

Efektivní správa informačních a komunikačních technologií

Tržní prostředí v České republice se stává vysoce konkurenčním. To nutí společnosti ještě více se orientovat na zákazníka, zejména na budování dlouhodobého vztahu s ním a poskytovat mu služby s přidanou hodnotou na vysoké úrovni. K tomu však potřebuje kvalitní a stabilní zázemí včetně dobře fungující technické infrastruktury. V tomto článku se budeme věnovat správě a řízení informačních a komunikačních technologií (ICT).

Posun ve vnímání ICT

ICT se staly v průběhu času neodmyslitelnou součástí takřka jakéhokoli podnikání a závislost firem na jejich kvalitě stále roste. ICT představují obecně souhrn softwarových a hardwarových komponent a služeb, které v širším kontextu umožňují firmě realizovat své podnikatelské záměry. Tento pojem zdaleka nepokrývá jen počítače, servery, síťové prvky, ale i aplikace a informační systémy, v neposlední řadě telefonní a datové služby. Způsob, jakým firmy vnímají funkci své ICT infrastruktury se mění, stejně jako se mění trh. Dříve byly ICT v podstatě světem sama pro sebe. Dnes je stále více akcentována **přímá vazba mezi ICT a obchodními procesy**. To klade mnohem větší nároky jak na samotné technologie, tak na jejich správce a fungující procesy kolem nich. Nedostatečně výkonná či nefunkční infrastruktura může způsobit ztrátu zákazníka, a tím i výrazně snížit šance firmy na přežití v konkurenčním boji. **Klíčovým faktorem úspěchu se tak stává zajištění dostupnosti ICT infrastruktury.**

ICT infrastruktura

Jak jsme již zmínili, ICT infrastruktura se skládá z celé řady různých komponent od různých výrobců a různého stáří – síťové prvky, servery, úložná zařízení, pracovní stanice, informační systémy, telekomunikační systémy, datové okruhy, operační systémy, e-mailové servery, servery apod. Jedná se tedy o velmi **různorodou skupinu hardwarových a softwarových technologií**. Aby bylo IT oddělení schopno zajistit jejich bezproblémový chod a dodržet požadovanou dostupnost, potřebuje nástroje, kterými může monitorovat aktuální stav jednotlivých komponent, spravovat je, provádět analýzy provozu atd.

Dnes je drtivá většina technologií určených do podnikové sféry vybavena vlastním více či méně sofistikovaným nástrojem pro správu. V případě větší firmy s heterogenním prostředím se může jednat ale i o **desítky nejrůznějších nástrojů**, z nichž ne všechny musí poskytovat potřebnou funkcionalitu. S takovým aparátem je pak velmi složité, nebo přímo i nemožné zajistit bezchybný

chod technologií. Jediným možným řešením je integrovat do stávající infrastruktury **komplexní management systém**, který je schopen spolupracovat se všemi komponentami na potřebné úrovni.

Nástroje pro řízení ICT

Hlavní úlohou management systému řešení je **monitoring funkčnosti jednotlivých hardwarových či softwarových technologií**, který je v této terminologii nazýván **node management**. Typickým příkladem funkcionality node managementu je sledování stavu síťových rozhraní aktivních síťových prvků apod. Pokud dojde k výpadku nějaké komponenty, management systém o tom ihned informuje správce IT např. e-mailem, sms apod. Ten může ihned iniciovat činnosti k odstranění závady.

Je sice dobré, že je IT pracovník neprodleně informován o problémech, mnohdy by bylo však mnohem užitečnější, pokud by byl upozorněn ještě dříve, než k tomu dojde, aby mohl předejít vzniku takového problému. Tuto funkcionalitu poskytuje **performance management**. Jeho hlavním úkolem je průběžné vyhodnocování různých parametrů jednotlivých komponent, sledování trendů, jejich vzájemná korelace, například monitoring diskových kapacit na emailovém serveru. Výhoda včasného varování je zcela zřejmá. Systémy pro performance management umožňují hlubší analýzu stavu celé infrastruktury. To je velmi důležité, neboť není nahlíženo na jednotlivé komponenty **izolovaně, ale v širším kontextu**. Abychom mohli takovým způsobem nahlížet na infrastrukturu, potřebujeme k tomu komplexní nástroj, který umí pracovat s různými komponentami, které jsou navíc zpravidla od různých výrobců. Typickým příkladem takového řešení jsou například produkty HP OpenView, IBM Tivoli, které představují robustní modulární systémy s podporou široké škály technologií a funkcionalit.

