



Odborná podpora

Odborná podpora představuje možnost okamžitého využití vysoce odborných znalostí specialistů a dlouholetou praxí ověřeného know-how ANECT a.s. v různých oblastech ICT.

Odborná podpora

Ochrana a optimalizace investic – otestováním nových technologií na prototypovém modelu a možnostech simulace produkčního prostředí zákazníka.

Jak lze krátce charakterizovat službu?

Odborná podpora představuje vysoce profesionální služby odborných specialistů společnosti ANECT a.s. poskytované za fixní cenu v garantovaných časech. Služby odborné podpory jsou zajišťovány odbornými týmy certifikovaných specialistů.

Odborná podpora představuje pro zákazníka možnost okamžitého využití vysoce odborných znalostí specialistů a dlouholetou praxí ověřeného know-how ANECT a.s. v různých oblastech ICT. Prostřednictvím služby odborné podpory mohou zákazníci řešit složité problémy v mnoha oblastech provozu informačních a komunikačních systémů (routing, switching, Microsoft, Symantec, IP Telefonie, oblasti bezpečnosti, operačních systémů, systémových služeb a aplikací), pro jejichž řešení nemají vlastní zdroje nebo znalosti. Tento přístup umožňuje zákazníkovi podstatným způsobem snižovat náklady na zajištění provozu informačního a komunikačního systému, případně ověřovat možnosti nasazení zamýšlených technologií do svého ICT prostředí.

Základní stavební kameny služby

Služby odborné podpory se opírají jednak o efektivní využití informací ze ServiceDesku a elektronické provozní dokumentace, jednak o nejmodernější technologie a závěry odborných studií. ANECT a.s. při

poskytování služeb využívá informace z vlastní znalostní báze řešení obdobných požadavků, jakož i odbornou literaturu a následně aplikuje i své nejlepší zkušenosti z oboru. ANECT a.s. je schopen podporovat zákazníky při řešení všech problémů – od těch nejjednodušších až po komplexní a složité situace.

Náplní služeb je:

- Poskytnutí telefonické, písemné či místní podpory zákazníkům při předcházení a řešení problému v provozu IS, vyřízení požadavků na změnu konfigurace nebo odborné konzultace týkající se provozu IS
- Předání informací o bezpečnostních rizicích
- Provedení provozních auditů
- Zpracování zpráv o výkonnostních a kvalitativních parametrech sítě zákazníka

Veškeré činnosti spojené s prováděním odborné podpory jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a.s. Všechny požadavky zákazníků a jejich řešení jsou evidovány a jsou kdykoli přístupné prostřednictvím aplikace ServiceDesk. Zákazníci tak získávají naprostou kontrolu nad servisními zásahy.

Proč je společnost ANECT a.s. tím vhodným poskytovatelem?

Služby technické podpory umožňují zákazníkům přesunout pozornost z řešení problémů na rozvoj informačních a ko-

munikačních systémů a efektivní řízení a kontrolu nákladů na jejich provoz.

Služba zahrnuje:

- Profesionální týmy specializované na určité skupiny technologií
- Rozsáhlé zkušenosti s řešením technických problémů u řady zákazníků
- Schopnost komplexního pohledu napříč řadou technologií při řešení odborné podpory
- Využívání specializovaných projektantů a konzultantů při složitých požadavcích
- Využití specializovaného nástroje (např. pro měření výkonnostních a kvalitativních parametrů sítí) s širokými možnostmi, který je v dané oblasti standardem
- Kvalitní výstup


Obdobnými nástroji zpravidla konkurence nedisponuje.

V jakých formách lze službu realizovat?

- Odborná podpora je nabízena formou měsíčního paušálního poplatku ve formě předplacených hodin odborné podpory
- Další možná forma prodeje odborné podpory je stanovení hodinové sazby a fakturace na základě skutečně poskytnutých výkonů (hodin) odborné podpory

Jaké jsou hlavní přínosy služby?

- Okamžitý přístup k know-how, s garantovanými lhůtami reakcí



na požadavky při řešení složitých problémů souvisejících s provozem ICT, které se mohou dotknout řady technologií, pro něž zákazník nemá vlastní specialisty

- Snížení nákladů – zákazník nemusí vynakládat finanční prostředky na budování a rozvoj znalostí vlastního týmu kvalifikovaných specialistů pro celé spektrum používaných technologií

- Ochrana a optimalizace investic – otestováním nových technologií na prototypovém modelu a možností simulace produkčního prostředí zákazníka při hledání úzkých míst v jeho infrastruktuře lze dosáhnout eliminace rizika neúčelně vynaložených finančních zdrojů při nasazení nových technologií a ochránit již vynaložené investice do IT prostředí

ANECT a.s. je dodavatelem inovativních řešení postavených na integrované ICT infrastruktuře. Odpovědi na Vaše otázky k této službě jsme připraveni poskytnout prostřednictvím našich Account Managerů na telefonním čísle +420 271 100 100 a na e-mailu: anect@anect.com. Pojdme řešit problematiku služeb provozu spolu!

