



Případová studie

ČESKÝ
TELECOM, a.s.

Outsourcing služeb koncových zařízení

Použité technologie

- HP Open View Service Desk – helpdesk systém pro příjem požadavků od zákazníka
- Siebel Service – helpdesk systém pro zpracování požadavků v rámci AutoContu
- Symantec pcAnywhere – vzdálené zásahy u uživatelů.
- Standardy definované doporučením ITIL (IT Infrastructure Library); norma BS 15000-1:2002 IT Service Management - definice procesů
- Norma ČSN EN ISO 9001:2001 – definice procesů

Přidaná hodnota ze strany AutoContu

Specialisté AutoContu se účastní spolu se specialisty ČESKÉHO TELECOMU na definici technologického prostředí uživatelů z pohledu provádění outsourcingových služeb, což přispívá k větší efektivitě provozu koncových zařízení a větší spokojenosti uživatelů.

Hynek Herrmann
hynek.herrmann@autocont.cz

www.autocont.cz
www.autocont.sk

Zákazník

ČESKÝ TELECOM je největším poskytovatelem telekomunikačních služeb v České republice a jednou z nejvýznamnějších telekomunikačních společností ve střední Evropě. Je zárukou kvality celého portfolia komplexních a cenově přijatelných služeb, využívá plně digitalizovanou telefonní síť a neustále inovuje a aplikuje nejmodernější technologie. Více informací naleznete na internetových stránkách www.telecom.cz.

Obecný popis

Outsourcing koncových zařízení zahrnuje veškerou péči o počítače a periferie všech uživatelů ČESKÉHO TELECOMU. AutoCont CZ přebírá zodpovědnost za provoz počítačů a periférií pro více než deset tisíc uživatelů v 600 lokalitách.

Outsourcing zahrnuje širokou škálu služeb od skladování a distribuce výpočetní techniky, přes instalaci, nastavení, upgrade, konzultace, záruční a pozáruční opravy hardware, odstraňování závad software, prevenci až po ekologickou likvidaci. AutoCont CZ také udržuje potřebné sklady náhradních dílů a náhradních zařízení, které jsou uživateli zapůjčeny v případě déletrvající opravy.

Jednotlivé služby jsou definovány pomocí katalogových listů. Pro každou službu je definováno SLA, v rámci kterého jsou sledovány tyto kvantitativní i kvalitativní parametry:

- doba převzetí požadavku
- doba vyřešení požadavku
- počet eskalací (reklamací a stížností)
- spokojenost uživatelů

Outsourcing je prováděn ve spolupráci s pracovníky ČESKÉHO TELECOMU, a to jeho helpdeskovým pracovištěm, které zajišťuje příjem požadavků od uživatelů a předání definovaných požadavků AutoContu a ve spolupráci se specialisty

ČESKÉHO TELECOMU, kteří definují prostředí uživatelů z technologického hlediska.

Cíle projektu

- Stabilní a bezproblémový provoz výpočetní techniky všech uživatelů v ČESKÉM TELECOMU
- Unifikace poskytovaných služeb a s tím související vyšší efektivita služeb

Technické řešení

Veškeré požadavky jsou předávány z helpdesk systému zákazníka (HP Open View Service Desk) do helpdesk systému AutoContu (Siebel Service). Přenos dat se děje elektronickou cestou v reálném čase pomocí datového spoje, který je vybudován mezi AutoContem a zákazníkem.

Jednotlivé služby jsou podle svého charakteru řešeny jednou z těchto metod:

- telefonickou konzultací
- pomocí vzdáleného přístupu
- přímo na místě u uživatele





Telefonické konzultace řeší Zákaznické centrum AutoCont CZ. Mezi ČESKÝM TELECOMEM a AutoContem je vybudován přímý telefonický spoj, který umožňuje přímé telefonické propojení uživatele na Zákaznické centrum.

Dohledové centrum AutoContu řeší požadavky pomocí vzdáleného přístupu, a to pomocí programu Symantec pcAnywhere.

Požadavky, které jsou řešeny na místě u uživatele, vyřizují servisní technici. V lokalitách, ve kterých je nejvíce uživatelů, jsou servisní technici AutoContu umístěni přímo v prostorách ČESKÉHO TELECOMU.

Zásobování náhradními díly a náhradními zařízeními zajišťuje oddělení Logistiky náhradních dílů a náhradních zařízení. Toto oddělení má rozmístěny sklady po celém území České republiky tak, aby bylo možno dopravit potřebný díl nebo zařízení na místo v definovaném čase.

Přínosy projektu pro zákazníka

Ve smlouvě je definován objem služeb, který je zákazníkovi měsíčně poskytován. Jestliže zákazník tento objem nevyčerpá, může jej převést do dalších období. Obdobně, jestliže zákazník objem služeb v jednom měsíci překročí, může překročený objem služeb vrátit tak, že v dalších obdobích sníží čerpání služeb. Tento systém umožňuje pokrytí požadavků dlouhodobých projektů i pružnou reakci na bezprostřední požadavky provozu.

AutoCont

Nemocniční 12
702 00 Ostrava 2
Tel: +420 597 080 111

Poděbradská 55/88
190 02 Praha 9
Tel: +420 251 022 111

Kounicova 67a
602 00 Brno
Tel: +420 541 144 350

Schneidera Trnavského 6
841 01 Bratislava
Tel.: +421 264 287 881

www.autocont.cz
www.autocont.sk