

PŘÍPADOVÁ STUDIE NAsAZENÍ OUTSOURCINGU ITC VE SPOLEČNOSTI ELISA EMC GROUP SPOL. S R.O.

Představení společnosti

ELISA EMC Group spol. s r.o. byla založena v roce 1992 jako ELISA s r.o., v roce 1999 proběhla transformace společnosti se současným názvem.

Společnost se věnuje PR servisu, profesionální organizaci konferencí, roadshow, seminářů a dalších společenských akcí.

Společnost má v současné době 2 pobočky, 15 zaměstnanců, 2 servery s OS Win2000 Server standard, 4 tiskárny jak Inkoustové tak i Color LaserJet. Obě pobočky využívají pro připojení k Internetu pronajatý pevný digitální okruh od různých ISP, komunikují spolu pomocí VPN připojení.

Původní stav

O ITC infrastrukturu společnosti se v počátcích podnikání staral externí správce sítě (OSVČ), který docházel na „objednávku“. Jelikož při tomto modelu administrace málokdy dochází k jakémukoliv proaktivnímu přístupu správce k ITC zákazníka ve smyslu například vzdálenému dohledu serverů, aktivních prvků, kontrola funkce zálohování a pravidelného patchmanagementu serverů i pracovních stanic, docházelo celkem často k nevratným ztrátám důležitých dat společnosti. Místo toho, aby v rozvoji a podnikání ITC infrastruktura pomáhala, stávala pro vedení společnosti přítěží díky nutnosti bedlivě své prostředí sledovat, jakékoliv postřehy hlásit externímu správci, poté čekat na výsledek vlastní „proaktivní“ služby a ve finále draze platit někdy zbytečně strávené hodiny práce externího správce.

Výběr nového modelu administrace

Tato situace byla již dále neudržitelnou, proto se vedení společnosti rozhodlo najít a vybrat nový vhodný model administrace a péče o svoji ITC infrastrukturu. Vedení se rozhodovalo mezi dvěma variantami.

Varianta 1. - Zaměstnat správce ITC na plný úvazek

Varianta 2. - Vybrat solidní společnost, která bude na profesionální úrovni poskytovat externí služby správce sítě - Outsourcing

MULTIMA a.s.

U Plynárny 455/95 | 101 00 Praha 10
Česká republika
tel.: +420 272 019 706
fax: +420 272 019 700
e-mail: info@multima.cz

IČ: 25056051
DIČ: CZ25056051
Banka: ČSOB a.s.
Č. účtu: 194222866/0300
http://www.multima.cz

Pobočka Pardubice
Smilova 3 | 530 02 Pardubice
tel.: +420 466 531 145
fax: +420 272 019 700
e-mail: pardubice@multima.cz

Pobočka Brno
Selská 56 | 614 00 Brno
tel.: +420 545 230 202
fax: +420 545 230 202
e-mail: brno@multima.cz

Varianta 1. - Zaměstnat správce ITC na plný úvazek

Tato varianta se zdála být pro vedení společnosti zpočátku jednoznačným favoritem řešení situace.

Ovšem po kompletní analýze činností správce vzhledem k velikosti společnosti, předpokládanému využití pracovní doby, produktivitě práce, neexistující zastupitelnosti a často opomíjeným vysokým nákladům na udržení a rozvíjení technických znalostí správce byla tato varianta zavrhnuta.

Možná se ptáte proč?

Náplň práce - úplná starost o výpočetní techniku a jednoduchý software, který firma využívá, včetně zajištění nákupu a servisu veškerého zařízení a příslušenství (papíry, tonery, cartridge, licence a instalace MS Office apod.).

