



Компания ALP Group
123022, г. Москва,
Столярный пер., д.3, к.15
Телефон: +7 (495) 785-51-51
Факс: +7 (499) 253-12-11
E-mail: info@alp.ru

Новость

ALP Group запустила первый в России коммерческий сервис, позволяющий системно предотвращать ИТ-проблемы, а не бороться с их последствиями

06 декабря 2016, Москва. Компания ALP Group — системный интегратор и один из ведущих российских поставщиков услуг ИТ-аутсорсинга и ИТ-аудита — объявляет о начале предоставления на всей территории РФ сервиса централизованного мониторинга и контроля (СЦМК) «Аргус». Эта услуга, не имеющая аналогов на российском рынке, позволяет организации любого размера перейти от реагирования на отказы ИТ-инфраструктуры к их предвидению и предотвращению. При этом потери компаний от простоев ИТ за год могут снизиться на 70-80%. В проектах импортозамещения СЦМК «Аргус» кардинально упрощает переход на ПО, созданное отечественными разработчиками или международным сообществом Open Source. Кроме того, сервис решает острейшую проблему дефицита ИТ-специалистов высшей квалификации, устраняя одну из главных причин низкого качества обслуживания ИС крупных и средних организаций.

Соединяя мощный специализированный инструментарий с экспертной составляющей (бригады экспертов и другие ресурсы ALP Group), СЦМК «Аргус» является существенным шагом в развитии подходов к мониторингу и контролю сложных корпоративных ИТ-инфраструктур. Предприятие, применяющее этот сервис, приобретает *компетенции экспертного уровня*, упакованные в современную высокотехнологичную услугу.

Новая услуга ALP Group представляет первостепенный интерес для любой территориально распределенной организации, для которой неприемлемы простои ИС и связанные с этим убытки и репутационные издержки. В первую очередь, это крупный и средний ритейл, государственные и муниципальные структуры, вертикально интегрированные предприятия ТЭК, банковский сектор, провайдеры сервисов SaaS и IaaS, а также небольшие и средние предприятия, предоставляющие профессиональные услуги в сфере управления финансами, аудита, консалтинга и др.

Стоимость сервиса зависит от размера и сложности ИТ-инфраструктуры, от плотности ИТ-сервисов и количества филиалов организации. И колеблется в пределах 2000 – 5000 руб. в месяц за один сервер. Это незначительно увеличивает затраты на ИТ, но позже позволяет

существенно сэкономить — до 40% на ФОТ и до 70-80% на потерях из-за простоев ИТ, которые удалось предотвратить. Таким образом, полный функционал СЦМК «Аргус» доступен не только сегменту Enterprise, но и средним по размеру российским организациям.

Возможности СЦМК «Аргус»

Для каждой организации-заказчика СЦМК «Аргус» осуществляет непрерывный мониторинг состояния ИС или ее отдельных подсистем, при этом анализ поступающих данных в режиме реального времени, раннее выявление проблем и выработку оптимальных корректирующих действий осуществляет выделенная *экспертная бригада* сотрудников ALP Group. В состав такой бригады, которая может работать в режиме 24/7, входят специалисты разного профиля — администраторы, системные аналитики, специалисты по сетевой инфраструктуре, виртуализации, ОС, СУБД, платформе «1С:Предприятие», ВІ-системам и пр. Благодаря высокой квалификации и взаимодействию специалистов разного профиля, а также применению созданных в ALP Group дополнительных ИТ-инструментов и баз знаний, такие бригады способны диагностировать практически любую ИТ-проблему уже при первых признаках ее возникновения, оперативно проверить варианты решения и в режиме онлайн выработать оптимальные рекомендации по ее устранению. Эти рекомендации или применяются сразу (дистанционно или через партнерскую сеть ALP Group), или передаются ИТ-службе предприятия-заказчика — в зависимости от того, какой сценарий работы с СЦМК клиент предпочел приобрести.

В таком режиме ИТ-служба предприятия без каких-либо информационных перегрузок может отслеживать динамику сотен тысяч показателей ИС и контролировать сразу несколько тысяч объектов сложной территориально распределенной ИТ-инфраструктуры (ОС, СУБД, серверы приложений, терминальные серверы, платформы SaaS и IaaS, гибридная ИТ-инфраструктура, сетевая инфраструктура, СХД, системообразующее ПО и программно-аппаратные комплексы в сфере ИБ, отраслевые решения и др.). При этом возрастает не только производительность ИТ-службы, но и точность и оперативность ее работы, а также способность справляться со сложными проблемами.

