

Případová studie – První leasingová, a.s.

1. Základní charakteristika společnosti

Společnost První leasingová a.s. je společnost mající 50 stálých zaměstnanců a pro kterou pracuje příležitostně přibližně 16 externistů, což jsou obchodníci pro uzavírání smluv s klienty. Oddělení informačních technologií má tři stálé zaměstnance, přičemž jeden z pracovníků má status vedoucího oddělení. Výkonný ředitel je zároveň majitelem společnosti. Společnost se bude v dohledné době stěhovat do nových prostor, a to z důvodu plánovaného rozšíření podnikatelských aktivit.

Centrála společnosti se nachází v Praze, zde jsou umístěny všechny servery. Pobočky společnosti jsou v Českých Budějovicích a Karlových Varech, další provozovna je umístěna v Praze Letňanech. Společnost využívá 5 serverů a cca 50 pracovních stanic a notebooků – bližší popis viz technická stránka řešení.



Obrázek 1: Organizační schéma firmy První leasingová a.s.

2. Důvody pro zvážení IT outsourcingu:

Důvodů, proč zvážit zajištění provozu IT oddělení formou outsourcingu, je několik. V první řadě se jedná o omezené možnosti udržovat špičkovou úroveň daného oboru z hlediska znalostí a dovedností, tj. firma není schopna současně rozvíjet všechny oblasti potřebných činností na nejvyšší možné úrovni. S tím samozřejmě souvisí, že specializovaná firma má více zkušeností a praktických poznatků, což může eliminovat vznik možných více rizik a předvídat možné problémy a tak lépe ochránit zájmy firmy. Další významným důvodem je, že oproti kmenovému zaměstnanci, který provádí činnosti spojené se správou výpočetní techniky, je k dispozici plnohodnotný zástup, a i na úrovni pozice IT manažera, tj. nemůže se stát, aby firma zůstala bez odborné IT podpory v případě, když správce onemocní, či si vybírá nárok na zotavenou.

A samozřejmě, je zde otázka i ekonomická, služby IT outsourcingu jsou v porovnání s přímými a nepřímými náklady na vedení vlastního IT oddělení nižší.

3. Hlavní požadavky klienta:

Hlavním požadavkem klienta je bezpochyby plynulé, bezchybné a spolehlivé zajištění všech provozních procesů spojených s IT technikou. Preventivní údržba a kontrola všech primárně důležitých systémů, aktualizace a zajištění zabezpečení zejména proti vnějším, ale i interním útokům. Aktivní monitoring a opatření proti hrozbám, jako je např. přístup neautorizovaných osob k síti, únik citlivých informací, vyzrazení informací, vyzrazení hesel, výpadek elektrického proudu, ztráta či přerušení podpůrných služeb, porucha vybavení, softwarové chyby, krádež, neautorizovaná instalace softwaru apod.

Důležitým požadavkem je také zajištění slabých míst, a to zejména změna výchozích hesel, likvidace datových médií bez likvidace dat, komplikované uživatelské prostředí, zabezpečení kabeláže, management kapacit, zálohování, obnova zastaralého vybavení, vybavení na přepětí v síti, vybavení na vlhko a teplo, správa hesel, kontrola a proškolení zaměstnanců, testy softwaru, směrnice pro správu uživatelských oprávnění, vedení interní dokumentace, procesy odstranění práv při ukončení pracovního poměru, ochrana mobilních zařízení.

Kromě technického zabezpečení je kladen důraz na odbornost, dostupnost, spolehlivost, komunikativnost, cílevědomost a především loajalitu technika. Bezpodmínečnou nutností je spolupráce s ostatními subjekty podílejícími se na chodu firmy, konkrétně s poskytovatelem internetové konektivity, konzultanty, programátory a systémovými techniky IS. Předávání informací interfacingu, intranetových a marketingových dat. Zajištění interakce se zaměstnanci při řešení nejen provozních chyb a problémů, ale i vývojových projektů.

4. Produkty, služby a řešení aplikovaná u klienta

Ve společnosti První Leasingová, a.s. byla vybudována kompletní infrastruktura v podobě strukturované kabeláže, včetně vybavení serverovny potřebným provozním vybavením (19" rack, UPS záložní baterie, switche, patch panely apod.). Veškeré HW zařízení je provozován formou plného outsourcingu, tj. pronájmem za pravidelný a neměnný měsíční poplatek. Poskytnuté HW zařízení obsahuje vybavení serverovny, servery, pracovní stanice, monitory, notebooky, dokovací stanice, klávesnice, myši, zálohovací zařízení a základní softwarové vybavení. Dále byl vybudován a je spravován monitorovací kamerový systém na centrále i pobočkách.

Jsou poskytovány služby outsourcingu v oblasti správy sítě, serverů, klientských stanic, notebooků, mobilních zařízení, telefonů, docházkového systému, kamerového systému a administrátorské správy tiskáren. Zajištění návrhů řešení, nákupů, implementace a optimalizace nového hardwaru a softwaru. Péče o softwarové vybavení třetích stran, úpravy a aktualizace. Zálohování dat, optimalizace ukládání dat a kapacity úložišť a zajištění

zabezpečení přístupu k datům. Zabezpečení dostupnosti záloh a plán obnovy dat v případě nestandardních událostí.

Dále je poskytována administrátorská a uživatelská podpora informačního systému. Je zajišťována aktualizace systému novými patchy, opravy chyb systému, vytváření uživatelských šablon a filtrů, koordinace nových projektů a funkcionalit, zajištění potřebných informací, konzultace s programátory, nasazení a testování správné funkce. Vytváření workflow procesů, monitorovacích procesů a výstupů pro další zpracování.

Operativně jsou, s minimální reakční dobou, poskytovány osobní zásahy, vzdálená správa a podpora pomocí vzdálených přístupů, podpora uživatelů pomocí telefonické a emailové komunikace jak na centrále společnosti, tak i na pobočkách půjčovny i autobazaru, za účelem maximální spokojenosti klienta a minimalizace doby případné nefunkčnosti.

5. Přínosy IT outsourcingu

Využitím služeb IT outsourcingu, a to již při částečném převzetí správy IS dochází nejen k významným ekonomickým úsporám na provoz interního IT oddělení, ale ke zvýšení technické zdatnosti při provádění správy IS. Dle dostupných informací, které jsou čerpány od firem podobné velikosti, dochází ke snížení výdajů na správu IS až o 50%, a to při zachování obdobných podmínek správy IS. Hlavní přínosy IT outsourcingu se dají shrnout v těchto bodech:

- průhledné a přesné plánování nákladů na údržbu a rozvoj,
- snížení celkových nákladů na ICT - náklady na management, koordinaci, odstranění skrytých nákladů,
- snížení investičních nákladů, které mohou být převedeny na náklady provozní,
- správný rozsah podpory ICT na základě flexibilních servisních smluv,
- přenesení rizik na dodavatele - především předcházení krizových situací,
- výrazně pružnější reakce na nové požadavky a zavedení nových technologií,
- dostupnost odborníků pro různé oblasti, kteří jsou neustále dostupní, není nutné udržovat jejich rozvoj,
- zjednodušení podmínek pro fúze a reorganizaci,
- udržování nejmodernější technologické platformy bez nutnosti investic,
- garantovaná kvalita a úroveň služeb,
- zjednodušení manažerské práce