

návod na použitie

návod na
použitie



 **AutoCont**

Každý sme hlava na niečo iné.

Vieme ako.

Nie je dôležité zvíťaziť, ale zúčastniť sa.

Skutočne?

Na ihrisku to platí. Ale život nie je vždy len ihrisko. O svete biznisu a podnikania to platí dvojnásobne. Aj ten má svoje pravidlá a malo by sa v ňom hrať fair play. To však neznamená, že sa v ňom môžeme riadiť olympijskou myšlienkou. Naopak.

Nie je dôležité zúčastniť sa, ale zvíťaziť.

Víťazstvo v biznise môže mať veľa podôb. Súperom nie sú ani tak tí druhí, ako každý sám sebe. Zvíťaziť nemusí znamenať byť najlepší na svete. Zvíťaziť znamená jednoducho byť dosť dobrý. Dosť dobrý na to, aby boli spokojní zákazníci, spolupracovníci, obchodní partneri. Zvíťaziť v biznise môže mať veľmi veľa podôb — od pekárne, kam ľudia radi chodia na chrumkavé rožky, cez cestovnú kanceláriu alebo právnu firmu, ktorej dobré meno a perfektnú znalosť problematiky oceňujú všetci, ktorí s ňou niekedy prišli do styku, až napríklad po obchodné impérium typu Virgin, ktoré britský nekonvenčný podnikateľ a známy vzduchoplavec Richard Bronson vybudoval doslova z ničoho.

Žiadne z tých víťazstiev nie je lepšie alebo horšie. Všetky sú v dôležitom zmysle slova rovnocenné. Zvíťaziť možno mnohými spôsobmi a je to šanca pre každého. To je tá dobrá správa.

A teraz tá zlá. Tieto preteky sa nikdy nekončia.

Dnešný úspech nie je zárukou zajtrajšieho. Možno trochu pomôže, ale niekedy sa môže paradoxne stať aj príťažou. V každom prípade sa beží stále ďalej.

Na to nikto nestačí sám. Potrebuje spojencov, pomocníkov a nástroje. Každý vie, že veľké miesto medzi nimi má dnes výpočtová technika. Nie každý však vie, ako skutočne posudzovať jej prínos.

Počítače a informačné technológie nie sú žiadnym všeliekom a kto ich tak prezentuje, klame — či už z nevedomosti, alebo účelovo. Ak je váš obchodný zámer zlý, žiadny počítač z neho dobrý neurobí.

Na druhej strane už dávno neplatí, že počítač je pomôckou pre účtovníčky a iný zmysel v biznise nemá. Môže zásadným spôsobom

znižovať náklady — na komunikáciu, na nákup surovín, materiálov a služieb. Môže ľahko nájsť slabé miesta v hospodárení, ktoré sami nikdy neodhalíte. Môže zariadiť, aby ste ku každému zákazníkovi mohli pristupovať skutočne individuálne a ponúkali mu presne to, čo skutočne chce, v okamihu, keď to chce.

Môže, a to je dnes asi najdôležitejšie, uľahčiť cestu k novým zákazníkom, nájsť ich, osloviť, získať. Môže vám dať šancu stať sa dodávateľmi veľkých podnikov.

Ak sa používa správne. Ak vám šetrí čas, a nie ho kradne. Ak vám šetrí peniaze, a nie ich vyfahuje z vašku.

Povieme vám, ako na to. A viac — keď budete chcieť, keď sa pre nás rozhodnete, pomôžeme vám.

Pretože **VIEME AKO.**

Kto sme?

AutoCont je súkromná spoločnosť s českým kapitálom, založená v roku 1990.

Patrí medzi niekoľko málo popredných dodávateľov na českom a slovenskom trhu informačných technológií. Má na ňom podiel okolo 10 %. K zákazníkom spoločnosti AutoCont patrí Český Telecom, Všeobecná zdravotní poisťovňa, KOOPERATIVA poisťovňa, Ahold Czech Republik, GE Money Bank, Parlament ČR, ale aj veľké množstvo stredných a malých firiem. Sú to pre nás rovnako dôležití zákazníci, ako tí najväčší.

Čo AutoCont dodáva? Zjednodušene povedané, **všetko okolo počítačov a informačných technológií.** S počítačmi je to tak, že čím väčšia zákazka a väčší zákazník, tým menej často sa nakupuje podľa jedálneho lístka. Veľké dodávky v tejto oblasti – spravidla sa im hovorí „systémy“ alebo „riešenia“ – sa vytvárajú na mieru. Každý podnik je iný, každá kombinácia problémov, ktoré pomocou počítačov potrebujete riešiť, je unikátna. Jedna veľkosť nepadne všetkým. Práve preto musí veľký dodávateľ ako AutoCont ponúkať v rozumných medziach všetko a rozumieť všetkému.

Naozaj všetko samozrejme nevie nik. Tým sa dostávame k dôležitej úlohe, ktorú hrajú obchodní partneri. AutoCont úzko **spolupracuje s poprednými svetovými firmami**, ako je Microsoft, Hewlett-Packard alebo Cisco, a zároveň s mnohými ďalšími spoloč-

nosťami, v mnohých prípadoch aj so svojimi konkurentmi. Taká spolupráca kombinovaná s konkurenciou je pre dnešný počítačový biznis typická, anglicky sa jej hovorí coo-petion. Dodávatelia, ktorí spolu v jednom obchodnom prípade súťažia, vedia na inom konštruktívne spolupracovať. Pri väčších zákazkách sa s takýmto zložením dodávateľov stretnete takmer vždy.

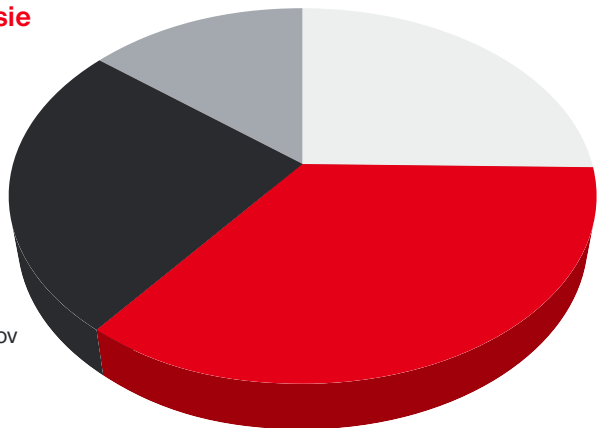
O akých „systémoch“ a „riešeniach“ to tu hovoríme? Na dodávky informačných technológií sa môžeme pozeráť dvoma spôsobmi. Jeden z nich je ten, ktorý nájdete na faktúre. Takmer každá dodávka sa skladá z istého množstva hardvéru (napríklad osobné počítače, tlačiarne, prepojovacie káble), softvéru (operačné systémy, kancelárske programy, účtovníctvo a pod.) a služieb (inštalácia, oživenie, inštruktáž alebo školenie používateľov a pod.). Všetky tieto položky možno spísať pod seba, zrátať a podčiarknuť. Spolu predstavujú nejaký funkčný celok – systém.

Existuje však aj iný pohľad. Spočíva v tom, že sa na dodávku pozeráme ako na ucelený prostriedok, ktorý rieši nejaký jasne definovaný problém zákazníka. Takým problémom môžu byť napríklad príliš vysoké náklady na tlač dokumentov z počítačov. Väčšina podnikov a organizácií platí za tlač – formou nákupu a opotrebenia tlačiarní, spotrebovaných tonerov a atramentov, straty času, keď pracovníci čakajú na vytlačené mate-



Štruktúra zamestnancov podľa profesie

- 25,3% obchodné služby
- 35,5% servisné služby
- 25,2% implementácia informačných systémov
- 14,0% iné



riály, spotreby papiera a nákladov na jeho recykláciu – zbytočne veľa; viac, než by bolo potrebné zaplatiť pri racionálnej organizácii tlačí a prostriedkov na ich zaobstarávanie. Toto máme na mysli, keď hovoríme o riešeniach. Informatika patrí medzi technológie, ktorým sa anglicky hovorí „enabling“, čo sa do slovenčiny ťažko prekladá jednoduchým výrazom, ale najlepší opis pravdepodobne znie: zvyšujúci schopnosti. Kto vie informačné technológie správne použiť, ten je výkonnejší a konkurencie schopnejší.

Informačné technológie možno teda opisovať nielen v pojmoch nadobúdacích cien a prevádzkových nákladov, ale aj v pojmoch prínosov a návratnosti investície. Tieto pohľady sa síce dopĺňujú, ale neprehliadnite, že sú veľmi odlišné. **Vedenie podnikov dnes väčšinou vníma informatiku ako náklad.** Výdavky na ňu sú viac menej povinné, ale nečaká sa od nich veľký úžitok. **Správnejšie je však pozerať sa na informatiku ako na investíciu.** Teda pýtať sa, ako rýchlo sa nám vynaložené prostriedky vrátia. Kedy si na seba začne táto konkrétna informačná technológia zarábať? Odpoveď na túto otázku máte plné právo požadovať od svojho dodávateľa. Ak nevie odpovedať, zamyslite sa nad tým.

