ידנית, בעזרתה מגלים לא מעט אי התאמות בין השטח לבין הנתונים המופיעים במערכת (בגלל ציודים של עובדים שעברו או עזבו, אשר לא נרשמו בשום מקום). תוצאות ספירת המלאי גורסות את הנתונים הישנים במערכת. ניהול תוכנה נעשה באופן ידני בעזרת המערכת שפותחה בבית, ואיננו מדויק. אין ספק כי בארגון נעשה רכש מיותר בשל חוסר גישה לנתונים אמיתיים בכל רגע נתון.

לקוח נוסף דיבר על כך בדיקת הפתרונות לניהול הנכסים שמתממשקים באופן מלא ל-SAP (לא רוצים להזין נתונים פעמיים) ואחד המוצרים שבודקים הנו TLCM - <http://www-01.ibm.com/software/tivoli/products/license-mgr>. הלקוח מודע לכך שהכנסת הפתרון כזה תחייב שינוי ארגוני גדול. נכון להיום, הרכש קונה ומנהלי הפרויקטים מתקינים, והאחריות, לכאורה, על מנהלי הפרויקטים בלבד. מטרת הפרויקט הנה לעקוב ולנהל סוגי רישוי שונים, סוג חוזה (האם SITE CONCURRENT NAMGED), וכד'. מבחינת רמת הניהול מתכוונים לזהות ולאחר שימוש ברמה של יחידה ולא ברמה של משתמש סופי. בארגון יוגדר בעתיד "קצין רישוי" – דבר שלא קיים כעת.

מגזר ביטוח

ארגון אוסף נתונים על נכסי IT באמצעות REMEDY. כל תהליך הרכש מדרישה חדשה ועד לכניסת המוצר למחסן נעשה בעזרת SAP, כולל שיוך הנכס למשתמש הקצה. תהליכים אלה נעשים עדיין באופן ידני, וכוונת הארגון למכן אותם ולבנות ממשקים בין המערכות

ספירת מלאי תוך כדי שיוך של נכסים למשתמשים נעשתה בארגון באמצעות עבודת פיזית קשה. אין תמונת מצב עדכנית בכל רגע נתון, רק הנתונים של ספירת המלאי האחרונה, ולכן יש תחושה של כאוס, וחוסר שליטה על נכסי IT. ארגון ביצע POC למוצר auto discovery agentless של IBM (TADDEM), לזיהוי חומרה ותוכנה עם ממשק ל-Service desk, שם ניתן יהיה לראות את כל הציודים קשרים בין חומרה לתקלות. ספירת מלאי של חומרה נעשית ע"י ספק מיקור חוץ (אין ניהול של תוכנה) כי חברת הלקוח משלמת לו לפי שרתים.

חברה נוספת מספרת כי גם בארגונם יש בעיה של ניהול נכסים של IT. קשה לעקוב אחרי הציוד של משתמשים, ציודים של עובדים שעוזבים את החברה לא מעודכנים במערכות מחפשים פתרון מלא שיהיה מחובר ל-Service desk ויאפשר לחבר את הציוד למשתמש, לבצע סטטיסטיקות לתקלות של מחשב מדגם מסוים, לעשות פעילות פרואקטיבית, האם אני קרוב לחריגה בזיכרון ב- HARD DISK מסוים וכ"ד. רוצים לחבר את המידע הזה לנציגי שירות ולהזמנות ב-SAP, לקבל התרעות על התקנת אפליקציות חדות וכ"ו.

קטור ציבורי

ארגון מוסדי גדול ציין שנכון להיום סביבת ה-service desk שלהם שמבוססת על clarify משמשת גם לניהול מצאי החומרה והתוכנה בתחנות הקצה ובשרתים. ה-clarify מקושר גם למערכת רכש ב-ERP. במערכת מזונות בקשות שונות לציוד חדש ודרישות לשינויים בקונפיגורציה קיימת. העדכניות במערכת נשמרת על ידי נהלים בצורה טובה. הנוהל הנו שכל בקשה לשינוי מזונת למערכת ולאחר כל ביצוע, טכנאי מזין את השינוי במערכת כדי שהמשימה תיזקף לזכותו. תחנות הקצה בארגון נעולות, ולכן רק טכנאים יכולים לבצע שינויים בתחנות קצה. בזמן מסירת המשימה לטכנאי, המערכת גם דואגת לעדכן את המלאי שנמצא ברשותו של הארגון. הן מלאי חומרה והן מלאי תוכנה, כלומר, כמות רישיונות בשימוש. התהליכים יציבים, הממשקים למערכות חיצוניות טובות והמערכת יחסית מעודכנת.

