

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Károly Róbert Campus
Vidékfejlesztési és Fenntartható Gazdaság Intézete

IT üzemeltetés, mint hosszú lejáratú projekt

ZÁRÓDOLGOZAT

Győrödi Dániel Gábor
UJFUD2
Gazdaság informatikus felsőoktatási szakképzés

Dr. Zörög Zoltán
egyetemi docens

Gyöngyös, 2023.

Téma ötlet alapja

A tematika választásom azért eset az „IT szolgáltatás, mint hosszú lejáratú projekt” -re, mivel közel 5 éve tevékenykedek nagy vállalatok IT rendszereinket üzemeltetésével. Az üzemeltetési csapathoz való csatlakozásom előtt mondhatni, hogy egy 'mezei' informatikus tudásával rendelkező OKJ-s végzettséget birtokoltam. A Vállalat, ahol elkezdtem tevékenykedni közel 6 hónapot szánt arra, hogy a cég tevékenységi körét megismertesse velem és az 'újonc' csapattal, akikkel érkeztünk. Ezen idő alatt megismerkedhettünk a különböző technológiai csoportokkal, amelyek közül számosat megpróbáltam nagyvonalakban körülírni a záródolgozatom 2. fejezetében, ami a „IT üzemeltetés részei és alapjai” nevet kapta.

Jelenleg egy olyan csoport tagjaként dolgozok, akik nagyrendelkezésre állású rendszereket üzemeltetnek, mind fizikailag, mind szoftveres szinten. A közel 5 év folyamán egyre több és több ismeretet szereztem a munkacsoportomban dolgozó kollégák és a felmerülő problémák révén. A munkám nem csak a Windows Server operációs rendszerek, Fizikai szerverek és alkalmazás szintű mentőszoftverek használata és üzemeltetése fedi le. Több ügyfélnél a könnyebb probléma elhárítás érdekében egykapus kommunikációs szerepkört is betöltök, ami keretében jobban rá tudok látni az üzemeltetési folyamatokra és azoknak a kialakítására és javítására. Ezáltal jobban meg tudom érteni az ügyfelet és jobban tudom ösztönözni a kollégákat a precíz és megfelelő folyamatok használatára.

Az üzemeltetés nem egy egyszerű feladat, mivel sok alap dolognak kell teljesülnie, hogy zökkenő mentes legyen az ügyfél számára a rendszereik használata. Mint szolgáltató vállalat, nem csak az a célunk, hogy megkapjuk a munkánkért a fizetséget az ügyféltől, hanem az is, hogy elégedett legyen az általunk elvégzett munkával. Mivel ha elégedett, akkor állandó ügyfelet és bevételt jelenthet a vállalatunk számára. Ezáltal a referenciánkban olyan ügyfelekre is tudunk hivatkozni, akik elégedettek a munkával, amit nem egy egyszeri megjelenéssel és kiépítéssel szereztünk, hanem egy állandó fizikai, távoli vagy hibrid megjelenéssel.

A mai egyre inkább virtualizált és felhő kompatibilisebb IT technológiák miatt hajlamosak az IT vállalkozások dobozos termékekben gondolkozni, amit legegyszerűbben úgy lehetne leírni, hogy 'lerakom, beállítom és működik'. Ez általában a projektek fő célja is, mivel az a lényeg, hogy a projekt keretében a vállalt feladat elvégzésre kerüljön a megfelelő erőforrások kiválasztása, megegyezett anyagi költségkeretben és idő alatt. Az üzemeltetés ettől valamelyest eltér, mert itt a feladatt nem egy termék előállítás, hanem a zökkenőmentesség biztosítása. Nem egy erőforrás vagy erőforrás csoport dolgozik a problémán, hanem egy technológiailag elosztott erőforrás 'pool', amihez egy közös tudásbázis kiépítése mellett a kisebb csoportokból bárki megtudja oldali a problémát, amennyiben a jogosultságai engedik. Az idő az egyik

legfontosabb az üzemeltetésben, mert vannak korlátja a problémák vagy kérések elhárításának amellet, hogy a vállalat azt szeretné, hogy a szerződés folyamatos legyen, ezáltal a bevételforrás megléte is állandó legyen.

Összességében több befolyásolót tényező is közre játszik az IT üzemeltetésben és ezek hiányosságai számos oldalon hátráltatja a folyamatokat. Amellet, hogy szerintem az egyik legfontosabb, hogy a közreműködő vállalkozások között az egyik legfontosabb a kommunikáció. Ha nem tudják mertetni az álláspontjaikat és nem tudják megérteni a másik álláspontját akkor nem lesz gyümölcsöző a kooperációjuk. A kommunikációs és megfogalmazási technikákban még rengeteg fejlődésen kell keresztül verekednem magam, de a folyamatos képzések és tréningek sokat fejlesztenek ezen a területen is. Ezértis fontos számomra a téma, hogy az ambícióim miatt a későbbiekben olyan csoport vagy vállalkozás vezetésében tudjak részt venni, akik az IT üzemeltetés területén is kiemelkedőek és nem csak 'rövid és gyors' projektetek terén.