



Servis

Zvyšování dostupnosti služeb poskytovaných komunikační a systémovou infrastrukturou garantuje zákazníkovi jistotu dostupnosti informací.

Servis

Zvýšení transparentnosti prostředí – dohody o poskytované úrovni služeb společně s informacemi o provedených servisních zásazích umožňují nejen naprostou kontrolu a informovanost o řešení závady, ale současně poskytují informace pro optimální plánování investic do ICT.

Jak lze krátce charakterizovat službu?

Náplní služby „Servis“ je uvedení informačního a komunikačního systému zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných lhůtách. Zákazník tak získává okamžitou pomoc při řešení náhlé závady v jeho informačních a komunikačních systémech. V libovolnou denní či noční dobu, v režimu 7×24×365, je zákazníkům dostupná dostatečná podpůrná kapacita (lidí, znalostí, zkušeností a náhradních dílů) potřebná k vyřešení závady nebo problému v jeho ICT prostředí. Službu poskytujeme na celém území ČR a SR, v garantovaných SLA.

Služba „Servis“ je zajišťována specializovanými týmy odborníků s nejvyššími certifikacemi, kteří drží nepřetržitou servisní pohotovost (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu) pro několik technologických oblastí souběžně, čímž se tato služba v pojetí ANECT a.s. odlišuje od většiny konkurenčních firem poskytujících obdobné služby.

Služba dále zahrnuje přístup zákazníka k nástroji pro hlášení závad (ServiceDesk) a opravu/výměnu vadného HW nebo SW v místě u zákazníka, popřípadě vzdáleným přístupem. Součástí služby je i poskytování náhradních dílů z vlastních servisních skladů, tyto sklady jsou dislokovány v Praze, Brně a Bratislavě.

Tento produkt je nabízen v řadě rozličných režimů, kterými se ANECT a.s. snaží vyjít vstříc specifickým potřebám zákazníků. Služba „Servisu“ je v závislosti na požadavcích zákazníků poskytována v několika smluvně garantovaných časech (SLA – Service Level Agreement).

Typickým režimem služby „Servisu“ je například služba s garantovanou dobou odstranění závady do 4 hodin: do 4 hod. 7×24 = servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku do 1 hodiny a odstranit závadu do 4 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.

Služba pokrývá následující oblasti:

- Servis komunikační infrastruktury (switching, routing, wifi, IP Telefonie, Videokonference)
- Servis systémové infrastruktury (služby sítě, firewally, antiviry, antispam, e-mailové služby, operační systémy, zálohování, IP call centra)

Základní stavební kameny služby

Servisní zásahy jsou podle povahy závady prováděny v lokalitách zákazníka nebo prostřednictvím vzdálené-

ho přístupu. Pracovníci ANECT a.s., kteří drží servisní pohotovost a provádějí servisní zásahy (řešitelé), jsou specialisté na řešení provozních závad, přičemž jsou držiteli řady odborných certifikací. Pro každou z uvedených oblastí služeb máme vlastní servisní tým odborníků.

Jde o následující oblasti:


- Switching a routing
- Call Centra a SoftSwitche
- Služby nad OS UNIX
- Služby nad OS Microsoft
- Bezpečnostní řešení
- Správa a Management IS

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

Služba „Servis“ je zajišťována specializovanými týmy odborníků s nejvyššími certifikacemi, kteří drží nepřetržitou servisní pohotovost (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu) pro několik technologických oblastí souběžně, čímž se tato služba v pojetí ANECT a.s. odlišuje od většiny konkurenčních firem poskytujících obdobné služby.

V jakých formách lze službu realizovat?

- Služba poskytovaná 5×8 nebo 7×24, variantně v režimech



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. Pojďme řešit problematiku služeb provozu spolu!

SLA – 2 h, 4 h, 6 h, 8 h, 24 h
a Next Business Day

Jaké jsou hlavní přínosy služby pro klienta?

- Garantované lhůty pro odstranění závad přispívají ke zvyšování dostupnosti služeb poskytovaných komunikační a systémovou infrastrukturou, poskytují zákazníkovi jistotu dostupnosti informací ulože-

ných v jeho informačních systémech, a tak se může plně věnovat svému hlavnímu byznysu

- Odborně provedené servisní zásahy umožňují předcházet déle trvajícím poruchovým stavům, které mohou vzniknout při HW nebo SW závadě, a tím chránit investice zákazníka

- Zvýšení transparentnosti prostředí – dohody o poskytované úrovni služeb společně s informacemi o provedených servisních zásazích (on-line reporty v ServiceDesku) umožňují nejen naprostou kontrolu a informovanost o řešení závady,

ale současně poskytují informace pro optimální plánování investic do ICT

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.“