

## Nová paradigma: ako s menšími investíciami získať viac

Dnešná realita je tvrdšia ako kedykoľvek predtým. Trh sa mení, ekonomika tiež, firmy a ľudia zmenili spôsob rozmýšľania aj o investíciách do IT. Ved' prvá reakcia v ťažkom ekonomickom prostredí a v dôsledku pudu sebazáchovy je škrtiť výdavky. Najviac to však azda cítiť v informačných technológiách. Nemusí to však byť tak. Ozrejmujeme nám to v rozhovore Zane Adam, general manager Virtualization and System Management Microsoft Corporation.

### Čo bude charakterizovať novú ekonomiku, do ktorej po skončení krízy vstúpime?

Súhlasím s názorom, že ekonomika sa znovu štartuje a dostaneme sa do istého bodu, keď sa začne rozvoj. Niektoré krajiny budú, samozrejme, rásť rýchlejšie, iné pomalšie. Dôležité však je, že v súvislosti s investíciami bude prichádzať nové myslenie. Nebude také agresívne ako bolo v nedávnej minulosti. Manažéri firiem sa budú totiž inak pozerat' na spôsoby investovania. Budú si klásť otázku: Ako s menšími investíciami získať viac? To znamená, ako pokračovať v investíciách do IT a ako v pozícii manažérov zabezpečiť čo najväčší prínos z nich. Inými slovami, ako sa IT stanú ešte dôležitejšími pre ciele podnikania, ako sa zvýši konku-

rencieschopnosť. Prvé náznaky tohto myslenia napokon vidíme už teraz.

### Sú tu však aj iné, celkom nové pohnútky a tlaky, ktoré formujú novú paradigmu. Ktoré sú podľa vás najvýznamnejšie?

Spomeniem tri okruhy. Prvým je „konzumerizácia“ IT, ktorú prinášajú noví mladí pracovníci. Sú totiž úplne iní ako tí, ktorých poznáme, pretože prichádzajú z iného prostredia. Je to prostredie notebooku, internetu a najmä sociálnych sietí, ktoré menia spôsob práce. Táto dnes už kritická masa užívateľov očakáva, že bude mať prístup do siete od všadiaľ – bez ohľadu na to, či sedia v kaviarni, na letisku, cestujú alebo sú doma. V tejto súvislosti enormne ras-

tie význam sociálnych sietí, ktorých využívanie sa stane najväčšou podnikovou prioritou po roku 2013, lebo tam sa bude dať dozvedieť všetko. Tam sa bude odohrávať online život, tak v biznis sfére, ako, aspoň čiastočne, aj v prívátnej. Noví mladí pracovníci tiež očakávajú, že sa budú môcť všade a zo všetkých prístupových bodov bezpečne pripojiť k svojim informačným zdrojom. A napokon tretí okruh tlakov sa spája s mobilitou pracovnej sily, ktorej význam rastie. V USA by už koncom roku 2011 mali byť mobilné tri štvrtiny pracovnej sily. V celosvetovom rámci je predpoklad, že to bude takmer miliarda ľudí. To môže mať veľké dôsledky. Napríklad tým, že mobilní pracovníci nebudú musieť chodiť do kancelárie a teda



nebudú musieť mať vlastný pracovný stôl, čiže aj kancelárie sa budú meniť. To znamená, že firmy nebudú potrebovať veľké priestory, lebo ich zamestnanci budú pracovať tam, kde sa práve nachádzajú. Tým sa však znižuje jedna dôležitá položka rozpočtov aj na investície do IT. Výsledkom by malo byť aj to, že mobilná pracovná sila bude efektívnejšia, čo tiež prináša úspory.

### **Znižovanie výdavkov je však len polovicou riešenia existujúceho krízového stavu a postupu po ňom. Čo sa dá urobiť viac?**

V prvom rade sa dá získať viac od ľudí a organizácie práce, teda tým, čo nazývame rast produktivity. Možno však uvoľniť aj kreativitu a vynaliezavosť pracovníkov. A to všetko s nezmenenými či dokonca nižšími nákladmi.

### **Inými slovami urobiť za menej viac? Chápeme to správne?**

Áno, presne tak. Najmä znížením komplikovanosti IT, teda ich optimalizáciou. Jedným zo spôsobov je, aby softvéry, IT informačné systémy či infraštruktúry, ktoré sa používajú vo firme boli konzistentné a mohli sa ďalej rozširovať. Pretože ak pridávam ďalšie a ďalšie komponenty do systému, ktoré nie sú kompatibilné, zvyšujú sa náklady na chod systému

