



„Nejlepší odměna? Když je klient šťastný, že mu jeho Apple funguje. I po šestnácti letech existence Logicworks, mě baví stále řešit problémy a zůstat v kontaktu s lidmi,“ pokyvuje hlavou zakladatel a CEO Logicworks Ivan Malík. Dodává, že první klienty obsluhoval z panelákové kočárkárny v Praze na Jarově. Právě tam se začala psát historie české firmy Logicworks, která pomáhá s implementací a správou Applu ve firmách.



Firma Logicworks startovala v garáži, říká její zakladatel Ivan Malík

Rozhovor ■ Filip Brož

Kočárkárna? Opravdu? To zní jako příběh Steva Jobse...

Něco na tom bude. Společnost Logicworks opravdu začínala v americkém stylu jako garážová firma. Poprvé mě však Apple okouznil již v roce 1997. Bylo to něco nového a jedinečného, jiná filozofie. Samozřejmě jsme byli jako komunita totální outsideři, ale doslova jsem hltal každý článek, který se objevil v časopisech Computer, Alert nebo MacLife, moje první instalace aplikací pro macOS a Mac, prostě všechno. Střih a o sedm let později sedíme s kamarádem Ivanem a děláme client service na Macích – dva Ivanové v takové té kočárkárně v paneláku 😊.

Pamatujete si na své první klienty?

No jasně, ale úplně na začátku to určitě nebyli klienti v pravém slova smyslu. Vše jsem dělal jako koníček po práci a spíš pro sebe. Jednou mi někdo přinesl Macintosh, který hlásil chybu deset a jedenáct. Stále to padalo a já chtěl přijít na to, co se děje. Vyndal jsem všechny komponenty a krok po kroku vše zpět zapojil kromě cache. A on začal fungovat. A mě napadlo, že bych tohle mohl někdy dělat.

Tehdy jste založil Logicworks?

K tomu došlo až o pár let později v roce 2004. Do té doby jsem pracoval jako produktový manager Adobe



u jednoho pražského distributora. Pamatuju si na verzi Adobe Photoshop 5.5, kterou jsem v podobě demo ukázek představoval ve firmách a na roadshow. Vtipné je, že jsem ale k fotce nikdy neměl moc blízko. Mám IT vzdělání a nejbližší mi vždy byly a jsou počítače Mac. Proto jsem se pak vydal cestou podpory koncových uživatelů.

Proč Logicworks?

Na střední jsem měl sen. Byl to začátek 90. let, doba po revoluci, a já chtěl mít vlastní firmu. Jenže jak se bude jmenovat? Musí mít přeci dobrý název, to je nejdůležitější, že? Teda aspoň tohle jsem si tehdy myslel. Chtělo to název, který bude vystihovat podstatu práce. Přemýšlet nad podstatou problémů a jejich řešením... A tak vznikl ten název – Logicworks.

To je hezké. Co mánie okolo prvního iPhone?

Bylo mi hned jasné, že se z toho stane masová záležitost. Podařilo se mi sehnat 200 kusů prvního iPhone, který jsem u nás dál prodal. Nebudete mi věřit, jak rychle se po nich zaprášilo. Bylo mi také jasné, že velmi brzy budou lidé potřebovat iPhone servisovat a opravovat a viděl jsem, jak se do toho

všichni vrhají. Vyjít vstříc klientovi a neodmítnout takovou opravu je jedna věc, ale dělat to ve velkém je druhá, tohle jsem dělat nechtěl. Proto jsem se vrátil k Macům.

Co bylo dál?

Přestěhovali jsme se na Vyšehrad do nových prostor a tým se začal rozšiřovat. Stále jsme však fungovali v „garážovém“ módu. Neuměli jsme moc oslovit nové klienty. Do života firmy přišla **Etnetera**. Zjistil jsem, že s jejími zakladateli Martinem a Vaškem jsme chodili na stejné gymnázium. S Vaškem jsme skočili na pivo a jeho první věta: „Tak co s tím uděláme?“ mě totálně odzbrojila. Tak jsme se k nim přidali.

To chápu...

Kluci z Etnetery jsou podnikatelé se vším všudy, ale to, co bylo a stále je na Etneterě imponující, je ten všudypřítomný lidský prvek. Když je nějaký problém, vždy s nimi o tom lze mluvit. **Etnetera** byl tehdy pro nás přístav, kde jsme si mohli odpočinout, zatímco svět se vyvíjel dál. Dnešní Etnetera je mnohem dál. Disponuje mimo jiné největším VR střediskem ve Střední Evropě nebo

vyrábí VR brýle XTAL, které se dodávají do americké armády.

Jak se proměnila situace v Logicworks. Stále servujete počítače Mac?