Vráťme sa k našej firme. Máme 720 zamestnancov, z toho 86 % priamo pracuje pre zákazníka. Naši zákazníci neplatia žiadnu našu nadbytočnú administratívu a nespočet-

né úrovne vnútorného riadenia. Sme štíhla firma orientovaná na výkon, na produktivitu. Nemáme radi byrokráciu a rozhodne vás žiadnymi zbytočnými formalitami obťažovať nebudeme.

Unikátnou vlastnosťou spoločnosti AutoCont je, že naši ľudia nepracujú len v centrále v hlavnom meste, nanajvýš v niekoľkých málo ďalších kanceláriách. **Máme plošné pokrytie celého územia Českej a Slovenskej republiky: disponujeme 56 pobočkami.** Nachádzajú sa vo väčšine okresných miest.

To znamená, že **máme k zákazníkovi blízko**, nech sídli kdekoľvek. A navyše: znamená to, že poznáme lokálnu problematiku, že naši ľudia sú všade miestni a dôveryhodní, že vedia, kde tlačí topánka ten ktorý podnik. Ak však znalosti jednej našej pobočky nestačia, je tu k dispozícii spojená skúsenosť toho, čo vie celý AutoCont, zručnosti našich úzko zameraných špecialistov na konkrétne produkty, technológie a odbory podnikania zákazníkov.

Sme zároveň lokálna a celoštátna firma, zároveň veľká aj malá. Takú kombináciu nemôže v počítačovom odbore v ČR a SR ponúknuť nikto iný.

Vieme pre vás urobiť viac než iní.
VIEME AKO.

Ako pracujeme?

AutoCont SK, a. s., **je súčasťou väčšieho celku – holdingu AutoCont, a. s.** Aj ten je, rovnako ako AutoCont CZ, súkromne vlastnenou spoločnosťou s českým kapitálom, vybudovanou od nuly vďaka práci a dôvtipu zakladateľov. Jeho história sa začala v roku 1990. Do holdingu AutoCont, a. s. patrí popri spoločnosti AutoCont CZ niekoľko ďalších dôležitých firiem, ktoré všetky pôsobia v oblasti informačných technológií:

- AT Computers (www.atcomp.cz) – jeden z najväčších českých veľkoobchodov s výpočtovou technikou.
- AT Compus – výrobná spoločnosť, ktorá montuje a dodáva osobné počítače, predovšetkým so značkou AutoCont Triline, Comfor a ďalej priemyselné PC systémy.

Okrem toho má AutoCont významný podiel v spoločnosti Dagis, ktorá sa špecializuje na dodávky technológií pre inžinierske projekčné práce – CAD (Computer Aided Design).

Medzi spoločnosťami holdingu sa uplatňuje súčinnosť, synergické efekty.

Tie sú založené jednak na zdieľaní znalostí a skúseností, jednak na úspore nákladov a tým aj na nižších cenách. Ako celok

predstavujeme veľmi silnú firmu s výsadným postavením na domácom trhu. Celý holding dosiahol v roku 2004 konsolidované tržby 7.671.110.000 Kč a je dlhodobo ziskový.

Štruktúru samotnej spoločnosti AutoCont možno opísať dvoma spôsobmi: funkčne a regionálne. Z hľadiska zákazníka je viditeľnejšie a užitočnejšie **regionálne členenie**. Sieť 56 pobočiek je rozdelená na šesť regiónov. Každý z nich riadi príslušné

Sme silná firma s výsadným postavením na domácom trhu.

- AutoCont SK a. s. (www.autocont.sk) – zastrešuje aktivity holdingu na Slovensku.
- Comfor Stores (www.comfor.cz) – retailový obchodný reťazec Comfor, predáva osobné počítače, periférne zariadenia ako tlačiarne a rôzne doplnky.
- AutoCont Control Systems (www.autocontcontrol.cz) – zaoberá sa dodávkami systémov pre riadenie technologických procesov.



Zaoberáme sa tromi veľkými okruhmi dodávok: aplikácie, infraštruktúra a prevádzka.

regionálne centrum. Tie sa nachádzajú v Prahe, v Brne (južná a stredná Morava), v Ostrave (severná Morava a Sliezsko), v Jihlave (Vysočina a východné Čechy), v Karlových Varoch (južné, západné a severné Čechy) a v Bratislave (Slovensko). Každá z pobočiek môže plne využívať všetky kapacity regionálneho centra, čo z nej robí rovnocenného a výkonného partnera aj pre väčších zákazníkov. Prítom nestráca nič z lokálnej dostupnosti a pružnosti.

Funkčne je AutoCont zameraný na tri veľké okruhy dodávok: aplikácie, infraštruktúru a prevádzku. Okrem toho disponuje niekoľkými centrálnymi špecializovanými divíziami, ktoré poskytujú svoje služby najmä pri

najväčších zákazkách. To všetko si zasluhuje bližšie vysvetlenie.

Pre základnú predstavu, aký je rozsah činností AutoContu, poslúži nasledujúci výpočet:

- Dodávky infraštruktúry (počítače, siete, aktívne sieťové prvky, operačné systémy, to všetko vrátane nástrojov na ich správu, riadenie a zaistenie bezpečnosti).
- Podnikové informačné systémy (ERP).
- Správa znalostí (knowledge management).
- Počítačové siete, diaľkový prístup.
- Systémy pre integrovanú správu dokumentov a pre riadenie vzťahov so zákazníkmi.
- Elektronické obchodovanie, webové portály.
- Vývoj programov na mieru na špecializované účely, ktoré nepokrýva štandardná ponuka.

Výpočtová **infraštruktúra** – to je všetko technické vybavenie nevyhnutné pre užitočnú prácu s počítačmi. Patrí do nej hardvér aj softvér. AutoCont dodáva infraštruktúru pre väčších aj menších zákazníkov. V prípade menších firiem a individuálnych používateľov kladie dôraz na jednoduchosť, zrozumiteľnosť a ucelenosť všetkého, čo dodáva. Títo zákazníci požadujú prevažne veci, ktoré okamžite fungujú



**Našimi partnermi
sú najväčšie
svetové IT firmy.**

a možno ich používať bez zdĺhavých inštalácií a prispôbovania na mieru.

U väčších zákazníkov zvykne byť infraštruktúra zložitejšia a väčšinou na ňu nadväzujú služby rôzneho druhu. Komplexnejšiu techniku treba odborne spojiť do jediného fungujúceho celku, inštalovať softvér, nastaviť všetko potrebné, prispôbiť konkrétnym požiadavkám zákazníka. Tu oblasť infraštruktúry splyva s prevádzkou a službami.

Hlavnú časť ponuky AutoContu predstavujú výrobky produkované našimi dodávateľskými partnermi, teda najväčšími svetovými firmami. Sme autorizovaným obchodným a servisným partnerom firiem Hewlett-Packard, Microsoft, Cisco Systems, Canon, Acer a mnohých ďalších svetových značiek. Samozrejme dodávame aj špičkové osobné počítače AutoCont z produkcie sesterskej firmy AT Compus. Máme komplexný program služieb zameraný presne na potreby menších zákazníkov, nazvaný AC Asistent.

Keď hovoríme o aplikáciách, máme tím namysli dodávky podnikových informačných systémov. V tejto súvislosti sa spravidla používa termín „komplexné riešenie“. To opäť znamená, že zmyslom toho, čo robíme, nie je polotovar, ale plne funkčná dodávka na kľúč. Vieme, že naši zákazníci chcú svoje informačné systémy používať ako základ a hlavný nástroj svojho vlastného biznisu; nechcú strácať čas ich doladovaním a úpravami, napokon to nie je ich špecializácia. To plne rešpektujeme.

Činnosť, ktorá vedie k takému komplexnému riešeniu, sa v terminológii počítačového biznisu volá **systemová integrácia**. Úloha systémového integrátora sa do určitej miery podobá generálnemu dodávateľovi stavby alebo iného projektu. Stará sa o čiastkové dodávky z mnohých rôznych zdrojov, rozhoduje v súčinnosti so zákazníkom o celkovom pláne a zámere, stráži harmonogram a predovšetkým sa stará o to, aby časti dodanej technológie spoločne hladko fungovali ako jeden celok. Správne riadenie projektu je v podobných situáciách kľúčové a rozhoduje o úspechu alebo neúspechu – na to sa veľmi často na škodu všetkých zúčastnených zabúda.

AutoCont v týchto dodávkach pôsobí buď ako systémový integrátor, alebo ako subdodávateľ iného systémového integrátora. To je práve tá kombinácia konkurencie a spoluprá-

ce medzi počítačovými firmami, „coopetition“, o ktorej bola reč vyššie.

Pokiaľ ide o konkrétne informačné systémy, máme najväčšie skúsenosti s riešením Microsoft Navision a so systémami SAP.

Na oblasť aplikácie plynulo nadväzuje **prevádzka informačných systémov a ďalšie služby**. To všetko je určené najmä väčším zákazníkom z oblasti veľkých podnikov (enterprise), verejnej správy a tiež menším a stredným podnikom, ak majú vyššie nároky na prevádzkované technológie. Prevažujúce činnosti sú tzv. riadené služby (managed services) a outsourcing informačných systémov.

