

## POSAM PREVÁDZKOVÉ SLUŽBY

# Slovenské elektrárne profitujú z outsourcingu prevádzky a podpory koncových zariadení

**Priemyselné odvetvie:**

Energetika

**Profil zákazníka:**

Slovenské elektrárne, a.s. sú dominantným výrobcem elektrickej energie na Slovensku. Ich portfólio zahŕňa 34 vodných, 2 tepelné a 2 jadrové elektrárne.

- 4850 zamestnancov
- Výnosy 2,85 mld. Eur (2011)

Od roku 2006 sú členom talianskej nadnárodnej skupiny Enel, ktorá je najväčším výrobcem elektrickej energie v Taliansku a má druhý najväčší inštalovaný výkon v Európe.

**Hlavné prínosy riešenia:**

- 95% používateľov vyjadrilo spokojnosť so službami
- Zníženie nákladov o 30%

**Outsourcing umožnil významne znížiť náklady a zlepšiť úroveň podpory a prevádzky IT. Dôkazom správnosti rozhodnutia pre externú formu poskytovania služieb je nielen vysoká kvalita a efektívnosť IT podpory služieb, ale aj takmer stopercentná spokojnosť používateľov.**

**VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA**

Slovenské elektrárne a.s. zabezpečovali podporu prevádzky koncových zariadení pre približne 4000 pracovníkov na 35 pobočkách po celom Slovensku prostredníctvom vlastného IT oddelenia. Tieto prevažne rutinné činnosti viazali na seba veľa kapacít jeho pracovníkov a napriek ich úsiliu a vysokým nákladom služby neboli zabezpečované na požadovanej úrovni. Nebolo k dispozícii funkčné jednotné kontaktné miesto pre nahlasovanie požiadaviek používateľov. Chýbala systematická evidencia a centrálny manažment riešenia požiadaviek. Používatelia zvykli riešiť svoje požiadavky priamo s konkrétnymi pracovníkmi IT oddelenia. Absencia procesného riadenia a jasného vymedzenia zodpovedností viedla k neefektívnosti a preťažovaniu pracovníkov IT oddelenia. Neboli k dispozícii metriky a nevykonávali sa merania nevyhnutné pre vyhodnocovanie služieb z pohľadu kvality a nákladov.

**CIELE A POŽIADAVKY**

Zámerom Slovenských elektrární pri výbere formy podpory a prevádzky ICT služieb bolo zníženie nákladov a zvýšenie kvality služieb na všetkých pobočkách. Po dôkladnej úvahe sa rozhodli pre outsourcing, ako moderný a efektívny spôsob podpory a prevádzky koncových zariadení. Odborné zázemie, praktické skúsenosti, spoľahlivosť a schopnosť splniť špecifické požiadavky viedli Slovenské Elektrárne k tomu, aby si vybrali ako profesionálneho poskytovateľa služieb spoločnosť PosAm.

**RIEŠENIE**

Pre outsourcing služieb bolo potrebné najskôr vytvoriť vhodné podmienky. Na základe osvedčenej metodiky 3P (People, Processes, Products) prebehli transformácie v troch kľúčových oblastiach.

- Naplnením fázy People bolo vyškolenie vybraných pracovníkov ICT podpory a zmena metodiky ich hodnotenia. Kľúčovou metrikou sa stal výkon, čo pracovníkov motivovalo k dôslednému dodržiavaniu procesov a zefektívneniu pracovných návykov. Odčlenenie podpory a prevádzky koncových zariadení bolo realizované vrátane prevzatia vybraných pracovníkov IT oddelenia, ktorí túto činnosť predtým zabezpečovali.
- Fáza Processes bola zameraná na návrh procesov a procesných diagramov pre všetky služby. Súčasťou tejto fázy bolo vytvorenie katalógu služieb a nastavenie kvalitatívnych úrovní. Požiadavky sa začali systematicky kategorizovať a priradovať konkrétnym riešiteľom alebo skupinám.

„DOKÁŽEME POSKYTOVAŤ  
ROVNAKÝ ROZSAH SLUŽIEB  
S POLOVIČNÝM POČTOM  
PRACOVNÍKOV, ČO PREDSTAVUJE  
VÝZNAMNÚ KONKURENČNÚ  
VÝHODU“

*Michal Bróska,  
Vedúci oddelenia prevádzkových služieb*

• V rámci fázy Products bola na základe katalógu služieb nastavená aplikácia pre podporu Service desku ako centrálného kontaktného miesta pre nahlasovanie požiadaviek, incidentov a problémov, čím sa zabezpečila aplikačná podpora a dodržiavanie dohodnutých parametrov SLA.

#### VÝSLEDKY A PRÍNOS

Nasadením PosAm Prevádzkových IT služieb Slovenské elektrárne, a.s. získali ucelený balík služieb s vysokou pridanou hodnotou pre technickú podporu a prevádzku koncových zariadení. Poskytovateľ, spoločnosť PosAm, garantuje dostupnosť služieb a primeranú dohodnutú dobu odozvy na požiadavky používateľov a ich následného vyriešenia za transparentnú cenu.

Zavedenie procesného riadenia založených na odporúčaniach ITIL umožňuje efektívne zabezpečenie funkčnosti a dostupnosti desktopov, notebookov, tlačiarňí a sieťovej infraštruktúre v požadovanej kvalite a dohodnutej cene.

Prechod k externej forme správy IT priniesol nielen vyššiu kontrolu nad prevádzkovými nákladmi, ale aj ich predvídateľnosť. Umožňuje presne vyčíslit náklady na jednotlivé služby a hodnotiť ich kvalitu. Za sledované obdobie sa oproti pôvodnému stavu podarilo zredukovať náklady na podporu prevádzky koncových zariadení o 30 %, čo predstavuje významnú konkurenčnú výhodu. Zvýšenie kvality poskytovaných služieb ocenili aj samotní používatelia. Viac než 95% vyjadrilo vysokú spokojnosť so službami technickej podpory.

**„Outsourcing umožnil implementovať zmeny, ktoré by boli v interných podmienkach iba ťažko realizovateľné. Výsledné zvýšenie kvality a zníženie nákladov sú najlepším dôkazom správnosti realizovaných zmien“.**

*Michal Bróska,  
Vedúci oddelenia  
prevádzkových služieb*

#### RIEŠENIE NA DOSAH

Detailnejšie informácie o spôsobe, ako zabezpečiť efektívnu podporu procesov pre manažment IT služieb, nájdete v produktovej dokumentácii a na [www.posam.sk](http://www.posam.sk). Neváhajte tiež kontaktovať obchodnú divíziu našej spoločnosti.

Spoločnosť je certifikovaná ISO 9001:2000, ISO/IEC 20000-1:2005, ISO/IEC 27001:2005, OHSAS 18001:2007 a ISO 14001:2004. Je držiteľom Národnej ceny SR za kvalitu a ako prvá slovenská firma sa stala držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“ Európskej nadácie pre riadenie kvality EFQM a od roku 2007 je taktiež jej riadnym členom.

PosAm, spol. s r. o.  
Odborárska 21, 831 02 Bratislava  
tel.: +421-2-49 23 91 11  
fax: +421-2-49 23 98 88  
[www.posam.sk](http://www.posam.sk)