



Wdrożenie nowego modelu usług wsparcia IT w złożonej strukturze decyzyjnej

Kontekst projektu

Wdrożenia rozwiązań informatycznych w przedsiębiorstwach międzynarodowych jest procesem złożonym, głównie ze względu na odmienne wymagania prawne i biznesowe poszczególnych rynków. Bardzo często też implementacje nowych narzędzi IT, ze względu na ich strategiczny charakter w zakresie bezpieczeństwa, podlegają zatwierdzeniu przez departamenty centralne holdingu. Nie inaczej było w przypadku wdrożenia



Interesujący fakt

Dwumiesięczny projekt zrealizowano bez opóźnień, choć początkowo miał on objąć tylko wdrożenie nowych narzędzi wsparcia, a skończył się zbudowaniem od zera zupełnie nowej infrastruktury sieciowej.

nowego modelu usług wsparcia IT w polskiej spółce koncernu Atalian. W toku projektu S&T współpracować musiało zarówno z przedstawicielami struktur centralnych, polskim oddziałem firmy (który zobligowany był do konsultacji swoich decyzji w obszarze IT) oraz dotychczasowym dostawcą usług informatycznych. Głównym ośrodkiem decyzyjnym była centrala koncernu, która dążyła do uproszczenia wdrażanych rozwiązań. Jednocześnie zaś spółce Atalian Poland zależało przede wszystkim na odpowiednim ich dostosowaniu do lokalnych potrzeb. Różnorodność priorytetów każdej ze stron skutkowałą częstymi zmianami początkowego zakresu projektu i w sposób naturalny przyczyniała się do zwiększenia ryzyka opóźnień w zakresie uruchomienia nowych narzędzi.

Klient

Atalian Poland to spółka międzynarodowej Grupy Atalian z siedzibą we Francji, która już od ponad 90 lat jest światowym liderem



Harmonogram projektu w liczbach

- ▶ 68 dni na stworzenie zupełnie nowych struktur helpdesku, zatrudnienie i przeszkolenie dedykowanego serwisanta,
- ▶ 33 dni na zebranie informacji o bieżącej architekturze sieci i odtworzenie jej od podstaw, przy braku kluczowych informacji,
- ▶ 3 dni na migrację, obejmującą demontaż starych urządzeń sieciowych, zbudowanie nowej infrastruktury i rozpoczęcie działalności produkcyjnej.

w dziedzinie multiserwisu (facility management). Koncern działa w 32 krajach w Europie, Ameryce Północnej, Azji i Afryce. Obsługuje ponad 32 000 klientów, a jego obroty sięgają 2,7 mld euro.

Oferta holdingu obejmuje siedem głównych linii serwisowych: zarządzanie obiektem, sprzątanie, serwis techniczny, catering, ochrona, obsługa recepcji i zarządzanie energią.

W Polsce Grupa działa na terytorium całego kraju. Firma dysponuje dwoma głównymi biurami w Krakowie i Warszawie oraz 40 mobilnymi zespołami serwisowymi, które gwarantują klientom koncernu szeroki zakres usług.

Potrzeby biznesowe

Potrzeby zdefiniowane przez firmę Atalian Poland na starcie projektu znacznie ewoluowały w toku jego trwania, co wynikało z konieczności uwzględnienia wytycznych pochodzących od innych podmiotów zaangażowanych w realizację prac. Początkowe zamówienie obejmowało uporządkowanie standardów wsparcia IT, wdrożenie nowych narzędzi wspierających ten proces (utworzenie helpdesku) oraz przeszkolenie serwisanta dedykowanego do obsługi IT w siedzibie firmy.

Stopniowo okazało się, że konieczna będzie migracja całej sieci i uruchomienie jej w nowej konfiguracji, przy jednoczesnym braku dostępu do wiedzy na temat dotychczasowych ustawień. Zmiana dostawcy usług, brak dokumentacji dla wcześniej użytkowanego rozwiązania oraz błędy konfiguracyjne wymusiły budowę nowej infrastruktury praktycznie od początku – co znacząco zmieniło zakres projektu. Dodatkowo prace komplikowała kwestia własności intelektualnej poprzedniego dostawcy usług, co niejednokrotnie uniemożliwiało uzyskanie kluczowych informacji.

Jednocześnie w związku z wygaśnięciem poprzedniej umowy utrzymaniowej, firma Atalian wymagała od S&T dotrzymania wcześniej uzgodnionego terminu i sprawnego przejścia opieki informatycznej nad użytkownikami końcowymi.

