

Synergický outsourcing péče o Microsoft prostředí, cesta k fungující back-office infrastruktúře ve společnosti Globus ČR, k.s.

Společnost Globus ČR, k.s. provozuje v České republice síť 15 hypermarketů a tří samostatných Baumarktů. Její prodejní strategie je zaměřena na kvalitní zboží a poskytování vysoce kvalitních prodejních služeb. Řízení prodejních procesů v mnoha velkých obchodech přináší vysoké nároky na kvalitní zajištění chodu informačních systémů a technologií.



ZEMĚ

Česká republika

ODVĚTVÍ

Maloobchod

PROFIL ZÁKAZNÍKA

Společnost Globus ČR v České republice v současné době provozuje 15 hypermarketů a tři samostatné Baumarkty. Na český trh vstoupil holding Globus v roce 1991 založením společnosti Globus Praha s.r.o. První český hypermarket byl otevřen 4. listopadu 1996 v Brně-Ivanovicích. Tržní podíl Globusu na českém trhu rychloobrátkového zboží se pohybuje na úrovni 4,2 procenta. Globus je tak devátým největším obchodníkem v České republice. Hypermarkety disponují kompletní vlastní výrobou v řeznictví, úplnou pekárenskou produkcí včetně cukrářství a vlastními restauracemi. Zákazníkům jsou k dispozici také čerpací stanice. Globus ČR je držitelem ocenění Obchodník roku 2012 v kategorii „Prodejce potravin“.

VELIKOST SPOLEČNOSTI

6500 zaměstnanců

VÝCHOZÍ STAV

K zahájení spolupráce obou společností vedla potřeba rychle a odborně řešit některé technické problémy v IT infrastruktuře. Úvodní konzultační činnost se rozšířila do podoby dlouhodobé smlouvy o částečném outsourcingu IT služeb, která zajišťuje kapacity pro řešení složitějších problémů, zastupitelnost vlastního personálu a konzultace k optimalizaci a rozvoji prostředí. Postupně byly do čerpaných služeb doplněny i konzultace k aplikacím a vývoj pro platformu MS SharePoint.

OBCHODNÍ CÍLE

Spolupráce společnosti Globus ČR, k.s. se společností CDL SYSTEM a.s. byla zahájena v letech 2001–2002, kdy na základě doporučení společnosti Microsoft začali certifikovaní specialisté CDL SYSTEM a.s. řešit provozní problémy infrastruktury na základě dílčích objednávek. V průběhu roku 2002 došel IT



management společnosti Globus k závěru, že je výhodné a bezpečné mít k dispozici (pod garancí pevně stanovených SLA) pomoc odborníků se specializací a hlubokými zkušenostmi s jednotlivými subsystémy prostředí. Zajistit takovou odbornost, a navíc zastupitelnou, bylo v rámci jednoho IT oddělení problematické a zejména neúměrně nákladné. Bylo rozhodnuto o uzavření servisní smlouvy mezi společností GLOBUS, k.s. a CDL SYSTEM a.s., a to s následujícími cíli:

- Zajištění dostupnosti odborníků pro řešení provozních problémů v pracovní době hypermarketů (tedy i mimo pracovní dobu administrativních pracovníků společnosti).
- Zajištění pravidelného dohledu nad prostředím s cílem předcházet výpadkům a dalším funkčním omezením provozu.
- Získání odborné pomoci pro realizaci rozvojových projektů.
- Získání vysokého know-how pracovníků za rozumných nákladů.
- Zkvalitnění přípravy podkladů pravidelného strategického i finančního plánování rozvoje a údržby IT, zejména pak v oblasti optimalizace licencování klíčových softwarových součástí IT.

POPIS ŘEŠENÍ

Spolupráce obou společností probíhá na základě smlouvy o částečném outsourcingu IT služeb, podle které dodává CDL SYSTEM a.s. své specialisty pro řešení závažných problémů v back-office infrastruktúře, která je z velké části budována na platformě společnosti Microsoft. Proto se pokrytí služeb týká zejména oblastí MS Windows Server (např. nastavení adresářových služeb, centrálních politik apod.), poštovního systému MS Exchange nebo produktů pro ochranu rozhraní sítě (McAfee Firewall Enterprise).