Dále počítejte s námi

Uvádím jen přímé náklady na zajištění pracovní pozice. Vedlejší náklady, které se dají řešit různými způsoby, ale pro výkon této činnosti jsou nezbytné jako např. osobní vůz pro převozy zařízení k opravě, apod. nejsou v tabulce zohledněny.

	měsíc	rok
Plánované mzdové náklady na pracovníka	25.000 Kč	300.000 Kč
Odvod státu	9.000 Kč	108.000 Kč
Vybudování prac. místa (PC, nábytek, telefon, kancelářské potřeby)	ihned	65.000 Kč
Odborné školení pracovníka (cca minimum za rok)		30.000 Kč
Celkem za rok		503.000 Kč

MULTIMA a.s.

U Plynárny 455/95 | 101 00 Praha 10
Česká republika
tel.: +420 272 019 706
fax: +420 272 019 700
e-mail: info@multima.cz

IČ: 25056051
DIČ: CZ25056051
Banka: ČSOB a.s.
Č. účtu: 194222866/0300
<http://www.multima.cz>

Pobočka Pardubice
Smilova 3 | 530 02 Pardubice
tel.: +420 466 531 145
fax: +420 272 019 700
e-mail: pardubice@multima.cz

Pobočka Brno
Selská 56 | 614 00 Brno
tel.: +420 545 230 202
fax: +420 545 230 202
e-mail: brno@multima.cz

Varianta 2. - Výběr společnosti, která bude na profesionální úrovni poskytovat externí služby správce sítě.

Tato varianta nebyla po předešlých zkušenostech s "teoreticky podobnou" službou externího správce sítě (OSVČ) preferovaná. Po referenční návštěvě členů vedení společnosti u zákazníka, kterému jsme služby Outsourcingu již poskytovali a po analýze Varianty 1. však došlo k přehodnocení situace a bylo nám umožněno předložit nabídku na Outsourcing služeb.

Samotná nabídka obsahovala dva možné modely Outsourcingu:

Plný Outsourcing - HW i SW (ve vhodném licenčním modelu) je ve vlastnictví poskytovatele, klient kupuje služby ITC infrastruktury jako např. Poštovní služby, File služby, Tiskové služby apod. které jsou detailně popsány i s garancemi dostupnosti v SLA (Service Level Agreement) smlouvě. Dostupnost služeb se měsíčně vyhodnocuje a dává klientovi k revizi.

Částečný Outsourcing - HW i SW jsou vlastnictvím zákazníka, poskytovatel zodpovídá za správu a funkčnost ITC infrastruktury.

Po několika kolech jednání vedení společnosti zvolilo model Částečného Outsourcingu služeb.

Přechod na model Částečného Outsourcingu

V první fázi převzetí ITC infrastruktury ve společnosti ELISA EMC Group spol. s r.o. byl proveden HW a SW Audit zároveň s revizí prostředí a následným doporučením na změny v ITC prostředí společnosti. Na základě SW Auditů bylo provedeno licenční narovnání a odinstalace nepotřebného SW. Byla provedena kompletní reinstalace Operačních systémů i aplikací na serverech a na některých pracovních stanicích, dále rekonfigurace aktivních a bezpečnostních prvků LAN i WAN.

Při této příležitosti bylo proveden i Audit přístupových oprávnění uživatelů, tvorba skupin a oprávnění v Active Directory, navýšena disková kapacita File serveru a zavedení Home adresářů uživatelů s direktivním ukládáním všech dokumentů do sdíleného File systému, pro který jsme vytvořili centrální zálohovací řešení na bázi Autoloaderu s notifikacemi o stavu backupu.

Byl vyřešen a zaveden vzdálený dohled stavu a dostupnosti serverů a klíčových aktivních prvků s automatickou notifikací a alerty na Servisní Centrum spol. MULTIMA a.s. v režimu 24 hodin x 7 dnů.

Jak pravidelný patchmanagement serverů i pracovních stanic pod odborným dohledem tak i aplikace pro Audit, Inventarizaci, Management a dohledové nástroje se vzdálenou správou je řešeno silnými nástroji společnosti **Altiris**.

Po ukončení toho přechodového období bylo zavedeno rutinní poskytování služeb v rámci Částečného Outsourcingu.