Zaměřujeme se primárně na firmy a implementaci a správu produktů Apple. Sám to asi znáte, když člověk dělá něco opravdu hodně dlouho, velmi rychle zabředne do zajetých stereotypů a neposouvá se dál. Správu jsme dělali historicky tak, že klient nahlásil chybu a tu řešili. A takhle stále dokola. Nicméně již před léty jsme začali přemýšlet, jestli neexistuje jednodušší způsob správy počítačů, kde by tyto opakující se úkoly nahradil počítač a před dvěma a půl lety jsme se pustili do vývoje takového řešení. Výsledkem je samozřejmě **Logicworks Sensei**, který kromě MDM řešení (Mobile Device Management) zahrnuje monitoring a poloautomatickou správu sítě a monitoring koncových zařízení. Rozhodně to už není jen řešení pro iPhone a iPad nebo specificky pro školství. Je to cesta budoucnosti, na kterou jsme se vydali už teď.

Jak to v praxi vypadá?

Vše se děje proaktivně. Nečekáme, až vznikne nějaký problém a my na něj reagujeme, ale snažíme se mu předejít. Stav vyhodnocujeme vzdáleně a průběžně. A všechny odchylky se zaznamenávají tak, aby byla známá historie těchto změn.

Můžete být konkrétní?

Logicworks Sensei je kombinací softwarového a hardwarového řešení. Ten se dívá na firmu jako na celek. Pokud bych měl „oloupat cibuli“, začínáme vždy sítí. Klient dostane zdarma monitorovací sondu, která má za úkol sbírat předem určené informace. Pro koncové stanice máme připravený softwarový balík, který sbírá **diagnostická data** a opět je posílá k vyhodnocení. Pro monitoring používáme open source Icingu, zdá se nám lepší než Nagios, a pro vyhodnocování historie Grafanu. Všechny tyto nástroje obsluhuje náš support, který jednotlivé anomálie řeší podle priorit, které jsou předem definovány.

Můžu uvést nedávný příklad u jedné firmy, kterou vzdáleně spravujeme. Zjistili jsme, že jejich Synology je vytížen každý pracovní den na 98 %. Klient přitom žádné problémy nepozoroval, vše vlastně jakoby fungovalo. Skrze hardwarovou sondu Sensei jsme zjistili, že jde o chybu v procesu synoelasticd, kterou jsme nahlásili výrobci. Ten to vzdáleně opravil a začlenil do dalšího updatu pro zbytek světa. Jasně, klient nepocítuje „wow effect“, ale v konečném součtu mu vše funguje.

A do toho zapadají všechny produkty Apple?

Ano, přesně tak a nejen ony. Vzdáleně umíme skrze **Sensei** a naše řešení MDM opravit chybu tiskárny nebo vynutit instalaci nejnovějšího updatu iOS, iPadOS či macOS. Sensei postihuje naprosto všechno. Dokonce umíme zjistit, kdy se vybije baterie v Apple Magic Mouse nebo umíme nalézt obskurní doplňky jádra.

A co aplikace?

I ty máme vyřešené. Klienti od nás dostávají vlastní „Apple Store“, z kterého si můžou nainstalovat aplikaci a která je automaticky aktualizována vždy, pokud vyjde nová verze. V praxi to vypadá tak, že firma u nás může zakoupit všechna zařízení od Apple nebo použít ta, kterými již disponuje. Napojíme na to Sensei a vzdáleně vše nastavíme. Pracovník v dané firmě pak jen rozbalí Mac či iPhone a vše má připravené k použití, včetně emailu, kalendáře, poznámek, připomínek a tak dále. Vše dle požadavků firmy a samozřejmě zabezpečené. Jakmile se vyskytne nějaký problém nebo zaznamenáme něco neobvyklého, Sensei nám o tom řekne.

To zní dobře...

To doufáme 😊. Pro nás to prodejem Apple zařízení rozhodně nekončí. Je důležité k tomu mít službu, která systematicky a především průběžně pomáhá uživatelům. Časové možnosti technika jsou omezené a vlastně to dnes nejde řešit jinak. Navíc s tímto ekosystémem služeb zvládneme spravovat stejně dobře malé i velké firmy.

Máte nějaké plány do budoucnosti? Co Apple počítače s procesorem M1?

Čipset M1 je naprosto nová věc a je to budoucnost počítačů Apple. Jsem hrozně moc zvědavý, jak bude kalifornský gigant postupovat v dalších letech. Každopádně v rámci Logicworks máme Sensei připravený i pro uživatele počítačů s čipem M1. Mimochodem, je zajímavé, že sám Apple čím dál víc tlačí na správu zařízení skrze řešení MDM. Bezpečně víme, že některé funkce dnes dokonce nedokážou vyvolat jinak, než skrze MDM. Myslím si, že nás čeká zajímavá budoucnost, a to nejen na poli technologií.

VE SPOLUPRÁCI S LOGICWORKS PRO VÁS CHYSTÁME SÉRII PRAKTICKÝCH NÁVODŮ ZAMĚŘENÝCH NEJEN PRO POWER USERS (POKROČILÉ UŽIVATELE), ALE I FIRMY A ZAČÁTEČNÍKY. 