

# CASE STUDY

## Moderné riadenie IT služieb v ESET: prechod na Jira Service Management v cloude

### Základné informácie o projekte

Zákazník	<b>ESET</b>
Odvetvie	<b>Kybernetická bezpečnosť</b>
Riešenie	<b>Jira Service Management Premium (Cloud) + ekosystém Atlassian</b>
Počet používateľov	<b>2 500</b>

**Spoločnosť ESET sa rozhodla modernizovať pôvodný viac ako desať rokov starý ITSM nástroj, ktorý už nedokázal podporovať rastúce potreby organizácie ani komplexné workflow procesy. V spolupráci so spoločnosťou IXPERTA preto implementovala**

**cloudové riešenie Jira Service Management Premium doplnené o ďalšie nástroje z ekosystému Atlassian. Nová platforma dnes podporuje kľúčové ITIL procesy a umožňuje flexibilnejšiu správu IT služieb aj ďalší rozvoj do budúcnosti.**

### Výzva

ESET využíval ITSM nástroj viac ako desať rokov. S rastom spoločnosti a rozširovaním do ďalších krajín však začal narážať na jeho limity. Systém sa postupne spomaľoval, zložitejšie workflow už nebolo možné efektívne spravovať a nástroj prestal zodpovedať potrebám moderného IT prostredia.

### Implementácia

Implementácia prebiehala v spolupráci interného tímu ESET a konzultantov IXPERTA. Projekt zahŕňal konfiguráciu platformy Jira Service Management v cloudovom prostredí, nastavenie kľúčových ITIL procesov, vytvorenie konfiguračnej databázy (CMDB) a prepojenie so znalostnou bázou v Confluence. Súčasťou projektu bola aj dokumentácia a školenia používateľov i administrátorov.

### Riešenie

Na základe analýzy potrieb spoločnosti ESET navrhla IXPERTA modernizáciu ITSM prostredia pomocou cloudovej platformy Jira Service Management Premium, doplnenej o nástroje z ekosystému Atlassian.

- **Jira Service Management** – riadenie IT služieb a automatizácia workflow
- **Confluence** – znalostná báza na zdieľanie dokumentácie
- **Atlassian Guard** – správa identít a bezpečnostných politík
- **EasyBI** – analytika a reporting
- **ScriptRunner, Email This Issue, JXL Hierarchy Structure** – rozšírenia na automatizáciu a správu požiadaviek

## Výsledok

Nové riešenie prinieslo výrazné zlepšenie flexibility a správy IT služieb. Interný IT tím dnes dokáže množstvo úprav realizovať samostatne a rýchlejšie reagovať na požiadavky používateľov. Jira Service Management sa zároveň stal platformou nielen na správu tiketov, ale aj na komplexnejšie riadenie IT služieb.

## Projekt v číslach

**2 500**

používateľov

**400**

riešiteľov

**40 000**objektov v konfiguračnej  
databáze**400**

typov objektov v CMDB

**300**

typov požiadaviek

**46 000**

tiketov za 9 mesiacov

## Citácia zákazníka

„Pôvodný nástroj nám dlho dobre slúžil, ale s rastom spoločnosti a zapájaním ďalších pobočiek sme postupne narazili na jeho limity. Potrebovali sme riešenie, ktoré zvládne komplexnejšie procesy a umožní nám systém ďalej rozvíjať.“

Zuzana Rajczyová, ESET

„Dnes máme nástroj, ktorý je oveľa flexibilnejší. Mnohé zmeny dokážeme riešiť interne, a vďaka tomu vieme rýchlejšie reagovať na potreby používateľov aj IT tímov.“

Zuzana Rajczyová, ESET

## O spoločnosti ESET

Spoločnosť ESET patrí medzi popredných svetových dodávateľov riešení v oblasti kybernetickej bezpečnosti. Už viac ako 30 rokov vyvíja technológie na ochranu firiem aj jednotlivcov pred digitálnymi hrozbami. Produkty ESET dnes chránia milióny používateľov a organizácií vo viac ako 200 krajinách sveta.

## O spoločnosti IXPERTA

Spoločnosť IXPERTA pôsobí na trhu informačných a komunikačných technológií viac ako 30 rokov. Poskytuje komplexné IT riešenia v oblasti infraštruktúry, bezpečnosti, podnikovej komunikácie a vývoja softvéru. IXPERTA je Platinum Solution Partner spoločnosti Atlassian v Českej republike aj na Slovensku.



Sme tu, aby sme pomocou  
technológií zefektívni  
aj vaše podnikanie.