

# PosAm



## Modern End User Services

Obsah je citlivý

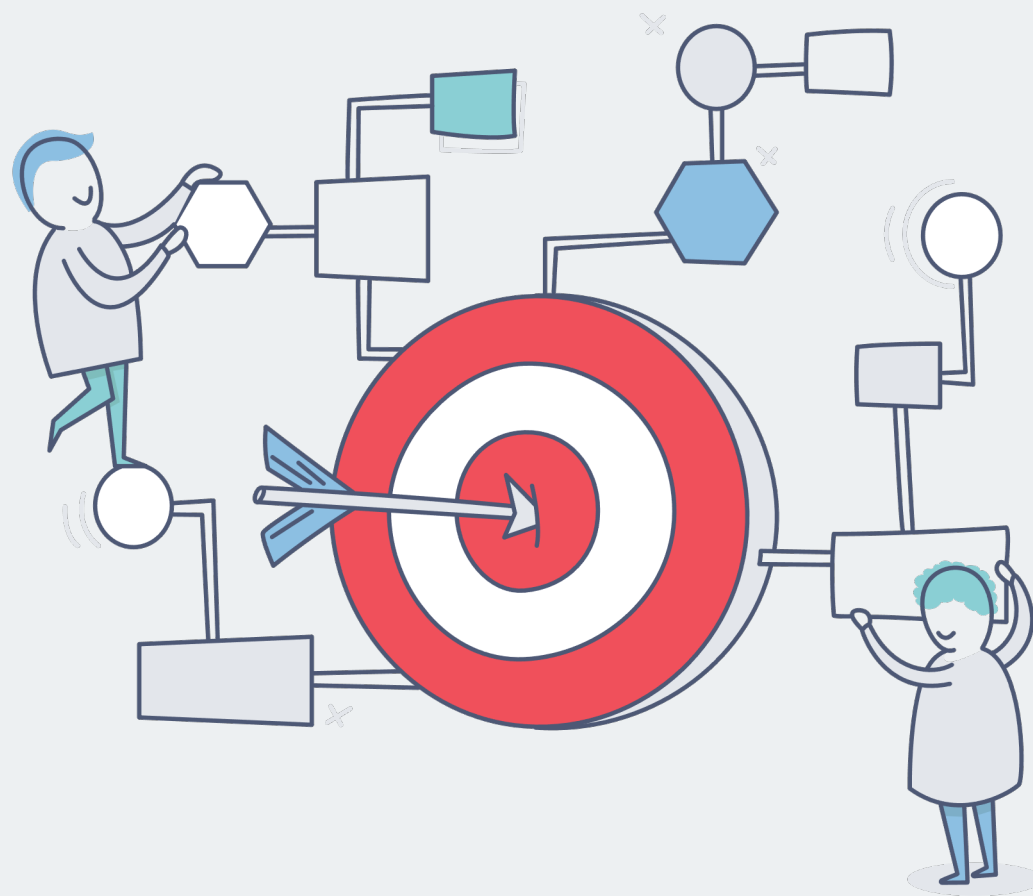
**Ladislav Bogdány, Michal Bróska**

12.10.2023

PosAm, spol. s r.o.



**Kto sme?**  
**Čo robíme?**



**Pretvárame informačné technológie  
na úžitok pre zákazníkov**

# Zákaznícke portfólio End user services

- IT Outsourcing od roku **2005**
- PosAm je dnes **No. 1-2** na trhu
- Spravujeme viac ako **25 000** koncových zariadení (PC, Ntb, print, periférie)
- Štandardom je Next business day SLA (**NBD**)
- Metodicky sa riadime **ISO 20000 (ITIL)**
- Riešenie na mieru pre **veľkého zákazníka**
- Vysoká miera vnútornej **štandardizácie**
- Vlastný **service desk (SPOC)** na 2 lokalitách (3 jazyky: slovenský, anglický, maďarský)
- Cenová **efektivita** pre veľkých zákazníkov



