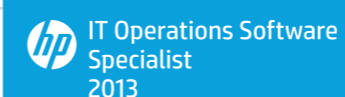


## ПРОЕКТНЫЙ ОПЫТ ИНЛАЙН ГРУП

Специалистами Департамента систем управления ИНЛАЙН ГРУП успешно реализованы десятки проектов, в числе последних:

- **ОАО «МОЭК».** Внедрение системы управления ИТ-услугами (9 ITSM-процессов, миграция платформы управления ITSM-процессами на HP Service Manager 9.3).
- **ЗАО «Гринатом».** Внедрение группы ITAM-процессов управления ИТ-активами (HP Asset Manager 5.22).
- **Альфа-Банк.** Миграция группы ITSM-процессов с HPOV Service Desk 4.5 на HP Service Manager 7.11.
- **Внешэкономбанк.** Внедрение системы управления ИТ-инфраструктурой.
- **ГК «Росатом» (совместные проекты с НР Россия).** Внедрение системы управления ИТ-услугами (управление конфигурациями, изменениями, инцидентами, событиями, работами).
- **ФК «Уралсиб».** Внедрение системы управления уровнем сервисов и разработка системы отчетности, реструктуризация существующего каталога сервисов. Построение сервисно-ресурсной модели.
- **«Сибур-Холдинг» (совместный проект с НР Россия).** Внедрение системы управления ИТ-услугами (унифицированный процесс управления изменениями и конфигурациями в рамках холдинга: управляющая компания и дочерние предприятия).
- **Холдинг «СУАЛ».** Внедрение системы управления ИТ-активами.
- **«Тольяттикаучук».** Внедрение системы управления ИТ-услугами (управления инцидентами и запросами на обслуживание, изменениями, конфигурациями), разработка каталога сервисов и построение службы поддержки пользователей Service Desk.
- **«Татнефть».** Внедрение процессов управления уровнем сервисов (SLM), финансами. Интеграция HP OV Service Desk и SAP модуль «ТОРО».
- **«ТНК-ВР».** Внедрение процесса управления доступностью. Доработка процессов управления инцидентами, конфигурациями и управления уровнем сервиса. Внедрение комплексной системы мониторинга. Разработка комплексной системы отчётов (порядка 50 различных отчётов в среде MS Reporting Services). Техническая поддержка систем.



Изменение роли ИТ в достижении результатов бизнеса требует новых подходов и процессов, изменения принципов взаимодействия ИТ с бизнесом. Соответственно, не отменяя важности повышения качества ИТ-сервисов, снижения расходов на ИТ, на первый план выходит оценка результативности тех или иных ИТ-проектов. С этой точки зрения системы управления ИТ становятся равноправной частью общей системы управления деятельностью предприятия.

## Управление ИТ. Решения компании ИНЛАЙН ГРУП >>>>>

Для решения данных задач консультанты ИНЛАЙН ГРУП предоставляют широкий спектр услуг – от разработки стратегии в области управления ИТ до создания интегрированных систем и решения конкретных технологических задач.

## КОНСАЛТИНГ ПО УПРАВЛЕНИЮ ИТ

- Разработка стратегии в области управления ИТ.
- Реорганизация ИТ-деятельности, выбор модели сорсинга, в т.ч. создание «Службы Заказчика».
- Управление ИТ как бизнесом. Управление требованиями, ресурсами и проектами в ИТ.  
ИТ-подразделения, активно участвующие в реализации задач и инициатив бизнеса, сталкиваются с необходимостью систематизировать свою деятельность, сбалансировать ресурсы между портфелями инициатив и проектов с одной стороны и обеспечением качества услуг с другой, оставаясь в рамках бюджетов и регулирующих норм.
- ИНЛАЙН ГРУП реализует решения по управлению портфелями/ проектами/ ресурсами /финансами на основе продуктов семейства HP IT Performance Suite. Внедрение принципов IT Service Management в сервисных подразделениях, не связанных с ИТ.

Принципы и инструменты ITSM могут и успешно применяются для автоматизации деятельности и учета в сервисных подразделениях, не связанных непосредственно с предоставлением ИТ-услуг: АХО, бухгалтерия, HR, поддержка клиентов компании, управление сервисными бригадами на технологических объектах и муниципальных хозяйствах. Решая важнейшую задачу повышения качества обслуживания, применение принципов ITSM в этих областях, зачастую содержащих большое количество рутинных операций, позволяет сделать работу в сервисных подразделениях интересным соревнованием с понятными правилами и принципами мотивации.