Pri riadených službách nejde len o základné prepojenie počítačov – či už v jednej loka-



AC Asistent – predajom naša práca pre vás nekončí, ale sa začína!

Nelámte si hlavu na tým, že počítačom vlastne nerozumiete. Nemusíte. Vy ich budete len používať pre svoju prácu alebo zábavu. Ak nastanú problémy, vyriešime ich za vás mys. Stačí kúpiť si spolu s počítačom alebo iným zariadením náš program služieb AC asistent a máte po starostiach! AC Asistent vám pomôže s uvedením nového počítača do chodu, s jeho pripojením na internet, s opravami poškodeného zariadenia. Predĺži vám záručnú lehotu a zariadi servis na najlepšej dosiahnuteľnej úrovni. Skladá sa z nasledujúcich služieb, ktoré možno zakúpiť v ľubovoľnej kombinácii:



set-up – Uvedenie nového počítača do chodu. Dovezieme ho až k vám, zapojíme, oživíme, nastavíme všetko potrebné, pripojíme na internet.



on-site – Záručný servis u vás, nie u nás – a to po celý čas záruky. Zariadenie nemusíte vozíť do servisného strediska, servisný technik príde k vám.



in-time – Skrátená doba opravy a odstránenie chýb vo vopred stanovenom termíne. Pokiaľ by napriek tomu nebolo možné chybu odstrániť včas, bezplatne vám zapožičiame náhradné zariadenie.



support – Obsiahle centrum služieb, ktoré rieši všetky vaše problémy s prevádzkou počítačov a ďalších zariadení. Ak si nebudete vedieť s hocičím poradiť, jednoducho zavolajte. Prídeme, poradíme, opravíme, vyriešime.



garant – Predĺženie záručnej lehoty až na päť rokov. Je možné zakúpiť ho iba k počítačovému radu AutoCont OfficePro.

Viac informácií na www.autocont.cz a www.autocont.sk alebo v každom pravidelnom katalógu produktov a služieb.

lite, alebo napr. medzi centrárou a pobočkami v iných mestách, ale predovšetkým o širokú škálu nastavbových služieb. Až tie umožňujú využívať infraštruktúru naozaj efektívne. Hlavná myšlienka riadených služieb spočíva v tom, že ich dodávateľ zákazníkovi poskytuje **na základe zmluvy o garantovanej kvalite, tzv. Service Level Agreement (SLA)**. Taká zmluva vymedzuje napríklad, koľko a ako dlhých výpadkov je ešte „v norme“ a kedy už má zákazník nárok na zľavu alebo inú penalizáciu; ako rýchlo sa musí dostaviť servisný zásah; a veľa ďalších vecí. Dohodnúť sa možno na rôznych cenových modeloch. Najbežnejší medzi nimi je tzv. bodový systém: zákazník dostane v cene služby určitý počet bodov, teda kredit, ktorý si potom čerpá svojimi požiadavkami. Vďaka tomu môže zákazník náklady spojené s informačnými techno-

lógiami presne plánovať, čo je inak veľká a ťažko riešiteľná bolesť.

Outsourcing je všeobecne vzaté prevedenie niektorej neklúčovej činnosti podniku na externého dodávateľa, ktorý ju potom financuje z vlastných zdrojov a vyberá za ňu úhradu formou pravidelných splátok. AutoCont ponúka outsourcing celého informačného systému zákazníckej firmy, alebo len niektorých častí. Outsourcing môže mať rôzne stupne až po komplexnú formu, ktorá zahŕňa prevzatie majetku a terajších pracovníkov zákazníka do vlastníctva poskytovateľa (spätné odkúpenie a následný nájom prostriedkov).

Naša ponuka sa navzájom dopĺňa.

Máme správne riešenie pre každého, veľkého aj malého. **VIEME AKO.**

Čo vieme?

Ako vidno z opisu jednotlivých častí spoločnosti AutoCont, naša prevažujúca činnosť je v tom, že pre podnikových zákazníkov — malých, stredných aj veľkých, z najrôznejších odborov — **stavíme a niekedy aj následne prevádzkujeme informačné systémy na zákazku**. Zmyslom je pritom posilniť zákazníka, napomôcť mu, aby dosahoval lepšie hospodárske výsledky, aby sa jeho podnikanie účinnejšie rozvíjalo.

Máme skúsenosti, ktoré nás oprávňujú povedať a doložiť, že práve toto vieme. Pracovať s väčším počtom zákazníkov z rôznych odborov znamená zistiť, že problémy, s ktorými bojujú, sú až prekvapivo podobné. Je možné ich zovšeobecňovať. Odborové špecifiká a individuálne podnikové príbehy hrajú menšiu úlohu, než by sa na prvý pohľad mohlo zdať.

Prvým krokom v našej práci, keď dostaneme dopyt na IT riešenie, je preto **dešifrovať, v čom presne je problém**. Náš názor sa nemusí vždy presne zhodovať s tým, ako

problém vidí zákazník! Počítačová diskusia, keď si obe strany vyjasňujú stanoviská a názory na možné riešenia, je preto veľmi dôležitá. V tejto fáze sa takisto buduje vzájomná dôvera, nevyhnutná podmienka ďalšej spolupráce. Spravidla sa snažíme formulovať problém obcenejšie, aby sa vopred nevyklúčilo žiadne užitočné riešenie. Než napríklad povedať: „Dodajte nám päťdesiat nových PC“, je lepšie prejsť k skutočnému jadrú veci: „Zariadte, aby všetci naši zamestnanci mohli efektívne pracovať na takých a takých úlohách.“ Riešením môže potom byť niečo celkom iné než dodávka nových počítačov — napríklad zdokonalenie komunikačnej infraštruktúry.

Ak je jasné, o čo ide a čo sa má vyriešiť, nasleduje fáza, v ktorej sa stanovujú **priority a obmedzenia**. To je nevyhnutne na zákazníkov, t. j. na manažmente a vlastníkoch. Sme však pripravení predložiť vlastné návrhy a odporúčenia.

Potom je nevyhnutné začať pracovať na **vlastnej realizácii projektu**. Okrem

nformatických zručností sú pri nej potrebné aj hlboké znalosti z odboru podnikania zákazníka, ako všeobecnejšie, tak úplne špecifické pre jedinú konkrétnu firmu. „Skutočne tým veciam rozumiete lepšie než sám zákazník?“ opýtate sa asi.

Nie — a áno. Samozrejme nemáme a nemôžeme mať detailné znalosti špecifického odboru, tým menej konkrétnej firmy. Na druhú stranu sme však už videli veľa zákazníkov **a vieme preto v konkrétnych detailoch postrehnúť všeobecné zákonitosti**, čo zasa často nezvládne ten, kto je vnútri, zaoberá sa danou činnosťou už dlho, trpí nevyhnutnou prevádzkovou slepotou. Obvyklý postup je preto opäť založený na dialógu. Zákazník nám rozpráva (napr. formou riadeného dotazníkového interview) o svojom odbore činnosti, o svojej firme, o podnikových procesoch. („Opíšte nám, ako ten váš biznis funguje!“) My si takto získané informácie preložíme do svojich pojmov, napr. projektové riadenie, integrácia obchodných procesov a pod. Tak vznikne model dostatočne presný, a pritom



dostatočne abstraktný, aby bolo možné naň nadväzovať budovaním alebo prispôbením konkrétneho informačného systému.

Abstraktný model tohto druhu má ešte jednu podstatnú výhodu. Umožňuje pomerne ľahko **prenášať skúsenosti**, inšpirovať sa tým, ako fungujú najlepšie firmy v odbore, zostaviť postupne zoznam alebo zbierku takých skúseností („best practices“). Vo väčšine prípadov ich potom môžeme zabudovať priamo do dodávaných informačných systémov, napr. ako vopred nastavené procesy. Stačí potom začať ich používať.

Serióznym dodávateľ môže doložiť svoje schopnosti dvojakým spôsobom: jednak zoznamom **referenčných zákazníkov**, jednak prehľadom **formálnej kvalifikácie**. V odbore výpočtovej techniky je rovnako dôležité oboje. Certifikáty dokazujú, že naši ľudia sú dobre teoreticky pripravení, referencie zasa, že tieto znalosti vedia dobre použiť v praxi. Pokiaľ ide o certifikáty, v súčasnosti je ich zoznam veľmi obsiahli (viď vložený text).

Okrem základných formálnych certifikácií sa naši pracovníci zaslúžili o oveľa väčšie úspechy, ktorými sme sa zaradili v svojom odbore medzi svetovú špičku. **Spoločnosť Microsoft nás dvakrát po sebe vyhodnotila ako jedného zo svojich najlepších partnerov v celosvetovom meradle.**

Systém riadenia kvality AutoContu je certifikovaný podľa normy **ISO 9001:2001** v oblasti poskytovania servisu a služieb. Všetky naše procesy súvisiace s poskytovaním servisu a služieb sú riadené v súlade s normami ISO 9001:2001 a medzinárodné uznávanou normou ITIL.

