

Potrebujete vybaviť novú lokáciu kdekoľvek vo svete? Nie je problém.

Komunikácia medzi dizajnérmí a adminmi

Dizajnéri a administrátori z TC divízie (Telekomunikácie) si chvália vzájomnú spoluprácu. Zvonku to vyzerá jednoducho, dizajnér navrhne, ktoré produkty budú implementované a administrátori jednotlivé časti nakonfigurujú tak, aby celý systém fungoval. Celé je to ale ešte trochu zložitejšie.

Budovanie novej lokácie, alebo rozšírenie existujúcej si vyžaduje dôkladnú komunikáciu všetkých, ktorí sa na projekte podieľajú. No a preto je super, že dizajnéri a administrátori, sedia blízko seba, môžu sa osobne stretnúť a prejsť si všetky položky a parametre. **„Telekonferencia je fajn“**: hovoria chlapci, **„ale ak sa tím, ktorý pracuje na jednom projekte nachádza v troch štátoch, potom sa komunikuje oveľa ťažšie“**. A to sú problémy, s ktorými sa musia popasovať mnohé oddelenia z T-Systems International. Ak sa projektový tím nachádza v Nemecku, dizajnéri sú na Slovensku a operátori v Maďarsku, komunikácia je zložitejšia. Človek potom prechádza z „callu“ na „call“ a aj tak môže mať nejasnosti, ktoré sa v pr iamej reči vyriešia oveľa „bezbolestnejšie“. Ľudia z TC Divízie sú oddelení len jedným poschodím, kedykoľvek sa stretnú a vysvetlia si, či zvolené parametre budú fungovať. V tej istej budove zároveň sedia aj manažéri, ktorí to všetko musia spracovať ešte z ďalšieho pohľadu.

Portfólio produktov

Solution Dizajnér, ktorý musí vyskladať celý systém má k dispozícii portfólio produktov. V podstate sú to dva

zoznamy. Ak má urobiť dizajn na novú lokáciu, alebo má zabezpečiť rozšírenie už existujúcej, v ktorejkoľvek časti sveta, nahliadne do takzvaného hardware zoznamu, poprípade zoznamu možných konfigurácií. Môže si ísť dané miesto aj sám fyzicky obhliadnuť a so zákazníkom prediskutovať aké technológie majú byť dostupné. Na zoznamoch dominujú produkty spoločností Cisco a Juniper. Možno sa opýtate, či tam nájdeme tie úplne najnovšie produkty a technológie. Nie úplne a je na to aj dôvod. Totiž, nie vždy sú najnovšie vydané produkty zbavené všetkých „bugov“, no a my nechceme testovať ich funkčnosť na našich zákazníkoch. Je tu ale možnosť, že zákazník vyslovene požiadava o niečo konkrétne, čo je na trhu zatiaľ len krátky čas. Vtedy prichádza na rad nemecký engineering team, ktorý musí daný produkt otestovať. Ak testy ukážu, že sa daný produkt môže aplikovať, pridá sa do zákazníckeho programu. Po čase sa potom zaradí do štandardov, ktoré sa ponúkajú všetkým zákazníkom. Aby dizajnér držal krok s technológiami, ktoré sú „trendy“, navštevuje konferencie a sleduje svetové novinky.



Čo ak sa niečo stane?

Momentálne sa Operations venuje dvom novým projektom. Práce sú už v implementačnej fáze. Akonáhle sa ukončia všetky konfigurácie a celé zariadenie bude odovzdané do užívania, prechádza sa do etapy, kedy sa sleduje celková prevádzka. Naši ľudia sú v pohotovosti a kedykoľvek sa niečo stane sú na telefónoch a opravujú všetko potrebné. Samozrejme, nevysielame nášho technika hneď na miesto, kde problém nastal. Na to máme zazmluvnených vonkajších kontraktorov. Každá oprava je špecifikovaná, aj čo sa týka časovej náročnosti. Ak by sa náhodou nestihla náprava v požadovanom čase, prichádza ku penalizácii, preto sa naši technici snažia okamžite objednať potrebný kus zariadenia a aj technika, ktorý príde na miesto a uvedie veci do pôvodného stavu. Ak sa niekto podieľal na samotnej príprave a konfigurácii systému je preňho jednoduchšie sledovať prevádzku zariadenia, pretože to pozná do najmenších detailov a vie rýchlo zareagovať na prípadný výpadok.

Poradíme si so všetkým

V našej firme teda zvládame technickú a manažérsku časť, a to, čo nakonfigurujeme následne uvedieme do prevádzky. Samotnú prvú líniu, takzvaný „helpdesk“ máme v Maďarsku. Tam je prvý kontakt so zákazníkom, čiže jednoduché problémy sa riešia tam. Akonáhle sa stane niečo zložitejšie, maďarská strana kontaktuje našich ľudí v Košiciach. Tu si poradíme so všetkým. Ak sa stane, že nevieme s problémom pohnúť, kontaktujeme samotného vendora, spoločnosť Cisco, alebo Juniper.

Vychovávame si budúcich dizajnérov

Na otázku, či má oddelenie dostatočný počet ľudí, zareagoval Oto Zajac: **„Snažíme sa všetko zvládnuť a odborníkov si vieme zabezpečiť aj z vlastných zdrojov. U nás je problém najstť odborníka, ktorý by mal technický background, poznal by**

portfólio a zároveň by bol dobrý v nemčine.“ V podstate inžinieri, ktorí sa podieľajú na konfigurácii sa postupne zdokonaľujú a spoznávajú všetky produkty z portfólia. Časom sú dostatočne dobrí na to, aby sami aplikovali na pozíciu solution dizajnérov.

Dizajnérom sa na ich práci páči to, že majú voľné ruky. Tím je fajn a spolupráca je na nadštandardnej úrovni. Určite tomu napomáha aj líderský štýl Ota Zajaca, ktorý je pre tím oporou a samozrejme pravidelné „teambuildingy“. Jeden z administrátorov poznamenal, že v T-Systems praxoval už počas vysokej školy a páči sa mu, že robí to, čo aj vyštudoval.

Dizajnéri neponechávajú budúcnosť len tak na náhodu a snažia sa svojich ľudí vychovávať. Napríklad aj tak, že pomáhajú vzdelávať kolegov a dualistov, ktorí v T-Systems trávia veľa času na reálnych projektoch. Vychovávajú si tak svojich budúcich sieťarov.

Za rozhovor ďakujem kolegom z TC divízie, menovite to boli: Ondrej Hric, Štefan Kerekeš, Juraj Škorvanek. mLAN Team