

Případová studie

AHOLD Czech Republic, a.s.

Použité technologie

- HelpDesk a CRM systém Siebel Service
- Využití standardů definovaných doporučením ITIL (IT Infrastructure Library)
- Norma BS 15000-1:2002 IT service management

Přidaná hodnota ze strany AutoContu

Implementovaný systém řízení jakosti ISO 9001:2000 a rozsáhlá síť poboček po celé republice je pro společnost zárukou efektivního provozování kontrahované části informačního systému a jeho další rozvoj se zkušenostmi AutoContu z projektů realizovaných v Česku a na Slovensku.

Jiří Pašek
jiiri.pasek@autocont.cz

www.autocont.cz
www.autocont.sk



Provoz a outsourcing

Servisní podpora prodejen maloobchodních řetězců Albert a Hypernova

Zákazník

Společnost Ahold Czech Republic a.s. (Ahold) je provozovatelem a vlastníkem maloobchodních sítí Albert a Hypernova. Díky rozsáhlé síti supermarketů a hypermarketů se společnost Ahold řadí mezi největší retailové řetězce v České republice a na Slovensku.

Obecný popis

Na jaře roku 2003 společnost AutoCont CZ uzavřela se společností AHOLD smlouvu o poskytování servisní podpory prodejen a dalších lokalit objednatel. Součástí kontraktu je poskytování servisních služeb a dodávky výpočetní techniky v provozovnách (řetězce Albert a Hypernova), logistických centrech a ústředí společnosti Ahold v Česku a na Slovensku.

Cíle projektu

- Stabilní prostředí pro provozování backendových systémů s definovaným SLA na jednotlivé funkční celky.
- Garance rozvoje prostředí koncových stanic a dodávky nové výpočetní techniky s rozšířenou záruční dobou.

Výchozí stav

Společnost Ahold čerpala obdobné služby od tuzemského dodavatele. Rychlý růst maloobchodních řetězců Albert a Hypernova však vyvolal potřebu silného partnera s působností po celém území České a Slovenské Republiky

Technické řešení

Předávání požadavků probíhá elektronicky mezi HelpDeskovým systémem Ahold a zákaznickým centrem AutoContu. Požadavky jsou zadávány a jejich realizace je sledována v HelpDeskovém systému Siebel Service. Zákazník má možnost sledovat řešení jednotlivých incidentů pomocí webového rozhraní.

Přínosy projektu pro zákazníka

Garantovaný provoz backendové části informačního systému s definovaným SLA na jednotlivé funkční celky.

