

Outsourcing provozu koncových zařízení v Telefónica O2 Czech Republic

Vývoj outsourcingu v letech 2000 až 2006

 **AutoCont**

Telefónica

O₂

- I. etapa 2000 – 2003
 - převzetí provozu koncových zařízení do outsourcingu

- II. etapa 2003 - 2004
 - změna obchodního modelu - bodový systém
 - optimalizace ceny - vzdálené provádění

- III. etapa 2004 - 2006
 - integrace s outsourcingem helpdesku a provozu serverů
 - upřesňování SLA

- IV. etapa 2006 – (2009)
 - tvrdší metriky
 - proaktivní informace uživatelů

I. etapa 2000 - 2003

- Převzetí provozu KZ do outsourcingu
 - výběrové řízení vyhrála firma Hewlett-Packard
- Technický personál IT podpory koncového uživatele v lokalitách ČTc
- praktická aplikace metodologie ITIL, implementace systému HP OV Servicedesk
- Neustálé přizpůsobování služby procesu reorganizace a centralizace ČTc
 - Dokumentace Procesů a Služeb
 - Katalogové listy
- Fixní cena (flat rate)

II. etapa 2003 - 2004

- Výběrové řízení podzim 2002
- Nabídka AutoCont CZ
 - optimalizace ceny – vzdáleného řešení
 - změna obchodního modelu – bodový systém
- Průběžné přizpůsobování služby potřebám Telefonica O2

Obchodní model

- Žádný paušál
- Základním „platidlem“ je požadavek
 - úkon na jednom zařízení
 - např. oprava PC, instalace tiskárny, profylaxe, instalace SW ...
 - požadavek zahrnuje náklady:
 - doprava, práce, případné zapůjčení náhradního zařízení
 - 1 požadavek = obvykle 1 bod
- Bodový systém
 - Nevyčerpané body nepropadají, zákazník si za ně může později objednat jiné práce
 - Přecherpané body je možné zaplatit nebo vrátit v dalších měsících

Organizace outsourcingu

- Řídící komise
 - priority a strategie
 - schvalování katalogových listů
 - schvalování vyhodnocení

- Projektové týmy
 - definice procesů a služeb
 - katalogové listy
 - řízení změn
 - řízení kvality

- Pracovní skupiny
 - výkon konkrétních činností
 - zpracování pracovních příkazů a servisních požadavků

Postřehy z implementace

- Proces implementace trval 2,5 měsíce
 - Propojení helpdesku zákazníka a AutoContu CZ – požadavky jsou předávány zcela elektronicky
 - Přímé telefonické propojení mezi Telefonica O2 CR a AutoContem CZ
- Autocont přijal celkem 40 zaměstnanců na servis cca 10 000 PC
- Zjednodušení statistik
 - Outsourcing review má nyní 2 strany na službu
- Životní cyklus zařízení
 - poměrně rozsáhlá a speciální část outsourcingu

III. etapa 2004 - 2006

- Podzim 2004 – AutoCont CZ začíná poskytovat také
 - outsourcing antivirové ochrany a desktop managementu Radia
 - outsourcing provozu NT serverů
 - outsourcing call centra helpdesku