Особо подчеркнем, что экспертная бригада ALP Group предлагает заказчику не первичные («сырые») данные или результаты их обработки, а *готовое решение экспертного уровня*. Это принципиально отличает СЦМК «Аргус» от любой, даже самой совершенной системы мониторинга ИТ-инфраструктуры. Благодаря высочайшей квалификации экспертов, доступу к внутренним инструментам и информационным ресурсам ALP Group (базам знаний, Центру компетенций по импортозамещению и Open Source, наработкам подразделения по работе с ритейлом), а также комплексному характеру бригад, возможности последних значительно превышают возможности диагностики ИТ-проблем и выработки ИТ-решений, имеющиеся у большинства департаментов ИТ крупных и средних российских компаний. Именно поэтому использование СЦМК «Аргус» — это, фактически, *гарантия здоровья информационной системы*, даже в сложных переходных ситуациях (например, при миграции на новые виды ПО), при экстремальных нагрузках на информационную систему и

т.д. В особо сложных случаях бригады специалистов ALP Group обращаются в экспертный центр компании, который оказывает им поддержку в режиме реального времени.

Инструменты СЦМК «Аргус»

Эффективность работы экспертных групп и скорость обнаружения потенциально-проблемных ситуаций в значительной степени обусловлена мощным комплексом инструментов, разработанных в ALP Group и включенных в СЦМК «Аргус».

Так, системные администраторы получают от СЦМК полную информацию о работе вверенных им участков ИС в привычном виде (системные журналы). При этом СЦМК автоматически консолидирует журналы различных элементов ИС, заносит сводную информацию в единую базу данных и позволяет отфильтровывать события по сложным критериям, в том числе, с помощью полнотекстового поиска. Кроме того, в СЦМК имеются средства оперативного анализа данных, в том числе, основанные на искусственном интеллекте. Экспертная система, опираясь на постоянно расширяемый ALP Group набор правил, способна выявлять в потоках событий сложные для обнаружения и диагностики ИТ-проблемы, находящиеся «на стыках» разных сервисов и участков ИС — например, вызванные динамическими нагрузками и мн. др. Система может подсказать, что нужно делать в этой ситуации, а также объяснить свой путь к сделанному выводу.

Еще одна особенность СЦМК «Аргус» — наличие специального пользовательского интерфейса для ИТ-руководителей. Это легко настраиваемая информационная панель (dashboard), на которой в виде интуитивно-понятных визуальных образов наглядно показано состояние объектов инфраструктуры, узлов и сервисов ИС, относящихся к зоне ответственности пользователя. Панель может быть «плоской» или иметь иерархическую структуру, отвечающую уровням макрорегионов, регионов, городов и групп филиалов.

Взглянув на такую панель, ИТ-руководитель любого уровня сразу видит объекты, по которым имеются открытые или ранее устраненные ИТ-проблемы (показан даже возраст проблем). Он может мгновенно оценить состояние ИС и выявить те ее участки, где вероятны трения ИТ- и бизнес-персонала (например, из-за задержек в обработке заявок, сбоях оборудования, снижения производительности бизнес-приложений). Или же где сбои и неполадки могут нанести наибольший ущерб предприятию (например, из-за задержек информации из регионов, не дающих своевременно сформировать консолидированную финансовую, управленческую и кадровую отчетность). Руководитель может тут же связаться с ИТ-персоналом, отвечающим за нужный участок работ, чтобы лучше понять характер рисков, а далее, опираясь на объективные данные из СЦМК, принять необходимые решения и спланировать корректирующие действия.

Отметим, что в СЦМК «Аргус» предусмотрен особый режим работы, предназначенный для организаций, в которых по каким-то причинам действует запрет на ИТ-аутсорсинг. В этом случае представительное подмножество вышеописанных инструментов СЦМК устанавливается в ИС предприятия, и с сервисом работают только сотрудники заказчика:

ИТ-руководители разных уровней и системные администраторы. При этом производительность их труда резко возрастает, а риск ошибок снижается. Однако при таком режиме работы они самостоятельно выявляют проблемы и решают, что с ними делать. А это создает риск недостатка компетенций и ресурсов, из-за чего важные сигналы долго игнорируются.

