

Přes 15 let zkušeností s IT provozem pro O₂

S rostoucí orientací na poskytování služeb informačních a komunikačních technologií se interní IT, tehdy ještě předchůdců O₂, na přelomu milénia stále více soustřeďovalo na poskytování vývojových a provozních IT služeb. Zpočátku šlo pouze o poskytování dodávek IT vlastními silami, stále více se však ukazovalo, že provozní služby bude efektivnější odebírat od dedikovaného týmu. První datové centrum Nagano bylo spuštěno v roce 2002. Zřizování dalších datových center výrazně rozšířilo záběr provozu o Managed Services a později i o cloudové služby. V současnosti tým vysoce erudovaných specialistů O₂ IT Services zajišťuje provoz více než 5 000 serverů a 500 aplikací nejen pro skupinu O₂, ale i pro komerční zákazníky. Zahrnuje návrh, optimalizaci a provoz infrastruktury, správu a provoz koncových zařízení včetně podpory uživatelů, aplikační provoz včetně implementace změnových požadavků a globální řízení provozu. Z hlediska rozsahu a množství služeb, jejich kvality i dostupnosti nemá takový provoz IT v České republice obdoby.



Provoz jako celek

Provoz IT se dodává jako komplexní, a především kompletní služba. Nejde pouze o provoz svěřených zařízení, platforem či určitých IT služeb, nýbrž o celkové zajištění provozu se všemi navazujícími činnostmi a službami, které k provozu IT patří: monitoring, zálohování, Service Desk, servisní řízení či reporting. Zákazník využívá svoji infrastrukturu, aniž by se musel starat o cokoliv navíc.

Optimalizace a systémová integrace

Každá IT služba vyžaduje specifické parametry a vybavení provozního prostředí. Jinak se provozuje samostatný poštovní server, jinak prodejní portál obchodního domu a jinak zase informační systém nadnárodní korporace. Provoz IT proto vyžaduje nejen určitou úroveň znalostí a zkušeností odborníků, ale také schopnost přistoupit k řešení systémově a komplexně, zasadit je do kontextu a souvislostí a zvolit optimální podmínky a charakteristiky pro konkrétní zařízení nebo službu. Optimalizace infrastruktury, tj. přizpůsobení její výkonnosti požadavkům provozovaných služeb, nejen výrazně zvyšuje její užitnou hodnotu a spolehlivost, ale především, díky správnému využití provozních služeb a prostředí, může podstatně snížit celkové náklady na její provoz.

Technologická vyspělost

Nespornou výhodou služeb, které O₂ IT Services poskytuje, je schopnost provozovat i rozsáhlé a výkonné korporátní technologie, s nimiž se obvykle konkurenční firmy nesečkávají a jejichž potenciál naplno využijí především velké firmy. Pro jejich správu a nastavení disponuje O₂ IT Services vyškolenými techniky a specialisty.

Na základě historických zkušeností, širokého rozhledu, hluboké znalosti problematiky i technologií a sledování nejnovějších trendů dokáže O₂ IT Services nejen navrhnout optimalizované řešení, ale připravit i technologické srovnání a doporučení, jaké technologie, zařízení a postupy při provozu IT použít a jak postupovat. Objeví-li se nové vhodné technologie či řešení, okamžitě se integrují do portfolia služeb.

Standardizované řízení IT provozu

Využitím služeb provozu IT zákazník přichází do standardizovaných procesů. Procesy založené na metodikách a standardech řízení informačních technologií nevznikají až na místě v průběhu implementace, nýbrž jsou integrální součástí služby. Služba se dodává jako celek, nikoliv jen jako několik najatých odborníků. Vychází z definovaných strategií zákazníka a je orientována na dodávání hodnoty. Dlouholetou praxí ověřené interní řízení zdrojů a rizik zajišťuje jejich efektivní využití. Samozřejmou součástí služby je měření výkonnosti a SLA.

„Rozvoj a podporu obchodních jednotek si v dnešní době bez silného IT partnera nedovedu představit. Pro mne je jím O₂ IT Services, která nám zajišťuje provoz a podporu IT aplikací. Vzhledem k velkému počtu aplikací, které máme, se jakýkoliv problém okamžitě projeví. Díky O₂ IT Services se nám daří problémy minimalizovat a postupně zvyšovat zákaznickou spokojenost.“

Ing. Petr Otevřel
manažer podpory obchodních systémů

„Řídit provoz, který tvoří 250 lidí, z nichž je 220 techniků, a vše nad tím včetně servisu, managementu SLA či řízení incidentů, vyžaduje dlouholetou praxi. Bez ní se provoz v tak velkém objemu prostě dělat nedá.“

Ing. Oldřich Vízner
manažer O₂ IT Services