MULTIMA a.s.

U Plynárny 455/95 | 101 00 Praha 10
Česká republika
tel.: +420 272 019 706
fax: +420 272 019 700
e-mail: info@multima.cz

IČ: 25056051
DIČ: CZ25056051
Banka: ČSOB a.s.
Č. účtu: 194222866/0300
http://www.multima.cz

Pobočka Pardubice
Smilova 3 | 530 02 Pardubice
tel.: +420 466 531 145
fax: +420 272 019 700
e-mail: pardubice@multima.cz

Pobočka Brno
Selská 56 | 614 00 Brno
tel.: +420 545 230 202
fax: +420 545 230 202
e-mail: brno@multima.cz

Výhody tohoto řešení pro klienta

Partnerství s vysoce odborně certifikovanou firmou, která má ve svých referencích zákazníky jako jsou Čedok a.s.; Kooperativa, pojišťovna, a.s., apod. více na <http://www.multima.cz/reference>

Dohled a správu své ITC infrastruktury v režimu 24 hodin x 7 dnů.

Reakční doby specialistů při hrozícím a nebo nastalém problému v řádech minut.

Zastupitelnost specialistů díky detailně zpracované dokumentaci místního prostředí.

Odborné konzultace a testy proveditelnosti v konkrétním nasimulovaném prostředí.

Více než 40% úsporu nákladů v porovnání s Variantou 1. - Správce ITC na plný úvazek při kvalitnější úrovni poskytovaných služeb.

Vedení společnosti ELISA EMC Group spol. s r.o. se může zaměřit na rozvoj svých vlastních obchodních aktivit a nemusí se věnovat „sekundárním“ problémům ve svém ITC prostředí.

Názor jednatele společnosti Ing. Zdeňka Palase

„Po nasazení výše zmiňovaných aktivit došlo k výraznému zvýšení spolehlivosti a stability provozovaného systému. Zejména v termínech přípravy a organizace velkých akcí, kdy je vyžadována provozuschopnost po 24 hodin denně a i kratší výpadek sítě znamená téměř katastrofu, se nasazený režim osvědčil a zabezpečil požadovanou funkčnost.“

Závěr

Cílem této případové studie bylo ukázat, že často obávané a profanované slovo „Outsourcing“ v praxi opravdu funguje a společností, které tuto službu využívají přináší zisk a užitek.

Ovšem v této oblasti služeb platí více než kde jinde pravidlo správného výběru kvalitního partnera, který má v oblasti Outsourcingu vlastní zkušenosti. Je dobré si při výběru uvědomit že to není jen obchodní vztah, ale že je to opravdu v pravém slova smyslu partnerství. MULTIMA a.s. si tuto skutečnost plně uvědomuje a dokáže naslouchat potřebám i možnostem společností nezávisle na jejich velikosti.

V případě zájmu o více informací prosím kontaktujte specialistu společnosti MULTIMA a.s. pro tuto oblast služeb.

Zdeněk Malčánek
Support Manager

e-mail: zmalcanek@multima.cz |



MULTIMA a.s.
U Plynárny 455/95 | 101 00 Praha 10 | Czech Republic
phone: +420 272 019 703 | fax: +420 272 019 700
www.multima.cz | altiris.multima.cz | netiq.multima.cz

MULTIMA a.s.

U Plynárny 455/95 | 101 00 Praha 10
Česká republika
tel.: +420 272 019 706
fax: +420 272 019 700
e-mail: info@multima.cz

IČ: 25056051
DIČ: CZ25056051
Banka: ČSOB a.s.
Č. účtu: 194222866/0300
<http://www.multima.cz>

Pobočka Pardubice
Smilova 3 | 530 02 Pardubice
tel.: +420 466 531 145
fax: +420 272 019 700
e-mail: pardubice@multima.cz

Pobočka Brno
Selská 56 | 614 00 Brno
tel.: +420 545 230 202
fax: +420 545 230 202
e-mail: brno@multima.cz