



■ **Efektywne  
zarządzanie  
infrastrukturą IT**

## ■ DZIAŁ IT STANOWI WARTOŚĆ DODANĄ W REALIZACJI WYTYCZONYCH CELÓW

Znając i rozumiejąc potrzeby Twojej firmy oraz problemy zakłócające jej efektywne działanie, oferujemy rozwiązania, które spełnią Twoje oczekiwania w obszarze zarządzania IT. Technologia skondensowana w usługach Wola Info, pozwoli na przejęcie pełnej kontroli nad infrastrukturą informatyczną Twojej firmy. Zarządzanie zmianami i konfiguracją pozwoli na optymalną ochronę aplikacji, które mają krytyczne znaczenie dla strategii Twojej organizacji. Działając w oparciu o standardy ITIL przekonasz się, że Twój dział IT, jako partner w realizacji wytyczonych celów, generuje wartość dodaną dla Twojego przedsiębiorstwa.

### Optymalne wykorzystanie inteligentnych technologii w postaci rozwiązań Wola Info

Odkryj możliwości, jakie daje opracowany przez nas zestaw narzędzi składający się z komponentów najwyższej jakości i z satysfakcją obserwuj wzrost produktywności w skali całej organizacji.

Oferujemy skuteczne narzędzia, które dzięki swej unikalnej funkcjonalności zapewnią proste i scentralizowane zarządzanie IT. Łącząc potencjał technologiczny HP z własnym kapitałem intelektualnym, dostarczamy rozwiązania optymalizujące funkcjonowanie Twojej firmy, przynosząc satysfakcję Tobie i Twoim pracownikom.

## ■ CENTRUM INFRASTRUKTURY INFORMATYCZNEJ

### Zarządzanie Usługami Informatycznymi (ITSM)

Transformacja Działu Informatyki w stronę koncepcji ITSM (ang. IT Service Management) to niewątpliwie właściwy kierunek na ścieżce rozwoju Twojej firmy. Dobrze zdefiniowane i sprawnie przebiegające procesy biznesowe na styku biznesu i IT są koniecznością w zapewnieniu rozwoju i konkurencyjności firmy. Działając w oparciu m.in. o standardy ITIL, proponujemy zarządzanie usługami IT poprzez procesy. Usługi IT stanowią integralną część biznesu, co potwierdza powszechnie głoszona teza „IT to biznes, a biznes to IT”.

Specjalizując się w definiowaniu specyfiki celów i zasad funkcjonowania procesu w Twojej firmie, precyzyjnie określamy zakres działań realizowanych w ramach określonego obszaru. Przedstawimy analizę potencjalnych stref ryzyka, podając jednocześnie sposób na zminimalizowanie mogących wystąpić zagrożeń

Do kompleksowego adresowania zagadnień zarządzania IT wykorzystujemy szeroką gamę rozwiązań największych i najbardziej doświadczonych producentów uzupełnioną o autorskie oprogramowanie. Wśród oferowanych przez Wola Info rozwiązań występują m.in.:

- HP – rodzina produktów HP Software, w tym OpenView i Mercury Software, OpsWare, SPI Dynamics
- IBM - rodzina produktów Tivoli, w tym byłe produkty Candle, rodziny Netcool firmy Micromuse, Maximo
- EMC – rodzina produktów SMARTS do wykrywania aplikacji i zaawansowanego monitorowania zdarzeń sieciowo-systemowych
- Microsoft – rodzina produktów System Center do zarządzania operacjami IT
- NetScout – produkty nGenius realizujące funkcje zarządzania wydajnością sieci i optymalizacji usług sieciowych
- TeamQuest – produkty do szczegółowej analizy planowania wykorzystania zasobów
- Cisco – rodzina produktów CiscoWorks do zarządzania elementami i usługami sieciowymi

Z naszych usług korzystają największe firmy w Polsce głównie z sektora finansowego i telekomunikacyjnego (Polska Telefonia Cyfrowa, BRE Bank, PKO Bank Polski, PEKAO SA, Polkomtel). Wśród swoich klientów mamy także przedstawicieli branży przemysłowej (PKN Orlen, Grupa Żywiec) oraz mediów (ITI Neovision).

