

Popis činnosti zákazníka

Protektory Praha se zabývají výrobou a prodejem protektorovaných pneumatik. Ročně vyrobí 80tis. protektorů a v továrně pracuje 22 pracovníků. Výpočetní technika je zde používána zejména pro administrativu, účetnictví a zpracování prodeje. Firma provozuje vlastní e-shop a používá aktivně několik různě zaměřených databází. Některé z nich jsou veřejně distribuované produkty, jiné jsou vlastní. Protektory Praha nemají vlastní specializované pracovníky nebo obdobné zdroje zajišťující provoz a rozvoj IT.



Vstupní parametry

Technika spravovaná itpodpora.cz sestává z PC na platformě MS Windows XP a MS DOS a z periferních zařízení. Připojení k internetu je realizováno technologií ADSL a je sdílené ve wifi síti. Problematicky byl v Protektorech Praha vnímán celkový stav technického zázemí a nedostatečná kvalita služeb správy a podpory. Významná část zařízení a dokonce i některá implementovaná řešení byla nefunkční nebo nespolehlivá. Vedení firmy ztrácelo důvěru ve smysl investic do dalšího vybavení a ve schopnost správce vyřešit aktuální problémy bez nepřiměřených požadavků na rozpočet.

Kategorie: Výrobní podnik

Obor: Gumárenství

Velikost: <25 zaměstnanců

Michal Stárek, obchodní ředitel Protektorů Praha k tomu říká: „Dříve jsme utráceli peníze za řešení, které mělo neustále mnoho chyb a nikdy zcela nefungovalo. Pak jsme stále znovu seděli hodiny na schůzkách, kde se tyto problémy znovu a znovu rozebírali.“

Cíle a realizace řešení

Úkolem týmu itpodpora.cz bylo najít a rychle zprovoznit levné a velmi jednoduché technické řešení. Přitom byl kladen důraz na spolehlivost řešení a jeho elementární technickou jednoduchost. Na úrovni stanic s účetní a ekonomickou agendou jsme navíc definovali nadstandardní požadavky na zabezpečení dat a přístupu k datům i k samotné stanici.

itpodpora.cz vytvořila v Protektorech Praha jednoduchý systém pravidelných a velmi častých záloh neklíčovějších pracovních dat. Ta jsou s ostatními daty na měsíční bázi dále ukládána a archivována na nezávislé zabezpečené médium. Klíčová data jsou výsledně držena na třech fyzicky nezávislých místech. Datové toky a některá úložiště dat jsou z důvodu bezpečnosti samostatně kryptována. Vzdálené připojení správce je zajištěno použitím kódovacích certifikátů.

Po drobných upgrade původního zařízení a změně nastavení datových toků lze předpokládat, že stávající vybavení bude plnit požadavky firmy ve střednědobém horizontu (3-5let). Investice do úprav přitom nepřesáhla ekvivalent nákladů na čtvrtletní provoz zařízení v původním stavu.

„Když jsme slyšeli další požadavky na upgrade a doplnění našeho vybavení, stoupala nervozita. Rozpočty a zdůvodnění však byly natolik jednoznačné a srozumitelné, že jsme nad nimi strávili skutečně jen pár minut času. Za důležité považují zejména to, že nám lidé z itpodpora.cz vysvětlili rizika jednotlivých kroků a změn. Pocit, že víme, do čeho jdeme a co nás může čekat přetrvává dodnes.“ říká Michal Stárek

Hodnocení řešení

Dnešní řešení v Protektorech Praha je hodnoceno jako stabilní a funkční v rozsahu provozních, bezpečnostních i uživatelských požadavků. Podpora je hodnocena jako dobře dostupná a reakce na vznesené požadavky jako nadstandardně rychlá.

„Neměli jsme žádný významnější problém s fungováním celého systému. A běžné provozní zásahy, vč. update nastavení účetních systémů v souvislosti s legislativními změnami byly provedeny téměř okamžitě. Mám dojem, že za velmi výhodné peníze dostáváme dobrou službu.“ dodává k hodnocení Michal Stárek