



«Помощник»

Трехкомпонентная система управления it-инфраструктурой

Компьютер, сеть, интернет – одни из главных современных рабочих инструментов.

Порой, сетевая инфраструктура разрастается до такой степени сложности, что требует все больших и больших денежных и человеческих вложений. Один, два, три, пять технических специалистов уже не успевают уследить за тем компьютерным парком, который вверен им в руки.

И дело не в некомпетентности. Даже самый продвинутый и профессиональный технический специалист не может стать многоруким Шивой, которому подвластно всё.

Начинаются проблемы, простои в работе, которые могут повлечь за собой денежные расходы. Естественно, все это не может нравиться руководителям и собственникам.

В такой ситуации всегда можно пойти по пути наращивания ресурсов, расширяя штат технических специалистов, увеличивая it-отдел и расходы на поддержку инфраструктуры предприятия.

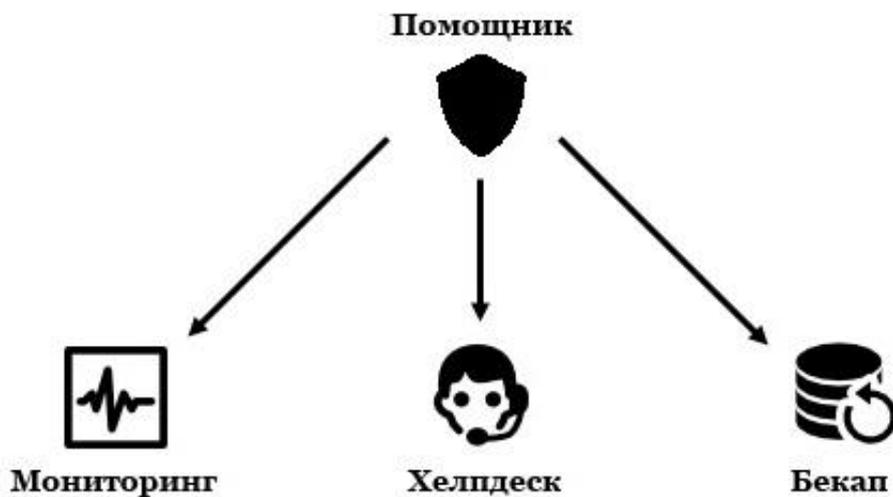
А можно выбрать более дешевый, но не менее действенный метод – использовать систему управления it-инфраструктурой «Помощник» от компании IT24.

Какие же преимущества даст вашей компании наша система?

- Сведение к минимуму количества и времени простоев, что снизит денежные потери
- Простое управление it-инфраструктурой любой сложности
- Легкое планирование затрат на модернизацию и замену оборудования, на дальнейшее развитие it-инфраструктуры
- Повышение взаимопонимания между техническими специалистами и руководством. Система проста в освоении, и руководители смогут следить за тем, как работают их технические специалисты и будут понимать, какой объем работы они выполняют.

Система управления it-инфраструктурой «Помощник» состоит из следующих модулей:

1. Модуль мониторинга «Помощник.Мониторинг»
2. Модуль хелпдеска «Помощник.Хелпдеск»
3. Модуль резервного копирования «Помощник.Бекап»



Все эти модули взаимосвязаны между собой и работают как единая мощная система помощи системному администратору или собственнику, руководителю предприятия.

Хранение данных – данные мало мониторить в режиме реального времени, их еще важно хранить, для того, чтобы в дальнейшем иметь возможность их обрабатывать, что позволит выявлять слабые места в инфраструктуре и планировать расходы на её усиление. Для хранения данных в нашей системе используются реляционные базы данных, что позволяет хранить неограниченное количество данных за любое время, а также позволяет использовать их в других приложениях.

Настраиваемые предупреждения – для любых событий можно выставить уровень важности, пороговые значения, автоматическое выполнение каких-либо действий, команд и способы оповещения.

Методы предупреждения:

- Оповещение при помощи email, sms, jabber
- Сообщения в хелпдеск
- Выполнение определенной команды.

Система предупреждений позволяет эскалировать проблемы:



Время и способы оповещения, а также лица, которые могут получать оповещения – всё это может настраиваться для каждой проблемы отдельно.

Визуализация – система мониторинга позволяет отображать работу it-инфраструктуры как в текстовом, так и в графическом виде.

Мониторинг | Инвентаризация | Отчеты

ПАНЕЛЬ | Обзор | Веб | Последние данные | **Триггеры** | События | Графики | Комплексные экраны | Карты сетей | Услуги IT

История: ПАНЕЛЬ » Обзор инвентарных данных узла сети » Инвентарные данные узла сети » ПАНЕЛЬ » Отчет о доступности

СОСТОЯНИЕ ТРИГГЕРОВ [10 Окт 2014 10:08:49]