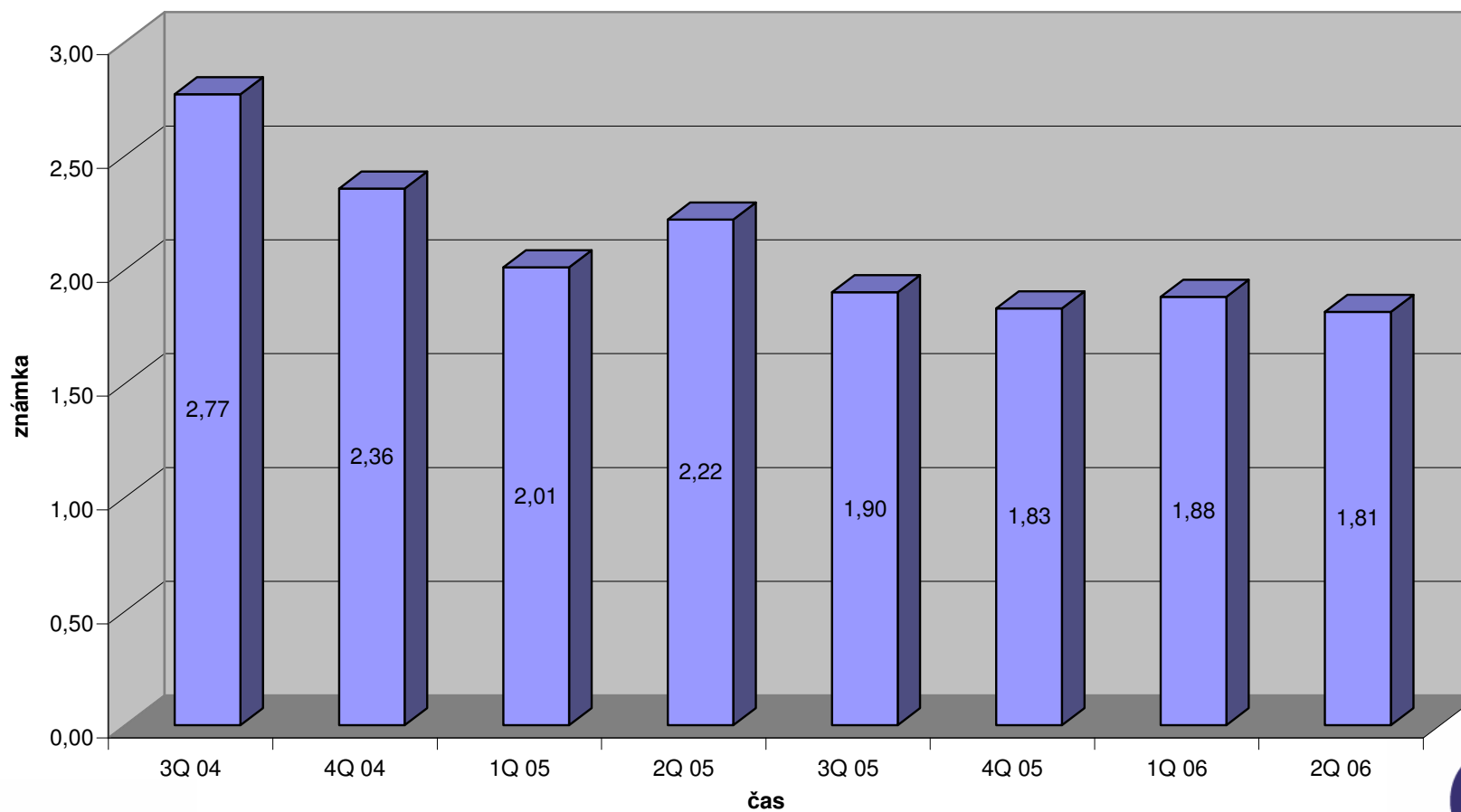
- Postupná integrace všech 3 outsourcingů (koncová zařízení + helpdesk + servery)
 - Požadavky řešitelné na úrovni helpdesku jsou přesunuty z outsourcingu KZ na helpdesk
 - parametr vlastní řešení – cíl 50% požadavků je řešeno na první úrovni bez lokálního zásahu
 - změna myšlení lidí v AutoContu i Telefonica O2 CR

- Výsledkem je snížení ceny i zvýšení zákaznické spokojenosti

IV. etapa 2006 – (2009)

- Výběrové řízení – podzim 2005
 - ≈ 20000 servisních požadavků měsíčně
 - ≈ 8000 PC
- Zvýšení integrace outsourcingu helpdesku a koncových zařízení
 - vlastní řešení – 65%
- důsledná definice SLA, tvrdší metriky
- nová metrika - oznámení času on-site zásahu uživateli do určité doby

**Vyhodnocení otázky průzkumu spokojenosti:
Jak jste spokojen/a s dobou řešení Vašich incidentů nebo požadavků?**



Děkujeme Vám za pozornost!

Jaromír Vejpustek

jaromir.vejpustek@autocont.cz

Petr Zimčík

petr.zimcik@o2.com