# **Aké očakávania má zamestnanec od IT?**

**Práca**  
**s čímkoľvek.**

**Práca**  
**odkiaľkoľvek.**

**Práca**  
**kedykoľvek.**

**Aká očakávania  
má zákazník IT?**

**Rýchlejšie.**

**Viac.**

**Aktuálne.**

**Lacnejšie.**

**Bezpečnejšie.**



**Ako reagovať na tieto  
protichodné požiadavky?**

# **INOVUJME SPOLU SLUŽBY**

# End user services DNES



- 20%  
spotreba

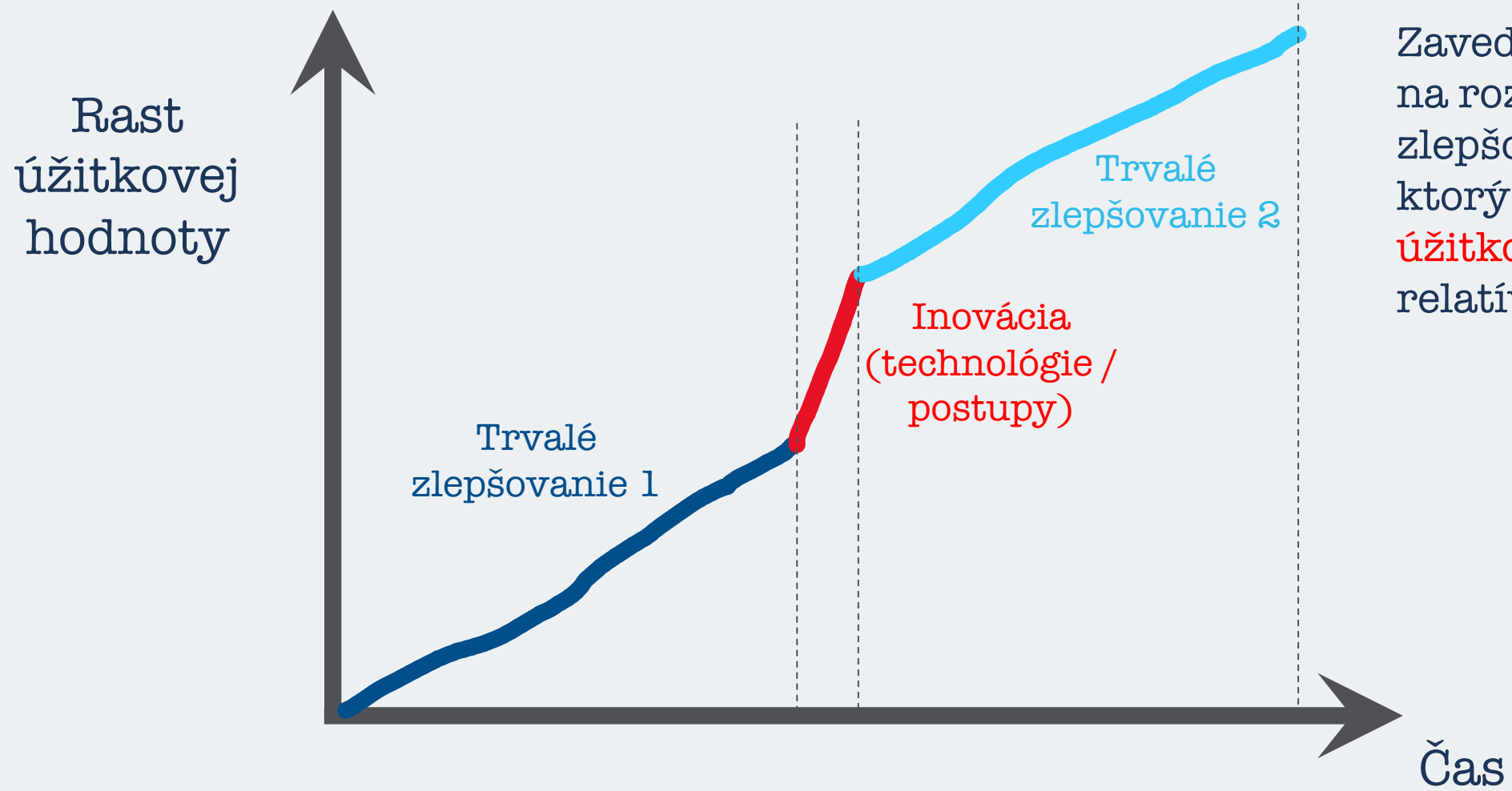


# Modern EUS



# TRVALÉ ZLEPŠOVANIE VS. INOVÁCIA

## DOPAD NA END USER SERVICES



Zavedenie inovácie je na rozdiel od trvalého zlepšovania projekt, ktorý prinesie **vysokú úžitkovú hodnotu** v relatívne **krátkom čase**.