## УПРАВЛЕНИЕ ИТ-УСЛУГАМИ

- **Управление ИТ-сервисами в облаке**  
Предоставление ИТ-услуг на основе «облачных» моделей (SaaS и т.п.) – фундаментальный сдвиг в парадигме взаимодействия ИТ и бизнеса. Не многие организации пока могут безболезненно адаптировать под свои задачи предлагаемые на рынке готовые «облачные» сервисы и платформы. Для многих это путь, требующий высокой степени понимания архитектуры ИТ-услуг, высокой культуры эксплуатации, высокой степени зрелости и автоматизации процессов управления ИТ-конфигурациями, изменениями, доступностью и др.  
ИНЛАЙН ГРУП предлагает широкий спектр решений по непосредственному построению сред IaaS, PaaS, SaaS, а также решений, направленных на реализацию элементов «облачного» управления ИТ: каталог услуг; портал заказа ИТ-услуг; управление процессами изменений, конфигураций; внедрение CMDB; автоматизация процесса управления инцидентами, в том числе автоматизированное устранение инцидентов; автоматизация предоставления услуг; оркестрирование управления инфраструктурой и т.п. Основой для решений в этой области является линейка продуктов HP Business Service Automation.
- **Автоматизация ITSM-процессов**  
Мы предлагаем интеграцию процессов управления ИТ и прочими услугами в едином решении на базе HP Service Manager. Гибкость и возможности продукта позволяют создать высоко автоматизированную систему управления услугами в полном соответствии с ITIL версии 3. Продукт позволяет реализовать изолированные рабочие области для различных служб с индивидуальными процессами, интерфейсами, справочниками и т.п.
- **Построение систем управления ИТ-инфраструктурой**  
Виртуализация и уплотнение ИТ-инфраструктуры делает невозможным управление ее доступностью без специальных средств. Обязательным требованием к инструментам мониторинга является «понимание» топологии и всех видов взаимосвязей в ИТ-инфраструктуре. Средства управления сетью, серверами, приложениями, сервисами должны иметь средства автоматизированного обнаружения взаимосвязей и корреляции событий на их основе
- **Системы локализации сбоев ИТ-сервисов**  
Многие компании сталкиваются с проблемой недостаточной скорости локализации сбоев ИТ-услуг даже при наличии множества инструментов мониторинга: сети, серверов, приложений. Отсутствие единого центра управления, так называемого «Капитанского мостика» (Operations bridge), не позволяет специалистам видеть картину целиком, согласованно принимать решения в критических ситуациях. Кроме того, с точки зрения ИТ-администраторов, некоторые сбои в предоставлении ИТ-сервисов могут оказаться «ничьими», что приводит к запоздалым реакциям и экстренным эскалациям.  
Предлагаемое ИНЛАЙН ГРУП уникальное решение – система локализации сбоев на основе HP BSM (Business Service Management) – позволяет объединить системы мониторинга HP и другие аналогичные системы, выстроить и поддерживать в актуальном состоянии сервисно-ресурсную модель предоставляемых ИТ-услуг, выполнять функции не только автоматизированной локализации сбоев, но и, главное, их автоматизированного назначения соответствующим функциональным подразделениям.
- **Внедрение портала заказа услуг, процесса управления запросами на обслуживание (RF)**  
Задача сокращения операционных расходов на ИТ часто упирается в необходимость обработки ИТ-специалистами огромного количества запросов от пользователей, касающихся типовых услуг.  
Мы предлагаем проектирование и внедрение процесса управления запросами на обслуживание и портала заказа ИТ-услуг на основе HP Service Manager, позволяющие значительно сократить трудозатраты специалистов, упростить согласование и администрирование, значительно сократить время предоставления ИТ-услуг.
- **Внедрение CMDB, системы управления конфигурациями (Configuration Management System)**  
В основе управления любой системой лежит ее модель, будь то космическая станция или микроволновая печь. Досконально смоделировать ИТ-систему среднего предприятия – недостижимая задача. Отсюда – сложности в управлении. Для моделирования ИТ-инфраструктуры адекватным решением является БД Конфигурационных Единиц (CMDB).  
В сервисно-ориентированной парадигме управления ИТ CMDB несет важнейшую информационно-интеграционную функцию, позволяя различным системам ИТ-управления «разговаривать» на одном языке – языке услуг и их компонентов.  
ИНЛАЙН ГРУП предлагает услуги по проектированию, построению, интеграции и наполнению CMDB в составе решений по мониторингу, локализации сбоев, управлению услугами, изменениями, конфигурациями.

## УПРАВЛЕНИЕ ИТ-АКТИВАМИ НА ОСНОВЕ МЕТОДОЛОГИИ ИТАМ

ИТ-актив – это элемент инфраструктуры (материальный или нематериальный), который подлежит финансовому контролю и может оказывать финансовое воздействие на другие элементы ИТ-инфраструктуры (в том числе и ИТ-услуги). Как правило, это различное оборудование, расходные материалы, ПО, лицензии и т.д.

