

# Модернизация системы отчетности о доступности ИТ-сервисов в ООО «Дирил Кэдбери»



Компания Открытые Технологии модернизировала систему мониторинга доступности ИТ-сервисов в ООО «Дирил Кэдбери». В результате проекта компания «Дирил Кэдбери» получила возможность мониторинга сетевых программных сервисов, серверного комплекса, сетевого оборудования и ИТ-сервисов в целом, а также систему накопления и предоставления данных о доступности ИТ-сервисов. Кроме того, благодаря модернизации системы информационный отдел компании получил возможность быстро и эффективно реагировать на проблемы, возникающие в локальной сети предприятия, за счет подробной статистики доступности сетевых узлов.

«Мы считаем, что эффективность использования программного обеспечения зависит во многом от качества обучения персонала заказчика работе с этим программным обеспечением. Благодаря работе, проведенной нами, компания «Дирил Кэдбери» сможет использовать все возможности такого мощного инструмента, как Microsoft Operations Manager (MOM), для решения требуемых задач».

Дмитрий Володин,  
менеджер по работе с корпоративными заказчиками компании  
Открытые Технологии

## ЗАКАЗЧИК

Концерн «Кэдбери Швеппс», ведущий мировой производитель кондитерских изделий и безалкогольных напитков, поставляет свою продукцию в Россию с 1992 года. В 1995 году компания открыла представительство в Москве и приступила к строительству кондитерской фабрики «Кэдбери» в городе Чудово Новгородской области. Фабрика «Кэдбери» в Чудово вступила в строй в 1996 году. Это крупнейший единовременный инвестиционный проект концерна за пределами Великобритании. Сумма капиталовложений составила 120 млн долларов США. В 2002 году «Кэдбери Швеппс» приобрела компанию «Денди», известного производителя жевательной резинки (марки «Dirol», «Stimorol» и др.), которая, в свою очередь, располагала производством в Великом Новгороде – фабрика по производству жевательной резинки была построена компанией «Денди» в 1999 году. ООО «Дирил Кэдбери» было создано в России на базе объединения обеих фабрик (по производству шоколада и по производству жевательной резинки) и их дистрибьюторских структур в августе 2003 года.

## НЕОБХОДИМОСТЬ

В компании «Дирил Кэдбери» разработано и принято соглашение об уровне качества предоставляемых услуг (Service Level Agreement – SLA), в котором оговорены определенные стандарты доступности ИТ-сервисов. Это обусловлено тем, что в компании эксплуатируется большое количество разрозненных программных продуктов, таких как почтовая система, службы управления информационными ресурсами, КИС и др. При недоступности какого-либо из этих ИТ-сервисов нарушаются бизнес-процессы, что, безусловно, сказывается на эффективности работы компании в целом. Кроме того, в компании разработана форма отчетности по SLA для информирования ИТ-руководства зарубежного головного офиса.

Функционал системы мониторинга MOM, эксплуатируемый в компании, не обеспечивал предоставление информации требуемого вида. И специалисты были заинтересованы в расширении функциональных возможностей по формированию отчетов о доступности ИТ-сервисов.

Таким образом, необходимо было более эффективно использовать для решения возникающих внутренних задач имеющееся программное обеспечение MOM, обладающее большим потенциалом для разработок собственных модулей сбора и накопления данных.

**ЗАДАЧА** В связи с этим перед компанией Открытые Технологии была поставлена задача модернизировать систему отчетности о доступности ИТ-сервисов компании, обеспечив эффективность использования имеющегося программного обеспечения MOM.

**РЕШЕНИЕ** Специалисты компании Открытые Технологии разработали архитектуру технического решения и программу обучения по программному обеспечению и технологиям для сотрудников «Дирол Кэдбери». Решение включало разработку отчетов, скриптов для мониторинга серверов и сервисов, компиляцию управляющего пакета Management Pack на базе программного обеспечения MOM 2005.

В ходе обучения было продемонстрировано решение задач, необходимых заказчику, таких как создание Management Pack при помощи MOM и создание отчетов при помощи SQL Reporting Service.

Заказчику на практических примерах были продемонстрированы:

- способ мониторинга доступности ИТ-сервисов как путем удаленной проверки доступности серверов, сетевых программных приложений, сетевого оборудования, сервисов, так и путем получения данных от агентов MOM, установленных на серверах;
- требуемый алгоритм сбора, накопления данных, расчета требуемых метрик SLA;
- создание системы отчетности на базе ПО MS SQL Reporting, выполняющей расчет итоговых данных, отображающей данные о доступности и обеспечивающей хранение, предоставление и разграничение доступа к отчетам.

В данном проекте компания Открытые Технологии выступала как консультант по технологиям управления Microsoft, а не в качестве разработчика фиксированной конфигурации системы мониторинга и отчетности. Компания Открытые Технологии создала для заказчика программу консалтингового семинара (workshop) по практическому применению Microsoft Operations Manager 2005, соответствующую потребностям ИТ-службы и уровню подготовки специалистов компании, полученному ими ранее на курсах по MOM. Бизнес-задача по предоставлению отчетности в формате, определенном в SLA, стала одним из учебных примеров, которые были разобраны при проведении обучения.

Всего в консалтинговом семинаре, организованном компанией Открытые Технологии, участвовали пять сотрудников «Дирол Кэдбери»: двое из московского офиса, один с фабрики в Чудово и еще двое из новгородского офиса. В состав этой группы входили системные администраторы и руководитель информационного отдела компании «Дирол Кэдбери».

Программа консалтингового семинара включала в себя основы разработки Management Packs для Microsoft Operations Manager 2005 и построение отчетов при помощи SQL Server Reporting Services. Специалисты освоили способы сбора различных параметров при помощи Microsoft Operations Manager, а также средства отчетности SQL Server.

**РЕЗУЛЬТАТ** В результате проекта компания «Дирол Кэдбери» получила возможность мониторинга сетевых программных сервисов, серверного комплекса, сетевого оборудования и ИТ-сервисов в целом, а также систему накопления и предоставления данных о доступности ИТ-сервисов.

Реализация проекта предоставила заказчику следующие преимущества.

- Более быструю и эффективную реакцию информационного отдела на проблемы, возникающие в локальной сети предприятия за счет подробной статистики доступности сетевых узлов.
- Построение отчетов о доступности ИТ-сервисов в требуемом виде. Такие технологии, как SQL Reporting Services и Microsoft Visual Studio.NET, позволяют предоставлять данные в нужном формате, что облегчает подготовку

отчетности и отправку результатов в центральный офис. Возможности настройки отчетов очень гибкие, что при полученных знаниях позволяет доработать стандартные средства отчетности Microsoft Operations Manager 2005 под требования SLA.

Стоимость консалтинговых услуг по повышению квалификации собственных специалистов оказалась ниже, чем разработка отдельного решения для построения отчетности. Бизнес-задачи были решены в рамках имеющихся у заказчика продуктов Microsoft Operations Manager 2005 и SQL Server Reporting Services. В результате обучения специалисты «Дирол Кэдбери» познакомились с применяемыми у них продуктами, а значит, в дальнейшем они смогут эффективнее их использовать.

## **ТЕХНОЛОГИИ**

- SQL Reporting Services,
- Microsoft Visual Studio.NET,
- Microsoft Operations Manager 2005.

[www.ot.ru](http://www.ot.ru)

