

# Komplexní outsourcing IT služeb a dodávky infrastruktury pro společnost KS Kolbenschmidt Czech Republic, a. s.

Společnost KS Kolbenschmidt je mezinárodně uznávaný výrobce pístů. Je součástí skupiny KSPG, významného dodavatele automotive průmyslu s celosvětovou působností. Z tohoto postavení vycházejí i přísné požadavky na řízení dodavatelských a odběratelských vztahů. IT technologie jsou proto klíčovým nástrojem pro řízení procesů v organizaci a jejich spolehlivost a funkčnost výrazně ovlivňují výkon společnosti. Zajištění bezproblémového chodu IT technologií bylo hlavním motivem hledání optimálního modelu správy a rozvoje IT, jehož výstupem bylo navázání dlouholeté spolupráce KS Kolbenschmidt a CDL SYSTEM a.s.



## ZEMĚ

Česká Republika

## ODVĚTVÍ

Strojírenství

## PROFIL ZÁKAZNÍKA

KS Kolbenschmidt Czech Republic, a. s. je významným výrobcem pístů pro zážehové a diesellové motory a kompresory. Podnik je součástí celosvětově činné společnosti KSPG AG (Rheinmetall group). KS Kolbenschmidt Czech Republic, a. s. zásobuje mezinárodní automobilové výrobce a vlastní veškeré potřebné certifikace, které jsou nezbytnou součástí činnosti v automobilovém průmyslu.

## VELIKOST SPOLEČNOSTI

750 zaměstnanců

## VÝCHOZÍ STAV

Před zahájením spolupráce KS Kolbenschmidt Czech Republic, a. s. a CDL SYSTEM a.s. byl chod IT zajišťován vlastním malým týmem IT specialistů, jehož kapacita pokrývala zejména řešení provozních problémů a komunikaci s IT mateřské společnosti. Nedostatek odborné kapacity se projevoval v prodlužování SLA parametrů incidentů hlášených na Hotline IT a řešením problémů pomocí malých a ne vždy koncepčních projektů.

## OBCHODNÍ CÍLE

V roce 2007 stál management společnosti KS Kolbenschmidt před úkolem jak zkvalitnit a zlevnit provoz IT oddělení. Hlavním cílem bylo, při zachování nebo snížení současných nákladů, zajistit navýšení výkonu a zvýšení odbornosti personálu.

Do této doby se o IT staral poměrně malý tým specialistů podporovaných několika smluvními dodavateli. Kapacita personálu postačovala pouze na řešení urgentní operativy a realizaci menších rozvojových projektů. Plnit potřebu investovat čas do náročnějších školení a strategického plánování naráželo na kapacitní možnosti týmu.



## Cílem managementu tak bylo:

- Zajištění pravidelné, spolehlivé a vysoce odborné péče o IT infrastrukturu a její uživatele;
- Zkvalitnění procesů pravidelného strategického i finančního plánování rozvoje a údržby IT;
- Realizace rozvojových projektů s pokrytím maxima obchodních potřeb firmy při zachování ekonomické přiměřenosti projektů;
- Získání vysokého know-how pracovníků v potřebném rozsahu za rozumných nákladů;
- Získání nezávislosti na poskytovateli péče o strategické IT zdroje.

## POPIS ŘEŠENÍ

Výsledkem rozhodování v oblasti provozu a rozvoje IT bylo uzavření dlouhodobé smlouvy o převzetí odpovědnosti za provoz IT oddělení společnosti mezi KS Kolbenschmidt Czech Republic, a. s. a CDL SYSTEM a.s. Specialisté CDL SYSTEM a.s. se tak již více než šest let starají o chod serverů, sítí i podporu uživatelů. Jednotlivé požadavky jsou rozděleny do kategorií dle jejich závažnosti a podepsaný kontrakt garantuje zákazníkovi jejich včasné vyřešení dle stanovených SLA. Díky dostatku zdrojů, kterými CDL SYSTEM a.s. jako outsourcer více zákazníků disponuje, je možné tyto parametry velmi pružně měnit a přizpůsobovat aktuálním potřebám KS Kolbenschmidt Czech Republic, a. s. V automobilovém průmyslu se dle situace na trhu mění např. počet směn, kdy je továrna v provozu, a to se odráží i na požadavcích směrem k IT oddělení.