ako celku. To je jeden zo spôsobov, ako zvýšiť efektivitu. Ďalšia oblasť, na ktorú sa treba pozrieť, je zvyšovanie kontroly a znižovanie nákladov na helpdesky. Takmer 40 percent všetkých telefonátov do call-centier môžu zvládnuť užívatelia sami. Ďalšou možnosťou je, že sa zvýši kontrola nad údajmi, ktoré manažujeme. Či už prichádzajú z mobilných zariadení, desktopov alebo serverov. Ďalej treba čoraz viac využívať automatizáciu riadenia, aby sa znížili napríklad náklady na telefonáty. Prítom čím je vyššia automatizácia, tým je zainteresovaných menej ľudí a tým sú v porovnaní s inováciou softvéru menšie požiadavky na ľudskú prácu. V neposlednom rade je tu trend, ktorý prebieha v posledných piatich rokoch, a tým je konsolidácia. Existujúce servery treba skonsolidovať a znížiť tak náklady na ne. Máme klientov, ktorí pracujú stále rovnako efektívne s nižším počtom severov, pretože tým sa znižujú aj ďalšie náklady ako sú napríklad náklady na ich chladenie. Inými slovami presadzovanie Green IT. Je tu teda aj ďalší efekt. Táto konsolidácia bude pokračovať aj v nasledujúcich rokoch. Treba na ňu pamätať pri ďalších nákupoch serverov, aby dokázali nielen pracovať na vyšší výkon, ale aj sa dali ďalej konsolidovať.

### **A čo nové služby, akú budú zohrávať úlohu?**

Áno, oblasť služieb je strategický smer. Tu sa otvárajú ďalšie možnosti, napríklad poskytovanie nových služieb či už cez nový softvér alebo cez inováciu procesov a ich implementáciu. Aby sa to však stalo, je potrebné, aby bol IT odbor v súvislosti s novými aplikáciami dostatočne agilný a aby sa dokázal s nimi rýchlo oboznámiť. Zoberme si nový operačný systém Windows7. Ak máte dostatočne agilných IT pracovníkov, tak jeho implementácia prebehne veľmi rýchlo. Inak to môže trvať roky. Robiť viac umožňuje aj efektívny prístup ľudí k informáciám. Ak máte dostatočne flexibilnú infraštruktúru, môžu sa spájať a pripájať spôsobom, na aký sú zvyknutí. Napríklad na spomínané sociálne médiá – keďkoľvek to potrebujú či už cez pevnú linku alebo cez mobil, internet či VoIP. To sú požia-

davky, ktoré možno dosiahnuť bez toho, aby sme museli zvyšovať rozpočet. Ďalšiu možnosť poskytuje optimalizácia biznis procesov ako aj ich vyššia efektivita. Na tom sa musí stále pracovať, lebo nič nie je absolútne dokonalé, efektívne. Optimalizácia je, samozrejme, prepojená s automatizáciou. V neposlednom rade ak poskytujem prístup z hociktorého miesta, musí mať kvalitné zabezpečenie, pretože inak by mohlo dôjsť k narušovaniu bezpečnosti IT systémov.

### **Ako sa dá dosiahnuť nová efektivnosť?**

Je na to už dosť spôsobov. Neschybniteľnou cestou je najmä optimalizácia infraštruktúry. Jej cieľom je pomôcť zákazníkovi využiť hodnotu investícií do infraštruktúry IT, zmeniť ju z nákladového strediska na strategický majetok a pomôcť zaviesť model označovaný ako People-Ready Business. Ako sa dostanete z úrovne, v ktorej sa nachádzate, do vyššej? V základnom stupni IT je zložkou, ktorá sa nevyužíva dostatočne, chýba automatizácia a nie je ani optimálna kontrola nad servermi. V týchto prípadoch je IT naozaj nesmierne nákladné, pretože sa zaoberáte iba tým, ako to funguje a nie tým, ako dať IT do služieb biznisu. Ďalší krok je štandardizácia. Veľa klientov je už v tejto fáze. IT je stále silne nákladovou položkou, ale už funguje efektívne. Nie je úplne automatizovaná, je tam určitá efektivita, ale ešte nie je úplná. Veľké firmy sa z toho poučili a sú momentálne na určitom stupni racionalizácie. To znamená, že priority IT a biznis priority sú zladené. Manažéri sa pýtajú, aké sú naše potreby, aké softvéry na to potrebujeme, ako zabezpečiť rozhodovanie, ktoré robím, efektívne prostredníctvom business intelligence, teda rýchlych informácií v reálnom čase o tom, čo sa deje na trhu a ako vedieť na ne reagovať. V minulosti si veľké firmy každé tri dni pripravovali správy o trhu a predaji, dnes si ich pripravujú v priebehu pár hodín. Čiže toto je infraštruktúra, ktorá podporuje informácie. Ďalší model je dynamický, keď sa IT neberú ako centrum nákladov a vôbec nie sú ich generátorom, ale podmieňujú ich návratnosť. To znamená, že sa

dostávame do stavu, keď sme veľmi efektívni a zabezpečujeme ziskovosť na základe lepších rozhodnutí a ich podpore. Veľa firiem je dnes dynamických, čo však neznamená, že sme na konci cesty. V Microsofte máme odporúčania pre firmy na základe toho, aký profil od nich dostaneme a pomáhame im rozvíjať sa. Naše produkty sa na tom zakladajú. Sú to Windows7, Windows Server 2008 R2 a Exchange server 2010, ktorý prišiel na trh pred dvoma týždňami. Všetky sú spojené navzájom a integrujú sa a spolupracujú tak, aby sme sa dostali k riešeniam a získali a spravili viac s existujúcimi investíciami do IT.