עם זאת, מכיוון שלא מותקן agent ייעודי בתחנה, לא ניתן לדעת עד כמה ישנו שימוש בפועל בתוכנה ומהו סוג השימוש. לדוגמה, לא ניתן לאתר לקוחות אשר מבצעים רק view עם תוכנות יקרות. הארגון מנהל במערכת פריטים לפי מספר סידורי (מחשב, מדפסת) וגם פריטים מתכלים ללא מספר סידורי (עכברים זולים, מקלדות).

לקוח מוסדי תאר מצב בעייתי שבו 10% מהתחנות בארגון לא מחוברות לשרת הארגוני הכללי. הדבר מקשה על מעקב מה שקורה בתחנות אלו.

ארגון ממשלתי משתמש לניהול נכסים בעיקר ב-SMS בגרסאותיו הקודמות. ניהול נכסים לא נעשה באופן מלא, אין עיבוד מידע, אין מדידת השימוש בתוכנות, ויש צורך בייצוא מתמיד של נתונים לאקסל כדי לנתח את המצב. על כל השרתים ותחנות הקצה יש ברקוד שנרשם בכניסה, אבל לאחר מכן אין מעקב מלא אחרי הציוד או זיכרון.

גם **ארגון ממשלתי** ממשלתי ציין כי אין להם עדיין פתרון לניהול הנכסים של IT וזה גורם וללא מעט תסכול. מדובר בארגון גדול שבדק מספר פתרונות, אך רוב הפתרונות המלאים הנם יקרים מאוד בזמן שהם זכאים לפתרון של כלי ניטור בחינם ללא מדידה של שימוש בתוכנות, גם אם דוחות טובים. בארגון אין עדיין קשר בין מערכת לניהול מצאי ולבין מערכת הרכש או Help desk, כל המידע מועדכן היום ידנית.

מגזר הטלקום

ארגון מתחום התקשורת תיאר מצב שבו כל עובד ארגון מוגדר במערכת ה-ERP כ"מחסן". וכאשר העובד מקבל מחשב או כל פריט חומרה אחר מבוצע ניפוק ל"מחסן" שלו. כלומר, יש תמונה טובה של השטח בתחום החומרה, כאשר מנהלי המוקדים חתומים על כל הציוד במוקד. הארגון גם ציין שבגלל SOX נעשה סדר בניהול השרתים שקודם לא היה.

תחום התוכנה הוא מאתגר הרבה יותר, כאשר ישנה כוונה לטפל בנושא זה כבר בשנת 2009. עיקר הבעיה היא בתוכנות הקטנות, אין תמונת מצב אמיתית בארגון. לדוגמא, לפעמים כשאדם עוזב לא מנקים את ה"זיכרון" ולא "מחזירים" את כל הרישיונות. לגבי דברים הגדולים (מיקרוסופט, oracle) יש פחות בעיה. על פי נציג הארגון, ניתן לחסוך 20-30% בעלות רישיונות התוכנה. ישנם גם ספקים קטנים ללא בעיות, כמו Babylon, אשר מתזכר את הארגון לגבי מידת השימוש. הארגון תיאר שימוש מסוים ב-Deksi <http://www.deksoftware.com/dni/index.html> - לקבלת מידע על מה שמותקן בתחנות הקצה. המוצר agent שמותקן בתחנות. כל התקנה בשרתים מחייבת טופס ונעשית בעזרת תהליך ידני אך מסודר.

ארגון נוסף מתחום התקשורת תיאר מצב שבו יש ERP שמתעד כל בקשה משלב הייזום עד לקליטה במחסן. בארגון ישנם נהלי עבודה שמישמים היטב, לאחר ספירת מלאי מלאה של שרתים ותחנות קצה. בנוסף, רוב המשתמשים לא יכולים להתקין שום דבר וגם לא להכניס usb. כל תזוזה של ציוד מחייבת דרישה. גם אם רוצים לפנות תחנה – רק טכנאי ראשי לבצע זאת, הוא זה שמביא את הציוד למחסן, ורק במחסן מזכים את המלאי. אין למשתמשים הרשאות להתקין תוכנות בעצמם.