Všetky tieto teoretické predpoklady vieme patričným spôsobom použiť v praxi. Zoznam

AutoCont disponuje najuznávanejšími certifikáciami od väčšiny svojich dodávateľov. Aktuálny zoznam je možné si vždy overiť na <http://www.autocont.cz/profi-partnerstvi.cml>. V súčasnosti ide o tieto certifikácie:

- Microsoft Gold Certified Partner:
 - Networking Infrastructure Solutions
 - Advanced Infrastructure Solutions
 - Information Worker Solutions
 - Microsoft Business Solutions
 - Learning Solutions
 - Integrated E-Business Solutions
 - Security Solutions
 - Business Intelligence Solutions
- Microsoft Partner Advisory Council
- Microsoft LAR Account Reseller
- Microsoft Certified Technical Education Centre
- FileNet ValueNet Partner
- NetIQ Premier Authorized Reseller
- NetIQ Customer Advisor Board
- Fenestrae VAR Partner
- Computer Associates Gold Enterprise Solution Provider
- Citrix Solution Advisor – System Integrator
- Symantec Enterprise Solutions Partner
- VMware Enterprise VIP Network Reseller
- VMware Authorized Consulting Partner
- CheckPoint Authorized Value-Added Solutions Provider
- SAP NetWeaver Partner
- 3COM Gold partner
- Cisco Premier Certified Partner
- HP Business Partner
- HP Authorized Support Provider
- HP Authorized Service Partner
- IBM Business Partner
- IBM Service Partner
- Dell Professional Services Partner

našich referenčných zákazníkov je obsiahly a stále sa rozširuje. Záujemcovia môžu kedykoľvek nájsť jeho aktuálnu verziu na webe (www.autocont.cz, www.autocont.sk). Na tomto mieste uvádzame niekoľko príkladov:

- Tonak
- Kooperatíva poisťovňa
- Sodexho Pass
- Český Telekom
- Všeobecná zdravotní poisťovňa
- CEE WOOD
- Schwan Cosmetic CR
- Česká poisťovňa
- Krajský úrad Vysočina
- Neografia Martin
- Vysoké učení technické v Brně

Vieme si rady s vašimi problémami.
VIEME AKO.

„Skutočne rozumiete zákazníkom lepšie než oni sami sebe?“

Čo ponúkame menším a stredným

Problém každej malej firmy je v tom, že je nútená robiť množstvo vecí menej efektívne než veľká, alebo si prinajmenšom myslí, že ich tak musí robiť. Pokiaľ ide o podnikové informačné systémy, menšie a stredné firmy v ČR a SR na nich spravidla chcú maximálne ušetriť, na čom nie je nič zlé. Problém je v tom, že to často robia nevhodným spôsobom. Ako je známe, existuje šetrenie na správnom a na nesprávnom mieste.

České a slovenské firmy veľmi často prevádzkujú na svojich počítačoch staré softvérové aplikácie a majú veľmi pomalý cyklus obmeny: desať rokov aj viac. Také šetrenie sa predraží. Technický pokrok v oblasti informačných technológií je totiž taký, že najnovšie vybavenie sa len na nižších mzdových nákladoch — rovnakú prácu zastane menej ľudí — môže vrátiť v niektorých prípadoch už o niekoľko mesiacov. **Návratnosť investícií do výpočtovej techniky a informačných systémov je vysoká** — za predpokladu — že ide o odbornú dodávku, ktorej predchádzala príslušná kalkulácia. Veľké podniky týmto spôsobom uvažujú bez výnimky a matematicke návratnosti veľmi dobre rozumejú. Je paradoxné, že menšie podniky, v ktorých finančné hospodárenie a cash flow hrajú oveľa väčšiu úlohu, takto zatiaľ uvažujú málokedy a nakupujú skôr naslepo. Chyba ich potom môže poškodiť oveľa viac než veľký podnik.

Naša ponuka v oblasti podnikových informačných systémov určených menším firmám je zameraná predovšetkým práve na rýchlu návratnosť investície a na elimináciu rizík. AutoCont dodáva a implementuje u zákazníka predovšetkým systémy Microsoft Navision. V tejto činnosti sme najväčším a najúspešnejším lokálnym certifikovaným predajcom (Microsoft Certified Business Solutions Partner) a implementátorom produktov Navision.

spravidla potrebné vybudovať, doplniť alebo modernizovať technologickú infraštruktúru. To zahŕňa počítače, siete, aktívne sieťové prvky, operačné systémy, to všetko vrátane nástrojov na ich správu, riadenie a zaistenie bezpečnosti. Dôležité je, že vieme posúdiť dodávku infraštruktúry a nadväzujúceho informačného systému ako jeden celok. Nehrozí tak poddimenzovanie, ktorá má potom za následok prevádzkové problémy, ani

Ponúkame skorú návratnosť investícií a elimináciu rizík.

ERP (Enterprise Resource Planning) alebo **podnikový informačný systém** je komplexný softvérový nástroj na riadenie všetkých činností firmy od príjmu objednávok a fakturácie cez správu skladov a zásob až po mzdy, ľudské zdroje, riadenie výroby, výskumu a vývoja a pod. Ide o kľúčovú zložku podnikového softvéru. Na tú potom nadväzujú ďalšie produkty a funkcionality: dátové sklady, manažérske informačné systémy, webové predajne a portály a pod. To všetko AutoCont takisto dodáva.

Než však je vôbec možné pristúpiť k inštalácii a prevádzke informačného systému, je

naddimenzovanie infraštruktúry, ktoré sa zbytočne predraží. Technológie sa riadia obchodnými potrebami zákazníka, nie naopak.

Máme rozsiahle skúsenosti s vývojom webových portálov a nástrojov pre elektronické obchodovanie. Dodávame a implementujeme aj dnes veľmi žiadané tzv. **systémy pre riadenie informácií a znalostí (knowledge management)**. Ich účelom je pracovať s neštruktúrovanými dátami, teda s takými, ktoré nie sú uložené v databázach, ale majú napr. podobu textových a tabuľkových súborov (obchodná korešpondencia a pod.). Na

ým firmám?



to úzko nadväzujú systémy pre integrovanú správu dokumentov (IDM), smerujúce k tzv. bezpapierovej kancelárii.

Takisto ponúkame ďalšiu veľmi žiadanú a dôležitú skupinu systémov: **CRM (customer relationship management, riadenie vzťahov so zákazníkmi)**. Systém predstavuje komplet nástrojov pre prácu so zákazníkom od generovania dopytu a individuálne cieľeného marketingu po efektívne ukladanie histórie vzťahov, nákupných vzorcov, práce so zľavami, s špeciálnymi ponukami... Patrí sem aj individualizované spracovanie všetkých konkrétnych transakcií od objednávky cez dodávku tovaru po fakturáciu, platobné podmienky, servis a podporu.

Vzhľadom na veľký dopyt v tejto oblasti máme aj skupinu špecializovanú na konkrétny odbor: Informačné systémy maloobchodu a distribučných sietí (ISM). Tá sa špecializuje na počítačové riešenia v oblasti retailového predaja. Hlavnou aktivitou ISM sú teraz zákaznicke riešenia pre riadenie obchodnej politiky pre nehomogénne obchodné refazce, ktoré prevádzkuje heterogénne informačné systémy.

Malé firmy potrebujú riešenia s rýchlym návratnosťou a za dostupnú cenu.

VIEME AKO.

Čo ponúkame veľkým spoločno

Pre veľkých zákazníkov je typická dobrá znalosť vlastných potrieb v oblasti informačných technológií. To obidvom stranám – dodávateľovi aj zákazníkovi – zjednodušuje situáciu, zároveň je však potrebné vziať do úvahy, že nároky veľkých spoločností sú značné a často atypické, veľmi individualizované. To kladie na dodávateľa mimoriadne nároky. AutoCont patrí k úzkej špičke v svojom odbore, ktorá tieto požiadavky opakovane a úspešne zvláda.

Veľké firmy sú špecifické práve tým, že sú veľké. Komická formulácia má zdôrazniť, že nejde o kvantitatívnu, ale kvalitatívnu charakteristiku! Ľudia od počítačov tomu často hovoria škálovateľnosť: čo je v malom meradle jednoduché, to si vo veľkom vyžaduje úplne iný prístup. Desať faktúr za mesiac napíšete aj v obyčajnom textovom editori, a potom ich ručne zanesiete do tabuľky. Žiadny problém. Na sto faktúr denne potrebujete nielen fakturantov, ale predovšetkým špecializovaný softvér, ktorý ich prácu zefektívni a vylúči z nej chyby. Pri tisícke denne je nevyhnutné, aby ich vystavovanie a rozposielanie prebiehalo viac menej automaticky, bez zásahu ľudskej ruky.

Procesy vo veľkých firmách sú teda na rozdiel od menších firiem zložitejšie, nákladnejšie, a práve preto poskytujú možnosť oveľa väčších **úspor** a súčasne aj väčších **prínosov**, pokiaľ však sú správne riadené.

Za svoju rozhodujúcu konkurenčnú výhodu v oblasti dodávok pre veľké spoločnosti považujeme práve dôslednú **znalosť procesného riadenia**. Najdôležitejším aspektom toho,

čo ponúkame, je kvalitné prepojenie oboch hlavných stránok problému, teda technickej aj manažérsko-organizačnej. Rozumieme ako špecifickým problémom zákazníka a ich formálnemu opisu v jazyku procesného a projektového riadenia, tak technológiám, ktorými je možné tieto problémy riešiť.