Сценарии применения СЦМК «Аргус»

СЦМК «Аргус» позволяет решить несколько чрезвычайно сложных и вместе с тем распространенных ИТ-задач:

- *Обслуживание ИС с очень высокими требованиями к темпу устранения ИТ-проблем.* В настоящее время наиболее методически проработанным подходом к обслуживанию ИС считаются ИТ-процессы на базе стандартов ITIL. Однако самые распространенные ИТ-процессы (управление инцидентами и управление проблемами) запускаются только когда неприятность уже произошла и предприятие несет связанные с этим убытки. Себестоимость этих процессов резко возрастает по мере сокращения временного «окна», отведенного на устранение неприятностей. А при использовании СЦМК, организация может без лишних затрат получить ИТ-сервис экспертного уровня, способный выявить и устранить ИТ-проблемы раньше, чем они станут заметны пользователям.
- *Непрерывный аудит ИС.* Это новый вид ИТ-аудита, позволяющий в режиме реального времени отслеживать работу систем и сервисов в моменты «пиковых» нагрузок, а также при внесении масштабных изменений в ИС. Или при тиражировании однотипных изменений в большое число филиалов. Непрерывный ИТ-аудит позволяет контролировать на основе объективных данных ход и результаты таких изменений и сравнить фактический эффект с ожидаемым.
- *Повышение эффективности работы ИТ-службы без перевода обслуживания ИС на аутсорсинг.* При этом, как правило, затраты на СЦМК (5-25% от обычного ФОТ ИТ-службы) с лихвой компенсируются сокращением части ИТ-персонала (типичное снижение ФОТ составляет 10-40%). И это, не считая снижения потерь от простоев ИТ (для примера: в ритейле, где цену таких простоев умеют считать, потери за год могут снизиться на 70-80%).
- *Отслеживание работы критически важного оборудования* (например, торгового оборудования или кассовых аппаратов на предприятиях ритейла).

При решении всех этих задач СЦМК может применяться и как самостоятельное решение, и в связке с ИТ-процессами. Так, непрерывный аудит отлично дополняет процесс управления изменениями, а обслуживание не допускающих простоя ИС и оборудования — с процессами управления инцидентами и проблемами. Совместное использование ИТ-процессов и СЦМК может быть постоянным (для поддержки бесперебойной работы критически важных ИС)

или временным (например, для объективного контроля изменений или для предотвращения ИТ-инцидентов в периоды, когда они наносят наибольший ущерб). В настоящее время ALP Group тестирует различные варианты интеграции платформ СЦМК и Service Desk, в первом квартале 2017 это решение станет доступно абонентам СЦМК.

Опыт применения СЦМК

Началу коммерческой эксплуатации СЦМК «Аргус» предшествовала длительная опытно-промышленная эксплуатация сервиса в госсекторе и в ритейле. С июня 2016 года три крупные организации (каждая из которых имеет от 40 до 100 филиалов на территории РФ) применяют СЦМК на постоянной основе.

В одной из них (госкомпания) СЦМК контролирует 4500 единиц серверного оборудования и СХД, более 1000 баз данных, с которыми суммарно работают 20 тыс. пользователей в 100 филиалах. В ритейле параметры наиболее крупного проекта: 200 серверов и столько же критически важных БД, 500 ПК, 1000 кассовых узлов.

Опыт показал, что в таких проектах за один квартал число проанализированных событий превышает 10 тыс., что позволяет предотвратить более 2500 инцидентов разного масштаба, причем примерно 20% относятся к категории критических, т. е. вызывающих остановку основной деятельности или ключевых бизнес-процессов.

В ближайшее время ожидается подключение к СЦМК «Аргус» еще трёх организаций сопоставимого масштаба.

Дополнительная техническая информация об СЦМК «Аргус»

В СЦМК «Аргус» широко применяются как лучшие в своем классе зрелые продукты с открытым программным кодом, так и собственные разработки Центра компетенции по импортозамещению и Open Source ALP Group:

- Система мониторинга **Zabbix** (версия 3.0) — центральное звено системы сбора, хранения и обработки первичной информации, обеспечивающее агрегирование данных, обработку пороговых значений, инвентаризацию оборудования, прогнозирование изменений по основным показателям. Также ПО Zabbix предоставляет конечный интерфейс для пользователей СЦМК и обеспечивает визуализацию данных: комплексные экраны, отчеты, схемы, информационные панели, карты, геоданные (за счет интеграции с **Google Maps**) и др. Метрики и конфигурации Zabbix хранятся в реляционной БД **MySQL** или **SQLite**.
- Свободное ПО класса *middleware*, ориентированное на передачу сообщений, **RabbitMQ**, служит шиной обмена данными между компонентами СЦМК: агентами мониторинга, сервисами хранения и обработки структурированных и неструктурированных данных, системой Service Desk, сервисом отправки уведомлений и др. Позволяет быстро адаптировать и развивать платформу СЦМК, добавляя необходимые компоненты без изменения архитектуры, а также

обеспечивает возможность интеграции практически с любыми имеющимися ИС заказчика.