Swoją ofertę kierujemy także do małych i średnich przedsiębiorstw głównie dzięki:

- posiadaniu własnej rodziny produktów
- umiejętności dobrania producenta systemu pod kątem szczegółowych wymagań Klientów
- znajomości rozwiązań niekomercyjnych

### Obszar kompetencji Wola Info

Wiedza techniczna oraz rozpoznawanie mechanizmów biznesowych występujących w organizacjach daje nam dużą swobodę w obszarze zarządzania środowiskiem informatycznym. Nasze rozwiązania sprawiają, że infrastruktura informatyczna znajdzie się pod pełną kontrolą dzięki wyposażeniu Twojej firmy w komplet narzędzi służących do zarządzania IT.

W obszarze kompetencji ITSM leży zarządzanie IT od poziomu infrastruktury, przez usługi aż do organizacji całego IT z punktu widzenia biznesu. Na każdym poziomie zarządzania stosujemy u naszych Klientów najlepsze praktyki zarządzania procesami ze szczególnym uwzględnieniem ITIL.

### Zarządzanie infrastrukturą

W obszarze zarządzania infrastrukturą specjalizujemy się w poniższych zagadnieniach:

- monitorowanie sieci, systemów, baz danych, aplikacji i usług;
- prognozowanie i automatyczne zapobieganie awariom
- obrazowanie topologii sieci teleinformatycznej, sytuacji awaryjnych (ang. Network Fault Management)
- wsparcie dla rozproszonego przetwarzania zadań (ang. Distributed Job Scheduling)
- szacowanie i planowanie wykorzystania zasobów (ang. Capacity Planning & Optimisation)
- centralne zarządzanie konfiguracjami, dystrybucja oprogramowania, inwentaryzacja, zdalne kontrolowanie, zarządzanie licencjami
- wykrywanie komponentów środowiska i zależności między nimi (ang. Environment Discovery & Application Dependency Discovery)
- inwentaryzacja sprzętu, oprogramowania w tym jego wykorzystania (ang. Software & Hardware Inventory, Software Usage Tracking)

### Zarządzanie usługami IT

W obszarze zarządzania usługami IT zajmujemy się wsparciem całego cyklu życia usługi od momentu jej zaplanowania przez biznes, poprzez późniejsze projektowanie, implementację, wdrożenia aż do przekazania do utrzymania.

### W trakcie życia usługi IT zajmujemy się jej monitorowaniem w trzech aspektach

- Monitorowanie operacyjne:
  - usługa z punktu widzenia IT
  - badanie wpływu poszczególnych elementów infrastruktury na poprawność działania usługi
  - wpływ zmian w infrastrukturze IT na usługę oraz na jakość jej świadczenia dla użytkowników i biznesu
  - wpływ zmian w usłudze na stabilność infrastruktury IT a także na możliwość świadczenia innych usług
- Monitorowanie z punktu widzenia użytkownika końcowego:
  - badanie parametrów usług SLO (ang. Service Level Objective) oraz SLA (ang. Service Level Agreement)
  - SLM (ang. Service Level Management), SQM (ang. Service Quality Management)
  - badanie dostępności usług z różnych miejsc w sieci oraz dla różnych typów użytkowników
  - monitorowanie proaktywne (emulowanie działania użytkowników końcowych poprzez odtwarzanie ich typowych zachowań)
  - monitorowanie reaktywne (obserwowanie działań rzeczywistych użytkowników)

- Monitorowanie biznesowe
  - badanie aktualnego stanu procesu biznesowego realizowanego w ramach usługi świadczonej przez IT
  - obserwowanie w trybie on-line kluczowych wskaźników procesów biznesowych KPI (ang. Key Performance Indicator)

## Zarządzanie procesami

ITIL (ang. Information Technology Infrastructure Library) zawiera wytyczne dotyczące organizacji procesów dostarczania usług IT w przedsiębiorstwie. Jest zbiorem reguł opartych na najlepszych praktykach wypracowanych przez ekspertów, konsultantów, dostawców rozwiązań IT oraz końcowych użytkowników teleinformatyki. ITIL jest uważany za najpełniejsze podejście do zarządzania usługami IT i stanowi światowy standard w tej dziedzinie.

