

Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

- První integrovaný operátor v České republice
- Preferovaný ICT partner
- TOP ICT projekt 2009
- TOP Professional projekt 2009

Telefónica O2 Czech Republic, a.s., je prvním integrovaným operátorem v České republice, který vznikl spojením nejvýznamnějšího provozovatele pevných linek a nejsilnějšího mobilního operátora do jedné telekomunikační společnosti. Společnost dnes provozuje téměř osm miliónů mobilních a pevných linek, což z ní činí jednoho z vedoucích poskytovatelů plně konvergentních služeb na světě. Telefónica O2 je preferovaným ICT partnerem zákazníků v komerčním prostředí i veřejné správě a řadí se

mezi přední systémové a aplikační integrátory v České republice.

Telefónica O2 získala prestižní ocenění TOP ICT projekt 2009 a TOP Professional projekt 2009.

Telefónica O2 nabízí řešení vysoce přizpůsobená potřebám zákazníků v různých úrovních komplexity a vzájemné provázanosti jejich komponent: řízené služby, profesionální služby a Business Solutions.



Vždy řešení na míru

- Řízené služby
- Profesionální služby
- Business Solutions

Řízené služby jsou komplexními ICT službami, které sestávají ze správy, řízení, monitoringu, dohledu, plánování a údržby všech funkcí týkajících se infrastruktury, komponent a zařízení. Řízené služby umožňují zákazníkovi využívat nezbytných materiálních a personálních zdrojů Poskytovatele formou služby bez nutnosti investic do potřebných zařízení. Zákazník tak platí za službu, která pokryje jeho potřeby, její parametry lze navyšovat či snižovat dle aktuálních business potřeb (např. sezónní navýšení prodeje). Tím, že zařízení zákazník nevlastní, nemusí řešit jeho opravy, modernizace a morální zastaralost.

Profesionální služby nabízejí zákazníkům provedení odborné analýzy a dodávku komplexního

řešení na klíč. Poskytovatel přebírá zodpovědnost za části dodávané subdodavateli a poskytuje komplexní outsourcingovou službu „end to end“ s jasně definovanými parametry SLA.

Business Solutions jsou řešení zahrnující komplexní produktové portfolio služeb s vysokou přidanou hodnotou pro podporu zákaznické obchodní strategie, výkonnosti a efektivity. Požadované telekomunikační, datové služby a služby informačních a komunikačních technologií, vybrané podle požadavků zákazníka napříč spektrem nabídky O2, jsou sestaveny do profesionálního řešení řešení ústícího v dlouhodobou strategickou spolupráci zákazníka s dodavatelem služeb.

Linka pro korporátní zákazníky
z mobilního telefonu v síti O2: *77
Zelená linka: +420 800 111 777
ze zahraničí: +420 720 720 777
fax: +420 271 481 750
e-mail: korporace@o2.com

Linka pro veřejnou správu
z mobilního telefonu v síti O2: *77
Zelená linka: +420 800 222 777
ze zahraničí: +420 720 720 777
fax: +420 271 481 750
e-mail: verejnasprava@o2.com

Adresa
Linka pro korporátní zákazníky/Linka
pro veřejnou správu
Telefónica O2 Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
Praha 4-Michle, 140 22



„Naše společnost implementovala procesy řízení IT služeb na principech ITIL Best Practice. Potřebovali jsme získat detailní znalosti o procesech ITIL. Rozhodli jsme se využít speciálních kurzů.“

Ing. Pavel Baumruk, ředitel divize IT



ING

- globální finanční instituce
- působnost v 60 zemích světa
- více než 120 000 zaměstnanců
- služby pojišťovnictví, bankovníctví a správy aktiv
- komerční a investiční bankovníctví

ING je globální finanční instituce pocházející z Nizozemí, působící v 60 zemích světa s více než 120 000 zaměstnanci. Jejím cílem je na vysoké úrovni pomoci zákazníkům řídit finanční budoucnost.

V České republice působí ING od roku 1991. Zastřešuje více samostatných společností, které společně nabízejí

svým klientům dokonale integrované služby v oblastech pojišťovnictví, penzijního připojištění, bankovníctví a správy aktiv.

Svým firemním klientům společnost poskytuje komplex služeb komerčního a investičního bankovníctví. Jejimi klienty jsou velké a finančně silné domácí i zahraniční společnosti.

Požadavky

- školení v oblasti ITIL
- základní seznámení s procesy podle ITIL
- školení zaměstnanců managementu

Společnost ING vypsala výběrové řízení na odborná školení v oblastech ITIL. Požadovala školení ve dvou úrovních:

- Stručné seznámení s procesy ITIL pro řadové zaměstnance v České republice a na Slovensku pro 100 osob, délka školení ½ dne.
- Proškolení zaměstnanců managementu ING, 20 osob, délka školení 2 dny. Společnost požadovala uspořádání školení mimo prostory ING.

Požadavky na lektora byly následující: držitel oprávnění „Manager's Certificate in ITSM“ se znalostí bankovního prostředí (bankovních produktů a IT/IS systémů používaných v bankovním prostředí).

Řešení

- příprava interního týmu k implementaci procesů podle ITIL
- lektoři dle zadaných požadavků a specifikací

Co je ITIL?

ITIL (IT Infrastructure Library) je mezinárodně uznávaný standard pro oblasti IT Service Managementu (ITSM), tzn. pro oblast řízení IT služeb. Jedná se o souhrn nejlepších zkušeností z praxe řízení IT služeb, tzv. „BEST PRACTICE“. V dalším postupu jej lze využít pro implementaci standardu ISO 20000. Díky nezávislosti na implementační platformě umožňuje využít i stávající ICT infrastrukturu i podpůrné nástroje a snížit náklady na dosažení cíle.

„Cílem školení bylo připravit interní tým na implementaci ITIL procesů. Kvalita školení a školitelů předčila naše původní očekávání.“

Ing. Jaroslav Zoubek, CIO pro ING WHB.

Školení zahrnuje víc než jen výuku

Společnost Telefónica O2 Services nabídla ING sadu základního školení ITIL a lektory dle zadané specifikace. Termíny školení byly určeny po domluvě se zákazníkem. Telefónica O2 zajistila i prostory a občerstvení pro vyšší školení řadových zaměstnanců z České republiky a pro dvoudenní školení managementu společnosti ING.

„Kurz mi pomohl získat náhled na oblasti ICT a potvrdil, že je nutné implementovat jednotlivé procesy v rámci ITIL.“

Ing. Zbyněk Jára, IT Operation Manager.

Využití a přínosy

- zvýšení kvalifikace zaměstnanců
- seznámení s nejnovějšími trendy v řízení ICT
- sjednocení znalostí disciplín ITIL u všech účastníků kurzů
- inspirace pro zlepšení kvality řízení ICT služeb

- Zvýšení a prohloubení kvalifikace pracovníků zaštiťujících rozvoj a správu ICT.
- Základní i podrobné informace o ITIL principech a řízení služeb.
- Seznámení s nejnovějšími trendy v řízení ICT.
- Inspirace pro možná zlepšení řízení ICT služeb.

Další výhody pro společnost ING

- Zástupci společnosti si potvrdili, že zavedení ITIL bylo správné. Stalo se spojovacím prvkem a jazykem pro plánování a řešení aktivit spojených s optimalizací procesů ve společnosti.
- Sjednocení základních znalostí disciplín ITIL u všech účastníků kurzů.
- Nápadů ke zlepšení stávajících procesů již při školení.