Внедрение процессов управления ИТ-активами и реализация системы управления ИТ-активами на базе HP Asset Management позволяет решить следующие задачи:

- **Финансовое отслеживание ИТ-активов (управление закупками, бюджетами)**
- **Физическое отслеживание ИТ-активов (инвентаризация, ИМАС, вывод из эксплуатации)**
- **Управление активами ПО**
- **Финансовое и физическое отслеживание ИТ-активов в разрезе ПО**
- **Построение финансово-ресурсной модели стоимости ИТ-услуг**



## РЕШЕНИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖИЗНЕННЫМ ЦИКЛОМ ПРИЛОЖЕНИЙ

Построенное на базе HP Application Lifecycle Management решение обеспечивает управление жизненным циклом приложений с момента появления идеи до вывода из эксплуатации. Иными словами, такого рода решения позволяют контролировать разработку и тестирование приложения, передачу готового приложения в эксплуатацию, обеспечивать автоматизированное развертывание, мониторинг и поддержку, и, впоследствии, вывести приложение из эксплуатации в соответствии с требованиями организации и с сохранением данных и исходного кода, если это необходимо. Решение позволяет командам разработчиков планировать, создавать и выпускать приложения необходимого качества и в заданные сроки.

Специалисты ИНЛАЙН ГРУП предоставляют следующие услуги:

- **Внедрение и автоматизация процесса нагрузочного тестирования на базе HP LoadRunner**
- **Построение центров компетенции нагрузочного тестирования на базе HP Performance Center**
- **Внедрение процессов управления качеством и тестированием на базе HP ALM**
- **Внедрение процессов управления требованиями, проектами и релизами.**



## РАСШИРЕННАЯ ПОДДЕРЖКА СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ HP SOFTWARE

Компания ИНЛАЙН ГРУП обладает уникальным статусом HP SVI (services Integrator) Partner по программному обеспечению HP.

В рамках программы SVI ИНЛАЙН ГРУП оказывает весь перечень услуг по гарантийной поддержке продуктов HP SW напрямую, через собственную службу поддержки, интегрируя его в услуги по комплексной поддержке решений. Тем самым мы предлагаем своим заказчикам расширенный сервис, отвечающий уникальным специфическим потребностям конкретно взятого заказчика.



## О КОМПАНИИ

Компания **ИНЛАЙН ГРУП** ([www.inlinegroup.ru](http://www.inlinegroup.ru)) – российский системный интегратор, основана в 2000 году. Компания специализируется на реализации масштабных консалтинговых и инфраструктурных проектов для ведущих российских компаний и государственных структур, работающих в различных отраслях экономики: финансовый сектор, телеком, нефтегазовый сектор, электроэнергетика, промышленность, транспорт, образование, ритейл и др.

### Основные направления деятельности компании ИНЛАЙН ГРУП:

стратегический ИТ-консалтинг, внедрение бизнес-приложений, управление ИТ-сервисами и ИТ-активами, построение ИТ-инфраструктуры «под ключ», информационная безопасность, комплексная поддержка информационных систем и инфраструктуры заказчиков.

Среди наших заказчиков: Альфа-Банк, буровая компания «Евразия», «Газпромнефть», «Каспийский трубопроводный консорциум», концерн «Росэнергоатом», «Национальная Логистическая Компания», «Нижнекамскнефтехим», Райффайзенбанк, сеть аптек «Ригла», автосалон «Рольф», СВФУ имени М.К. Аммосова, СПбГУ, «Сургутнефтегаз», СУЭК, ТНК-ВР, Федеральная таможенная служба (ФТС) России, «Хоум Кредит энд Финанс Банк» и др.

ИНЛАЙН ГРУП занимает лидирующие позиции корпоративного партнера HP, обладает практикой по реализации инфраструктурных проектов, в т.ч. для бизнес-критичных систем, построению ЦОД и суперкомпьютеров, а также проектов по внедрению процессов управления ИТ в идеологии ITIL.

## СТАТУСЫ И СПЕЦИАЛИЗАЦИИ ИНЛАЙН ГРУП

HP Gold Specialist 2013  
HP Workstation Specialist  
HP Personal Computing Specialist  
HP Advanced Computing Specialist  
HP Advanced Storage Specialist  
HP Converged Infrastructure Specialist  
HP Professional Networking Specialist  
HP ServiceOne Expert  
IT Operations Software Specialist  
HP Cloud Builder Software Specialist  
HP Software Services Integrator Partner (SVI)