



Správa ICT

Služba umožňuje účelně předcházet poruchovým stavům a přenést veškeré starosti o informační a komunikační systémy a procesy s tím související na vysoce kvalifikovaný tým odborníků s nejvyššími certifikacemi v různých oblastech ICT.

Správa ICT

Klient nemusí „odebírat“ všechny součásti služby, vybere si jen ty, které opravdu potřebuje.

Jak lze krátce charakterizovat službu?

„Správa ICT“ je pravidelná řízená činnost spočívající jednak v předcházení poruchovým incidentům a jednak v řešení každodenních požadavků souvisejících s běžným provozem informačních a komunikačních technologií zákazníka ve smluvně stanovených lhůtách.

Služby správy ICT představují pro zákazníka řešení požadavků souvisejících s běžným provozem jeho ICT v garantovaných lhůtách a kvalitě. Zákazníkovi tyto služby umožňují účelně předcházet poruchovým stavům a přenést veškeré starosti o svůj informační a komunikační systém a procesy s tím související na vysoce kvalifikovaný tým ANECT a.s., který je tvořen odborníky s nejvyššími certifikacemi v různých oblastech ICT.

Prostřednictvím těchto služeb zákazník získává profesionální přístup ke správě ICT, jenž je založen na dlouholetou praxí ověřených postupech a metodách (ITIL, COBIT, ISO20K). Služby Správy ICT může zákazník využít 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, což

je předpoklad vysoké dostupnosti služeb poskytovaných ICT prostředím. Zákazník se tak může plně věnovat hlavnímu účelu svého podnikání.

Správa ICT je vysoce variabilní a flexibilní produkt umožňující zákazníkovi vybrat si pouze a jen ty služby, které opravdu potřebuje.

Základními stavebními kameny služby jsou:

- Správa ICT a bezpečnostních systémů
- Optimalizace provozu serverů
- Aplikace bezpečnostních oprav
- Zajištění výkonu provozních procesů (Incident, Problem, Change, Configuration management, ServiceDesk)
- Správa pracovních stanic a IT zařízení (tiskárny, telefony, faxy)
- Elektronická provozní dokumentace
- Instalace HW a SW
- Profylaxe
- Personalizovaný přístup (PNP)
- Školení
- Pronájem IT zařízení a SW
- Reporting poskytování technické podpory

- Maintenance (podpora výrobců HW a SW)

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

Služba pokrývá jak základní úkony spojené s rutinním provozem ICT zákazníka (např. správa pracovních stanic, zakládání a rušení uživatelských účtů, mailboxů, nastavování oprávnění, správa operačních systémů serverů, správa databází), tak odborné činnosti např. při správě IDS/IPS systémů nebo plné zajištění výkonu provozních procesů (Incident, Problem, Change, Configuration, Release, Service Level Management, ServiceDesk).

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

ANECT a.s. je dodavatelem inovativních řešení postavených na integrované ICT připraveni poskytnout prostřednictvím našich Account Managerů na telefonním Pojďme řešit problematiku služeb provozu spolu!

Základem pro poskytování služby jsou:

- Propracované a léty ověřené pracovní postupy kompatibilní s procesy ITIL, COBIT, ISO20K
- Profesionální servisní skupiny specializované na určené skupiny technologií, které drží souběžnou servisní pohotovost 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu – tyto servisní skupiny jsou schopny poskytovat nejen servisní služby, ale i služby související se správou ICT
- Variabilita řešení – ANECT a.s. je schopen přizpůsobit produkt přesně potřebám zákazníka. Zákazník není nucen odebírat všechny součásti produktu, ale vybere si jen ty, které opravdu potřebuje (např. správu informačních systémů a provozní dokumentaci. Naopak není nucen platit např. za profylaxi a školení, pokud o tyto služby nemá zájem)
- Široký záběr technologických oblastí, v nichž je ANECT a.s. schopen poskytovat tuto službu/produkt – Microsoft, Symantec, CheckPoint, CISCO, IPT, IPCC, Videokonference atd.
- Fungující systém pro hlášení požadavků ServiceDesk 7×24 trvalá fyzická přítomnost pracovníka pro příjem požadavků zákazníků 7×24

V jakých formách lze službu realizovat?

Služba je poskytovaná v režimech od 5×8 po 7×24.

Jaké jsou hlavní přínosy služby?

- Je velmi nákladné udržovat vlastní tým specialistů na veškeré provozované technologie a vynakládat značné finanční prostředky do jejich dalšího vzdělávání. Správa ICT umožňuje přenést část těchto nákladů (v případě outsourcingu veškeré náklady) na externího dodavatele, který je z důvodu sdílení zdrojů schopný poskytovat tyto služby levněji než interní tým
- Odborně prováděná správa ICT umožňuje předcházet poruchovým stavům a snižovat tím další náklady na servisní zásahy
- Zvýšení spolehlivosti a dostupnosti – pravidelná odborná péče o komunikační a systémovou infrastrukturu spolu s garantovanými lhůtami řešení požadavků přispívají ke zvyšování spolehlivosti a dostupnosti služeb poskytovaných tímto prostředím, poskytují zákazníkovi jistotu dostupnosti informací uložených v jeho informačních systémech a ten se tak může plně věnovat svému hlavnímu byznysu
- Přístup k know-how a zvýšení transparentnosti prostředí – ANECT a.s. poskytuje služby správy ICT podle propracovaných, léty a praxí prověřených, pracovních postupů a metodik kompatibilních s procesy ITIL, COBIT a ISO20K. Zákazník ve službě Správa ICT získává nejen znalosti odborníků ANECT a.s. v jednotlivých technologických oblastech, ale i znalosti v procesech řízení provozu IT (Incident Management, Problem Management, Change Management)
- Informace o činnostech prováděných v rámci správy

ICT společně s dohodami o poskytované úrovni služeb (SLA) přispívají ke zvýšení transparentnosti tohoto prostředí a umožňují vyhodnocovat, optimalizovat a plánovat investice do ICT

Službu je možné přizpůsobit „na míru“ potřebám zákazníka:

- Zákazník nemusí „odebírat“ všechny součásti služby, vybere si jen ty, které opravdu potřebuje
- Velký výběr SLA (garantované doby zahájení řešení požadavku v řádu jednotek hodin)
- Rozmanitý výběr režimů poskytování služeb od 5×8 po 7×24
- Možnost přidělení pracovníka nadstandardní péče výhradně pro potřeby velkých zákazníků
- Přizpůsobení potřebám zákazníka s ohledem na vlastnictví infrastruktury
- Služba je nabízena v řadě režimů. Běžně je garantována doba zásahu a zajištěn nepřetržitý provoz dispečinku technické podpory ANECT a.s.

infrastruktury. Odpovědi na Vaše otázky k této službě jsme číslo +420 271 100 100 a na e-mailu: anect@anect.com.

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.“