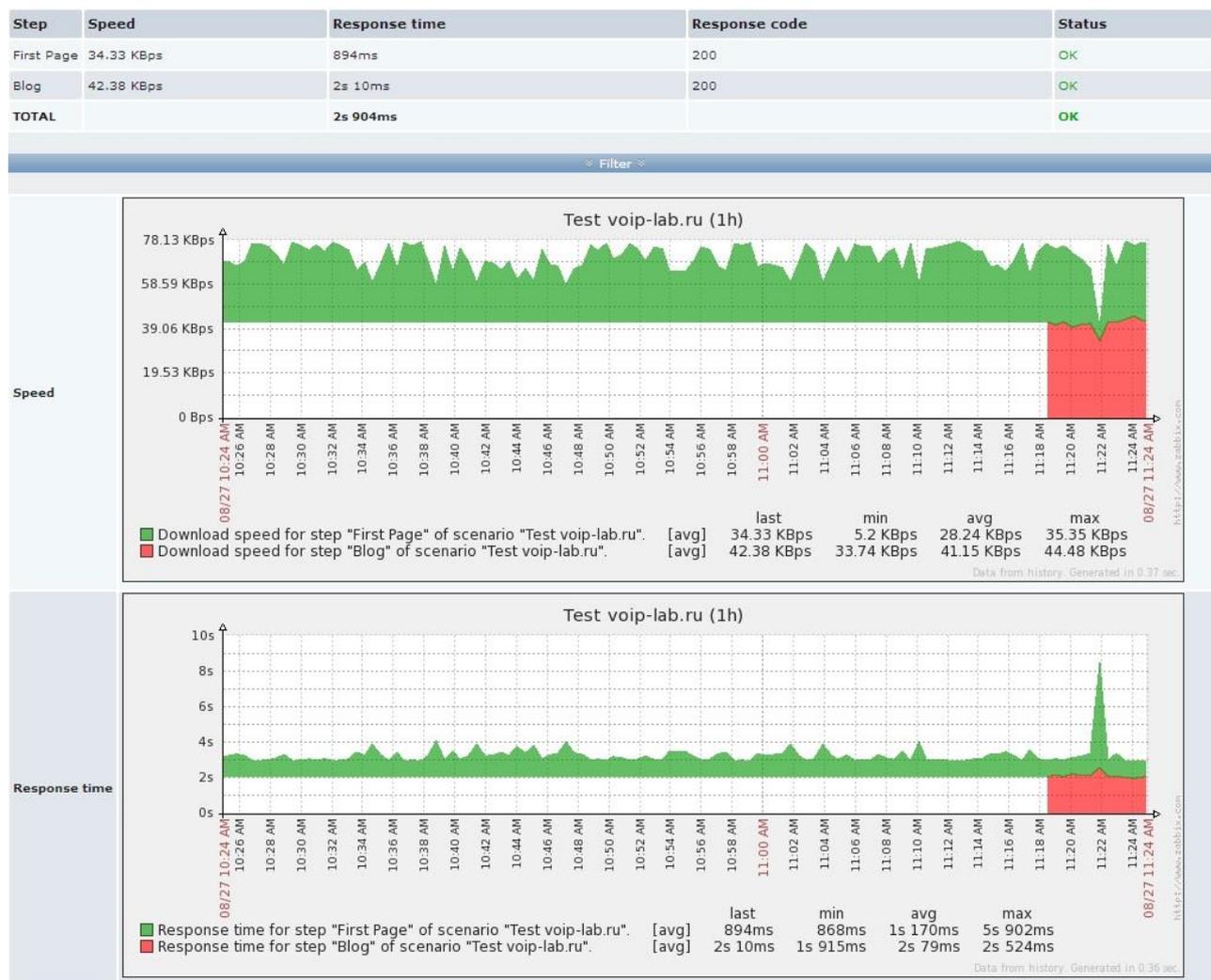
Триггеры Группа: 03 | Узел сети: все

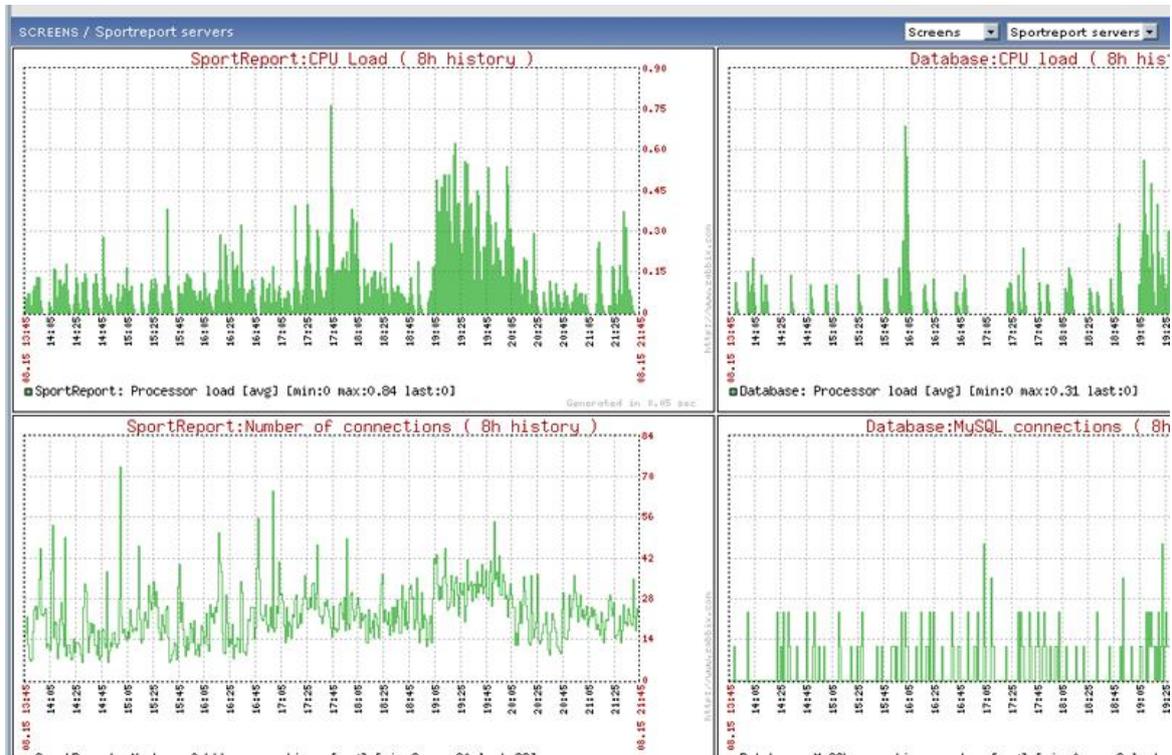
Отображено 1 до 2 из 2 найденных

Важность	Состояние	Инфо	Последнее изменение	Возраст	Подтверждено	Узел сети	Имя
Предупреждение	ПРОБЛЕМА		19 Сен 2014 13:18:51	20д 20ч 49м	Подтвердить (1)	NL2	Свободного места менее 10% на разделе D:
Высокая	ПРОБЛЕМА		13 Фев 2014 15:15:31	7м 28д 17ч	Подтвердить (1)	office-03home	HDD A, SMART, Reallocated Sectors Count has been registered