# **Aké sú inovácie v End User Services?**

**Používateľská  
samoobsluha**

**Služby pre  
PC/Mac  
odkiaľkoľvek**

**Logistika  
2.0**

**Dáta v  
cloud**

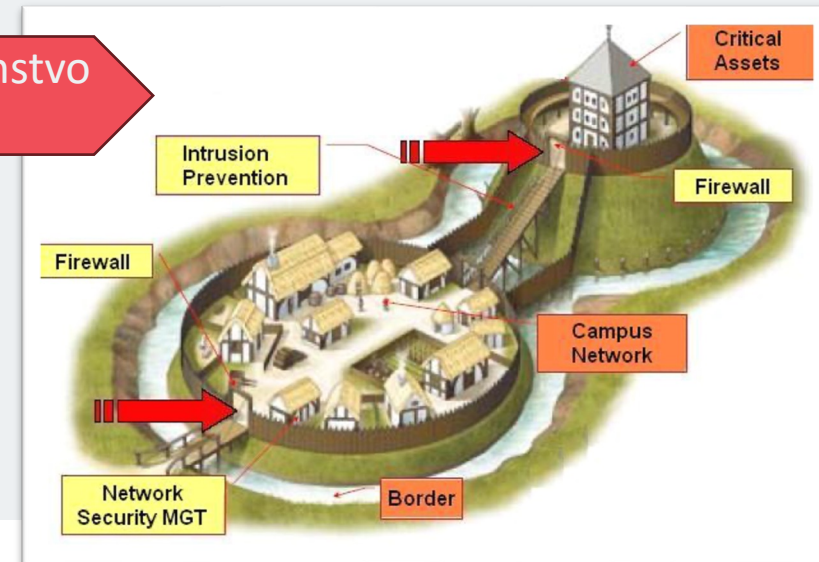
# Používateľská samoobsluha

- Ubúda tzv. digitálnych imigrantov
- Generačná obmena používateľov
- Získali sme skúsenosť z pandémie a lockdown-ov
- Pribúdajú cloudové služby dostupné odkiaľkoľvek.
- Samovzdelávanie používateľov.
- **Atraktívny zamestnávateľ umožňuje home-office alebo BYOD.**

“Culture is a primary concern in the path to modern management and users need to understand **self-service is the new norm**. Most applications and services now reside in the cloud, with a minimum on-prem infrastructure or reliance on traditional domain authentication. The latter calls for IT professionals to adapt and **facilitate modern deployment, operational workflows, security and device lifecycle.**”

Jorge Pereira, DELL blog, 13.5.2019

Hradné spoločenstvo sa zmenilo



## Služby pre PC/Mac odkiaľkoľvek

- Vysoký podiel pracovníkov v home office režime.
- Všetci pripojení na internet a do firemnej siete.
- Dokonalé prostredie pre centrálnu správu PC / Mac.
- **Doručujeme IT služby do obývačky.**

