

## ROZHOVOR

## Kancelářské balíčky a aplikace v proměnách doby

MARTIN NOSKA

O tom, jak cloud computing mění svět kancelářských aplikací, s námi pohovořil Aleš Růžička z Microsoftu.

## Myslíte, že kancelářské balíčky dostupné pomocí cloud computingu nahradí tradiční desktopové verze?

Nenahradí, ale značně rozšíří možnosti spolupráce a sdílení dokumentů. Myslím, že pro každodenní uživatele tvoří tradiční desktop s kancelářským balíčkem spolehlivý základ pro práci off-line i on-line. Díky integraci s kancelářskými aplikacemi v cloudu je však možné vytvořit dokumenty následně z jakéhokoliv místa prohlížet, sdílet a v jednu chvíli je paralelně on-line editovat.

## Jaké služby v oblasti kancelářských aplikací se nyní dostávají do módy a jak se tyto balíčky mohou dále vyvíjet?

Mezi nejužívanější patří textové a tabulkové editory, prezentace a poznámkové elektronické bloky. Např. všim je patrný trend nárůstu integrace s video bloky, grafickými a prezentačními prvky pro názornější vyjádření myšlenek. V cloudu je ale klíčový zejména efekt nástupu nových forem sdílení těchto dokumentů a informací, a to formou konkrétně zaměřených portálů, on-line pracovních prostorů s knihovnami, odkazy nebo diskuzemi. Jeden tým tak může sdílet a upravovat společnou agendu, čímž se vyhne často chaotické výměně informací například v přílohách e-mailů.

## Už podle vás české firmy překonaly svoje prvotní obavy z cloudů?

České stejně jako evropské společnosti jsou proti americkým o mnoho kon-



U byznys řešení považuji za klíčovou možnost volby, jak se svými daty nakládat.

ALEŠ RŮŽIČKA  
manažer divize  
Information Worker,  
Microsoft

zervativnější. Cloud computing je navíc velmi široký a často všezahrnující termín. Je potřeba rozlišit, co znamená pro soukromé a firemní použití, kteří poskytovatelé on-line konceptů vyvíjejí a nabízejí řešení s garantovanou kvalitou služeb, dostupností a zabezpečením firemních dat pro účely firem a institucí. Organizace přirozeně vyhledávají ucelená koncepční řešení, která pomáhají zajistit jejich správu a znalost uživatelů. Microsoft se proto snaží jít cestou, prostřednictvím které využívá znalostí a zkušeností uživatelů kancelářských aplikací a nabízí rozšíření o nástroje pro práci v cloudu.

## Jsou u cloudových aplikací vůbec nějaké možnosti pro lokální ukládání dat, nebo data musí zůstat vždy u poskytovatele?

Tento přístup se liší u různých poskytovatelů a služeb. Já osobně považuji u byznys řešení za klíčovou možnost volby, jak se svými daty nakládat. Dobrá řešení kancelářských aplikací včetně e-mailingu by tedy měla nabízet i off-line koncept pro práci s vlastními daty pro případ, kdy člověk nemůže nebo přímo nechce být nějaký čas on-line.

## Co jsou podle vás nejzásadnější novinky v Office 2010?

Za významný posun považuji to, že s aplikacemi Office 2010 může uživatel pracovat v počítači, v internetovém prohlížeči i v telefonu. Jde o různá prostředí, ale aplikace Office se shodně ovládají, dokumenty se zobrazují se 100% věrností a ukládají ve stejném formátu. Office 2010 podporuje také spolupráci. Uživatelé mohou ukládat dokumenty do webového úložiště, a tím je nejen sdílet, ale i současně upravovat více uživatelé. Výhodou je i pokročilá práce s obrázky a videi, která je možné snadno formátovat, stříhat a dodávat jim umělecké efekty. (mar) 10 0281

## ROZHOVOR

## Je monitoring IT pro české firmy stále „zbytečným luxusem“?

MARTIN NOSKA

O svoje zkušenosti z monitoringu a dohledování podnikového IT se s námi podělil Karel Fišnar ze společnosti Infinity.

## Jak se firmy v ČR staví k outsourcingu dohledu nad svojí IT infrastrukturou?

Pokud bych to měl shrnout do jednoho slova, tak mě napadá – rozpolceně. I když si jsou dobře vědomi, že jejich IT nestíhá, je zavaleno běžnými starostmi, které jsou řešeny ad hoc a bez koncepce, stále se setkáváme s leitmotivem, že to přeci „doteď nějak šlo“. Což je sice pravda, ale pokud firma roste, tak vždy nastane chvíle, kdy se musí rozhodnout – buďto si vybuduje své kvalitní IT zázemí včetně servicedeskových struktur s respektováním alespoň základních ITIL best practices, anebo svěří tuto starost outsourcingu. Já jsem jednoznačně pro řešení číslo dvě.

## Které hlavní přínosy má monitoring IT a co všechno se sleduje?

Zde se dá otázka rozdělit na dvě části – monitoring IT procesů podle ITIL obecně za pomoci stanovených metrik anebo monitoring ve smyslu dohledu IT technologií. Zmíním druhou variantu – dohled technologií. Dohledová centra, jakožto součást IT infrastruktury jednotlivých firem, resp. jako komponenta outsourcovaného řešení, soustřeďují výstupy monitoringu všech sledovaných prvků (servery, síťové prvky atp.). Celkově tu mluvíme o několika stovkách různých entit, které jsou sledovány jak komerčními



Monitoring klíčových podnikových byznys procesů se prakticky stává obdobou pojištění.

KAREL FIŠNAR  
vedoucí dohledového  
centra, Infinity

nástroji, tak i např. softwarem z vlastního vývoje. Pokud mám zmínit přínosy, na které se ptáte, je to jednoznačně zvýšení dostupnosti dílčích komponent systémů, a tím celé infrastruktury zákazníka. Dále se pak proaktivní a reaktivní monitoring klíčových podnikových byznys procesů prakticky stává obdobou pojištění – garantuje maximální dostupnost zdrojů a jejich minimálních prostojů.

## Jaké konkrétní problémy a situace nejčastěji řešíte?

Kolegové komunikují nejvíce s koncovými uživateli. Zde se uplatní více než technická erudice skutečně emoční vybavení pracovníků, zejména jejich komunikativnost a empatie. Jednoznačně se nám též osvědčilo propojení helpdesku a dohledového centra. Incidents, které mají svůj původ např. v obyčejném výpadku datového spojení, tak lze ihned identifikovat, a přizpůsobit tak odezvu uživateli. Pomocí datového centra lze proaktivně zjišťovat kondici zařízení zákazníka a předcházet problémům.

Mezi nejčastější typy požadavků koncových uživatelů patří např. žádosti o obnovu dat ze zálohy, definované požadavky na úpravu přístupových práv, údržba konfigurační databáze, realizace požadavků pro definované a předem schválené instalace softwaru, objednávky údržby zařízení atp. Co se týče incidentů, nejčastěji je potřeba pomoci uživateli proplout mělčinami nástrah operačních systémů a kancelářských aplikací či zjistit, který vadný hardware byl příčinou původního problému. (mar) 10 0282