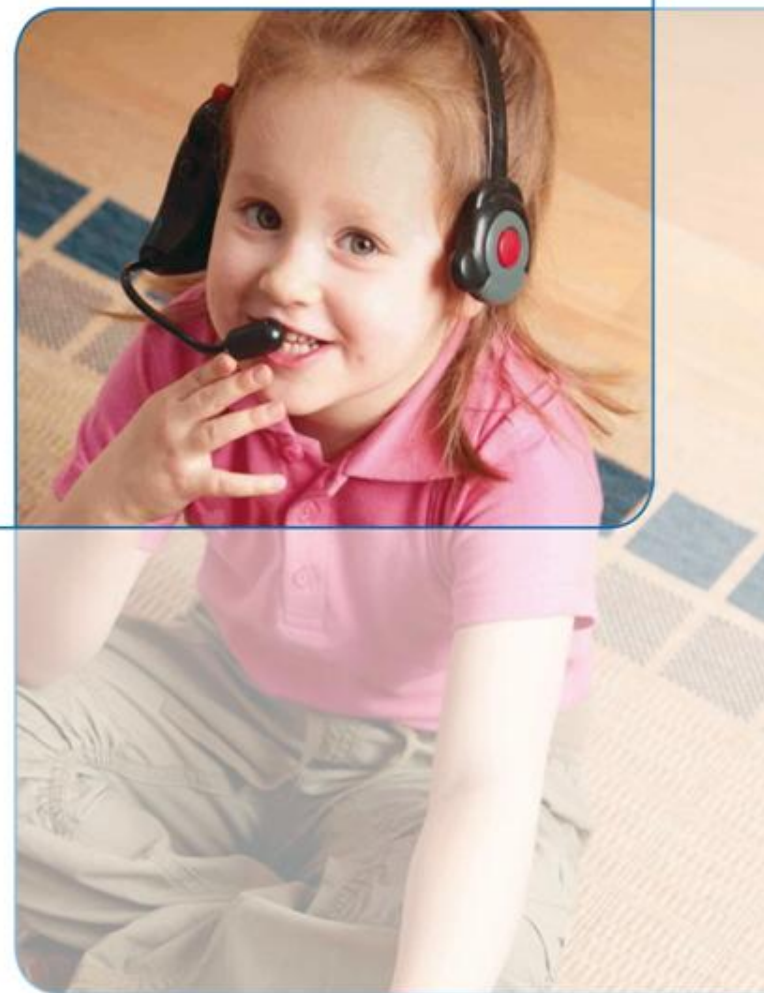


# ČD - Telematika a.s.

**Efektivní správa infrastruktury**

**11. května 2010**

**Konference FÓRUM e-Time,  
Kongresové centrum Praha**



# Agenda

- **O společnosti ČD - Telematika a.s.**
- **Efektivní správa konfigurací - CMDB**
- **Komplexní systém pro řízení operativních procesů (WorkFlow System)**

# Agenda

- **O společnosti ČD - Telematika a.s.**
- **Efektivní správa konfigurací - CMDB**
- **Komplexní systém pro řízení operativních procesů (WorkFlow System)**

# Historie společnosti



- 2004** Zavedení nových telekomunikačních služeb určených telekomunikačním operátorům.
- 2003** Transformace na akciovou společnost ČD - Telekomunikace.
- 2002** Zahájení obchodního působení na českém telekomunikačním trhu.
- 1999** Zahájení výstavby vysokorychlostní páteřní optické sítě.
- 1994** Založení ČD - Telekomunikace, s.r.o. jako investiční společnosti, jejímž posláním bylo vybudovat digitální telekomunikační síť .

# Historie společnosti

- 2008** Dokončení vnitřní transformace společnosti  
ČD - Telematika a.s.
- 2007** Zahájení vnitřní transformace společnosti ČD -Telematika a.s.  
Vznik dceřiné společnosti CDT International s.r.o.
- 2006** Dokončení konsolidace společnosti ČD - Telematika a.s. po  
vkladu části podniku Českých drah, a.s.
- 2005** Vklad odštěpného závodu ČD - Telematika o.z. (1. 4. 2005) a  
rozšíření původní nabídky telekomunikačních služeb o  
produkty z oblasti informatiky. Změna názvu společnosti na  
ČD - Telematika a.s. (1. 5. 2005).