בארגון מותקן CMDB של HP שמזהה הרבה נכסים בארגון כולל terminals: כמה זיכרון, כמה דיסק וכמה פנוי. סביבת CMDB סובלת, לעיתים, מבעיה של ביצועים. בנוסף, סביבת ה-CMDB מבצעת דברים לא פשוטים, כמו הפרדה בין מחשבים של מעבדה לבין מחשבים של נציגים מחפשים services שקיים אצל מעבדה, ואז בלילה ה-discovery מפריד בין סוגי המחשבים. מבחינת מעקב בפועל על מה שמותקן בתחנות הקצה, עד לא מזמן השתמשו ב-ZAM (zenwork asset mngt) של Novell <http://www.novell.com/products/zenworks/assetmanagement>. אז קיבלו מידע על תוכנה, חומרה ואת הנתונים הללו היו משווים למידע ב-ERP (כי כל דבר אמור להיות מותקן דרך טכנאים). כעת מתבצע ניסוי מעבר ל-optimizelT של BOSS http://www.bosscorporate.com/pages/solutions_content.asp?intProductId=193&intParentId=193&intGlobalId=6. המוצר מגיע עם agent המספק מידע כגון: מה מותקן על המחשב, אילו אפליקציות נמצאות בשימוש, באיזו אפליקציה המשתמש מתמקד בעיקר ול"ד. נכון להיום, התקין הארגון את הפתרון ל-200 עמדות בלבד, מפחד שיאט את התחנות, אך רוב הבעיות נפתרו היום. דוגמה לדברים שהמערכת מזהה: Babylon שפתוח אבל לא נמצא בשימוש. כלומר, המערכת עושה metering וסופרת מצאי של תוכנה. המערכת יודעת לאחד כל מיני תוכנות של project. עדיין אין ממשק ל-active directory, וגם לא ל-ERP (צריך להזין ידנית את כמות התוכנות נרכשו).

נספח:

תגובות ספקים ויועצים לגבי הנושאים שעלו במפגש

Aman

ניהול הנכסים בארגון סובל בד"כ מבעיות בניהול בעיקר בקושי במעקב אחר ניהול הרישוי ומצב המחשבים. כיום קיימים מוצרים רבים בשוק אשר יכולים לנהל את כל מחזור החיים של רכיבי המחשוב השונים (בין אם הם פיסיים או לוגיים) משלב ההזמנה בארגון ה IT (דרישה) דרך מעבר ההזמנה למערכות ה ERP בארגון, קליטת הציוד, התקנתו וניהולו ברמת חוזה השירות, השימוש שנעשה בו ומיקומו.

פתרונות מהסוג הנ"ל משלבים הן את הפתרונות מעולם התהליכים ITSM ומעולם ניהול הקונפיגורציה. הקושי ביישום פתרונות מסוג זה נובע מן העובדה שמדובר בד"כ בהטמעה שחורגת מעבר לארגון ה IT (קישור למערכות ERP, רכש, ניהול חוזים) ובתוך ארגון ה IT בחלקים שונים (HELPDESK, SYSTEM), בעובדה שבמרבית מן הארגונים חלקים מן הפתרון קיימים אבל לא נעשה שימוש מלא בפתרונות הקיימים. וחשוב מכך העדר מערכת לגילוי אוטומטי של כל הרכיבים לכן כאשר ארגון מחליט לפתור את בעיית ניהול ה ASSET עליו לבצע מספר דברים:

1. להתחיל בגילוי אוטומטי של הרכיבי השונים, לרוב הגילוי יהיה שילוב של CMDB לגילוי הרכיבים ומערכת לניהול קונפיגורציה לגילוי מצב הרישוי (במרבית הארגונים קיימים כיום מוצרים כאלו דוגמת ZEN או SMS), חשוב להשתמש במידע שקיים ונצבר במערכות הקיימות.
2. לאחר קיום תשתית המכילה את כל ה ASSET של הארגון, חיבור למערכת לניהול ASSET אשר תכיל את חוזי הארגון, החיבור ל ERP הארגוני ותהווה תשתית מתאימה לניהול מחזור חיי הרכיבים בארגון.