## ŘEŠENÍ

V roce 2007 byla zahájena spolupráce mezi KS Kolbenschmidt Czech Republic, a. s. a CDL SYSTEM a.s. ve formě úplného outsourcingu IT služeb, kdy CDL SYSTEM a.s. během dvou týdnů plně převzala odpovědnost za:

- On-site podporu uživatelů a koncových pracovišť a provoz helpdesku;
- Vzdálenou správu serverového prostředí;
- Kooperaci s IT mateřské společnosti a jejími outsourcingy;
- Zajištění SLA pro řešení závad mimo standardní pracovní dobu;
- Konzultační činnosti k rozvoji IT systému;
- Návrh a nasazení bezpečnostních postupů a směrnic.

## HLAVNÍ PŘÍNOSY:

- Výrazné zvýšení spolehlivosti IT díky přísnému smluvnímu přenesení odpovědnosti na outsourcingera;
- Zpřísnění garantovaných SLA parametrů;
- Zkrácení doby odezvy a řešení u incidentů na helpdesku;
- Zajištění trvalé a aktuální dokumentace prostředí;
- Zvýšení a zlevnění dostupnosti vysoce kvalifikovaného personálu;
- Zlepšení řízení nákladů na provoz IT;
- Získání nezávislosti na interním personálu.

Spolupráce společností však nekončí pouze smluvním zajištěním provozu IT. CDL SYSTEM a.s. je k dispozici manažerům i pro zpracování podkladů o stavu a potřebách IT firmy a poskytuje konzultanty pro rady při plánování a realizaci rozvojových projektů. Výstupem této konzultační činnosti je pak pravidelný víceletý strategický plán IT rozvoje, který zohledňuje obchodní i technologické potřeby, finanční možnosti a požadavky IT mateřské společnosti. Tento dokument je podkladem pro přípravu finančních plánů, jelikož jeho součástí jsou i odhady nákladů na realizaci rozvojových projektů.

Vlastní rozvojové projekty jsou pak realizovány samostatně, po cenovém šetření nákupního oddělení. Díky velkému objemu spolupráce je CDL SYSTEM a.s. schopna nastavit velmi příznivé cenové podmínky na dodávky projektů, a proto spolupráce zahrnuje i realizaci mnoha rozvojových projektů, mezi které patří například:

- Virtualizace centrální serverové infrastruktury;
- Návrh a nasazení systému zálohování a obnovy dat včetně bezpečnostních směrnic;
- Revize a renovace datové sítě vč. páteřních optických tras a horizontálních rozvodů;
- Vybudování bezdrátové sítě s centrálním managementem v souladu s přísnými bezpečnostními normami korporace.

## ROLE CDL SYSTEM a.s.

CDL SYSTEM a.s. poskytuje v rámci spolupráce následující služby:

- Provoz Hotline v pracovní i mimopracovní době;
- Zajištění garancí nástupu na řešení opravy a vyřešení opravy;
- Pravidelný monitoring centrální infrastruktury;
- Administraci a optimalizaci nastavení centrální infrastruktury;
- Provoz helpdesku pro uživatele;
- Péči o koncová pracoviště a uživatele;
- Koordinaci s IT mateřské společnosti a jejími outsourcingy;
- Návrh a implementaci nových technologií;
- Přípravu podkladů pro plánování;
- Koordinaci součinnosti s dalšími dodavateli.

## PŘÍNOSY PRO ZÁKAZNÍKA

Nastartování externí spolupráce přineslo splnění úkolů, před kterými management v roce 2007 stál. Došlo k zvýšení spolehlivosti IT při zachování investiční přiměřenosti. Společnost získala i vysoce odborné know-how, které by v případě vlastního personálu znamenalo statisícové investice do školení. Neopomenutelnými přínosy jsou i získání nezávislosti na interním poskytovateli služeb a zvýšení pružnosti nastavení úrovně služeb při zachování nízkých nákladů.



CDL SYSTEM a.s., Klíšská 31, 400 01 Ústí nad Labem

Pobočky: Praha, Zlín, Bratislava

tel.: +420 475 238 111 | fax: +420 475 238 222 | e-mail: info@cdl.cz | www.cdl.cz