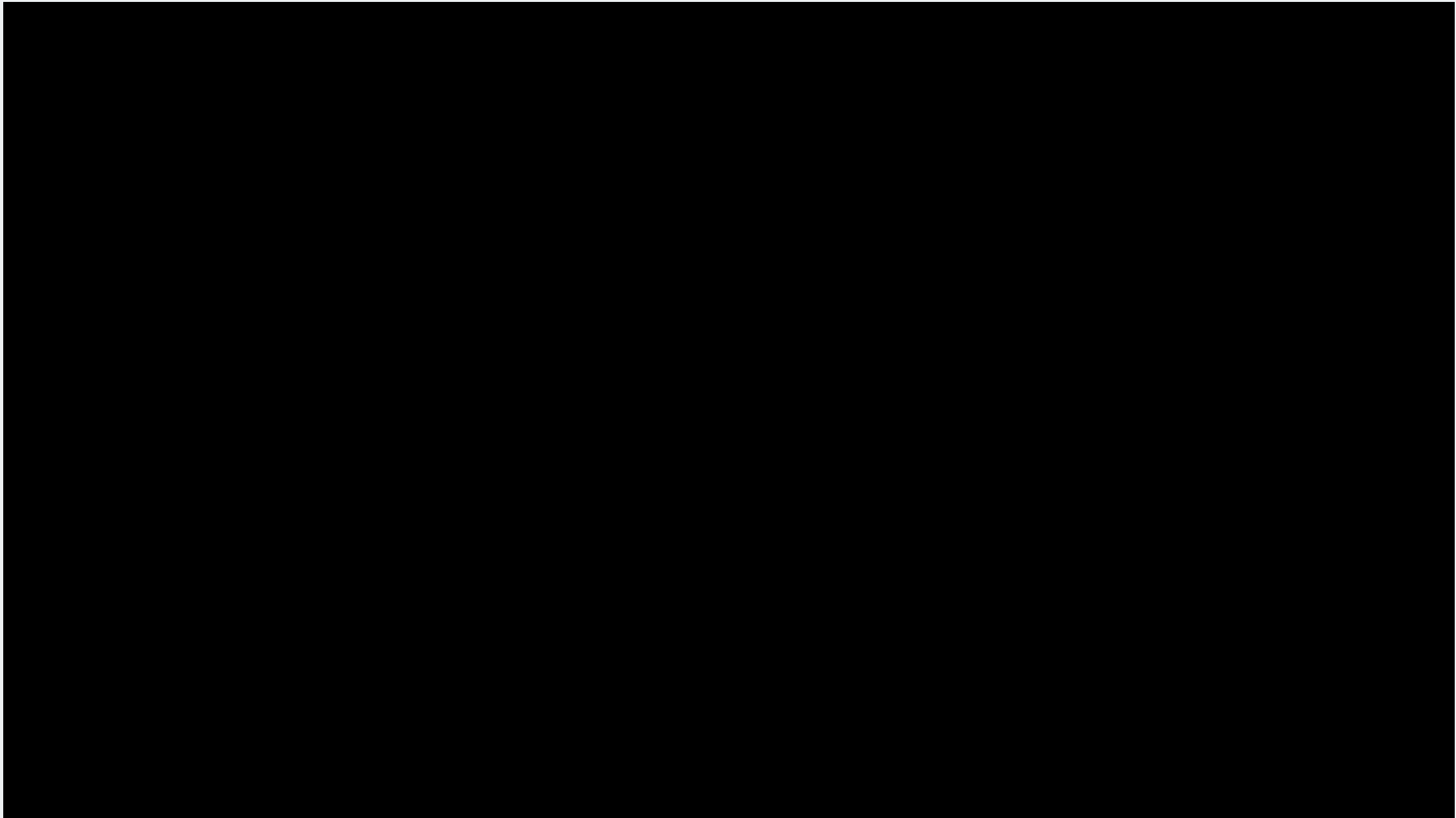


# Dáta v cloude

- Dáta v cloude sú lepšie chránené než v PC / Mac.
- Dostupnosť dát z akéhokoľvek zariadenia.
- Výmena zariadenia bez potreby zálohovania, kopírovania dát.
- **Dáta nie sú závislé na zariadení.**

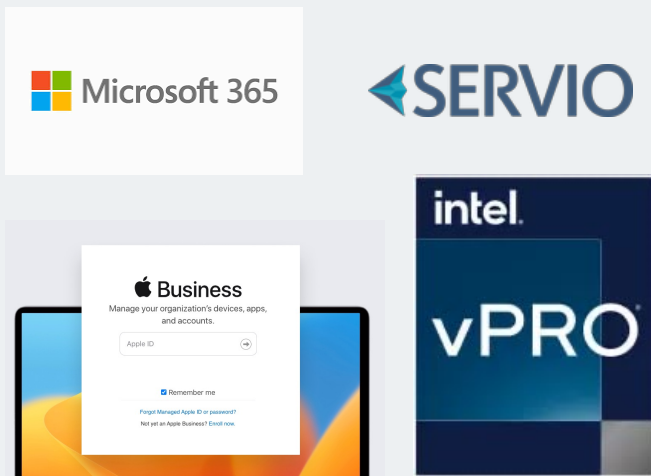
# Logistika 2.0

- Predkonfigurované zariadenia priamo od výrobcu k používateľovi.
- Doručenie kamkoľvek: kuriér, balíko-box (príjem / odoslanie).
- Minimalizácia skladových priestorov.
- Ekologickejšie doručenie než servisným technikom.
- **Samoinštalácia po pripojení do internetu.**