ITIL prezentuje podejście procesowe do zarządzania usługami IT. Definiuje cele, główne czynności oraz sposób rozpoczynania i kończenia procesu. Daje szereg wskazówek dotyczących pomiarów, raportowania oraz audytu procesów, w celu weryfikacji i podnoszenia jakości świadczonych usług. Jest w pełni skalowalny, tzn. odpowiedni dla przedsiębiorstw o różnej wielkości, jak i profilu działania.

W wyniku wdrożenia procesów zgodnie z zaleceniami ITIL firmy odnotowują wymierne korzyści usprawniając znacznie obszar wsparcia użytkownika. Poniżej przedstawiono wybrane korzyści z zastosowania ITIL, które będą zauważalne po wdrożeniu modelu:

- Poprawa jakości usług – świadczone usługi bardziej odpowiadają wymaganiom Klienta
- Usługi skupione na potrzebach biznesowych
- Lepszy pogląd na aktualny stan zasobów IT
- Lepsza informacja o świadczonych usługach – informacja jakie zmiany mogą przynieść największe korzyści
- Większa elastyczność biznesu dzięki zrozumieniu procesów wsparcia IT
- Wzrost świadomości pracowników o zadaniach i odpowiedzialności, lepsze rozumienie potrzeb biznesu, poprawa motywacji pracowników
- Poprawa zadowolenia Klientów - dostawca usług wie dokładnie co ma dostarczyć
- Większa możliwość adaptacji procesów do nowych wymagań
- Usprawnienia wynikające z właściwości systemowych np. w zakresie zabezpieczeń, dostępności, szybkości w reagowaniu na nowe wymagania
- Sprawniejsza implementacja nowych zmian, poprawione współczynniki zmian wdrożonych z sukcesem
- Nastawienie na ciągłe usprawnianie procesów
- Poprawa relacji z Klientem

Zarządzanie procesami w IT wspierane przez Wola Info wykracza poza zakres zdefiniowany w ITIL. Oznacza także obsługę całości IT ze szczególnym uwzględnieniem dopasowania IT do potrzeb biznesu.

## Obsługiwane procesy:

- Zarządzania incydentem (ang. Incident Management)
- Zarządzania problemem (ang. Problem Management)
- Zarządzania konfiguracją (ang. Configuration Management)
- Zarządzania poziomem usług (ang. Service Level Management)
- Zarządzania zmianą (ang. Change Management)
- Zarządzania wydaniem (ang. Release Management)
- Zarządzania rozwojem potrzeb (ang. Capacity Management)
- Zarządzania ciągłością usług (ang. Continuity Management)
- Zarządzania finansowego dla usług IT (ang. Financial Management for IT)
- Zarządzania dostępnością usług (ang. Availability Management)

## Zarządzanie organizacją IT

Zarządzanie procesami w IT wspierane przez Wola Info wykracza poza zakres zdefiniowany w ITIL. Oznacza także obsługę całości IT ze szczególnym uwzględnieniem dopasowania IT do potrzeb biznesu.

## Zarządzanie organizacją IT obejmuje zagadnienia:

- planowania (realizowane przedsięwzięcia, dopasowanie do potrzeb klientów, użytkowników, biznesu)
- administracji (zarządzanie IT)
- monitorowanie działania IT (monitorowanie realizowanych usług i procesów biznesowych oraz jakości procesów ITIL)

## Obsługiwane procesy:

- Zarządzania wartością
- Zarządzania kosztami i ich optymalizacja
- Zarządzania środkami IT (ang. Asset Management)
- Zarządzania przedsięwzięciami realizowanymi przez IT
- Zarządzania budżetem projektu
- Zarządzania ryzykiem projektu
- Zarządzania procesem realizacji projektu
- Zarządzania zakresem przedsięwzięcia
- Zarządzania zasobami ludzkimi w ramach przedsięwzięcia

Optymalizacja naszych działań przy realizacji projektów oparta jest o ideę IT Governance. W myśli stosowanej koncepcji proponujemy przeniesienie idei zorientowania biznesowego usług IT, na zorientowaną biznesowo realizację projektów poprzez zaangażowanie w procesy decyzyjne jednostek warunkujących prawidłowe i terminowe zakończenie prac. Wypracowanie takiego podejścia sprawi, że ryzyko niepowodzenia ulegnie znacznej redukcji, nastąpi równomierny rozkład ciężaru odpowiedzialności oraz wzrost motywacji osób odpowiedzialnych za sukces przedsięwzięcia.