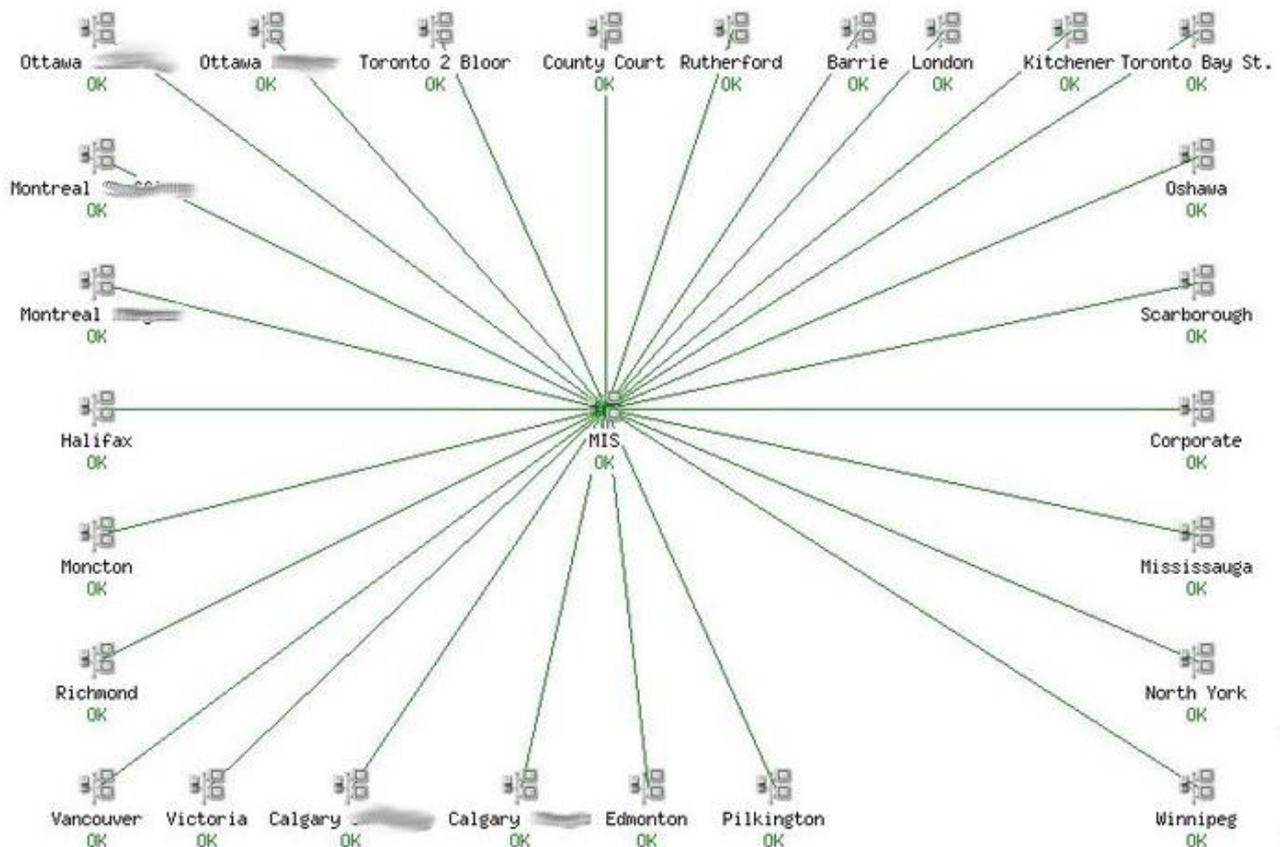
Массовое подтверждение | Выполнить (0)

Графический вид отображения позволяет получить наглядную информацию





Помимо отображения собранной информации, наша система позволяет создать карту вашей сетевой инфраструктуры, которая сможет в режиме реального времени показывать существуют ли какие-либо проблемы и на каких узлах.