Běžící smlouva garantuje společnosti Globus, k.s. dostupnost potřebných odborníků v době, kdy je to nejvíce potřeba (v hlavní otevírací době hypermarketů) a též jejich odezvu do stanovené doby. Spolupráce však není pouze reaktivní při řešení problémů, ale probíhá i strategická spolupráce na rozvoji a úpravách prostředí.



ŘEŠENÍ

Služby

- Synergický outsourcing.
- Zajištění garancí SLA pro podporu kritických systémů.
- Monitoring infrastruktury.
- Odborné poradenství.
- Licenční poradenství.

Podporované prostředí

- Komplexní Microsoft Prostředí:
 - MS Windows Server;
 - MS Exchange Server;
 - MS SQL Server;
 - MS SharePoint;
 - MS Lync;
 - MS System Center aplikace;
 - MS desktopové OS a aplikace;
 - MS Office 365.
- Virtualizace VMware,
- Zálohování CA,
- a další systémy a aplikace.

Do poskytovaných služeb tak patří pravidelné kontrolní schůzky zaměřené na optimalizaci prostředí, stejně jako konzultační činnost specialistů CDL SYSTEM a.s. v rámci realizace mezinárodních integračních projektů, na kterých se česká část společnosti Globus podílí s mateřským koncernem v Německu, případně s ruskou částí společnosti. Konzultace pokrývají nejen operativní technické řízení prostředí, ale i rady pro rozvoj a plánování rozšíření prostředí a služeb. V neposlední řadě sem patří i licenční poradenství.

Důležitou součástí poskytovaných služeb je pravidelný on-line monitoring prostředí, který je prováděn pomocí nástroje Microsoft System Center Operations Manager, jehož konzoli sdílí pracovníci IT Globusu, k.s. s hotline společnosti CDL SYSTEM a.s.. Varování o potencionálních problémech jsou tak automaticky a často s předstihem před vlastní závadou doručena specialistům CDL SYSTEM a.s., kteří mohou včas zasáhnout.

Tak jako se dlouhodobě rozvíjí a modernizuje IT společnosti Globus, k.s., musí čas od času projít revizí také rozsah spolupráce v rámci částečného outsourcingu. Od této poslední revize je součástí podpory i interní portál na platformě Microsoft SharePoint. V této oblasti se spolupráce neomezuje pouze na systémovou podporu vlastní technologie SharePoint, ale patří sem i poskytování kapacity vývojářů pro přípravu nových aplikací a procesních workflow.

ROLE CDL SYSTEM a.s.

- Provoz hotline v pracovní i mimopracovní době.
- Zajištění garancí nástupu na řešení opravy a vyřešení opravy.
- Pravidelný monitoring centrální infrastruktury Microsoft pomocí MS SCOM.
- Administrace a optimalizace nastavení centrální infrastruktury.
- Podpora a vývoj pro portál MS SharePoint a provozované aplikace.
- Konzultace k rozvoji, návrh a implementace nových technologií, licenční poradenství.
- Příprava podkladů pro plánování.
- Koordinace součinnosti s dalšími dodavateli.

PŘÍNOSY PRO ZÁKAZNÍKA

Nastartování externí spolupráce přineslo splnění očekávání, která management v roce 2002 měl. Došlo ke zvýšení spolehlivosti IT při zachování rozumných nákladů. Kapacity, nakupované pomocí outsourcingu, řeší zastupitelnost v rámci interního IT a případné nefunkčnosti jsou odstraňovány rychleji. Společnost Globus, k.s. se díky spolupráci průběžně dostává i k vysoce odbornému know-how, které by v případě vlastního personálu znamenalo statisícové investice do školení. Spolupráce trvá již více než 14 let a za tuto dobu se postupně rozšiřuje. Nejnovější oblastí, na které obě strany začaly spolupracovat, je postupná implementace cloudových služeb do základní infrastruktury.



CDL SYSTEM a.s., Klášská 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