W końcowej fazie projektu realizacja zadania w deklarowanym wymusiła konieczność organizacji pracy zespołów wdrożeniowych w trybie ciągłym przez 72 godziny. Realizacja zapisów kontraktu wymagała dużej elastyczności i umiejętności szybkiego i skutecznego reagowania na niespodziewane problemy. Dzięki determinacji inżynierów S&T udało się ujednolicić standardy w zakresie administracji sprzętem IT oraz zbudować nowe struktury helpdesku dedykowane do obsługi globalnej infrastruktury.

Rozwiązanie i zastosowana technologia

W ramach projektu wdrożeniowego w firmie Atalian zaimplementowano nowe narzędzia informatyczne, m.in. system do zarządzania zgłoszeniami (zapewniający jeden punkt kontaktu dla użytkowników i przekierowujący zgłoszenia do odpowiednich podmiotów) oraz system do zdalnego zarządzania stacjami roboczymi. Rozwiązania te, oparte o technologię Microsoft, w znacznym stopniu ułatwiły zarządzanie środowiskiem użytkowników. Ponadto w połączeniu z nową generacją narzędziami sieciowymi zapewniły bezpieczniejszy dostęp do danych, a także wsparty archiwizację operacji i skróciły czas dostępu do informacji historycznych. S&T zastosowało także szereg narzędzi klasy High Availability, które pozwalają na zachowanie ciągłości wybranych usług oraz szybkie odtworzenie tych, które uległy awarii.



Uzyskane korzyści

- ▶ Poprawa jakości dostarczanych usług IT użytkownikom końcowym,
- ▶ Ułatwienie zarządzania infrastrukturą informatyczną dzięki ujednoczeniu nazewnictwa i udokumentowaniu struktur IT,
- ▶ Dostosowanie standardów administracji infrastrukturą IT do wymogów centrali grupy Atalian,
- ▶ Poprawienie bezpieczeństwa i kontroli nad uprawnieniami użytkowników dzięki przeniesieniu komputerów stacjonarnych do nowej domeny, przy jednoczesnym usystematyzowaniu jej konfiguracji,
- ▶ Skuteczniejsza obsługa zgłoszeń – monitorowanie czasów SLA, ewidencja sprzętu.

W ramach podpisanego kontraktu serwisanci S&T objęli swoją opieką ponad 400 lokalnych pracowników koncernu Atalian. S&T wspiera ich w codziennej obsłudze urządzeń, aplikacji biurowych i systemów antywirusowych. Kontrakt obejmuje także obsługę lokalnej domeny Active Directory, konfigurację lokalnych serwerów wraz z systemami operacyjnymi i kopiami zapasowymi. Ponadto S&T odpowiada także za prawidłowe ustawienia parametrów wszystkich urządzeń sieciowych. Usługi te są realizowane w kilku lokalizacjach firmy na terenie całego kraju, w czterech trybach SLA.



„S&T okazało się doświadczonym partnerem technologicznym, który sprostał wyzwaniom dynamicznego projektu. Pomimo wielu nieprzewidzianych trudności i braku dokumentacji udało się zrealizować jego cele, a także dotrzymać pierwotnego terminu realizacji. Sukces wdrożenia zagwarantowała duża elastyczność S&T w podejściu do zmieniających się wymagań technicznych. Dzięki wdrożeniu uzyskaliśmy sprawne rozwiązanie, które w pełni odpowiada na nasze potrzeby, a także podnieśliśmy jakość usług świadczonych na rzecz naszych klientów.”

Piotr DUDA
IT Manager

O firmie S&T

S&T to jeden z największych integratorów IT w Europie Środkowo-Wschodniej. Należy do międzynarodowej grupy zatrudniającej ponad 4 tys. pracowników w 25 krajach na całym świecie. W Polsce koncentruje się na implementacji technologii IT w obszarze infrastruktury sprzętowej i rozwiązań sieciowych. Firma wdraża również systemy do zarządzania przedsiębiorstwem klasy ERP, APS, MES, SCADA, BI oraz CRM. S&T świadczy także usługi z zakresu projektowania dedykowanych aplikacji biznesowych. Jako jeden z niewielu podmiotów na rynku dysponuje własną siecią 13 biur serwisowych zlokalizowanych na terenie całego kraju, gwarantujących lokalne wsparcie użytkowników w trybie 24/7.

Firma zapewnia profesjonalne wsparcie zarówno w wyborze odpowiedniej technologii, jak i optymalnej konfiguracji jej komponentów uzupełniających.



MASZ PYTANIA?
UMÓW SIĘ NA SPOTKANIE



Zapraszamy do kontaktu z przedstawicielami S&T w celu uzyskania szczegółowych informacji o projekcie. Chętnie przedstawimy naszą koncepcję i omówimy możliwości zastosowania naszego rozwiązania w Państwa przedsiębiorstwie.

Tel.: +48 22 535 95 00
zapytaniaofertowe@snt.pl

www.snt.pl