Контроль приложений – модуль мониторинга позволяет следить за изменениями программного обеспечения на рабочих станциях: где и на каких компьютерах менялся состав ПО, добавлялись или удалялись программы. Это позволяет системному администратору контролировать состав программного обеспечения на пользовательских машинах и не допускать установки запрещенных программ.

<input type="checkbox"/>	Важность	Состояние	Инфо	Последнее изменение ↓	Возраст	Подтверждено	Узел сети	Имя
<input type="checkbox"/>	Предупреждение	ПРОБЛЕМА		08 Июл 2014 12:14:25	3и 3д 22ч	Подтвердить (9)	com3	Набор программного обеспечения был изменен

Система «**Помощник.Мониторинг**» состоит из двух частей:

1. **Серверная часть** – там самая часть, которая хранит, обрабатывает информацию и занимается оповещением. Доступ к серверной части обеспечивается через веб-интерфейс. Все настройки системы мониторинга производятся через серверную часть.

2. **Программы-агенты** – это маленькие, почти не использующие ресурсов программы, которые устанавливаются на объект, который нужно мониторить. Они могут собирать и накапливать данные и доступны для большинства систем.

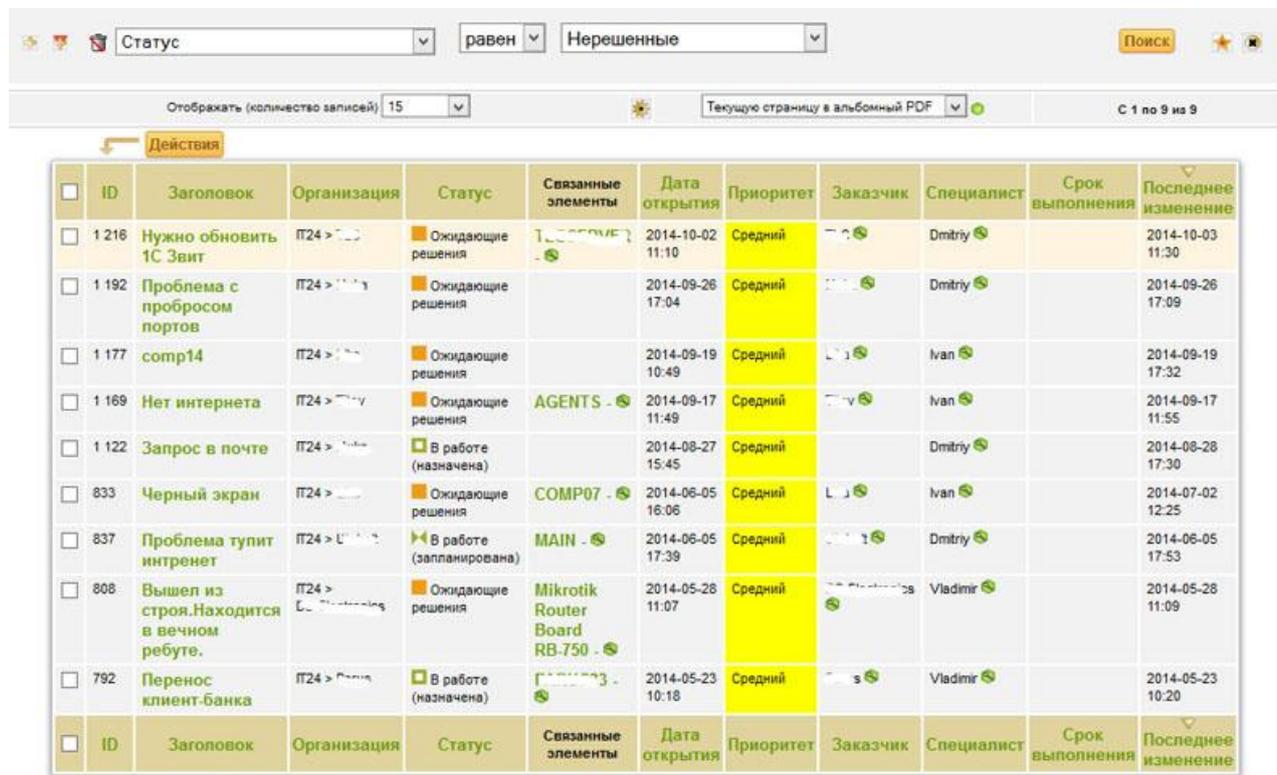


Базовой конфигурации **«Помощник.Мониторинг»** должно хватить для большинства предприятий, но наша система также обладает возможностью расширения функциональных особенностей, и системный администратор может самостоятельно добавить необходимый функционал. Либо, его можем добавить мы. За дополнительную плату.