חשוב לדעת כי מחקרים רבים מראים שמערכות לניהול ASSET ולניהול קונפיגורציה מאפשרות קיצוץ חד בחידוש רישיונות וחוזי תחזוקה מכיוון שהן מראות בצורה מהירה וברורה אילו רפבים אינם נמצאים בשימוש. לחלק מן הספקים מערכות, אשר מתחברות אל מידע קיים ומשתמשות בו כך הטמעת פתרונות לניהול ASSET מתקצרת משמעותית.

HP

בהתייחס לנושא ניהול נכסי IT אופן כללי:

- בזמן הכנסת נכסים חדשים ל- IT, יש לוודא שקיים תהליך מובנה של הכנסת הנכס, לא רק מבחינת הכלים המנהלים את התהליך, אלא גם מבחינת השלבים והנהלים הנאכפים. דוגמא לתהליך מובנה כזה היא מתודולוגיית ITIL, הכוללת בתוכה התייחסות וטיפול בכל אחד מן השלבים הרלוונטיים בתהליך (הכנסה, ניהול שיניים, ניהול גרסאות, וכ"ו). האתגר כאן הוא לא רק לגבי קיומו של כלי לניהול או אוטומציה של התהליך, אלא של עצם קיומו של תהליך מוסדר.
- על מנת להבטיח הצלחה של ניהול נכסי IT בארגון, יש להתייחס לכל מחזור החיים של הנכס וניהולו, החל משלב קליטתו, דרך הפצתו והתקנתו, ועד לניהולו השוטף – כולל טיפול בתקלות, ניטור התפקוד שלו וקשירת המידע חזרה למערך המידע המרכזי (ERP והפינגסי) של הארגון. לא קיים בשוק פתרון אחד העונה על כל שלבי מחזור החיים. לכן, הטענה המוצגת במסמך, לפיה "לקוחות טוענים שישנם הרבה כלים לטיפול במשימות קרובות" היא נכונה ומשקפת אתגר אמיתי. הפתרון לאתגר זה טמון באינטגרציה ההדוקה שצריכה להיות קיימת בין הפתרונות השונים (למניעת עבודה כפולה ושכפול מידע), וביכולת ליישם את הפתרונות באופן הדרגתי על בסיס פתרון הצרכים ה"כואבים" בשלב ראשון – והוספת היכולות החסרות בהמשך.

שתי הנקודות שצוינו לעיל מדגישות את הצורך בבחירת ספק שיש לו ראייה אינטגרטיבית, כוללת, לכל נושא ניהול נכסי IT – גם מבחינת הכלים (פתרונות תכנה אינטגרטיביים לכל שלבי מחזור החיים של הנכס) וגם מבחינת היכולת להטמיע תהליכים מובנים מתאימים.

בהתייחס להערה על אתגר במעקב מלא אחרי השינויים של הנכסי ה-IT, אחרי כניסתם לארגון:

- מומלץ להיעזר בכלי תכנה לזיהוי/גילוי אוטומטי של הטופולוגיה המלאה בסביבת ה-IT. חשוב להבחין שלא דווקא מדובר באותו כלי שמבצע את הפצת התוכנות (המוגבל במידע על התכנות שהופצו דרכו, ולא חשוף למידע על הציוד ו/או התוכנות הקיימות כבר). דוגמא לכלי כזה היא Universal CMDB - שבניגוד ל-SMS ותוכנות הפצה אחרות, ה-UCMDB בודק אילו נכסים קיימים ולא רק מה הותקן על-ידו והאם ההתקנה הושלמה במלואה והיא תקינה. כלי לגילוי אוטומטי של נכסי IT הוא, לשיטתנו, כלי הכרחי להצלחת פרויקט IT Asset Mngt.

amor@hp.com Ady Mor-Biran

Matrix

פתרון לניהול ה-IT Asset שהנו חלק מפתרון ה-BSM הכולל של חברת BMC (פתרון ה-BSM מאפשר לארגונים ניהול כולל של מערך המחשוב בראיה עסקית). הפתרון מבוסס על מספר מרכיבים משלימים ואינטגרטיביים הכוללים פתרונות גילוי ופתרונות ניהול מרכיבי פתרונות הניהול כוללים את מנוע ומחולל ה-Workflow המתקדם ה-BMC AR system המשמש תשתית ל:

- למערכת ה-BMC Atrium CMDB שהוא כיום ה-CMDB המוביל בעולם
- ליישום ה-DSL הכולל מעל 10000 תוכנות מדף שונות כולל גרסאותיהם השונות
- ליישום ה-BMC Remedy Asset Management המנהל את מחזור החיים של הציוד, משלב הדרישה העברה למערכת ה-ERP להזמנה והמשך התהליך עם הגעת הציוד למחסן, התקנתו והטיפול בו במהלך חייו ועד להשבתתו, כולל ניהול מצאי וניהול רישיונות
- מנגנון Task Management המאפשר הקמה מהירה של תהליכי עבודה הקשורים לבקשה והקצאה של ציוד.

לפתרון, המתבסס על תשתית Workflow אחידה המאפשרת קבלת מערכת אינטגרטיבית באופן מלא גם ברמת הנתונים וגם ברמת האפליקציה, יש יתרון משמעותי בקיצור משך ההקמה וההטמעה ובהקטנת עלויות המימוש והתפעול.

במהלך הפגישות שערכנו עם לקוחות פוטנציאליים עלו צרכים ודרישות נוספות בתחום ניהול ציוד ה-IT, מעבר למה שעלה במפגש ה"שולחן העגול", שניתן להם מענה לצרכים ודרישות אלו כוללים בין היתר:

- דרישה לשימוש בפתרון (DSL) Definitive Software Library המוגדר ב-ITIL ככלי הקטלוג של תוכנות וכבסיס למערך הזמנת התוכנה המנוהלת ב-ERP
- דרישה לשימוש ב-CMDB ככלי לניהול ההקצאה והשימוש בתוכנות באופן המאפשר יצירת קשר בין תוכנה ל: משתמש/פרויקט/שירות עסקי.
- דרישה לניהול Capacity Planning של Data center בראייה של דרישות החשמל, מיזוג ומשקל של ציוד המחשוב והתקשורת.
- דרישה לניהול הקצאת רישיונות למשתמשים לפי פרופיל המשתמש.
- פירוק פרויקט שנרכש כיחידה אחת, למרכיבים השונים שלגביהם נדרש לבצע חוזה תחזוקה ותמיכה נפרדים.
- יכולת הגדרה של קונפיגורציות סטנדרטיות, למרכיבי תשתית שונים כגון: שרתי בסיסי נתונים ואפליקציות, ובדיקה של עמידת התשתית הקיימת בסטנדרטים אל (על בסיס הנתונים העדכניים של מנגנוני הגילוי).

אילן סוירי 0522943154 ilans@matrix.co.il

Ness

לרוב הארגונים יש אמצעי גילוי discovery שיודעים לספק מידע כגון: אילו תוכנות מותקנות במחשבים, מי הפעיל תוכנה ומתי ואפילו להשוות מול המידע ברכש, אולם חסר להם מידע האם רק פתחו התוכנה והשאירו ללא שימוש או שהשתמשו בפועל, או סוג השימוש (לצורך קריאה בלבד או שינוי) – מידע זה יכול להיות משמעותי כשמדובר במס' רב של תוכנות/משתמשים וסוג התוכנות שבחלקן עלות התחזוקה יקר.

Aternity: – חטיבת פתרונות ארגוניים - מייצגת טכנולוגיה חדשה – Frontline Performance Intelligence, אשר מנטרת פעילות בזמן אמת של כל משתמש בארגון (ברמת ה-PC), לומדת אילו אפליקציות/תוכנות מפעיל על ציר הזמן ויוצרת פרופיל התנהגות מותאם המידע הנצבר על כל משתמש עצום ומספק בסיס לאנשי התפעול בזיהוי וניתוח הגורמים לבעיות זמינות וביצועים היכולות להשפיע על התפוקה העסקית שלו אך במקביל מספק לאנשי הרכש את המידע החסר (היקף, תדירות וסוג שימוש בתוכנות) בניהול החוזים מול הספקים.
www.aternity.com

Jackie.Abadi@ness.com 0 52-8342759 Jackie Abadi