## ■ USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ WOLA INFO

### Wdrożenia

Wola Info wdraża przede wszystkim duże systemy zarządzania oparte na komercyjnych rozwiązaniach partnerów (HP, IBM, EMC, Microsoft).

W wielu przypadkach zalecamy jednak stosowanie niszowych produktów do zaadresowania szczegółowych potrzeb Klientów. Przykładem może być Capacity Planning (wykorzystujemy oprogramowanie firmy TeamQuest) lub zarządzanie wydajnością sieci gdzie naszym partnerem jest lider rynku – NetScout.

Dla firm małych i średnich (rynek SMB) proponujemy rozwiązania efektywne kosztowo poprzez wykorzystanie oprogramowania OpenSource w połączeniu z własną marką SWAT.

### Szkolenia

Po realizacji danego wdrożenia proponujemy naszym Klientom szkolenia z zakresu zaimplementowanego rozwiązania. Sesje szkoleniowe obejmują nie tylko funkcjonalności produktów lecz także całość wdrożonego systemu. Szkolenia są przeznaczone dla użytkowników końcowych oraz dla administratorów.

Zalety naszych szkoleń w stosunku do szkoleń produktowych realizowanych przez producentów oprogramowania to:

- zakres ściśle związany z wykorzystywanymi przez Klienta funkcjonalnościami
- szkolenia dotyczą całości rozwiązania a nie poszczególnych jego elementów
- w czasie szkoleń skupiamy się na specyfice danego Klienta poprzez elastyczne dostosowanie zakresu

## Konsulting

W ramach usług konsultingowych proponujemy między innymi:

- przeprowadzenie audytu systemu zarządzania
- wypracowanie koncepcji rozwoju
- projekt aktualizacji, modernizacji, migracji systemu zarządzania
- analizę procesów obejmujących IT
- rekomendację zmian usprawniających działanie IT
- analizę wydajnościową połączoną z planowaniem pojemności systemów informatycznych (ang. Capacity Planning)
- analizę usług biznesowych realizowanych przez IT pod kątem ich monitorowania operacyjnego i biznesowego monitorowania

## Outsourcing

Dla Klientów potrzebujących kompetencji z dziedziny systemów zarządzania oferujemy dodatkowy tryb współpracy oparty na outsourcingu. Dzięki takiemu podejściu Klient może wykorzystać wiedzę i doświadczenie konsultantów Wola Info zamiast kosztownego budowania kompetencji w ramach swojego zespołu.

Najczęstszym zakresem współpracy jest przekazanie systemu zarządzania do administracji.

W takim przypadku konsultanci Wola Info wykonują prace związane z utrzymaniem systemu:

- wykonują czynności administracyjne
- czuwają nad stabilnością rozwiązania
- aplikują bieżące poprawki funkcjonalne oprogramowania
- realizują drobne zmiany i rozszerzenia funkcjonalne systemu
- utrzymują aktualną dokumentację systemu
- współpracują z Klientem nad koncepcją rozwoju systemu zarządzania

## Wsparcie

Centrum Wsparcia w ramach ITSM stanowi dla Klienta pojedynczy punkt kontaktu w przypadku nieprawidłowej pracy systemu zarządzania. Zapewniamy opiekę całego systemu zarządzania (w tym poszczególnych jego komponentów). W przypadku systemów komercyjnych wymaga to posiadania aktualnego wsparcia oprogramowania producenta.

Wsparcie realizowane przez Wola Info ma charakter proaktywny (cykliczne wizyty serwisowe) oraz reaktywny – związany ze zgłaszaniem nieprawidłowego działania systemu zarządzania.

W wielu przypadkach rozwiązujemy problemy samodzielnie bez angażowania dostawców oprogramowania. Czasami zachodzi jednak taka potrzeba (np. wadliwe działanie oprogramowania na, które nie ma dostępnej aktualizacji). Nasi konsultanci współpracują wtedy z inżynierami wsparcia firm zewnętrznych prowadząc zgłoszenia serwisowe w imieniu Klienta.