Модуль **«Помощник.Мониторинг»** позволяет эффективно следить за всеми изменениями в работе it-инфраструктуры и оперативно решать большинство возникающих проблем.

Модуль «Помощник.Хелпдеск»

Помощник.Хелпдеск – это модуль технической поддержки и решения проблем пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением.



ID	Заголовок	Организация	Статус	Связанные элементы	Дата открытия	Приоритет	Заказчик	Специалист	Срок выполнения	Последнее изменение
1 216	Нужно обновить 1С Звиг	ПТ24 > ...	Ожидающие решения	1С Звиг	2014-10-02 11:10	Средний	...	Dmitry		2014-10-03 11:30
1 192	Проблема с пробросом портов	ПТ24 > ...	Ожидающие решения		2014-09-26 17:04	Средний	...	Dmitry		2014-09-26 17:09
1 177	comp14	ПТ24 > ...	Ожидающие решения		2014-09-19 10:49	Средний	...	Ivan		2014-09-19 17:32
1 169	Нет интернета	ПТ24 > ...	Ожидающие решения	AGENTS	2014-09-17 11:49	Средний	...	Ivan		2014-09-17 11:55
1 122	Запрос в почте	ПТ24 > ...	В работе (назначена)		2014-08-27 15:45	Средний	...	Dmitry		2014-08-28 17:30
833	Черный экран	ПТ24 > ...	Ожидающие решения	COMP07	2014-06-05 16:06	Средний	...	Ivan		2014-07-02 12:25
837	Проблема тупит интренет	ПТ24 > ...	В работе (запланирована)	MAIN	2014-06-05 17:39	Средний	...	Dmitry		2014-06-05 17:53
808	Вышел из строя.Находится в вечном ребуте.	ПТ24 > ...	Ожидающие решения	Mikrotik Router Board RB-750	2014-05-28 11:07	Средний	...	Vladimir		2014-05-28 11:09
792	Перенос клиент-банка	ПТ24 > ...	В работе (назначена)		2014-05-23 10:18	Средний	...	Vladimir		2014-05-23 10:20

Помимо стандартных функций хелпдеска:

- единая точка обращения к службе поддержки;
- стандартный способ регистрации и выдачи заданий специалистам;
- контроль за последовательностью исполнения работ, потраченным временем и ресурсами;
- назначение приоритетов запросам в зависимости от типа запроса, конкретного пользователя или других обстоятельств;
- эскалация запросов и инцидентов, оповещение соответствующих администраторов;
- хранение базы знаний по прошлым запросам, позволяющее специалистам быстро разрешать проблемы, схожие с уже возникавшими;

модуль «Помощник.Хелпдеск» имеет интеграцию с модулем «Помощник.Мониторинг», которая обеспечивает передачу обращения к

службе поддержки, минуя пользователей. Проще говоря, модуль «Помощник.Мониторинг» самостоятельно заносит обращение в Хелпдеск, описывая все необходимые параметры, выставляя необходимый приоритет и производит оповещение технических специалистов. При необходимости, модуль можно настроить так, что он будет самостоятельно «решать» какому из технических специалистов передать решение той или иной проблемы.

Список 2/3

Заявка - ID: 387 (IT24 > ...)

Дата открытия	2014-02-14 16:47	Срок выполнения	
Кем	Yuriy	Последнее изменение	2014-02-17 16:49 на Yuriy
Дата решения	2014-02-14 16:47	Дата закрытия	2014-02-14 16:47
Тип	Инцидент	Категория	
Статус	Закрыто	Источник запроса	По данным из Zabbix
Срочность	Средняя	Утверждение	Не подлежит утверждению
Влияние	Среднее	Связанные элементы	Компьютеры - MAIN -
Приоритет	Средний	Местоположение	

Участники	Заказчик	Наблюдатель	Назначено
		Yuriy	Yuriy

Заголовок: Замена HDD
 Описание: Relocated Sector Count - 2
 Установил новый HDD WD1000GB

0 связанных документов | Связанные заявки

Сохранить | В корзину

Еще одним из важных преимуществ данного модуля является возможность инвентаризации сетевой структуры.

Выбор сервера OCSNG

Наименование: OCS

Сервер OCSNG : ocs

Параметры сервера OCSNG : ocs	Настройка автоматической синхронизации
Импорт новых компьютеров	Скрипты автоматизации действий
Синхронизация уже импортированных ПК	ПК, импортированные автоматически
Связать новые ПК OCSNG с существующими компьютерами GLPI	ПК, не импортированные автоматически
Очистить связи между GLPI и OCS	

На сетевые компьютеры устанавливаются специальные программы-клиенты, которые собирают необходимую информацию и передают её серверной части модуля «Помощник.Хелпдеск».

