

Případová studie outsourcingu ICT pro společnost VPS CZ s. r. o.

Profil zákazníka

Společnost VPS CZ s. r. o. působí řadu let na trhu se stavebními materiály, jako specializovaný dodavatel a odborník v oblasti technického a dotačního poradenství. Zabezpečuje kompletní nabídku sortimentu pro pokrývače, tesaře, klempíře, izolatéry, fasádníky i komplexně zaměřené stavební firmy.

Stav IT před naším příchodem

Ve společnosti VPS CZ s. r. o. měl celou problematiku IT na starosti pouze jeden zaměstnanec, který musel řešit veškeré problémy, podporu uživatelů, rozvoj informačního systému a správu serverů a sítě. Kromě nadměrného vytížení trápila společnost také jeho nezastupitelnost v případě nemoci či dovolené. Velkým problémem byla navíc zastaralá serverová infrastruktura, nízká úroveň zabezpečení a funkčnost celého IT pouze v nezákladnějším nastavení.

Kvůli zmíněným potížím společnost VPS CZ s. r. o. vypsal výběrové řízení na pozici Administrátor ICT, do kterého jsme se přihlásili s nabídkou kompletního zajištění outsourcingu IT.

Návrh spolupráce v rámci outsourcingu

Společnost VPS CZ s. r. o. doposud outsourcing nijak nevyužívala, a proto vedení společnosti vyjádřilo své hlavní obavy – byli jsme tzv. „cizí“ – nebyli jsme zaměstnanci společnosti. Netušili, jak rychle bychom byli schopni reagovat v případě výpadku a danou situaci vyřešit.

Na společné schůzce jsme proto srozumitelně vysvětlili fungování a hlavní výhody outsourcingu v našem podání a sepsali jsme individuální smlouvu, která zákazníka zbavila veškerých obav. Tato smlouva garantuje dobu řešení jednotlivých požadavků (SLA) i sankce při jejich nesplnění. Zároveň jsme se dohodli na outsourcingu IT za fixní měsíční paušál, takže společnost vždy přesně ví, kolik jí bude každý měsíc provoz IT stát.

Jak jsme postupovali

Na úvod celé spolupráce jsme si vyjasnili nastavení všech procesů a služeb, tj. nastavení SLA, frekvence docházky, ceny či řešení kritických požadavků. Poté jsme se pustili do kompletní přestavby IT, aby vše fungovalo tak, jak má.

- › Obnovili jsme nevyhovující síťovou infrastrukturu – vyměnili jsme zastaralé technologie na všech pobočkách i centrále za nové a nastavili vyšší bezpečnostní standardy a dohled nad běžným provozem v síti
- › Obnovili jsme zastaralou serverovou infrastrukturu – nahradili jsme servery bez platných záruk za novou virtualizovanou infrastrukturu, která snižuje provozní náklady a umožňuje velmi levně škálovat IT služby
- › Nastavili jsme nový způsob zálohování dat – oddělili jsme zálohovací zařízení od hlavní serverovny a nastavili pravidelné offsite zálohování (data jsou pravidelně převážena do geograficky vzdálené lokality, kde jsou umístěna v trezoru)
- › Převiedli jsme data do cloudů – nasadili jsme systém Office 365 a nahradili zastaralé servery a poštovní služby plně škálovatelným cloudovým řešením
- › Vyčlenili jsme specialistu na každou část IT (stanice, servery, síť...), takže jeden člověk nedělá vše a povrchně, navíc jsou všichni specialisté plně zastupitelní
- › Zavedli jsme dohledové centrum – neustále kontrolujeme síť a servery, takže víme o všech problémech dříve, než zákazník

Jak se na spolupráci dívá zákazník?

„Počáteční obavy svěřit naše IT do rukou cizí společnosti se nenaplnily, naopak díky této službě každý měsíc ušetříme více než polovinu finančních nákladů na vlastního zaměstnance a zároveň jsme tím i vyřešili chronické problémy s naším IT.“

Ing. Vladimír Jošt, jednatel

Přínosy pro zákazníka

- › Snížení nákladů na IT – společnost nemusí platit vlastního zaměstnance a došlo ke snížení celkových provozních nákladů
- › Zprůhlednění IT – společnost má na základě detailního měsíčního reportu vždy naprostý přehled o konkrétně využívaných službách
- › Office 365 – zaměstnanci společnosti mohou pracovat kdykoliv a odkudkoliv díky vysoce dostupné službě. Společnost platí jen za to, co skutečně využije, a to díky nulovým investičním nákladům.