Základom našich dodávok pre veľkých zákazníkov je realizácia **infraštruktúry**. Tou rozumieme prepojenie hardvérových a softvérových produktov a riešení tak, aby pracovníci zákazníka získali a mali stále k dispozícii na svojich pracovných staniciach dokonalé pracovné prostredie – výkonné, bezpečné, ľahko ovládateľné, určené presne na to, na čo ho chcú používať. Do infraštruktúry v tomto ponímaní spadajú servery, klientske stanice, mobilné zariadenia, ich operačné systémy, ich sieťové prepojenie, všetky bezpečnostné riešenia a napokon systémy pre centrálnu správu a dohľad nad prevádzkou informačných technológií.

Na tieto dodávky nadväzujú naše ďalšie služby, ku ktorým často patrí prevádzka takto vytvorenej infraštruktúry formou

vrátane **garancie prevádzky kriticky dôležitých technológií po celom území ČR a SR a v režime 7 x 24**. Servisné strediská sú umiestnené v 25 mestách ČR a SR, základ tvorí 13 krajských pobočiek. Poskytovanie služieb centrálné je riadené Zákazníckym centrom.

Typickou úlohou, ktorú pre zákazníkov robíme, je **správa koncových staníc**. Zahŕňa všetky úlohy spojené s prevádzkou zákazníkových PC, notebookov, príručných počítačov a periférnych zariadení. V takom usporiadaní preberáme všetku zodpovednosť za prevádzku koncových staníc. Zákazník svoje počítače skutočne len používa. Od všetkých otázok spojených s ich zaobsta-

Rozlišujeme, čo zákazník skutočne chce, od toho, o čo si povedal.

outsourcingu. Riadenie služieb prevádzkujeme dôsledne podľa metodiky ITIL, čím je zaručené poskytovanie špičkových služieb



stiam?

raním, prevádzkou, technickou údržbou, výmenou za modernejšie modely a pod. je ušetrený. A jeho pracovníci tak zostávajú efektívni – problémy s osobnými počítačmi za nich v plnom rozsahu riešime my.

Čoraz častejšou požiadavkou veľkých podnikov a organizácií je možnosť účinnejšie riadiť svoje podnikové procesy, mať nad nimi vyšší stupeň kontroly ako dosiaľ. Na to slúži softvérová podpora pre **BPM (Business Process Management)** alebo riadenie obchodných procesov. Procesné riadenie je dnes jednou z kľúčových metód podnikového manažmentu a nezaobíde sa bez softvérovej podpory. Tú tvoria nástroje a služby umožňujúce plánovať a riadiť v pojmoch podnikových procesov, teda



analyzovať ich, definovať, pridelovať zdroje a sledovať ich vyťaženie, monitorovať skutočné vykonávanie procesov a pod. Podpora pre BPM je vyšším stupňom softvérových technológií známych napríklad pod názvami workflow (riadenie obehu dokumentov) a nástroje pre spoluprácu (collaboration tools).

Dodávame takisto nástroje pre tzv. **ECM** (Enterprise Content Management, správa podnikových údajov). Každá organizácia v dnešnej dobe pracuje s obrovským množstvom údajov v digitálnej podobe: textovými súbormi všetkého druhu, e-mailami, obsahom databáz, obrázkami, audiozáznamami... V tom všetkom je potrebné mať poriadok – a viac: je potrebné vedieť hľadať v týchto údajoch relevantné informácie, je potrebné zaručiť, aby správni ľudia mali v správny čas správne údaje, kým nepovolani nie, je potrebné nepomyliť si navzájom rôzne verzie toho istého dokumentu. To všetko a oveľa viac vedia zariadiť práve ECM riešenia.

Je dôležité, že sa pravidlami, ktoré sa vždy usilujeme implementovať u zákazníka, riadime aj sami. Dôsledne riadime svoje projekty v pojmoch životného cyklu, nepostupujeme teda

Čo je ITIL

ITIL (IT Infrastructure Library) je knižnica obsahujúca opis spôsobov riadenia IT infraštruktúry a služieb poskytovaných jej prostredníctvom. Ide o súhrn najlepších skúseností z praxe, ktorým sa podľa toho tiež často hovorí „Best Practice“. To je jeden z dôvodov, prečo je ITIL pre veľa organizácií zrozumiteľný. Organizácie, ktoré sa rozhodnú ITIL implementovať, často zisťujú, že niektoré z oblastí definované a opisované ITIL pre nich nepredstavujú nič nové a neznáme. Sú to oblasti, ktoré už samy riešili, riešia alebo v budúcnosti zamýšľajú riešiť. To, čo ITIL prináša navyše, je spojenie získaných skúseností do jednotného a konzistentného celku, z ktorého ITIL vytvára rámec pravidiel a odporúčení.

Riadenie IT je príliš komplexná záležitosť. Preto veľa organizácií rieši a implementuje riešenia jednotlivých oblastí postupne. Často sa potom môže stať, že sa niečo prehľadne a nedomyšlí, a to následne zvyšuje náročnosť implementácie riešeni ďalšej oblasti, na ktorú je potrebné sa zamerať. ITIL dáva skúsenosti z jednotlivých oblastí do súvislosti, čím pomáha pri ich riešení udržať potrebné väzby a zachovať si prehľad o celkovom obraze všetkých nadväzností tak, aby následné riešenie v ďalších oblastiach bolo jednoduchšie. Možno povedať, že ITIL zavádza štandard pre riadenie IT.

metódou štart/stop, keď nešťastný zákazník na konci vidí, že síce dostal to, o čo na začiatku požiadal, ale nie to, čo si v skutočnosti želan, pretože nepožiadaval presne. Toto je veľký a veľmi typický problém celého biznisu informačných technológií. Veľmi pravdepodobne ide o najčastejšiu príčinu nespokojnosti zákazníkov s dodávkami IT služieb.

My o tomto riziku vieme a aktívne sa mu bránime. Rozlišujeme **očakávania zákazníka** – teda to, čo skutočne chce – a **výslovne vyriešené požiadavky**. Usilujeme sa vždy uspokojiť skutočné očakávania – teda pomôcť ich zákazníkovi formulovať, odhaliť a previesť do výslovných formulácií napr. v zmluvných dokumentoch. Taký postup je často cyklický, prebieha pri ňom postupné spresňovanie zadania. V priebehu riešenia teda adaptujeme ciele projektu tak, aby splňal skutočné očakávania, skutočné závery zákazníka.

Naša práca zodpovedá najnáročnejším medzinárodným štandardom. Sme rovnako dobrí ako špičkoví zahraniční dodávatelia.

VIEME AKO.

Ako uvažovať o na a prevádzke IT rie

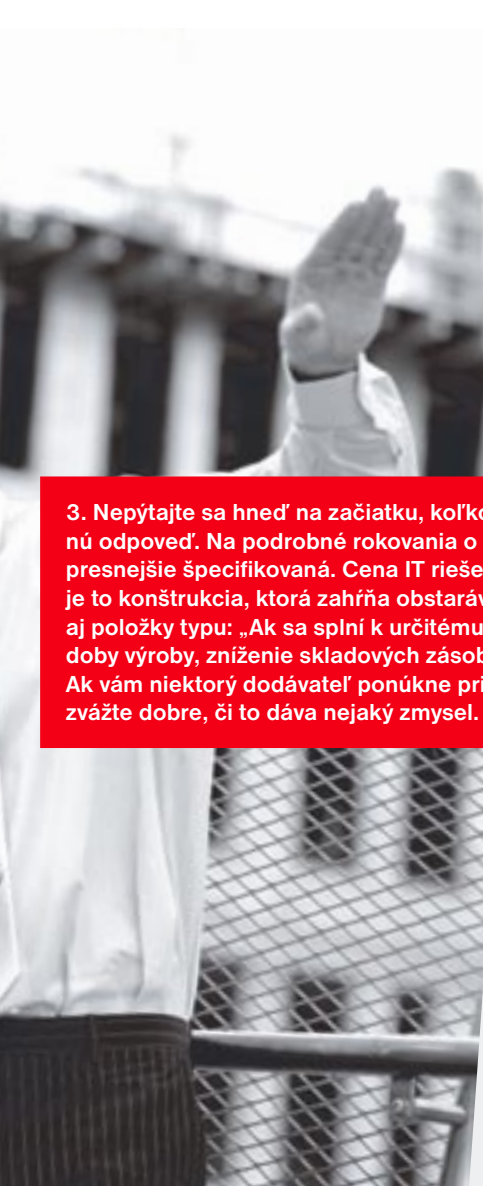
Zamestnávate vlastného lekára? Samozrejme že nie. Ale máte starostlivo zaznamenané telefónne číslo „svojho“ lekára, ktorému dôverujete, u ktorého sa cítite v bezpečí, ku ktorému chodíte na pravidelné prehliadky, ktorý pozná váš zdravotný stav a zdravie vašej rodiny z väčšej časti spamäti a zvyšok si nájde v kartotéke. Viete, že mu môžete kedykoľvek zavolať. S maličkosťou vám poradí po telefóne, môžete za ním občas zájsť trebárs aj na kus reči a neformálne sa porozprávať o prevencii. Kvôli väčšej neurgentnej veci si na vás urobí čas v najbližšom možnom termíne. A keď je zle, príde okamžite. Kdečo dokáže vyriešiť sám, a na čo nestačia jeho sily a vybavenie, s tým vás pošle k príslušnému špecialistovi.