Отображать (количество записей) 15 Текущую страницу в альбомный PDF С 1 по 6 из 6

Действия

<input type="checkbox"/>	△Наименование	Организация	Операционная система	Процессор	Частота CPU	Память (Мб)	Тип HDD	Размер HDD
<input type="checkbox"/>	03HOME	П24 > 03	Microsoft Windows 7 Ultimate	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E7400 @ 2.80GHz	2 799 МГц	3 072	SAMSUNG HD103UJ ATA Device SAMSUNG HD503HI ATA Device KINGSTON SV300S37A120G ATA Device	1 545 277
<input type="checkbox"/>	OFFICE	П24 > 03	Microsoft Windows XP Professional	Intel(R) Pentium(R) III CPU family 1133MHz	1 132 МГц		SAMSUNG SP2014N	190 779
<input type="checkbox"/>	ovpn.03.dn.ua	П24 > 03	CentOS					
<input type="checkbox"/>	proxmox	П24 > 03	Debian GNU/Linux 6.0.9	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E8200 @ 2.66GHz	2 666 МГц	2 048	Unknown	3 086 556
<input type="checkbox"/>	VM2	П24 > 03	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard	Intel(R) Xeon(R) CPU E31230 @ 3.20GHz	3 192 МГц	1 024	Virtual HD ATA Device	61 436
<input type="checkbox"/>	WIN-111M03HFAUQ	П24 > 03	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard	Intel(R) Xeon(R) CPU E31230 @ 3.20GHz	3 200 МГц	16 384	WDC WD2002FAEX-007BA0 ATA Device Hitachi HDS723020BLA642 ATA Device	3 815 452
<input type="checkbox"/>	△Наименование	Организация	Операционная система	Процессор	Частота CPU	Память (Мб)	Тип HDD	Размер HDD

Помимо инвентаризации компьютерной техники, модуль позволяет вести список установленного программного обеспечения, что позволит централизованно контролировать актуальность версий и даст возможность планировать обновление/покупку ПО.

Действия

<input type="checkbox"/>	△Наименование	Организация	Разработчик	Имя версии	Операционная система	Число инсталляций	Количество лицензий
<input type="checkbox"/>	1С Предприятие 7.7	П24				0	0
<input type="checkbox"/>	1С Предприятие 7.7	П24 > 03		77.27		1	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8 (8.3.3.715)	П24	1С			0	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8 (8.3.3.715)	П24 > 03	1С	8.3.3.715		1	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8.1	П24 > 03	1С	8.1.11		1	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8.1	П24 > 03	1С	8.1.15		2	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8.2 (8.2.13.219)	П24 > 03	1С	8.2.13.219		1	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8.2 (8.2.15.319)	П24 > 03	1С	8.2.15.319		1	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8.2 (8.2.17.143)	П24 > 03	1С	8.2.17.143		4	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8.2 (8.2.17.143)	П24	1С			0	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8.2 (8.2.17.153)	П24 > 03	1С	8.2.17.153		1	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8.2 (8.2.19.76)	П24 > 03	1С	8.2.19.76		2	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8.2 Thin client (8.2.11.236)	П24 > 03	1С	8.2.11.236		9	0
<input type="checkbox"/>	1С:Enterprise 8.2 Thin client (8.2.11.236)	П24 > 03	1С	8.2.11.236		6	0
<input type="checkbox"/>	1С:Підприємство 8.2	П24 > 03	1С	8.2.13.219		1	0
<input type="checkbox"/>	△Наименование	Организация	Разработчик	Имя версии	Операционная система	Число инсталляций	Количество лицензий

Действия

Отображать (количество записей) 15 С 61 по 75 из 16428

«Помощник.Хелпдеск» - инструмент, который позволяет не только эффективно реагировать на возникающие проблемы, но и показывает насколько хорошо и качественно работает техническая служба предприятия.

Отслеживание заявки	
Заявки	Количество
Новая	0
В работе (назначена)	2
В работе (запланирована)	1
Ожидающие решения	6
Решена	0
Закрото	1196
Удаленный	12

Отслеживание проблем	
Проблемы	Количество
Новая	0
Принята	0
В работе (назначена)	0
В работе (запланирована)	0
Ожидающие решения	0
Решена	0
Под наблюдением	0
Закрото	0
Удаленный	0

Модуль «Помощник.Бекап»

Помощник.Бекап – кроссплатформенное клиент-серверное программное обеспечение, позволяющее управлять резервным копированием, восстановлением, и проверкой данных по сети для компьютеров и операционных систем различных типов.

Administrator Desktop Director Job Search Restore Pool/Volume Client Storage Logbook Help Logout

Last Updated: Thu, 09 Dec 2010 23:06:07 +0200. Updated every 300 seconds

Information from Director : List of Running Jobs

Information from Director : No Running Jobs found.

