

## Případová studie – outsourcing IT služeb

### Údaje o zákazníkovi, výchozí stav

Jedná se o českou dceřinou společnost německého výrobce konektorových systémů. Ve společnosti pracuje cca 150 zaměstnanců.

V počítačové síti je 5 serverů, cca 80 stanic různého zaměření (administrativa, ekonomika, konstrukce, podpora výroby, řízení NC strojů) a řada příslušenství (lokální i sdílené tiskárny, scannery, multifunkční zařízení). Ekonomický systém běží na terminálových serverech v německé centrále, takže je kladen velký důraz na dobrou internetovou konektivitu.

Společnost zaměstnává jednoho interního správce IT, který řeší hlavně uživatelské požadavky vyplývající z běžného provozu. Softech provádí smluvně správu serverů a počítačové sítě.

### Cíle spolupráce

- zajištění bezproblémového provozu počítačové techniky
- zajištění bezproblémového provozu SW aplikací
- řešení a koordinace změn vyvolaných změnou potřeb provozu
- komunikace s německou centrálou a spolupráce při řešení jejich požadavků
- úzká spolupráce se správcem sítě, vzájemná koordinace kroků a jeho případné zastupování v době nepřítomnosti
- poradenská činnost v oboru IT pro správce a management společnosti

#### Provádění správy

- smlouva zahrnuje zodpovědnost za provoz serverů a aktivních prvků počítačové sítě, garanci servisního zásahu při výskytu problému a dohled nad zálohovacím systémem
- dva pověřeni pracovníci firmy Softech pravidelně kontrolují běh všech systémů a provádějí potřebné zásahy pro vyřešení nastalých problémů, resp. požadavků na změny – vše buďto vzdáleným přístupem nebo osobní návštěvou
- nejdůležitější provozní části mají nastaven automatický monitoring a dokážou při výskytu poruchy zaslat SMS či mail na zadanou adresu
- velký důraz je kladen na zabezpečení celé sítě a spolehlivost elektronické komunikace

- běžné je prolínání problematiky správy uživatelských stanic a správy celé sítě, tj. spolupráce s interním správcem
- pracovníci Softechu poskytují i odbornou podporu managementu firmy pro rozhodování o vývoji v souvisejících oblastech

## **Přínosy správy, shrnutí**

Spolupráce s externím subjektem v oblasti IT přináší řadu výhod.

- přístup k novým informacím z oboru, který není hlavním předmětem podnikání společnosti
- efektivní rozložení nákladů v oblasti IT
  - rychlá a nutná pravidelná podpora uživatelů – interní správce
  - správa té části IT, která vyžaduje rozsáhlé zkušenosti a neustále aktualizované znalosti – externí partner
- možnost využití odborného zázemí externího partnera pro další rozvoj IT
- předání zodpovědnosti za provoz důležitých součástí IT na externí firmu umožňuje managementu společnosti se soustředit na svůj hlavní obor podnikání

## **Závěr, kontakty**

V případě potřeby bližších informací o správě sítí a podpoře provozu IT nás kontaktujte na [softech@softech.cz](mailto:softech@softech.cz), nebo navštivte [www.softech.cz](http://www.softech.cz).