# Vize společnosti:

- Poskytovat spolehlivé telekomunikační a telematické služby,
- Přicházet s kvalitním řešením a službami přizpůsobenými potřebám zákazníků,
- Myšlenka každého zaměstnance společnosti se může stát základem dalšího úspěšného projektu.



## Vize společnosti:

### Zajišťovat optimální rozvoj informačních a telekomunikačních technologií prostřednictvím:

- Jedné z nejrozsáhlejších ICT infrastruktur v České republice,
- Centrálních úložišť dat,
- Serverových farem,
- Vývojových, servisních a dalších specializovaných pracovišť.

# Mise společnosti

## Poskytovat služby a řešení pro:

- Středně velké a velké společnosti s decentralizovanou správou,
- Telekomunikační operátory,
- Státní správu a samosprávu,
- Zahraniční společnosti.

# Mise společnosti

## Chceme být první volbou pro zákazníky, kteří:

- Upřednostňují bezpečné a spolehlivé služby,
- Vyžadují perfektní funkcionalitu a nízkou poruchovost,
- Hledají stabilního partnera na své cestě k Podnikatelským úspěchům,
- Hledají efektivní řešení pro uspokojení svých potřeb.

# Profil společnosti

## Provozujeme:

- Přes 3 500 km vlastních optických kabelů po celém území České republiky,
- Páteřní datovou síť s kapacitou STM-64 (10 Gbps),
- Více než 100 klíčových uzlů.



# Profil společnosti

## O kvalitu poskytovaných služeb se nepřetržitě starají:

- Centrální dohledové centrum (NOC),
- Regionální servisní týmy,
- Centrální zákaznický servis,
- Specializované Helpdesky.

# Poskytované Služby

## Oblast Infrastruktura:

- Plánování a projektování infrastruktury,
- Výstavba infrastruktury,
- Údržba a servis infrastruktury,
- Dohled infrastruktury.

# Poskytované Služby

## Oblast Informatika:

- Vývoj a provoz aplikací na různých platformách,
- Vývoj a provoz databází,
- Provoz rozsáhlých úložišť dat,
- Servis výpočetní techniky,
- Počítačová školení v oblasti výpočetní techniky.

# Poskytované Služby

## Telekomunikační služby:

- Datové služby,
- Internetové služby,
- Hlasové služby.



# Komunikační Infrastruktura

- Páteřní optická síť (cca 3 500 km),
- Metropolitní sítě (Praha, Brno, Olomouc, Ostrava, Plzeň ....),
- Technologické prostory (Nx100),
- Serverové farmy (Praha, Pardubice).

# Agenda

- O společnosti ČD - Telematika a.s.
- **Efektivní správa konfigurací - CMDB**
- **Komplexní systém pro řízení operativních procesů (WorkFlow System)**

# Správa konfigurací

***„Bez efektivní správy heterogenních prostředí ICT infrastruktury není možný další rozvoj obchodní činnosti“***

Z důvodu značné různorodosti a velkému rozsahu infrastruktury provozované a servisované společností ČD - Telematika a.s. byl vyvinut vlastní nástroj pro evidenci objektů ICT infrastruktury.

# Správa konfigurací

## Cíle nasazení vlastní CMDB:

- Jednotná a aktuální evidence ICT infrastruktury a služeb,
- Evidence provozních a konfiguračních údajů,
- Zajištění informací pro systém Řízení operativních procesů (WorkFlow systém),
- Úspěšná implementace ITIL procesů.



# Správa konfigurací

## Objekty CMDB:

- Infrastruktura HW - zařízení (routery, PBX, modemy, kabely, optická vlákna, servery apod.),
- Infrastruktura HW - modul (vyjmutelné a samostatně nakupované a skladované části infrastruktury HW - zařízení),
- Infrastruktura SW (operační systémy a aplikace),
- Lokalita (obce, budovy, místnosti a rozvaděče),
- Služba (dodavatelská, odběratelská, interní komponenty služeb),
- Dokument.