Information from DB Catalog : List of Running Jobs

Id	Job Name	Status	Level	Errors	Client	Start Time
12	job.name.test.4	Running	F	-	local.fd	2010-12-09 22:42:02

Scheduled Jobs (at 24 hours forward)

Level	Type	Priority	Scheduled	Job Name	Volume
Incremental Backup	10	10-Dec-10 04:30	job.name.test.1	pool.file.7d.0002	
Incremental Backup	10	10-Dec-10 04:30	job name test 2	pool.file.7d.0002	
Incremental Backup	10	10-Dec-10 04:30	job-name-test-3	pool.file.7d.0002	

Terminated Jobs (executed in last 24 hours)

Id	Job Name	Status	Level	Files	Bytes	Errors
2	job.name.test.1	OK	F	1,208	19 KB	-
3	job name test 2	Completed successfully	F	3	7 KB	99
4	job-name-test-3	OK	F	5	7 KB	-
5	job.name.test.1	OK	I	2	1 KB	-
6	job name test 2	OK	D	2	2 KB	-
7	job-name-test-3	OK	I	2	2 KB	-
8	job.name.test.1	OK	D	3	3 KB	-
9	job name test 2	OK	I	2	2 KB	-
10	job-name-test-3	OK	I	2	3 KB	-
11	job.name.test.4	Completed successfully	F	7	16 KB	9
13	job.name.test.autochanger.1	OK	F	7	16 KB	-
14	job.name.test.1	OK	I	2	37 bytes	-
15	job name test 2	OK	D	3	4 KB	-
16	job.name.test.4	OK	F	7	16 KB	-
17	restore.files	OK	F	1	300 KB	-
18	restore.files	OK	F	1	500 KB	-
19	restore.files	OK	F	1	300 KB	-
20	restore.files	OK	F	1	500 KB	-

Timeline for date 2010-12-09

job.name.test.1 (2)
job name test 2 (3)
job-name-test-3 (4)
job.name.test.1 (5)
job name test 2 (6)
job-name-test-3 (7)
job.name.test.1 (8)
job name test 2 (9)
job-name-test-3 (10)
job.name.test.4 (11)
job.name.test.4 (12)
job.name.test.autochanger.1 (13)
job.name.test.1 (14)
job name test 2 (15)
job.name.test.4 (16)
restore.files (17)
restore.files (18)
restore.files (19)
restore.files (20)

Jobs with errors (last 7 days)

Id	Job Name	Status	Level	Files	Bytes	Errors	End Time
3	job name test 2	Completed successfully	F	3	7 KB	99	2010-12-09 22:41:38
11	job.name.test.4	Completed successfully	F	7	16 KB	9	2010-12-09 22:42:01

Работа предприятий сильно зависит от данных, которые хранятся на компьютерах и других рабочих устройствах. Потери этих данных нередко приводят к простоям в работе, что в свою очередь стоит больших денежных и репутационных потерь.

«Помощник.Бекап» - это инструмент настоящих профессионалов, имеющий ряд важных преимуществ:

- клиент-серверная архитектура – помимо клиентов, которые устанавливаются на отдельные сетевые устройства и занимаются резервным копированием, есть еще и серверная часть, которая позволяет централизованно заниматься настройкой всего процесса;
- имеется возможность бекапа и восстановления Unix и Windows-систем;
- возможные варианты бекапов (полный, дифференциальный, инкрементальный);
- возможность варьировать тип бекапа от времени выполнения;
- ротация бекапов;
- высокая надежность;
- возможность «заливки» бекапов в облачное хранилище.

Панель | Задание | Поиск | Восстановить | Клиент | Выход

Последнее обновление: Fri, 10 Oct 2014 11:44:05 +0300. Обновление каждые 300 сек.

Запланированные Задания (на ближайшие 24 часа)					
Уровень	Тип	Приоритет	Запланировано	Имя Задания	Том
Differential Backup		10	10-Oct-14 21:00	fileserver	FS-2014_9_23
Full Backup		10	11-Oct-14 02:00	-vs0	Vol_VS00001

