Od workshopu po klidný provoz.

Stillu nezavádíme jako krabicový software. Forward deployed engineer z Eywo s vámi projde discovery workshop, připraví roadmapu a dovede zavedení do běžného provozu. Potom se staráme o podporu, aktualizace a další rozvoj.

01
Implementace
Discovery workshop, roadmapa zavedení a forward deployed engineer, který nese technickou stránku.

02
Rozvoj
Napojení dalších zdrojů dat, integrace a úpravy postupů podle vašeho provozu.

03
Provozní podpora
Hlášení přes widget podpory nebo e-mailem, priority P1–P4 a doby reakce podle edice.

04
Aktualizace
Nové funkce a bezpečnostní opravy průběžně – v cloudu i ve vašem OpenShiftu.

Implementace

Zavedení řídíme v modulu Adoption roadmap přímo ve Stille. Plán, úkoly, rozhodnutí i dosažené přínosy vidí obě strany i steering committee.

01
Discovery workshop
Jeden až dva dny s FDE: cíle s měřitelnými KPI, současný stav devíti oblastí, dostupnost dat, profil nasazení a moduly.

02
Roadmapa
Priority podle dopadu a náročnosti, vlny Základ → Rychlé výsledky → Rozšíření → Optimalizace, úkoly s vlastníky a termíny.

03
Realizace ve vlnách
Každý modul je workstream se šablonou úkolů, milníkem a kontrolami připravenosti, které Stilla ověřuje sama.

04
Řízení a předání
Steering committee rozhoduje na konci fází (go / s podmínkami / no-go) a sleduje KPI i skluz proti schválenému plánu.

Orientační délka vln: Základ 2–3 týdny, Rychlé výsledky 4–7 týdnů, Rozšíření 4–6 týdnů, Optimalizace 3–4 týdny. Skutečný plán vznikne na workshopu.

Kdo co dělá

Eywo (FDE)
- vede workshop a připraví roadmapu
- napojí SSO, monitoring a zdroje dat
- nastaví moduly, workflow a pravidla
- zaškolí klíčové uživatele

Klient
- projektový vedoucí a vlastníci služeb
- dodá data: CMDB, služby, týmy, smlouvy
- ověří vlastníky, servisní okna a SLA
- rozhoduje o prioritách

Společně
- pilot na vybrané službě
- měření KPI a vyhodnocení
- steering committee na konci fází
- předání do běžného provozu

Co dostanete

- Roadmapu zavedení ve Stille s fázemi, workstreamy, milníky a úkoly
- Cíle s KPI: výchozí stav, cíl a vývoj měřený každý týden
- Nastavené moduly, role, RACI, workflow a notifikace
- Napojené zdroje dat a naplněnou CMDB
- Zaškolené klíčové uživatele a správce
- Report pro steering committee za každé období

Provozní podpora

Hlášení přijímáme v jakémkoli jazyce přes widget podpory nebo e-mailem. Priorita P1–P4 určuje dobu reakce podle edice.

	STANDARD	BUSINESS	ENTERPRISE
Doba podpory	pracovní dny 8–17	pracovní dny 8–17; P1 denně 7–22	P1 nonstop (24×7); ostatní pracovní dny 8–17
Reakce P1 – kritická	4 h	2 h	1 h
Reakce P2 – vysoká	8 pracovních hodin	8 pracovních hodin	4 pracovní hodiny
Reakce P3 a P4	2 pracovní dny	2 pracovní dny	1 pracovní den
Kanály	widget podpory, e-mail	widget podpory, e-mail	widget podpory, e-mail, telefon pro P1
Pravidelný přehled	—	čtvrtletně	měsíčně, se jmenovaným kontaktem

Návrh úrovní podpory; závazné parametry stanoví smlouva. Doby reakce běží v době podpory. U provozu ve vašem OpenShiftu podporujeme aplikaci, ne vaši infrastrukturu.

Aktualizace

Aktualizace a bezpečnostní opravy jsou součástí předplatného všech edic.

Cloud (SaaS)

Nové verze nasazuje Eywo průběžně. Migrace databáze proběhnou automaticky a verzovaně, data zůstávají v EU.

Váš OpenShift

Nový obraz kontejneru – build v clusteru nebo hotový obraz pro prostředí bez internetu. Migrace databáze proběhnou při startu.

Bezpečnostní opravy

Kritické opravy vydáváme přednostně, mimo běžný cyklus vydání.

Změny postupů

O změnách, které mění práci uživatelů, informujeme správce předem.

Rozvoj

Stilla se přizpůsobí vašemu provozu bez programování na vaší straně. Rozvoj objednáváte podle potřeby, rozsah a cenu odsouhlasíte předem.

Konektory a importy

Napojení dalších zdrojů do CMDB podle vašeho prostředí a převod exportů nákladů do formátu FOCUS.

Integrace

Monitoring, skenery zranitelností, identita, e-mail a Slack; synchronizace s primární CMDB přes externí ID (Enterprise).

Postupy a reporty

Workflow, change modely, katalog požadavků, šablony notifikací, ceník a uložené analýzy.

Nové funkce

Požadavky z pilotů ovlivňují roadmapu produktu. Co je v přípravě, uvádíme otevřeně a neprodáváme jako hotové.

Co je v předplatném a co na objednávku

V předplatném

- Provozní podpora podle edice
- Aktualizace a bezpečnostní opravy
- Provoz v cloudu Eywo (SaaS)

Na objednávku

- Discovery workshop a roadmapa
- Forward deployed engineer při zavedení
- Konektory, integrace a úpravy
- Školení nad rámec zavedení

Implementaci a rozvoj naceníme po discovery workshopu podle rozsahu.

Začněte discovery workshopem.

Za jeden až dva dny víte, co Stilla ve vašem provozu změní, v jakém pořadí a co k tomu potřebujete.

info@eywo.cz
eywo.cz