# Správa konfigurací

## Vazby mezi objekty v CMDB:

- Interní vazby v rámci jedné instance,
- Externí spoje mezi konfiguračními položkami kategorie ICT Infrastruktury a jejich modulů,
- Vazba mezi instancemi položek kategorie zařízení a modul,
- Vazba mezi instancemi položek kategorie SW,
- Vazba mezi instancemi položek na položky lokalit,
- Vazby mezi instancemi položek ICT infrastruktury a instancemi provozovaných služeb.

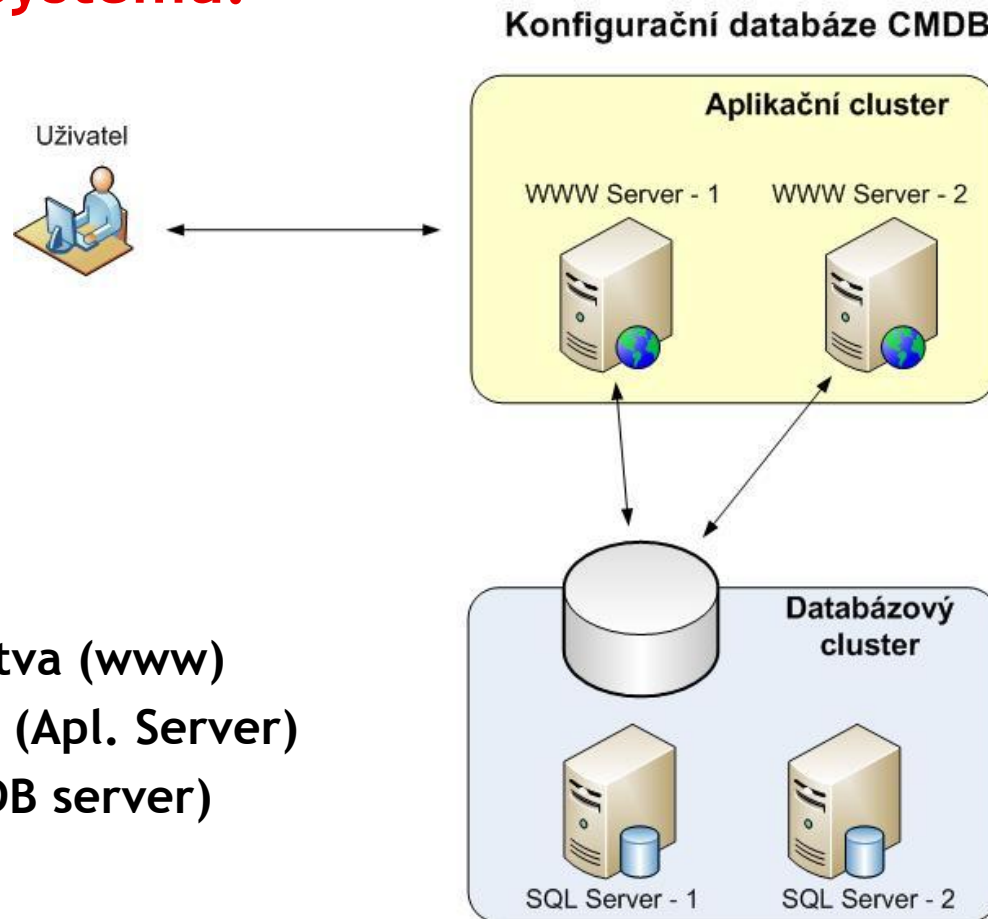
# Správa konfigurací

## Evidence konfigurací v CMDB:

- VPN sítí, OSPF oblastí a VLAN sítí,
- IP adresních prostorů včetně IP adres přidělených k užívání zákazníkovi v rámci poskytování služby,
- Technologických vrstev a technologických okruhů, které umožňují sledování využití nižších technologických vrstev pro konkrétní ICT služby.