O společnosti ANECT a.s.

Jsmo předním dodavatelem profesionálních řešení z oblasti informačních a komunikačních technologií. Od svého vzniku se orientujeme na komplexní dodávky v oblasti komunikačních systémů a výstavby počítačových sítí pro středně velké a velké zákazníky.

Nabízíme zkušený tým profesionálů, který zhodnotí Vaše investice v ICT, a to formou identifikace a optimalizace té části komunikačních a informačních technologií, která významně podporuje Vaši podnikatelskou činnost či vizi strategického rozvoje.

Prostřednictvím široké nabídky portfolia produktů a služeb jsme schopni zaručit vždy takové řešení, které přináší užitek Vám i Vaším zákazníkům. Naše nabídka zahrnuje produkty a služby v oblasti řízení ICT, auditů a konzultací, datových center, voice-video-messaging, ICT infrastruktury, řízení provozu ICT a také v oblasti bezpečnosti a integrace business procesů.

Vysokou kvalitu realizační fáze zákaznických projektů zajišťujeme prostřednictvím ověřených metodik projektového řízení. Konkurenční výhodu stavíme na dodávkách inovativních řešení postavených na integrované ICT infrastruktuře.

Zákazníci

Věříme, že náš podnikatelský úspěch je neoddělitelně spjat s úspěchy našich zákazníků. Obsluhujeme zákazníky v celém regionu střední Evropy. Realizujeme svá řešení u zákazníků ve veřejném sektoru, sektoru finančních a telekomunikačních služeb, u významných společností síťového odvětví, výrobního průmyslu, médií a služeb.

K zákazníkům firmy ANECT a.s. mimo jiné patří např. společnosti:

Allianz pojišťovna, a.s.
AVG Technologies CZ, s.r.o.
Česká televize
Česká správa sociálního zabezpečení
Česká pojišťovna a.s.
Česká spořitelna, a.s.
ČEZ, a. s.
DHL Information Services (Europe) s.r.o.
GTS NOVERA s.r.o.
PPF/Home Credit Group
KIA Motors Slovakia s.r.o.
Komerční banka, a.s.
Kooperativa pojišťovna, a.s.
Ministerstvo financí ČR

Ministerstvo kultury ČR
Ministerstvo obrany ČR
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Ministerstvo zemědělství ČR
Národní banka Slovenska
Národní památkový ústav
Raiffeisenbank a.s.
T-Mobile Slovensko, a.s.
Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových
Volksbank CZ, a.s.
a mnoho dalších

Spokojenost zákazníka je pro nás synonymem kvality odvedené práce. Spokojenost zákazníka systematicky měříme, vyhodnocujeme a reagujeme na jeho podněty.

Partneři

Abychom našim zákazníkům mohli nabídnout kvalitní a komplexní služby, vybíráme si spolehlivé obchodní partnery. Společnost ANECT a.s. získala nejvyšší statuty certifikací u největších světových firem.

ANECT je Cisco Gold Partner, Microsoft Gold Partner, CheckPoint Gold Partner, Symantec Platinum Partner, Sun Associate Partner, Citrix Silver Partner, CA Value Added Reseller Premier, AudioCodes Channel Partner, 2Ring Advanced TAS Partner, Hewlett-Packard Preferred Partner, VMware VIP Enterprise Partner, Trend Micro Affinity plus Partner a IBM Advanced Partner.

Mise společnosti

Díky sledování perspektivních technologií a nosných trendů, vysoké odborné kvalifikaci pracovníků a zkušenostem získaným dlouholetým působením na trhu dosahujeme unikátního propojení ICT s podnikáním zákazníka. Jsme schopni porozumět prostředí zákazníka a integrovat navržená řešení do stávající různorodé infrastruktury. Zakládáme si na kvalitě naší práce, a tím získáváme důvěru našich zákazníků. Budujeme dlouhodobé vztahy a námi dodaná řešení provozně podporujeme a rozvíjíme.

Na trhu působí společnost od roku 1993, v současné době má víc než 200 zaměstnanců. Své kanceláře má v Praze, Brně, Plzni a Bratislavě.

Naše vize

„ANECT a.s. je na středoevropském trhu preferovaným dodavatelem inovativních řešení postavených na integrované ICT infrastruktuře. Tato řešení přispívají ke zvýšení konkurenceschopnosti zákazníků, přičemž jsou určena především pro velké organizace, jejichž míra úspěchu závisí na způsobu a intenzitě využívání informačních a komunikačních technologií.“