W przypadku niektórych dostawców oprogramowania Wola Info może kontaktować się bezpośrednio z II linią wsparcia dzięki odpowiedniemu statusowi partnerskiemu. Skracza to znacząco czas potrzebny na rozwiązanie problemu. W przypadku HP jest to program SVI – Wola Info jest jednym z dwóch uczestników tego programu w Polsce.

Klienci otrzymują trzy kanały dostępu:

- „TEL” – telefoniczne zgłoszenia dokonywane na numer dyżurny centrum wsparcia Wola Info (Call Center Wola Info) dostępnego w trybie 24/7
- „WICS” - (Wola Info Customer Support - Portal Serwisowy Wola Info) – dostępny w trybie 24/7 serwis WWW, dzięki któremu klient może obserwować status zgłaszanych problemów
- „EMAIL” – zgłoszenie w postaci wiadomości email wysłanej na określony adres Centrum Wsparcia Wola Info

Wsparcie świadczone przez Wola Info może być prowadzone w trybie 5/8 lub 24/7 a czasy reakcji oraz czasy napraw są uzgadniane zgodnie z potrzebami Klienta.

## Własne produkty (SWAT Software Family)

Autorskie oprogramowanie Wola Info, to pakiet standaryzowanych rozwiązań, których zasadniczym celem jest:

- ścisłe dopasowanie produktów do potrzeb odbiorców
- realizacja funkcji integracyjnych w heterogenicznych środowiskach Klientów poprzez skuteczne łączenie rozwiązań HP, IBM, Microsoft, EMC i innych
- wypełnianie nisz funkcjonalnych w produktach istniejących na rynku
- dostarczenie Klientom narzędzi umożliwiających bieżącą dokumentację ich systemów zarządzania

## SWAT Documenter

### FUNKCJONALNOŚĆ

Podgląd, śledzenie i dokumentowanie wdrożonych systemów zarządzania; tworzenie dokumentacji powykonawczej wdrożenia systemu zarządzania opartego na platformach: HP Software, IBM Tivoli;

- dostęp do aplikacji za pomocą przeglądarki internetowej
- ułatwienie codziennej administracji systemem zarządzania
- tworzenie raportów w formacie PDF
- mechanizm praw dostępu oparty na profilach użytkowników
- podgląd konfiguracji w trybie online i offline
- możliwość porównywania dwóch zachowanych konfiguracji
- raportowanie aktualnego stanu wykorzystania licencji zakupionego oprogramowania

## SWAT Versatile Agent

### FUNKCJONALNOŚĆ

- zapewnienie funkcjonalności agenta operacyjnego systemu zarządzania na platformach, które nie są wspierane przez dostawców (np.: FreeBSD)
- monitorowanie, użycie CPU, pamięci, zasobów dyskowych, zawartości plików z logami, procesów, dostępności portów TCP/IP
- generowanie alarmów za pomocą trapów SNMP do zewnętrznych systemów zarządzania
- integracja z komercyjnymi systemami zarządzania

## SWAT Discovery

### FUNKCJONALNOŚĆ

- bezagentowa inwentaryzacja serwerów (obecnie wspierane platformy: Unix, Windows)
- możliwość dostosowania aplikacji do własnych potrzeb poprzez dynamiczną listę wspieranych parametrów
- elastyczny dostęp do aplikacji za pomocą linii komend
- możliwość wsparcia procesu zarządzania zmianą - eksport danych do zewnętrznych systemów (np. klasy helpdesk)

**Jeśli chcieliby Państwo dowiedzieć się więcej na temat rozwiązań Wola Info, zapraszamy na naszą stronę internetową [www.wolainfo.com.pl](http://www.wolainfo.com.pl).**

Szczegółowych informacji udzieli Państwu konsultanci Wola Info. Wystarczy zadzwonić pod numer + 4822 431 84 00, bądź wysłać zapytanie korzystając z poczty elektronicznej [sales@wolainfo.com.pl](mailto:sales@wolainfo.com.pl).

## Wola Info SA

ul. Cybernetyki 7, 02-677 Warszawa  
Tel. +4822 431 84 00, Fax: +4822 431 84 01  
email: [wolainfo@wolainfo.com.pl](mailto:wolainfo@wolainfo.com.pl)  
[www.wolainfo.com.pl](http://www.wolainfo.com.pl)