

# Managed services

## ako efektívny nástroj riadenia a podpory IT infraštruktúry

V období, keď konkurencieschopnosť spoločnosti závisí okrem iného aj od výkonu, spoľahlivosti a dostupnosti informačných technológií, mnoho zákazníkov hľadá spôsob, ako zabezpečiť prevádzku IT infraštruktúry prostredníctvom komplexnej podpory a riadenia jej jednotlivých častí. Rastúci význam optimalizácie správy IT je badateľný najmä v spoločnostiach, ktoré sa informačnými technológiami nezaobierajú, ale napriek tomu majú vplyv na dosahovanie ich strategických a obchodných cieľov. Keďže správa IT je spojená s nemalými investičnými nákladmi, manažment týchto spoločností sa snaží hľadať najrozumnejšie a najefektívnejšie riešenie, ktoré by znamenalo šetrenie nákladov, reflektovalo strategické ciele a podporovalo úsilie sústrediť sa na jadro podnikania.



**Ludmila Zgútová**  
Customer Support Solution Sales

ludmila.zgutova@snt.sk

Treba si uvedomiť, že moderné IT technológie a kvalitné hardvérové a softvérové riešenia sú nevyhnutné pre úspech v podnikaní, sami osebe však nepostačujú. Aby vynaložené

prostriedky priniesli žiadaný úžitok, je nevyhnutné informačné technológie a najmä služby, ktoré sú spojené s ich prevádzkou, efektívne riadiť. Ak sa totiž kladie dôraz iba na technickú a technologickú stránku a nevenuje sa pozornosť procesným a riadiacim aspektom, dochádza k tomu, že sa IT nevníma ako nástroj na podporu podnikateľských aktivít, ale ako oddelenie, ktoré produkuje náklady a neposkytuje služby, ktoré by sa od neho očakávali. V časoch, keď v takmer každej spoločnosti

existuje tlak na znižovanie nákladov, čelia IT manažéri otázkam počtu interných zamestnancov, prečo je nevyhnutné kupovať ďalší hardvér a softvér, ktorý zvýši náklady spojené s jeho údržbou, z akého dôvodu je prevádzka IT taká drahá, prečo došlo k výpadku služby na taký dlhý čas a podobne.

### MANAGED SERVICES

V dôsledku toho sa v súčasnosti IT spoločnosti usilujú ponúkať zákazníkovi takú službu,



- Inštalácie a konfigurácie;
- Školenie užívateľov;
- Užívateľský helpdesk;
- Hardvérová a softvérová podpora;
- IMACD služby (install/move/add/change/disposal);
- Monitoring;
- Profylaktika;
- Dedikovaný onsite technik;
- Servis manažment (incident/problem/inventory manažment);
- Vendor manažment.

Výhoda managed services spočíva najmä v znižovaní celkových prevádzkových nákladov zákazníka na správu IT. Ide najmä o možnosť znížiť počet interných zamestnancov, prípadne ich využiť na dôležitejšie úlohy, akými je projektová činnosť, vývoj a podobne. Napriek tomu, že tento argument sa zdá byť dosť silný, nie vždy ho zákazník okamžite prijíma. Často sa môžeme stretnúť s problémom, že spoločnosť váha prepustiť zamestnancov či už z morálneho dôvodu alebo sa nechcú vzdať špecialistu, ktorý pozná dané prostredie. V súčasnosti IT spoločnosti dokážu zareagovať na takúto prekážku prevzatím interných zamestnancov zákazníka. Spokojné tak môžu byť obidve strany: zákazník má pocit kontinuity a dodávateľovi uľahčí pozíciu fakt, že má k dispozícii človeka, ktorý pozná prostredie a jeho problémy a môže tak prispieť k rýchlejšej a úspešnej implementácii outsourcingu.

### VÝHODY PRE ZÁKAZNÍKA

Ďalšou výhodou pre zákazníka je to, že dostáva prístup k špičkovým a moderným technológiám za zlomok ich skutočnej ceny. Je to najmä z toho dôvodu, že zákazník zdieľa náklady s inými zákazníkmi. Zoberme si napríklad helpdesk. V prípade, že by sa zákazník rozhodol vybudovať vlastný helpdesk, musí rátať s nemalými počiatočnými investíciami do analýzy, návrhu riešenia a zakúpenia a implementácie samotnej technológie. Taktiež musí byť prijať zamestnancov alebo preškoliť tých, ktorých má k dispozícii. A v neposlednom

rade musí rátať s nákladmi na prevádzku a znášať riziko v prípade, že sa dané riešenie v praxi neosvedčí. Pokiaľ sa zákazník rozhodne helpdesk outsourcovať, službu má dostupnú takmer okamžite za istý mesačný poplatok, a v prípade, že s daným riešením nie je spokojný, môže externého partnera vymeniť.

Nezanedbateľným prínosom je tiež možnosť plánovať náklady vďaka dopredu známej cene za okruh poskytovaných služieb bez akýchkoľvek nepredvídateľných výdavkov na správu zariadení a obnovu prevádzky. Vďaka možnosti operatívneho lízingu je do pravidelnej platby zahrnutá aj samotná cena hardvéru a softvéru a zákazník tak nemusí plánovať nárazové veľké investície.

Ďalšími výhodami je zvýšenie dostupnosti a spoľahlivosti informačných systémov a technológií a s tým súvisiace zvýšenie efektivity a produktivity práce vďaka menej častým výpadkom a garantovanej servisnej úrovni. Menej časté problémy a ich rýchlejšie riešenie sú dôsledkom zavedenia istých procesov ako je napríklad incident manažment a problémový manažment, ktorý má za úlohu nielen vyriešiť vzniknuté problémy a požiadavky v čo najkratšom čase, ale prostredníctvom analýzy príčin incidentov a implementácii monitoringu systémov zabraňovať opakujúcim sa problémom, odhaľovať chyby ešte predtým, ako sa prejavia v plnej miere a navrhnúť riešenia na optimalizáciu IT prostredia. Zverenie správy IT do rúk externého dodávateľa zároveň umožňuje merať kvalitu a kvantitu poskytnutých služieb prostredníctvom reportingu a plnenia servisnej úrovne. Dochádza tiež k značnému prerozdeleniu rizika a zodpovednosti.

Niet pochýb o tom, že managed services umožnia zákazníkovi sústrediť sa na jadro podnikania a zároveň sú efektívnym nástrojom riadenia a podpory IT infraštruktúry. Úspech implementácie tohto typu outsourcingu však do veľkej miery závisí od toho, koľko informácií je zákazník ochotný pred návrhom riešenia zdieľať a ako presne dokáže externý dodávateľ pochopiť obchodné či iné ciele zákazníka a navrhnúť také procesy a riadenie IT, ktoré by tieto ciele podporovalo a nie brzdilo.

ktorá by presne odzrkadľovala jeho potreby, bola dostatočne flexibilná vzhľadom na meniacu sa situáciu a v jednom poplatku za zariadenie či presne stanovený rozsah služieb by zahŕňala správu a riešenie akéhokoľvek problému či požiadavky týkajúcej sa IT infraštruktúry. Tento typ outsourcingu je známy pod pojmom **managed services** a v závislosti od zariadenia a požiadaviek zákazníka zahŕňa tieto služby:

- Dodávka/leasing hardvéru a softvéru;