

INFORMATIKAI ÜZEMELTETÉSI
SZOLGÁLTATÁSOK

Közel az ügyfél üzletéhez

A menedzselt informatikai üzemeltetési szolgáltatásoknál ma már kevés a sikerhez, ha valaki csak az informatikához ért. Igazán értékes szolgáltatásokat csak azok a cégek tudnak nyújtani, akik ismerik megbízóik – sőt, azok ügyfeleinek – üzleti folyamatait, problémáit, és megoldásokat is tudnak rájuk kínálni.



DR. GERA ZSOLT,
4iG

FORRÁS: ITB

A 4iG számára kifejezetten fontos üzletág az üzemeltetési szolgáltatás, igyekszünk hosszú távú, szoros kapcsolatokat kiépíteni ügyfeleinkkel, ami szolgáltatásaink egyik kulcsa – mondja *dr. Gera Zsolt*, a 4iG SSC üzletágának igazgatója. Ugyanis ezeket a szolgáltatásokat jellemzően a már régebben meglévő ügyfelek veszik igénybe. „Ez egy hosszú távú elköteleződés, ami olyan kiszámíthatóságot biztosít, amely a megbízóink számára rendkívül fontos”, hangsúlyozta.

Üzleti kihívások az informatika nyelvén

Menedzselte informatikai implementációs és üzemeltetési szolgáltatásokat biztosít közép- és nagyvállalatoknak az SSC. Választékukban megtalálható a help desk tevékenység, a PC-, szerver- és hálózatüzemeltetés, valamint az alkalmazásüzemeltetés, beleértve a felhőszolgáltatások menedzselését is. Az üzemeltetésen belül a vállalat folyamatosan törekszik arra, hogy növelje szolgáltatásai hozzáadott értékét.

„Jó help desk már nagyon sok cégnél elérhető, ez ma már nem erény, hanem inkább a minimum. Mi arra törekszünk, hogy egyre közelebb kerüljünk ügyfeleink üzleti rendszereinek, folyamatainak, alkalmazásainak kiszolgálásához. Ezek azok a tevékenységek, ahol igazán meg tudjuk különböztetni magunkat, hiszen az alapinfrastruktúra kapcsán nagyjából hasonlóak az ügyféligenyek: legyen megfizethető, rugalmas és magas rendelkezésre állású”, mondja *dr. Gera Zsolt*.

Magasabb hozzáadott értékű szolgáltatásokat úgy lehet kínálni, ha a munkatársak nemcsak az informatikához értenek. Ezért a 4iG SSC-nél nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy az üzemeltetési vezetők, a szolgáltatásmenedzserek ismerjék és értsék az ügyfél üzleti tevékenységét is. Mi több, az az igazi, ha az ügyfelek ügyfeleinek preferenciáival is tisztában vannak. A szolgáltatónak elő kell segítenie az ügyfele sikerét, aminek egyik fontos eleme, hogy ő is magas színvonalon tudja kiszolgálni saját partnereit. Ezért a 4iG számára fontos, hogy szakemberei az üzleti kihívásokat le tudják fordítani az IT nyelvére, és ha kell, akár az informatikai beszerzések során is tanácsokkal támogassák a megbízókat.

A felhő is menedzselve jó

Az IT-üzemeltetési szolgáltatások kapcsán megkerülhetetlen a felhőszolgáltatások kérdése. Ezeket általában úgy találták ki, hogy a felhasználó maga is igénybe tudja venni, de nagyvállalati környezetben óhatatlanul felmerülnek fejlesztési és integrációs igények. *Dr. Gera Zsolt* elmondása szerint a 4iG SSC szívesen vállalja felhőszolgáltatások üzemeltetését, de azt látni kell, hogy a felhő sem mindenható. „Mindig alaposan fel kell mérni az igényeket, mert lehet, hogy valamilyen hibrid lesz a legjobb megoldás. Könnyen lehet, hogy egyes esetekben a hardverbeszerzés, vagy szerverbérlet hosszabb távon jobban megéri az ügyfélnek”, teszi hozzá az SSC üzletág-igazgatója.

Célkeresztben az automatizáció

Az ügyféligenyek minél pontosabb feltérképezése és megértése önmagában még kevés a sikerhez. A menedzselte üzemeltetési szolgáltatások csak akkor lesznek kölcsönösen előnyösek, ha a szolgáltatató hatékonyabban látja el a feladatokat, mint maga az ügyfél.

„A korszerű IT-üzemeltetés már évek óta közelíti a szoftverfejlesztést, például igyekszik automatizálni az ismétlődő, alacsony hozzáadott értékű feladatokat”, mondja *dr. Gera Zsolt*. Ennek révén nemcsak időt lehet megtakarítani, hanem csökkenthető az emberi hiba lehetősége is, összességében pedig egyenszilárdságú szolgáltatási színvonal alakítható ki. Ma már egyáltalán nem számít különlegességnek az önjavító rendszer, amely automatikusan felismeri a leggyakrabban előforduló, tipikus incidenseket, és azokat el is hárítja. Emberi beavatkozásra már csak akkor van szükség, ha a gépi módok nem működtek.