1. Obráťte sa na najbližšiu lokálnu pobočku vybratého dodávateľa. Na čo nebudú stačiť sily lokálnej pobočky, na to si bude vedieť zaobstarať kvalifikovanú pomoc. Lokálni pracovníci vám však stále budú nablízku. Ak nemá dodávateľ pobočku vo vašom okolí, vyžiadajte si podrobné informácie a neskôr zmluvné záruky o dostupnosti jeho pracovníkov.

Zamestnávate vlastného právnik? Samozrejme že nie. Ale rovnako ako v prípade lekára aj tu máte „svojho“ právnik, na ktorého sa obrátite, keď potrebujete jeho služby. Aj on dokáže maličkosť vyriešiť telefonicky,

ákupce ešení



vo väčšej veci pre vás začne bez meškania a systematicky pracovať – podľa potreby sám, alebo so zázemím celého tímu.

Je to jasné a logické? Samozrejmé? Všetci to tak robia?

A teraz – ako to máte so špecialistom na informačné technológie?

3. Nepýtajte sa hneď na začiatku, koľko to stojí, pretože nemôžete dostať rozumnú odpoveď. Na podrobné rokovania o cene bude dosť času, až bude zákazka presnejšie špecifikovaná. Cena IT riešení sa málokedy dá opísať jednoducho, skôr je to konštrukcia, ktorá zahŕňa obstarávaciu cenu, prevádzkové náklady a často aj položky typu: „Ak sa splní k určitému dátumu určitá podmienka (napr. skrátenie doby výroby, zníženie skladových zásob), dostane dodávateľ takú a takú prémie.“ Ak vám niektorý dodávateľ ponúkne pri zložitejšom riešení cenu ako jediné číslo, zvážte dobre, či to dáva nejaký zmysel.

Nehodil by sa vám odborník, ktorý je vám **k dispozícii podobným spôsobom a za podobných podmienok ako lekár a právnik**? Rozumejte, tým nechceme nijak znižovať vašich zamestnancov pôsobiacich na pozícii, ktorá sa spravidla volá „systémový administrátor“, „správca siete“ a pod. Ale s ich pracovnými miestami bývajú v menších a stredných firmách spojené notorické ťažkosti, ktoré možno ľahko pomenovať.

Predovšetkým: málokedy sú dostatočne využité, a preto sú príliš drahí. Menšia firma

2. Opíšte svoje problémy a požiadavky čo najjednoduchšie, bežným jazykom, bez počítačovej terminológie. Nehľadajte pseudoodborníkov ako „tlmočníkov“. Premýšľajte o svojom probléme vždy v obchodných pojmoch, nie v technických. Nie teda: „Potrebujeme nový skener,“ ale radšej: „Potrebujeme pracovať s niektorými dokumentmi v elektronickej podobe namiesto papierovej,“ alebo ešte lepšie: „Potrebujeme rýchlejšiu a menej nákladnú prácu s dokumentmi.“ Situácia je podobná ako u lekára. Ani za ním neprichádzate s hotovou diagnózou a navrhnutou terapiou, ale s opisom príznakov: „Bolí ma koleno,“ nie „Chcel by som si objednať operáciu kolenného kĺba v celkovej anestézii.“

má málokedy toľko práce pri bežnej správe a údržbe IT, aby to vystačilo na jeden plný úväzok - nieto na viac. Napriek tomu svojho špecialistu zamestnáva, pretože jeho odborné znalosti sú nenahraditeľné. Nie je možné sa bez nich jednoducho zaobísť, aj za tú cenu, že **produktivita** je malá. Mimochodom, viete vôbec, čo celý deň robí? Viete ho objektívne hodnotiť a merať obdobne ako napríklad svojich obchodných zástupcov?

IT špecialista v menšej firme, to je prevažne rutinná práca: údržba, riešenie výpadkov, aktualizácia softvéru. Má však niekto vo vašej spoločnosti **celkový prehľad** o používaných informačných technológiách? Víziu do budúcnosti? Zvažujete, kam sa má vaša IT vyvíjať, čo všetko má riešiť, aké podmienky na také riešenia kladiete? Rozumiete tomu a potrebnej úrovni vy? Rozumie tomu váš správca siete?

V neprijemných otázkach si dovoľme ešte chvíľu pokračovať, dokonca prítvrdíme. Ako je na tom vaša firma s bezpečnosťou informačných systémov? Ste dostatočne chránení proti vírusom, proti prenikaniu neoprávnených osôb, proti strate údajov? Ako často a podľa akej schémy sa u vás zálohuje, a čo všetko?

Kto o tom rozhodol, kto taký plán bezpečnostných opatrení schválil?

4. Požadujte kalkuláciu návratnosti investície. Zahrňte ju do zmluvy a postarajte sa, aby jej splnenie bolo zmluvne vymáhateľné.

5. Ak porovnáвате cenu rôznych IT riešení, nezabudnite do porovnaní zahrnúť skutočne všetky náklady. Typická je situácia, keď sa cena navrhnutého outsourcingu porovnáva s mzdovými nákladmi na vlastných pracovníkov. Vzali sta však do úvahy aj náklady na miestnosti alebo budovu, vykurovanie, svetlo, bezpečnostnú službu, odpisy...?

A čo ak vám havaruje pevný disk? To je najbanálnejšie a najčastejšie hardvérové zlyhanie. Čo keď sa disk pokazí vo vašom serveri, kde je účtovníctvo, fakturácia, údaje o zákazníkoch? Čo keď odíde disk vášho riaditeľského notebooku, kde je personálna agenda, mzdy, všetka vaša korešpondencia, koncepty obchodných zmlúv? Viete, čo v takej situácii robiť? Kam disk odnieť, aby vám z neho údaje bezpečne zachránili a zároveň ich v žiadnom prípade nezneužili?

Viete posúdiť, či je celá vaša IT infraštruktúra – hardvér, softvér, pripojenie na internet, počet a kvalifikácia IT špecialistov, stupeň preškolenia všetkých pracovníkov **optimálna**?

6. Veľmi citlivá je úloha vašich vlastných IT špecialistov – zamestnancov. Ich názor je potrebné do istej miery rešpektovať, pretože sú to oni, kto poznajú details problematiky. Na druhú stranu však málokedy poznajú celkový obrázok: rozhodne sa starajú skôr o kapacitu diskov servera, než o obchodné výsledky vašej firmy. Okrem toho môžu byť príchodom externého dodávateľa ohrození, či už domnele (ak sú kvalitní a poctiví), alebo skutočne (ak nepracujú dobre, alebo za vašim chrbtom prevádzkujú na vašej technike vlastné aktivity). Dbajte na to, aby vaši IT špecialisti rozumeli biznisu. Ak ste cestovná kancelária, vaši programátori a správcovia siete musia rozumieť predaju zájazdov. Ak ste hypermarket, váš správca siete musí chápať princípy rozmiestňovania a dopĺňovania tovaru. Inak nebudú robiť svoju prácu dobre.

Nie je poddimenzovaná alebo predimenzovaná? Nedal by sa z nej dostať väčší výkon (možno oveľa väčší výkon) za menej peňazí (možno za oveľa menej)?

Sú tie počítače vôbec na niečo dobré?

V roku 2004 spôsobil v Amerike a potom v celom svete rozruch pán Nicholas Carr, publicista a redaktor Harvard Business Review, svojím článkom „Na informačných technológiách nezáleží“ (IT Doesn't Matter). Napísal približne toto: počítače a príbuzné technológie prestali poskytovať podnikom konkurenčnú výhodu, pretože sa už stali samozrejmosťou. Odporučil preto obmedziť investície do počítačových technológií; prestať v nich hľadať strategickú výhodu, pretože tam nie je; prestať používať to najmodernejšie, čo je na trhu, a vsádzať radšej na preverené a stabilné riešenia; hľadať v použití IT vyššiu bezpečnosť transakcií a úsporu nákladov, nie nové obchodné príležitosti. Carr's článok teda vlastne nie je o tom, že „na informatike nezáleží“, ale o tom, že sa s jej pomocou už nemožno odlišiť, čo určite nie je to isté. Napriek tomu dodávateľov IT aj ich zákazníkov donútil k zamysleniu.

Carr's názor je veľmi sporný. Neberie do úvahy, ako drasticky — alebo úžasne, to je vec názoru — sa svet zmenil a rozrástol za posledných päťdesiat rokov. Je nás na planéte čoraz viac, zijeme prepojenejšie, ovplyvňujeme vo väčšej miere jeden druhého, naša životná úroveň rastie a s ňou aj naše nároky, zároveň pribúda rizík. Vyhodnotiť aspoň ako tak všetky údaje, ktoré taký vývoj sveta a ľudstva denne generuje, to sa bez počítačov a digitálnych technológií nezaobíde. Áno, naše spoluzitie s počítačmi je často komplikované a škripe, ale to by ste ešte len videli, ako by to vyzeralo bez nich! Moderná civilizácia by bez tých poruchových, náročných a rozmazaných mašín nevedela fungovať.