- **Argus Agent** и **Zabbix Agent** отвечают за автоматическое обнаружение и настройку объектов мониторинга, сбор первичных данных и их передачу системе мониторинга. Обеспечивают автоматическое развёртывание, обновление и управление конфигурацией агентов мониторинга. Также это ПО позволяет проводить глубокий анализ состава и состояния аппаратного обеспечения, сервисов SQL Server, Exchange, Hyper-V, Active Directory, DNS, DHCP, Cluster Services, Storage Spaces и др.
- ПО **Graylog** и **Elastic Search** обеспечивают сбор, обработку и хранение неструктурированных данных и журналов приложений, полнотекстовый поиск, а также фильтрацию и нормализацию, и дальнейшую маршрутизацию получаемых сообщений, извлечение дополнительных полей, добавление вычисляемых полей, определение контекста, привязку геоданных и др.
- **Nginx** — сервер приложений, обеспечивающий балансировку нагрузки для компонентов СЦМК.
- ОС **Альт Сервер** («Базальт СПО») и **CentOS** — основные операционные системы для компонент СЦМК.
- **Собственные разработки ALP Group** — средства визуализации информации об ИТ-проблемах на интерактивной карте РФ; инструменты глубокого мониторинга HyperV и MS SQL; сервисы, необходимые для контроля соблюдения ИТ-службой заказчика рекомендаций экспертных групп и лучших практик по настройке приложений; средства разгрузки инженеров в части установок и обновлений агентов; инструменты мониторинга эффективности использования человеческих ресурсов; правила, настройки, алгоритмы работы и различные проверки СЦМК, пользовательские интерфейсы для взаимодействия с сервисом.

За дополнительной информацией обращаться:

Оксана Мифтахетдинова, менеджер по маркетингу и PR ALP Group

+7 (495) 660-28-63 (доб. 1554)

+7 (495) 785-51-51 (доб. 1554)

+7 (916) 429-666-9

1554@alp.ru

www.alp.ru



О компании ALP Group (www.alp.ru)

ALP Group работает на рынке ИТ-услуг с 1996 года. В настоящее время компания оказывает услуги в области автоматизации учета и управления предприятий и холдингов с использованием продуктов «1С», проводит ИТ-аудит информационных систем любой сложности, осуществляет их комплексную поддержку (ИТ-аутсорсинг). Также ALP Group занимается созданием и обслуживанием ИТ- и инженерной инфраструктуры, корпоративных сетей и систем связи. Решения, созданные и обслуживаемые специалистами ALP Group, используются в 14 странах, включая Россию, страны СНГ и Балтии, ЕС.

Головной офис компании расположен в Москве, региональные представительства работают в Санкт-Петербурге, Екатеринбурге и Самаре. Штат ALP Group превышает 300 человек, более 250 из которых — сертифицированные и аттестованные специалисты. Компанию связывают партнерские отношения с ведущими мировыми вендорами, такими, как «1С», IBM, QlikTech, HP, Microsoft, Dell и другими. ALP Group является первым официальным партнером фирмы «1С» в Северной Америке. Более пяти лет ALP Group широко использует ПО с открытым кодом — как в своей информационной системе, так и у заказчиков. Компания обладает компетенциями по PostgreSQL, Zabbix, VyOS и ряду других систем корпоративного уровня на базе Open Source.

Система менеджмента качества ALP Group основана на ISO 9001, PMBoK, ITIL, ТСКП (Типовой Системе Качества ПРОФ — методологии, разработанной «1С»). У компании есть сертификат соответствия требованиям международного стандарта ISO 9001:2008.

За двадцать лет работы клиентами ALP Group стали: «Сбербанк-АСТ», «Газпром нефть», Solvay, Martin Bauer, De`Longhi, PepsiCo, KFC, Benetton, Omron и др. Выполненные компанией проекты приводят к сокращению издержек, оптимизации использования ИТ-ресурсов, повышению прозрачности, сохранению непрерывности бизнеса.