# Správa konfigurací

## Architektura systému:



3 vrstvy:

1. Prezentační vrstva (www)
2. Aplikační vrstva (Apl. Server)
3. Datová vrstva (DB server)

# Agenda

- O společnosti ČD - Telematika a.s.
- Efektivní správa konfigurací - CMDB
- **Komplexní systém pro řízení operativních procesů (WorkFlow System)**

# WorkFlow systém

**„Úspěch společnosti závisí na kvalitní podpoře dodávek ICT služeb“**

Poskytování a podpora kvalitního uživatelského servisu je základ pro:

- Udržení a uspokojení zákazníků,
- Konkurenční výhodu,
- Optimální výkon služeb,
- Organizační efektivitu,
- Smlouvy o úrovni služeb.



# WorkFlow systém

## IBM Tivoli Service Request Manager

Řešení je navrženo na základě doporučení ITIL pro podporu procesů ITSM :

- Zajišťuje vnitřní podporu správy incidentů a problémů, správy změn a verzí, správy úrovní služeb a nese prvky samostatné obsluhy,
- Je součástí jednotné platformy, která kombinuje správu aktiv a Service Request Management,
- Obdrželo certifikát Pink Elephant PinkVerify™ (*kompatibilita s knihovnamí ITIL*) nejvyšší úrovně.

(ITIL - Information Technology Infrastructure Library)

(ITSM - IT Service Management)

# WorkFlow systém

## IBM Tivoli Service Request Manager

### Integrovaný Service Desk a katalog služeb pro optimální správu ICT

- Sjednocuje a automatizuje klíčové procesy v oblasti podpory služeb a správy aktiv,
- Spravuje telefonické požadavky i požadavky z katalogu v rámci jediného řešení, které spojuje software pro Service Desk s katalogem služeb,
- Posunuje software pro správu problémů a incidentů na ještě vyšší úroveň díky zpracování incidentů a problémů na základě nejlepších známých postupů,
- Umožňuje uživatelům používání služeb IT prostřednictvím publikovaných nabídek služeb,

# WorkFlow systém

## IBM Tivoli Service Request Manager

### Integrovaný Service Desk a katalog služeb pro optimální správu ICT

- Využívá osvědčených sledů prací vedoucích rychle k požadovanému výsledku,
- Využívá funkce softwaru pro správu změn a konfigurací v podobě obrazovky umožňující přetahování pomocí myši,
- Využívá nástroje pro přizpůsobení sledu prací,
- Spojuje možnosti aktualizace a snadné konfigurace, vlastních nastavení a uchování dat během aktualizací a upgradů.

# WorkFlow systém

## Přínosy nového systému:

- Zvýšení kvality služeb pro stávající i potenciální zákazníky,
- Omezení administrativy a prodlev při řešení zákaznických požadavků,
- Podpora lepšího plnění SLA,
- Podpora manažerského reportingu,
- Nasazení špičkového produktu s potenciálem rozvoje,
- Omezení heterogenity prostředí.

# WorkFlow systém

## Nové systémové funkce:

- Použití uživatelského rozhraní založeného na rolích,
- Použití konfigurovatelných klíčových indikátorů výkonu a panelů dashboard poskytujících údaje v reálném čase,
- Porozumění procesům (správa incidentu a problému, správy změn a verzí, správy úrovní služeb...),
- Schopnost integrace s jinými systémy,
- Rychlé a přesné reakce na obchodní podněty,
- Vytváření sestav kvality a účinnosti poskytovaných služeb.