Carr vlastne nehovorí nič iné, než že vývoj informačných technológií je v istom zmysle ukončený, že dosiahol všetko, čo dosiahnuť možno. Riziko podobných tvrdení je dobre známe: ich autori sa často stávajú obeťou ironie dejín, keď sú ďalším vývojom — často veľmi skoro — usvedčení z gigantického omylu. Stačí pripomenúť notoricky známy príklad toho riaditeľa amerického patentového úradu, ktorý chcel v druhej polovici 19. storočia zložiť funkciu a zavrieť krám, pretože „všetko už bolo vynájdené“. Aj zakladateľ IBM Thomas Watson okolo roku 1950 veril tomu, že na svete je trh len pre niekoľko kusov počítačov. Počítačové technológie dneška v žiadnom prípade nie sú uzatvorenou kapitolou; každý názor deklarujúci „koniec histórie“ je v svojej podstate povýšenecký.

Jednoduchý príklad: mnohí dodávateľia služieb spojených s informačnými technológiami tvrdo pracujú na tom, aby počítače fungovali v zásade rovnako ako dosiaľ, ale lepšie — aby skutočne plnili sľuby, ktoré ich výrobcovia už roky trochu ľahkovážne rozdávali. Zoberte si len problémy s formátmi dát a programov. Svet výpočtových systémov je dnes fragmentovaný, rozdrobený na kúsky. Všetci, od používateľov v domácnostiach po veľké podniky, majú nejaké problémy s nekompatibilitou, všetci stále riešia, čo pôjde kde spustiť, čo bude s čím komunikovať, ako čo najjednoduchšie preniesť údaje z jednej agendy do druhej. Odlišná sieťová architektúra; rôzne operačné systémy; všetky možné databázy; široký výber programovacích jazykov a modelov; nekonečná rozmanitosť aplikačných programov a reprezentácií údajov v nich. „Integrácia aplikácií začala predstavovať problém v okamihu, keď prvý používateľ výpočtovej techniky na svete uviedol do chodu svoj druhý systém,“ hovorí k tomu Robert Hailstone, analytik zo spoločnosti IDC.

Úlohou ľudí od IT býva nejako to všetko prepojiť do funkčného celku. Veľmi často ho riešia tým spôsobom, že pred jeho zložitou rezignujú a navrhnu „upgrade“, teda vyhodíte to, čo máme, a kúpte niečo nové, čo bude aspoň trochu všeobecnejšie a pružnejšie. Tento prístup roky udržiaval veľa počítačových firiem šťastných, veľa používateľov bezradných a veľa finančných riaditeľov nepričetných od zúrivosti. Ale v posledných rokoch na taký prístup používatelia jednoducho nemajú peniaze. A hľa — ukazuje sa, že keď sa chce, tak to ide. Vznikla nová oblasť informatiky, tzv. integrácia aplikácií, ktorá sa snaží zariadiť práve príslušné prepojenia a dosiahnuť to, aby všetko v počítačoch spolupracovalo skutočne so všetkým, nielen na papieri reklamného letáka.

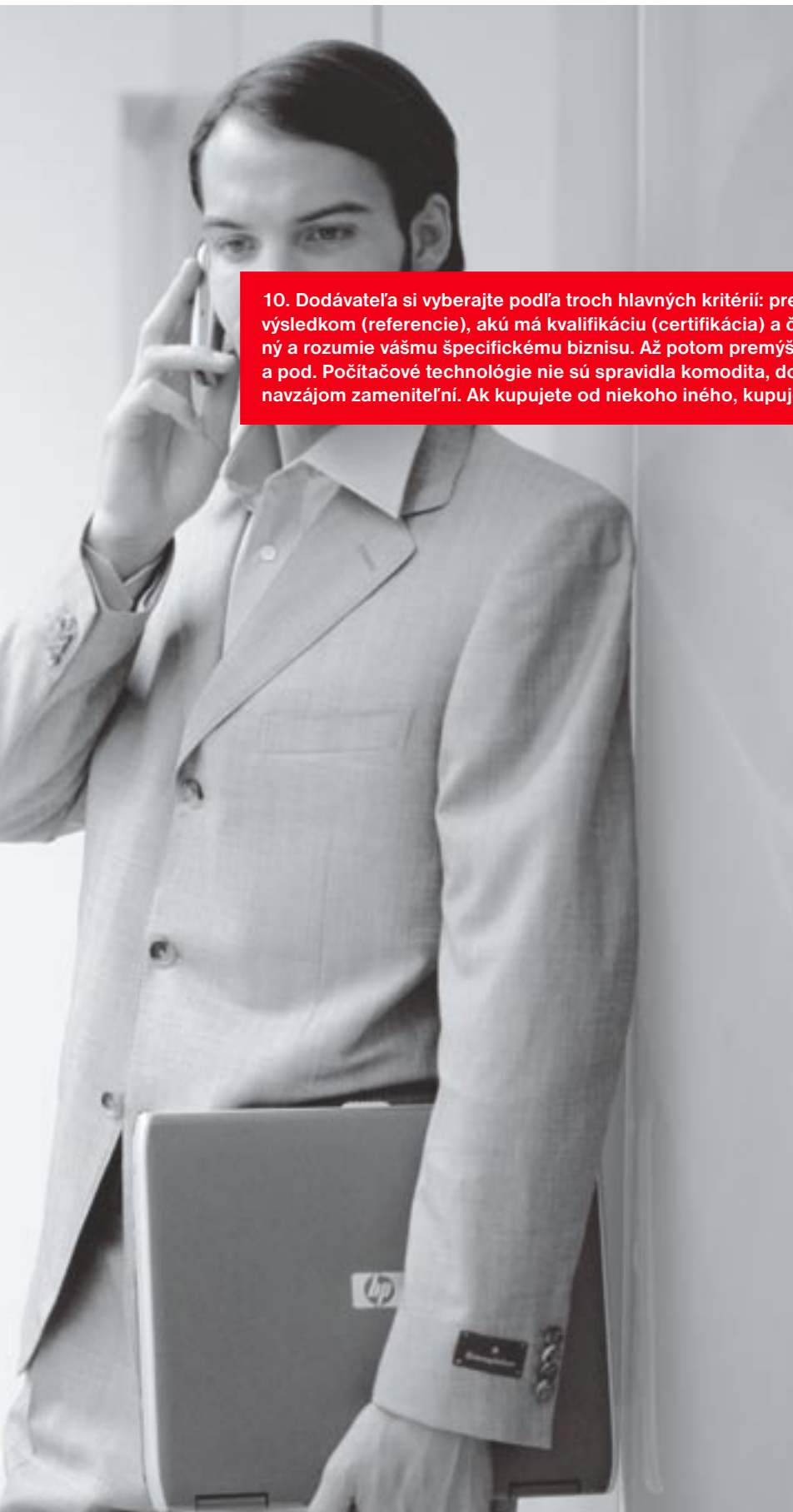
Zdá sa teda, že Nicholas Carr síce udrel klinec po hlavičke, ale že terč jeho kritiky má dosiaľ nejaké to eso v rukáve...



7. Naučte sa základy — vy sami, osobne, manažéri a vlastníci menších firiem. Nejde o to, aby sa z vás stali počítačoví odborníci, ale vlastná praktická skúsenosť — s osobným počítačom, e-mailom, internetom — je nenahraditeľná. Dá vám oveľa lepšiu predstavu, o čom to tí ľudia vlastne hovoria. Okrem toho sa počítačová gramotnosť samozrejme hodí aj v bežnom živote, nielen v biznise. Alebo: kým sa rozhodnete, či vaša firma zriadi elektronický obchod, kúpte si sami knižku alebo CD cez Amazon.

8. Pokladajte nepríjemné otázky. Nech vám budú počítačové firmy ponúkať hocičo, pýtajte sa ich vždy na dve základné veci: na čo to potrebujeme a za ako dlho sa nám taká investícia vráti. Požadujte podrobnosti. Odmietajte odpovede obsahujúce nezrozumiteľnú terminológiu. Ak nie sú odpovede presvedčivé, neuzatvárajte kontrakt.

9. Informačné technológie nesmú byť súčasťou vášho problému, ale jeho riešením. Ak je to naopak, robíte niečo zle. Hľadajte chybu, nájdite ju a odstráňte. Ak na to nestačíte sami (a to je dosť pravdepodobné, keď už raz v takej situácii ste), vyhľadajte odbornú pomoc — externého dodávateľa.



10. Dodávateľa si vyberajte podľa troch hlavných kritérií: pre koho už pracoval a s akým výsledkom (referencie), akú má kvalifikáciu (certifikácia) a či je lokálne prítomný, dostupný a rozumie vášmu špecifickému biznisu. Až potom premýšľajte o cene, zvučnom mene a pod. Počítačové technológie nie sú spravidla komodita, dodávateľa spravidla nie sú ľahko navzájom zameniteľní. Ak kupujete od niekoho iného, kupujete niečo iné.

