

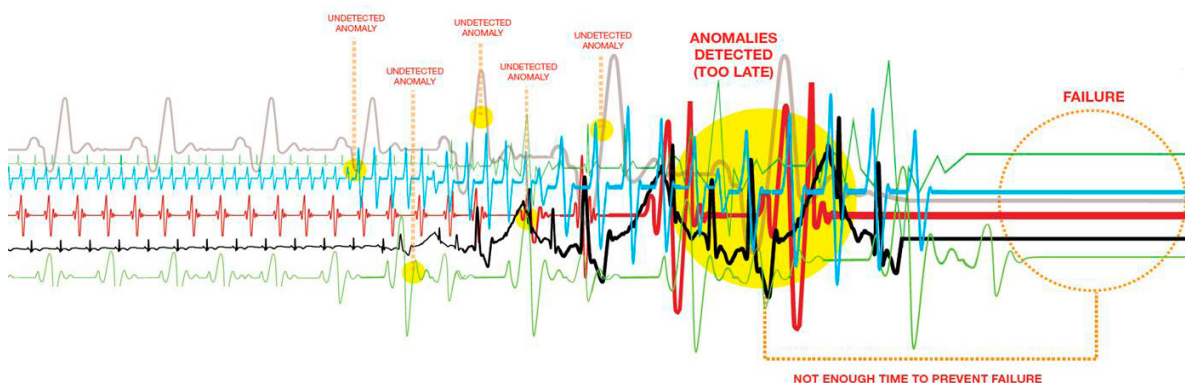


Dnešné nároky zákazníkov v oblasti IT služieb rastú s dôrazom na kvalitu.

Exponenciálne stúpa počet používateľov hlavne vďaka mobilným technológiám, ktoré majú za cieľ robiť veci jednoducho a rýchlo. Rýchlo predovšetkým. Musia dostať včas dostatok kvalitných (presných) informácií, na základe ktorých sa rozhodujú. Čiže dnes to nie je už iba o dostupnosti, ale hlavne o výkone. „Slow“ (pomaly) je nové označenie výpadku. Ak je niečo pomalé, nikoho to už nezaujímá. A tak poskytovatelia služieb môžu ľahko stratiť alebo, naopak, udržať si klienta. Predovšetkým sú kritické mobilné siete pre mobilné zariadenia, ktoré sa z oblasti zábavy presunuli do oblasti podnikania.

IT prevádzka má preto nové úlohy:

1. predvídať problém skôr, než ohrozí (degraduje akýmkoľvek spôsobom) poskytovanie služby,
2. ak už problém nastane, nájsť jeho príčinu čo najskôr s cieľom nulového dopadu na službu.



Pre lepšie porozumenie si pozrite video [IBM IT Operations Analytics: Achieving Actionable Insights.](#)

Je známe, že poskytovatelia komunikačných služieb kladú čoraz väčší dôraz na udržanie si svojich zákazníkov. Lenže títo zákazníci už nielen telefonujú, ale sú často online 24 x 7, prenášajú čoraz väčšie dáta... Zákazníci preto už nehľadajú iba na cenu týchto služieb, ale čoraz viac na dostupnosť a kvalitu. Preto splnenie vyššie pomenovaných úloh je dôležité. Pozrite si názorné príklady našich zákazníkov z tejto oblasti.

Consolidated Communication

Tento klient prevádzkuje veľkú komunikačnú sieť, kde si stovky tisíc uzlov vyžadujú dohľad. Nastavenie prahových hodnôt pre každý bod s ohľadom na služby zákazníkom bolo veľmi prácne. Slovom zákazníka:

„Our ability to detect and proactively address network issues before they affect our customers helps strengthen their satisfaction and loyalty, which is a key foundation of our business.“

Chris Smith, senior manager, network operations center

Claranet

Tento klient je podobný tomu predošlému. Jediný rozdiel je, že používa na monitoring IBM technológiu Netcool Omnibus. Claranet použil IBM Netcool Operations Insight with Analytics for IT Operational Agility & Efficiency.

Barclays Bank

Banka nemala jasno o vyťaženosť jednotlivých kanálov prostredníctvom ktorých komunikovala so svojimi klientmi. SmartCloud Analytic – Log analysis pomohol centralizovať sledovanie kanálov a hlavne merať jednotnou metodikou. Tak dosiahla banka ich optimalizáciu.

„We have a centralized, consolidated view of usage across all our channels, so that makes us more measurable. And since the metrics and dashboards are standardized and integrated, we’re getting our results 60 percent faster.“

Sudin Baraokar, head of the global innovation platform, Barclays Bank PLC

Jednotlivé videá sú v dĺžke od 3 – 5 minút. Je to čas, ktorý sa vám vráti.

Juraj Polák

IBM C&SI Sales manager

juraj.polak@sk.ibm.com