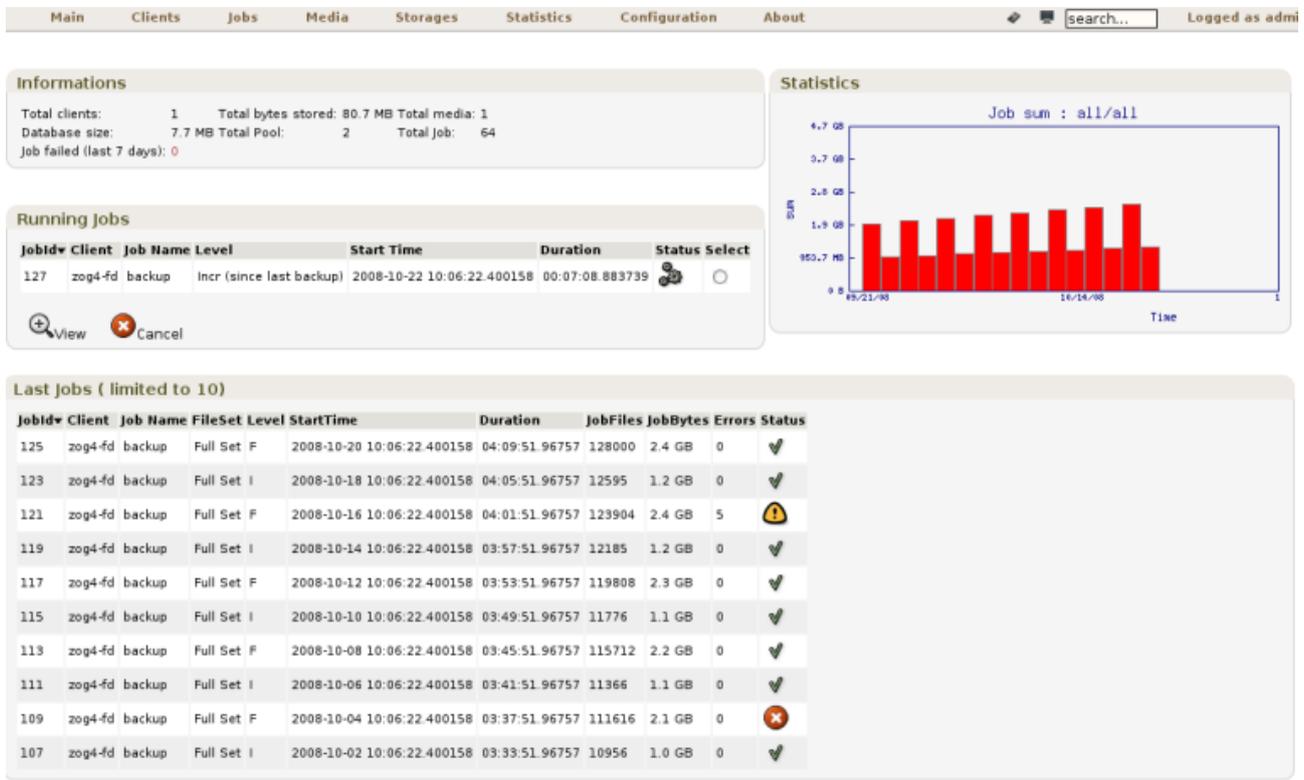
Завершенные Задания (выполненные за прошедшие 24 часа)						
Id	Имя Задания	Состояние	Уровень	Файлы	Байт	Ошибки
258	fileserver	OK	D	117	13.5 MB	-
259	-vs0	OK	F	18	17.1 GB	-

График за дату 2014-10-10

Задания с ошибками (за последние 7 дней)							
Id	Имя Задания	Состояние	Уровень	Файлы	Байт	Ошибки	Время окончания
255	-vs0	Fatal error	F	0	0	-	2014-10-08 02:00:03

Если хранить бекап в том же офисе, на тех же носителях, что и сами важные данные – то это никак не повысит надежность операции резервного копирования. Поэтому лучше всего хранить бекапы за пределами офиса, используя для этого облачные хранилища. В данном случае вы можете использовать наше облако, т.к. в стоимость аренды системы уже включены 2Гб места на облачном хранилище. Если же такого объема вам не будет хватать, то за небольшую доплату место всегда можно расширить.

Серверная часть этого модуля, помимо общей настройки, дает техническому специалисту возможность контролировать процесс резервного копирования.



Он может видеть прошло ли резервное копирование успешно, были ли ошибки в процессе, все ли данные попали в бекап, сохранился ли он на облачном сервере и другие моменты.

В случае возникновения ошибок и предупреждений наша система может и сама сделать соответствующие записи в системе мониторинга, написать тикет в хелпдеск и отправить оповещение.

Модуль может использоваться практически на любых unix-подобных системах (Linux, NetBSD, FreeBSD, OpenBSD, Solaris, HP-UX, Tru64, IRIX, Mac OS X) и на Microsoft Windows.

Используя систему «**Помощник**» вы получите в свое распоряжение мощный инструмент, обладающий широкими возможностями:



модульность и масштабируемость – позволяет подстроить систему как под малые предприятия, так и под крупных корпоративных игроков, обладающих огромными парками компьютерной техники.



расширяемость – помимо предустановленного функционала и типовых решений, система позволяет вносить дополнительные изменения, добавляя новые функции.



визуализация – система позволяет составлять карты вашей сети, проводить инвентаризацию оборудования, выводить графики нагрузки и изменения критически важных параметров, что дает возможность видеть в режиме реального времени чем живет ваше предприятие.



хранение истории работы инфраструктуры – все данные мониторинга, записи в хелпдеск, истории выполнения заданий хранятся в базе данных, что позволит в любой момент получить к ним доступ с целью анализа слабых мест it-инфраструктуры и типовых проблем. Благодаря этому можно будет планировать расходы на устранение слабых мест и на улучшении системы в целом



контроль исполнения – в любой момент руководитель может увидеть степень загруженности технических специалистов, выполняемые ими задачи, а также ход и скорость их решения.

Система управления it-инфраструктурой «**Помощник**» - это незаменимый инструмент как для системных администраторов, технических специалистов, так и для руководителей предприятия.

Наша система позволит вам чувствовать себя всемогущим капитаном космического корабля, взору которого доступны даже мельчайшие детали.



О копирайтах

Скриншоты, используемые в статье, сделаны с open source решений [Zabbix](#), [GLPI](#) и [Bacula](#), все права на которые принадлежат их законным правообладателям.