Vhodne zvolený externý dodávateľ vám umožní dostať všetky vyššie uvedené otázky pod kontrolu. Budete sa môcť naňho spoľahnúť rovnako ako na lekára alebo právnik. Ale ako ho nájsť?

Sme presvedčení, že takým správnym dodávateľom sme pre vás my —

AutoCont. Dali by sme však prednosť tomu, keby ste k tomuto záveru dospeli sami, vlastnou úvahou. Sme si vedomí toho, že zákazníci z radov stredných a menších firiem často nevedia, ako optimálne postupovať pri nákupe IT technológií a riešení. Celá oblasť je stále ešte pomerne nová a pre veľa ľudí akoby zahalená tajomstvom.

Ťarcha vzájomnej komunikácie samozrejme leží v oveľa väčšej miere na dodávateľovi než na zákazníkovi. Napriek tomu je užitočné, ak zákazník pozná základné pravidlá takeého rokovania. Obidvom stranám sa tak rokovanie zjednoduší a zrýchli. Jedným zo spôsobov, ako nájsť výhodiskovú pozíciu v rokovaní s dodávateľom IT, ako nájsť toho pravého partnera pre váš biznis.

Nechajte si poradiť od tých, ktorí s vami hovoria otvorene a zrozumiteľne. **VIEME AKO.**

Kto sú a čo dodávajú obchodní partneri

Microsoft®

Microsoft je najväčšia nezávislá softvérová firma sveta, dodávateľ operačných systémov, kancelárskych nástrojov, podnikových aplikácií a iného softvéru.



i n v e n t

Hewlett-Packard je popredný svetový dodávateľ osobných počítačov, tlačiarní, serverov, sieťovej infraštruktúry a mnohých ďalších produktov a služieb v oblasti IT.



SAP je najväčší svetový dodávateľ podnikových informačných systémov a súvisiaceho softvéru určeného veľkým, stredným aj menším firmám.



IBM je popredný svetový dodávateľ serverov, systémového aj aplikačného softvéru a širokého spektra ďalších produktov a služieb v oblasti IT.



vajú ri AutoContu?

Ďalší významní partneři společnosti AutoCont:



3COM

Cisco Systems

Citrix

Computer Associates

Dell

Fenestrae

FileNet

CheckPoint

NetIQ

Symantec

VMware

Ako sa meria úžitok

Ako zákazník pozná, že svoje peniaze vynaložil užitočne? Všeobecne vzaté, podľa výsledovky budúceho roka alebo niekoľkých ďalších rokov. Je potrebné znova zdôrazniť: informačné technológie spravidla nie sú nákladová položka, ale strategická investícia. Správny prístup nie je v tom, ako ich minimalizovať, ale ako si zaistiť jej presne kontrolovanú a rýchlu návratnosť. Inými slovami a trochu zjednodušene: **Nejde o to, koľko to bude stáť, ale koľko to prinesie.**

Predbežné výpočty návratnosti, akokoľvek presvedčivo môžu vyzerať, často aj pri tej najlepšej vôli oboch strán zlyhávajú – nemôžu brať do úvahy najrôznejšie komplikácie, ktoré sa v budúcnosti vynoria. Vhodný preto môže byť spôsob, keď sa dodávateľ zmluvne zainteressuje na splnení dohodnutých kritérií. To znamená, že ide o zdieľanie rizika: rozloží sa medzi dodávateľa a zákazníka. Zmlúv tohto typu dnes v IT pribúda. Nie sú vhodné vždy – najmä pri jednoduchých zákazkách sa nepoužívajú, pretože by kontrakt zaťažili zbytočne veľkou réziou. V niektorých prípadoch však môžu prispieť k úspechu riešenia.

Čo merať, podľa čoho hodnotiť úspešnosť? O metrikách v informatike sa píše celé knihy, je to komplikovaná oblasť. Pre prvú predstavu postačí niekoľko bodov.

Najvýhodnejšie sú tzv. tvrdé metriky – objektívne merateľné ukazovatele. V prípade IT riešení k nim môže patriť napríklad zrýchlenie

obrátky zásob, skrátenie doby výroby, skrátenie dodacích lehôt. Ak podnik po nasadení IT riešenia dokázateľne zaznamená pokrok



ok IT riešení?

v týchto ukazovateľoch, je to dostatočný dôkaz, že riešenie funguje a jeho prínos možno presne vyčíslíť.

Ďalšia skupina metrik sa týka prevádzky samotného IT systému. Ako často nastáva jeho výpadok a ako dlho trvá? Ľudia od počítačov používajú bežne výraz dostupnosť, čo je doba, počas ktorej je systém v plnej a bezproblémovej prevádzke, vyjadrená ako percento doby, počas ktorej v prevádzke mal byť. Dostupnosť by spravidla mala byť 99% a viac – pri veľmi náročných spôsoboch využitia sa starostlivo ráta, koľko deňov je za desiatinnou čiarkou.

Pri mnohých riešeniach a mnohých typoch zákazníkov možno s takými ukazovateľmi pracovať len v obmedzenej miere, alebo vôbec nie. Napríklad v prípade reklamnej agentúry,

formou dotazníkovej akcie medzi pracovníkmi zákazníka.

Outsourcing služieb sa líši od externých dodávok tovaru okrem iného aj tým, že ide o kontinuálny proces. V prípade fyzickej výroby je pomerne jednoduché overiť kvalitu dodávky: dodaný tovar sa preskúma a podľa toho sa zaplatí dohodnutá cena. Pri službách je také prevzatie technicky aj právne zložitejšie. Na tento účel bola vyvinutá špeciálna právna konštrukcia, tzv. dohoda o kvalite služby (Service Level Agreement – SLA). Dodávateľ a odberateľ sa v nej dohodnú na používaných metrikách, odzrkadľujúcich kvalitu služby, na spôsobe ich merania a vyhodnocovania, podľa toho sa potom stanoví cena, zmluvné pokuty alebo bonusy a pod.

Problém je opäť v tom, že nie všetko, čo je v podobných prípadoch dôležité, možno aj objektívne merať. Metriky sa preto často obmedzujú na rýdzo formálne hľadiská (čas od nahlásenia chyby po začiatok opravy a pod.), čo nemusí presne vyjadrovať skutočný prospech pre odberateľa. Problematika metrik, SLA a pod. predstavuje preto obsiahly priestor pre tvorivé nápady dodávateľa aj odberateľa.

Rozdelíme sa s vami o riziká dodávaného riešenia. **VIEME AKO.**

Rozdelíme sa s vami o riziká dodávaného riešenia.

právnickej kancelárie alebo grafického štúdia by bolo veľmi ťažké hľadať akúkoľvek tvrdú metriku, použiteľnú na hodnotenie prínosu IT. V takom prípade nezostáva než sa uchýliť k mäkkým metrikám, teda k subjektívnemu hodnoteniu prínosu. Hodnotiť sa môže napríklad jednoduchosť obsluhy, ergonomickosť, odhadovaná úspora času, a to spravidla

AutoCont v kocke





- 1. Kto sme:** základné údaje o spoločnosti AutoCont. Profil, zameranie, obchodní partneri, štruktúra zamestnancov. Pobočková sieť. **2**
- 2. Ako pracujeme:** AutoCont CZ a AutoCont SK je súčasťou holdingu AutoCont. Má niekoľko významných sesterských firiem. Zaoberá sa tromi hlavnými okruhmi činnosti: infraštruktúra, aplikácie, služby. **4**
- 3. Čo vieme:** ako vyzerá typická zákazka, ako o nej komunikujeme so zákazníkom. Zoznam našich odborných certifikácií, vybrané referenčné zákazky. **8**
- 4. Čo ponúkame menším a stredným firmám:** podnikové informačné systémy Microsoft, systémy pre riadenie informácií a znalostí (knowledge management), systémy pre riadenie vzťahu so zákazníkom (CRM), infraštruktúrne služby a dodávky, školenia. **10**
- 5. Čo ponúkame veľkým spoločnostiam:** riadené služby, outsourcing. Čo to je ITIL? Čo to je Business Process Management? **12**
- 6. Ako uvažovať o nákupe a prevádzke IT riešení:** myslíte na svojho IT špecialistu rovnakým spôsobom ako na svojho právnik a lekára. Desatoro rozumného nákupu IT produktov a služieb. Nicholas Carr a jeho konštatovanie „IT Doesn´t Matter“ – prečo z väčšej časti nemá pravdu. **14**
- 7. Kto sú a čo dodávajú hlavní obchodní partneri** AutoContu. Zoznam a stručné profily: Microsoft, Hewlett-Packard, SAP, IBM a ďalšie. **20**
- 8. Ako sa meria úžitok IT riešení:** nejde o to, koľko stojí, ale koľko prinesie. Aké metriky prichádzajú do úvahy a ako sa používajú. Ako funguje zmluva o kvalite služby (SLA). **22**

AutoCont. VIEME AKO.

Ďalšie informácie, aktuality, kontakty:

www.autocont.cz, www.autocont.sk



Česká republika
AutoCont CZ, a. s.
IČO: 47676795
DIČ: CZ47676795
www.autocont.cz

Slovenská republika
AutoCont SK a. s.
IČO: 35807741
IČ DPH: SK2020224140
www.autocont.sk