

Zajištění bezproblémového chodu informačních technologií ve firmě Logit, s.r.o. – RadiciGroup

Logit, s.r.o. je výrobní společnost patřící do italského koncernu RadiciGroup, konkrétně divize Fibres (umělá vlákna). Zabývá se zpracováním (skaním a následnou tepelnou fixací) PA vláken sloužících následně pro výrobu koberců. Patří mezi největší zaměstnavatele v regionu Podbořanska, kde působí již od roku 1999.

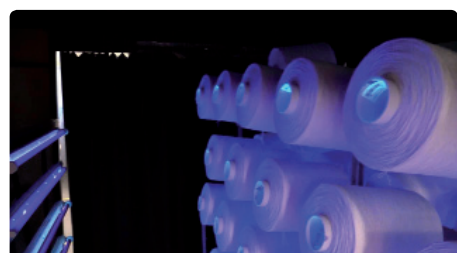
LOGIT, s.r.o.



PROFIL SPOLEČNOSTI

RadiciGroup je jedna z neaktivnějších italských chemických společností na mezinárodní úrovni. Její obchodní aktivity mají celosvětovou působnost a jsou zaměřeny na chemii, plasty, syntetická vlákna a netkané textilie. Jedna z klíčových a velmi silných stránek skupiny RadiciGroup je integrace celého řetězce výroby a následného zpracování polyamidové příze.

Skupina má pod kontrolou celý proces výroby, počínaje chemickými meziprodukty, po kyselinu adipovou a polyamid 6 a 6.6, až po technické plasty a syntetická vlákna. Výrobky skupiny RadiciGroup jsou vyváženy do celého světa a nacházejí uplatnění v celé škále různých odvětví – od oblečení, sportovních potřeb, nábytku, až po využití v automobilovém průmyslu, elektrických a elektronických spotřebních zařízeních.



SITUACE

Výrobní závod Logitu v Podbořanech musí jako součást propracovaného koncernového řetězce plnit všechny dodávky včas a v požadované kvalitě, aby byly uspokojeny požadavky velkého množství zákazníků skupiny RadiciGroup. Žádná společnost se dnes při řízení výrobních a obchodních procesů neobejde bez podpory IT technologií.



Výrobní závody menšího rozsahu (desítky, stovky uživatelů) postavené na zelené louce však obvykle řeší složité kompromisy mezi kvalitou podpory a náklady, rozsahem lokálního IT a aplikací umístěných v mateřském koncernu, místní podporou a vzdáleným helpdeskem apod.

Nejinak tomu bylo i v Logitu, kde rozsah lokálního IT není nijak velký a pro obsluhu cca 60 uživatelů slouží menší virtuální serverová farma s diskovým polem a zálohovacím systémem. Lokálně je provozována databáze SQL, souborové úložiště, tiskové služby a několik aplikací pro podporu výroby, reporting a HR služby (docházka, obědy). Uživatelé používají kombinaci koncových zařízení (PC, notebooky, telefony, čtečky, informační kiosky, apod.) s běžnými kancelářskými aplikacemi a klienty informačních systémů.

Od výstavby závodu bylo lokální IT podporováno vlastním administrátorem, který řešil základní administraci centrální infrastruktury, podporu uživatelů, plán rozvoje a komunikaci s IT oddělením mateřského koncernu.

Služby vyžadující vyšší odbornost a zajištění garantovaných SLA pro podporu centrální infrastruktury byly nakupovány externě nebo nebyly k dispozici. Po několika letech provozu nastala situace, kdy se lokální administrátor rozhodl ukončit spolupráci a bylo třeba jeho činnost nahradit.

OBCHODNÍ CÍLE

V roce 2015 tak stál před managementem úkol vyřešit několik důležitých věcí a zajistit, aby IT i jeho podpora fungovaly jako pomoc pro uživatele a ne naopak jako zátěž. Šlo zejména o:

- Zajištění odborných kapacit schopných pokrýt následující činnosti:
 - Administrace lokální serverové a síťové infrastruktury a řešení jejich problémů s garantovaným časem zásahu a opravy. Výroba probíhá na více směn, tudíž dostupnost těchto služeb musí být zajištěna pohotovostí více specialistů;
 - Vyřešení podpory uživatelů;
 - Zajištění správy koncových zařízení (počítače, mobilní zařízení, tiskárny atd.).
- Celkové zvýšení odbornosti IT podpory. Využití specializovaných pracovníků pro každou část IT.
- Nastavení kvalitní komunikace s IT specialisty v mateřském koncernu s přihlédnutím k hledání kompromisů mezi komfortem lokálních uživatelů a požadavky centrálního IT.
- Nastavení procesů pro plánování rozvoje IT s vazbou na ekonomické plánování (jasnou predikci nákladů) a požadavky na jednotnost IT v korporaci.
- Snížení zátěže managementu firmy při plánování a řízení provozu a rozvoje IT.