# Čo použiť pre Modern EUS?

## Technológie



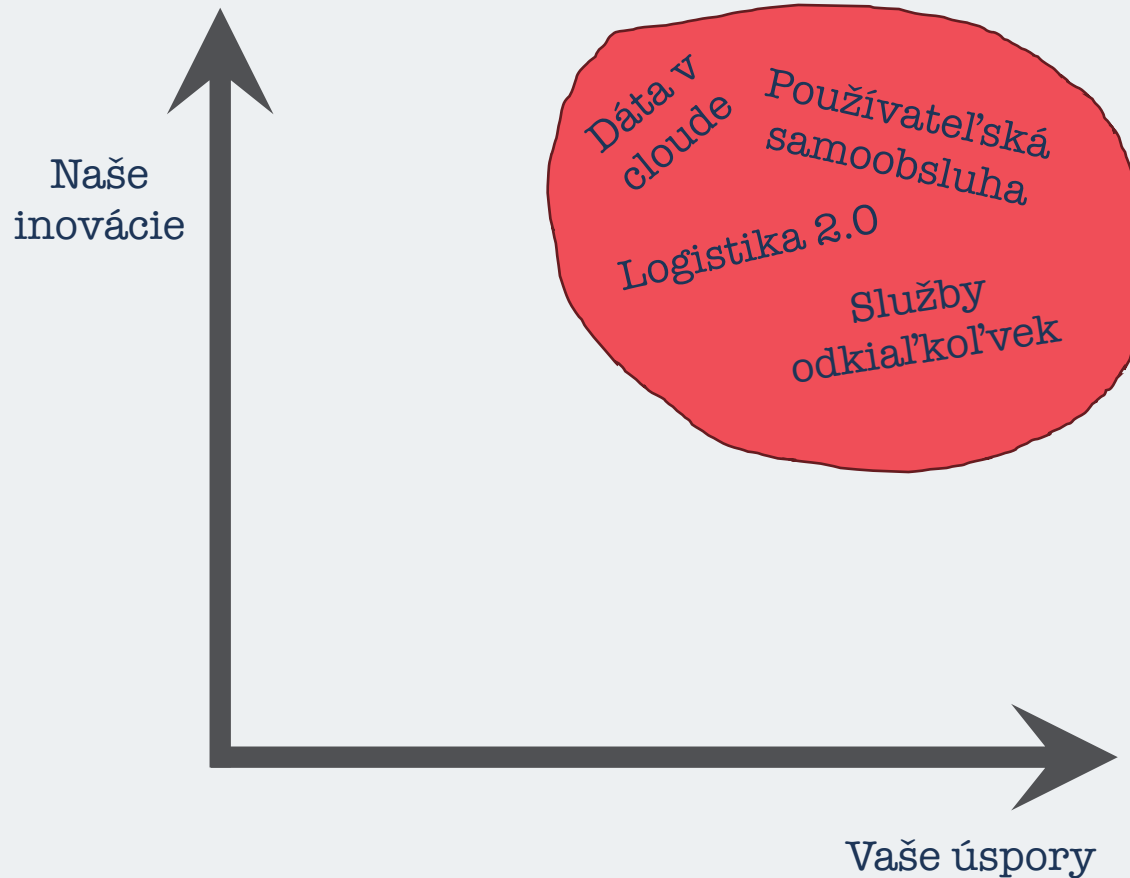
## Postupy



## Compliance

- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov,
- Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy,
- Zákon č. 287/2021 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti,
- a mnohé ďalšie

# Benefity



- Čiastkové nasadenie inovácií = čiastkové úspory
- Maximálny úžitok dosiahnete synergickým nasadením inovácií End user services
- Trúfame si znížiť vaše náklady na služby až o 1/3

# NAJŤAŽŠIE JE ZAČAŤ.

Ozveme sa...alebo vy sa ozvite.



**Ladislav Bogdány, Michal Bróska**

**bogdany@posam.sk**

**broska@posam.sk**

PosAm, spol. s r. o., Bajkalská 28, 821 09 Bratislava, Slovenská republika