# WorkFlow systém

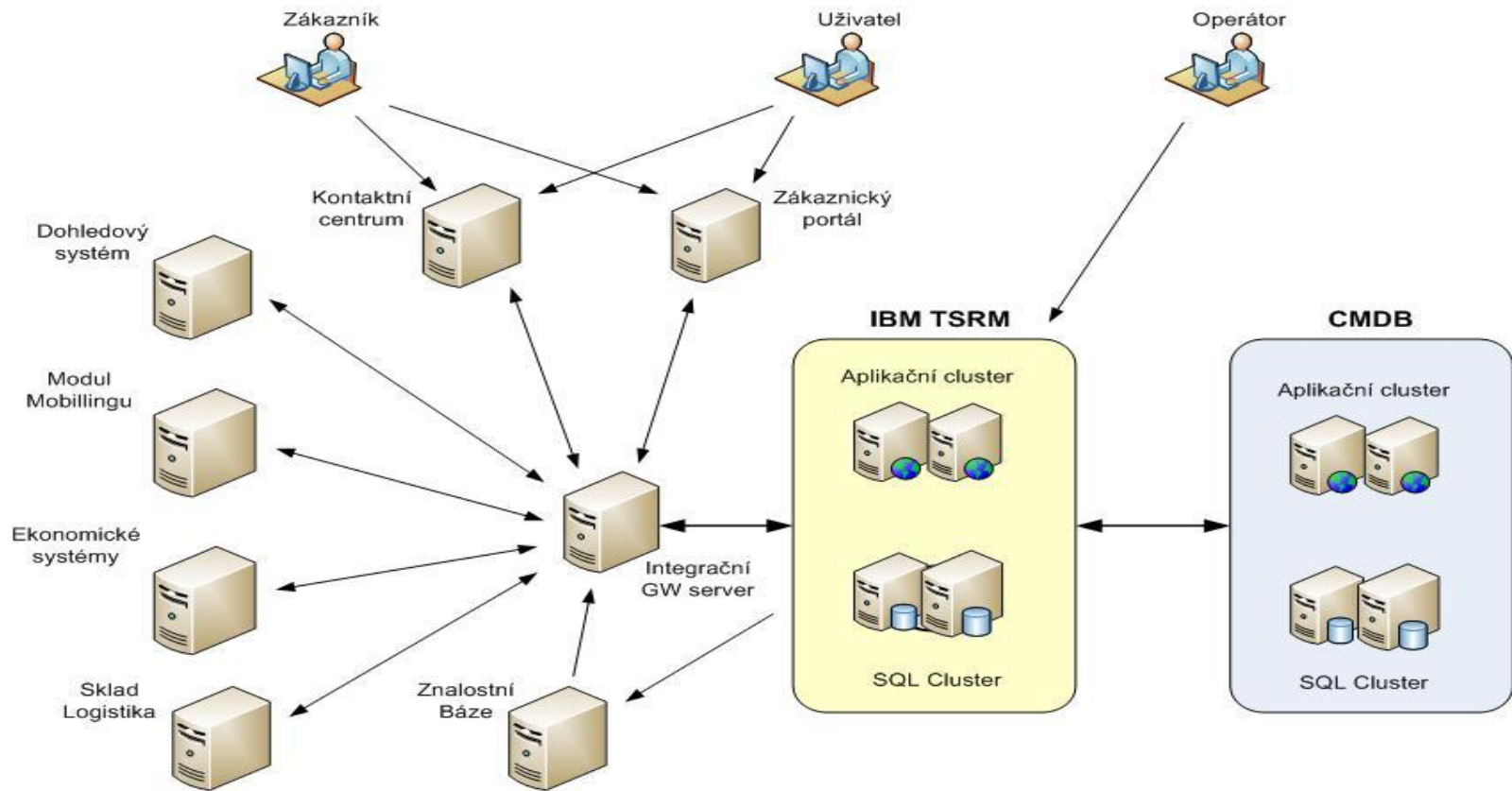
## Vazba na ostatní aplikace:

- Integrace s CMDB,
- Integrace s modulem Mobilingu,
- Integrace s Dohledovým systémem,
- Integrace s Zákaznickým portálem,
- Integrace s Logistickým systémem,
- Integrace se systémem Kontaktního centra.



# WorkFlow systém

## Architektura systému



# Děkuji za pozornost



**František Nedvěď**

Consultant

[Frantisek.Nedved@cdt.cz](mailto:Frantisek.Nedved@cdt.cz)

**ČD - Telematika a.s.**  
**Pernerova 2819/2a,**  
**130 00 Praha 3**

**Tel.: +420 972 225 555**

**Fax: +420 972 225 556**

**Email: [cdt@cdt.cz](mailto:cdt@cdt.cz)**

**[www.cdt.cz](http://www.cdt.cz)**



**Kontaktní adresa:**  
**Pod Tábořem 369/8a**  
**191 00 Praha 9**