Základním mottem společnosti je trvale udržitelný rozvoj postavený na myšlence zodpovědného chování všech subjektů zúčastněných v procesu ekonomického chodu firmy. Společnost je držitelem certifikátů v oblasti kvality ISO 9001, systému environmentálního managementu 14001, systému hospodaření s energiemi 50001 a systému bezpečnosti práce OHSAS 18001.

Velkou pozornost věnuje Logit společenské odpovědnosti a udržitelnému rozvoji v regionu Podbořanska. Založila dobročinný fond Logit s cílem podporovat lokální sdružení a neziskové organizace a pomoci tak zlepšit kvalitu života lidí v okolí. Od roku 2015 rozdělila na podporu těchto projektů více než 200 000 Kč.



SLOVO ZÁKAZNÍKA:

MARTIN CHLUP

S firmou CDL SYSTEM a.s. spolupracujeme již mnoho let. Nejprve jako s dodavatelem některých odborných služeb v oblasti ICT a dodavatelem částí HW, následně jako s externím dodavatelem zajišťujícím pro nás komplexní outsourcing ICT služeb. Rozhodnutí o outsourcingu ICT služeb nebylo jednoduché. S odstupem času však mohu potvrdit, že přínosy tohoto řešení převážily nad riziky a mohu zodpovědně říci, že toto rozhodnutí bylo správné. Úroveň služeb poskytovaných firmou CDL SYSTEM a.s. je na velmi vysoké úrovni a rozhodně ji mohu doporučit.

KAM DÁL

V době zpracování studie je většina základních potřeb vyřešena, procesy jsou nastaveny a IT funguje. V rámci standardní spolupráce se plánují postupné úpravy technologií. Například modernizace zálohování nebo možnosti zajištění redundantního chodu centrálních serverů. Vznikají i nové uživatelské požadavky, na které je schopen poskytovatel outsourcingu reagovat a pomoci s řešením; jako příklad může sloužit připravovaná modernizace intranetu s reportingem ekonomických a výrobních dat.

ŘEŠENÍ

Po zvážení všech možností zajištění podpory byla zvolena varianta rozšíření spolupráce se společností CDL SYSTEM a.s., která do té doby zajišťovala odborné a SLA služby, na plný outsourcing podpory IT.

Přechod na podporu a správu IT externím poskytovatelem byl rozdělen na dvě části. V rámci přechodu byla zpracována studie posuzující aktuální stav IT ve vztahu k existujícím business požadavkům a plán vyřešení nedostatků. Výstupem byl projekt modernizace centrálního IT, a výstupy studie slouží jako podklad pro strategické plánování IT v dalším období.

Byly nově nastaveny procesy péče o jednotlivé části IT a pro podporu uživatelů byl zaveden helpdeskový systém, kde jsou evidovány veškeré činnosti související s IT. Jednotlivé procesy jsou nastaveny s přihlédnutím k SLA parametrům, které garantuje outsourcingová smlouva. Jsou tedy jasně definovány reakční doby a stanoveny sankce za případné nedodržení podmínek.

PŘÍNOSY

Výsledkem zavedení nového modelu péče o IT je fungující systém, který přináší Logitu tyto jistoty:

- Garance řešení případných potíží s IT, na rozdíl od vlastních zaměstnanců právně vymahatelná;
- Jasný přehled nad náklady na péči o IT. Nyní je dostupný přehled výkonů, a tím možnost analýzy, kde vzniká nejvíce požadavků a tím nákladů;
- Dostupnost vysoké odbornosti pracovníků. Jeden IT pracovník nikdy nemá šanci zvládnout komplexně tak složitou problematiku jakou IT je. Poskytovatel služeb využívá pro různé technologie specializované pracovníky a tím je k dispozici;
- Zastupitelnost personálu. Kritické systémy jsou pokryty 7 dní v týdnu od 6.00 do 22.00 hodin, všechny služby jsou na rozdíl od vlastního administrátora poskytovány bez vlivu dovolených, nemocenské a účasti na školeních;
- Snadnější plánování a odborná příprava rozvoje. Součástí spolupráce je poskytování pravidelných odborných doporučení a podpora přípravy plánu investic na další období. Vstupy jsou připravovány s větší odborností a s lepším přehledem o vývoji IT odvětví. Došlo též k výrazné úspoře času managementu, který se dříve na těchto činnostech (hledání a odborné posuzování řešení) intenzivně podílel;
- Zlepšení komunikace s centrálním IT mateřské společnosti. Díky hlubší odbornosti specialistů poskytující péči o jednotlivé systémy se zlepšila komunikace s centrálním IT a společné zásahy probíhají rychleji a hladce. Zároveň je k dispozici lepší odborná argumentace při schvalování některých lokálně nasazovaných řešení.



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