Idén külön csoport alakult az SSC-n belül azzal a feladattal, hogy feltárja a további automatizálási lehetőségeket, és azokra megoldást keressen. A lehetőségek az egyszerű scriptek PowerShell-ben történő megírásától a gépi tanulást alkalmazó automatizációs rendszerekig terjednek. A csapat most egy olyan eszköz- és eljáráskészletet dolgozik, amelyet több területen is alkalmazni lehet majd.

„Abban is hasonlítottunk a szoftverfejlesztésre, hogy gyors eredményeket várunk el”, teszi hozzá *dr. Gera Zsolt*. Számos feladatot már automatizáltak, és ezeket az elemeket egyből használatba is veszik a napi munkában. Az elmúlt fél évben már kimutatható hatékonyságnövekedés származott az üzemeltetésben az automatizáció révén, az erre fordított erőforrások pedig egy év alatt többszörösen is megtérülnek.

A legújabb elvek alapján

A hatékonyság növelésének egy másik eleme a szolgáltatásmenedzsment platform lecserélése volt. A 4iG SSC a piacvezető ServiceNOW Customer Services Management csomagját alkalmazza ügyfeleinél. „Használatával felgyorsítjuk az ügyfélkiszolgálást, átláthatóbbá váltak a szolgáltatásaink számunkra és az ügyfeleinknek is, és olyan minőségi fejlesztéseket tudunk ezáltal végrehajtani, amelyek javítják a felhasználói élményt.

„A ServiceNOW egy olyan keretrendszer, amelynek már a készen meglévő funkciói is kiválóak. A rendszer folyamatos testreszabásával további versenyelőnyhöz juthatunk, mert úgy tudjuk a saját igényeinkre formálni a rendszert, hogy közben megmaradnak benne a legjobb iparági gyakorlatok”, mesél a ServiceNOW jelentőségéről *dr. Gera Zsolt*. „A saját tapasztalataink által megszerzett üzleti tudást biztosítjuk ügyfeleinknek egy esetleges ServiceNOW-bevezetéskor, akár tanácsadási, akár rendszerintegrátori szerepkörben” teszi hozzá. Az SSC üzletág-igazgatójának tervei között a szolgáltatások minőségének és hatékonyságának további javítása áll az első helyen. Ennek része a már említett automatizáció, de ide tartozik a mesterséges intelligencia alapú rendszerek bevezetése vagy a szolgáltatásmenedzsment de facto szabványának számító ITIL legújabb, 4.0-s verziójának gyakorlatba történő átültetése is. Nemcsak a meglévő szolgáltatások színvonala emelhető ezáltal, hanem új területeken új szolgáltatásokkal tudnak megjelenni; egyik kiemelt fókuszterületük például az Ipar 4.0 megoldások üzemeltetése lehet. ■

Az **IT** bemutatja:

ITEXEC
CLOUD
2 0 2 0

ÚJ TÖRTÉNET

BAMBARA HOTEL

2020.12.3-4.

ITEXEC.CLOUD 2020

Új történet

Századunk második évtizede új irány felé mutat az infokommunikációban. A kíméletlen ütemben fejlődő, szédítő magasságokat és mélységeket ostromló technológia osztályoz és megszűr, kivégez és esélyt ad, a gyengéket darabokra szaggatja, a korábban egymást taszítókat pedig új anyaggá gyúrja össze. Nagy kihívás a bejutás a megmenekülést ígérő digitális világba, nem adatik meg minden vállalkozásnak, intézménynek. Új történet veszi kezdetét, amelyben újak a játszó személyek és újak a meghatározó körülmények. Idén első alkalommal rendezzük meg a kétnapos ITEXEC.cloud konferenciát, abban a reményben, hogy hosszú életű lesz a változó digitális univerzum eseménykínálatában. A mi új történetünk első fejezetében feltesszük azokat a kritikus kérdéseket, amelyek egyaránt foglalkoztatják azokat, akik a digitális világba vezető IT-megoldásokat szállítják, és azokat, akik vállalatuk, intézményük képviselőjeként az efféle megoldásokat keresik a jobb jövő reményében.

Mennyit bír még a felhő? Vannak-e a felhőalapú számítástechnikának határai? – a saját infrastruktúra és a felhő kapcsolata, AI-as-a-Service

Kiterjesztett biztonság, avagy hol kezdődik a kibernetika? – védelmi stratégiák, megoldások

Mi a titka a sikeres digitális átalakulásnak? – hatékonyságnövelés hatékonyan, a digitális transzformáció kritikus elemei



**CSÚCSZÁLLÍTÓ
NETWORKING
ESTI PROGRAMOK
EXKLUZÍV
MINŐSÉG
FELSŐ SZINT**