Nasazení management systému

Nasazení takového management systému není zcela triviální záležitost. Na první pohled se může zdát, že stačí nainstalovat a nakonfigurovat patřičný management systém a vše bude fungovat. **Odvracenou stranou měsíce je fakt, že pokud nebudou zároveň nastaveny správně procesy související se správou ICT, přijdou vynaložené prostředky vniveč.** Implementace management systémů musí jít ruku v ruce se správným nastavením firemních procesů, aby ICT mohly fungovat skutečně efektivně. Jedním z nejrespektovanějších přístupů k řízení ICT je ucelený souhrn nejlepších zkušeností z této oblasti – tzv. „**Best Practises**“, shrnutých v knihovně **ITIL – Information Technology Infrastructure Library**, která se stala později standardem zakotveným v mezinárodní normě. ITIL představuje soubor doporučení pro designování procesů podpory a řízení ICT, založených na vzájemném vztahu základních entit –

lidí, procesů a technologií. Nasazení management systémů by měla vždy předcházet analýza a nastavení těchto procesů.

Simac Technik má **dlouholeté zkušenosti** s dodávkami management systémů. Jejich nasazení představuje vytvoření prvotní analýzy, implementaci procesů podle doporučení ITIL, návrh vhodného technického řešení i samotnou implementaci management systému.

Managed Services

IT manažer se může často ocitnout před rébusem, jak zajistit fungování ICT na požadované úrovni s omezeným rozpočtem a přesvědčit vedení společnosti o tom, že nasazení komplexního management systému je neméně důležité jako např. plánovaný upgrade. Řešením takového rébusu může být využití tzv. „**Managed Services**“ poskytovaných solidním partnerem. Ten zajišťuje správu jeho ICT jako službu prostřednictvím vlastního technologického zázemí. Takové řešení poskytuje uživateli řadu výhod:

- Uživatel **nemusí vynakládat jednorázové velké finanční prostředky** na pořízení management systému – platí jen měsíční poplatky za službu.
- **Poskytovatel sám investuje značné prostředky do rozvoje svého systému**, stejně tak do odborného vzdělávání zaměstnanců. Ti mají dennodenní zkušenost s řešením nejrůznějších technických problémů u svých zákazníků, která hraje často větší roli při řešení problémů než samotné odborné znalosti.
- V neposlední řadě je důležité, že takové **řešení správy ICT roste spolu s tím, jak roste zákazník**, například ze začátku stačí pro potřeby zákazníka jen node management, ale později potřebuje i průběžné měření zatížení, vyhodnocování trendů apod. V takovém případě stačí objednat služby performance managementu a v relativně krátké době zákazník může mít tyto data k dispozici namísto zdlouhavé implementace vlastního řešení.

Dohledové centrum Simac

Holding Simac začal již před lety poskytovat správu ICT jako službu, nejprve ve svém domovském Holandsku, později i v dalších zemích včetně České republiky. V současné době **obsluhuje více než 900 klientů** s korporátní a veřejné sféry, kterým poskytuje široké portfolio služeb od proaktivního dohledu, přes expertní analýzy, správu desktopových stanic. Simac Technik na základě svých zkušeností i zkušeností kolegů z mateřské firmy a best practices ITILu vybudoval své dohledové centrum. Dohledové centrum **disponuje kvalitním týmem** vyškolených, certifikovaných technických specialistů, systémových inženýrů a projektových manažerů pracujících v režimu 24×7. Dohledové centrum dohlíží prostřednictvím specializovaných nástrojů zákaznické systémy, vyhodnocuje a reaguje na poruchové stavy a

závažné provozní událostí. Jeho nedílnou součástí je rovněž systém pro evidenci zákaznických požadavků na technickou podporu - tzv. **helpdesk**. Simac Technik disponuje **dvěma nezávislými, geografickými dohledovými centry**. V případě výpadku je záložní centrum připraveno převzít veškerou činnost primárního dohledového centra.

Služby dohledového centra

Služby dohledového centra je možné rozdělit do dvou skupin:

- První skupinou je **servis zákaznických systémů**. V rámci těchto služeb je po nahlášení poruchy zákazníkem zajišťováno odstranění závad zákaznických systémů, případně výměna vadných komponent.
- Druhou skupinu tvoří služby **dohledu a proaktivního monitoring ICT infrastruktury zákazníka**. V případě výskytu nestandardního stavu je tento incident analyzován, vyhodnocen a navrženo jeho řešení, případně iniciován servisní zásah, pokud se jedná o zařízení ve správě Simacu. V komplexnějším pojetí této služby je možné, aby Simac Technik rovněž **řídil servisní činnosti na komponentách, jejichž servis zajišťuje jiný servisní partner** – například telekomunikační okruhy, které provozuje telekomunikační operátor.

Trendy v oblasti management systémů

Jednoznačným trendem v oblasti management systémů je **posun od pořízení vlastních robustních komplexních management systémů** směrem k zajištění správy ICT formou „**managed services**“. Tento trend je velmi patrný v zemích Beneluxu, kde naše mateřská firma Simac Holding poskytuje velké skupině svých zákazníků správu celé infrastruktury včetně **desktopových stanic** jako službu. Simac Technik rozhodně neusnul na vavřínech, analyzuje nové příležitosti na trhu a připravuje rozšíření svého portfolia o nové typy služeb správy informačních a komunikačních technologií.

Autor článku:

Martin Lenk

vedoucí odd. prodejní podpory

martin.lenk@simac.cz