### **Kľúčovou súčasťou dynamického prostredia je virtualizácia. Prečo?**

Virtualizácia je technológia, ktorá izoluje jeden výpočtový zdroj od iných a tým znižuje zložitosť a uvoľňuje zdroje. Umožňuje rýchlo a efektívne poskytovať výkonné a robustné riešenia zodpovedajúce obchodným potrebám. V konečnom dôsledku prináša úsporou nákladov zvýšením dostupnosti a podporou pohotovosti.

### **V čom je prístup Microsoftu k virtualizácii iný než jeho hlavných konkurentov, predovšetkým VMWare, a v čom je vaša sila?**

Základným je rozdiel prístupu cez viac vrstiev. Náš je otvorený, konkurenčný zatvorený. S naším hypervízorom môžete riadiť všetky možné zariadenia bez ohľadu na to, od ktorej firmy sú. Nenútime teda zákazníkov kupovať konkrétny produkt, ako to robí VMWare. Iba im povieme: Je to na vás! Najväčší rozdiel je pritom v nákladoch, lebo my sme virtualizáciu zakomponovali ako súčasť operačného systému Windows7, čo znamená, že klienti nemusia investovať ďalšie peniaze do kúpy. Znižujeme teda náklady, lebo podpora hypervízora je súčasťou operačného systému. Výsledkom potom je, že keď chcete virtualizovať tisíc serverov, tak zaplatíte v prípade VMWare dve- či tritisíc dolárov za každý, v prípade Windows to bude nula dolárov. To je teda ten miliónový rozdiel medzi našimi stratégiami.



### **Slovenský trh je malý, ide v ňom o malé a stredné podniky. Nejde teda o tisíce serverov, ale možno o desiatky či stovky. Dá sa dosiahnuť efekt aj v takomto prípade? Ako by mali k virtualizácii pristupovať malé a stredné firmy?**

Všetky firmy bez ohľadu na veľkosť virtualizujú, pretože je to úspora peňazí. Malé a stredné podniky rady používajú to, čo poznajú. Poznajú Windowsy, a preto chcú s nimi pokračovať. VMWare je produkt, do ktorého je malej a strednej firme náročné investovať čas i prostriedky. Druhá vec je, že menšie firmy sú veľmi citlivé na náklady a nie veľmi rady míňajú peniaze. Čiže, ak máte desať serverov, tak riešenie nášho konkurenta bude stáť tridsaťtisíc dolárov a naše riešenie tri doláre. Prirovnám to k takémuto názornému príkladu: ak robíte pre firmu, ktorá vám dá zadarmo k dispozícii auto, tak potom koľko ďalších si kúpite za vlastné peniaze? Žiadne, lebo ho už máte...

### **Aký dopad bude mať virtualizácia na rozvoj dátových centier. Aký je postoj Microsoftu k nim v spojitosti s virtualizáciou?**

Pre nás je virtualizácia dátových centier dynamické IT. Ide vlastne o tom, že je to o infraštruktúre, aplikáciách, manažmente, skladovaní. To všetko spolu pôsobí a vytvára dyna-

mickú infraštruktúru. Všetky naše produkty musia budovať na prínosoch, ktoré virtualizácia prináša. VMWare má hypervízor, nemá jednotlivé položky, čiže dokáže riešiť len jednu vrstvu. Naša vízia je, že virtualizácia je len prvý krok. S dynamickým IT chceme urobiť novú architektúru. Na trhu sme v prípade virtualizácie datacenter len jeden a pol roka, a už máme 25-percentný podiel na trhu. U nášho hlavného konkurenta za ten čas klesol podiel zo 70 na 48 percent. Aj klienti nám potvrdzujú, že máme správnu stratégiu, lebo vidia naše výhody.

### **Od zákazníkov máme poznatky, že majú obavy, či virtualizácia nevyvolá ďalšie skryté náklady, ktoré súvisia s novými licenciami. Do akej miery Microsoft prestrehol tieto obavy? Ako sa vlastne licencuje virtualizácia?**

Virtualizácia je súčasťou Windows Serveru i Windows7, takže zákazníci nemusia nič kupovať. Ak si chcú kúpiť System Center, stojí len 20 percent toho, čo pýta naša hlavná konkurencia. My vlastne nepredávame softvér na virtualizáciu, je bezplatnou súčasťou našich nových produktov.

*Zhovárali sa Jozef Šupšák a Marián Babic*