



PROGRAM O KRYTYCZNYM ZNACZENIU DLA DZIAŁALNOŚCI FIRMY, MAJĄCY NA CELU MIGRACJĘ 50 SPÓŁEK BLUE CHIP DO NOWEJ PLATFORMY ITSM

FIRMA: **HP ENTERPRISE SERVICES, PROGRAM
INTELIGENTNEJ MIGRACJI „IT SMART”**

SEKTOR: **technologiczny**

1

Krótki opis projektu

Soitron pomógł firmie HP w przeprowadzeniu największej jak dotąd migracji IT w Europie, w 18 miesięcy przenosząc 50 kluczowych klientów firmy na nowy system obsługi zgłoszeń incydentów IT

3

Kraje objęte projektem

- * Projekt realizowany z obszarów: Wielkiej Brytanii, Czech, Słowacji, Niemiec i Bułgarii.
- * Kraje, w których wdrożono nowe rozwiązania: cały obszar EMEA.
- * Czas trwania współpracy: 18 miesięcy.

2

Rezultaty

- * Projekt zrealizowany na czas za kwotę o 3 miliony USD niższą od kwoty przewidzianej w budżecie.
- * Szacowane oszczędności dla klienta: 18,3 mln USD.

“ Zarządzałem tym programem ze wszystkich perspektyw. Wyniki były znakomite, zwłaszcza gdy weźmie się pod uwagę zarówno poziom złożoności pracy, jak i niebywale krótkie terminy. Z dumą możemy powiedzieć, że ten program, który obejmował każdy kraj w strefie EMEA, nie tylko wykazał jak dużym zasięgiem i możliwościami dysponuje firma Soitron, lecz również pozwolił udowodnić, że byliśmy w stanie zrealizować projekt za kwotę niższą niż zakładana w budżecie. Jest to rzecz rzadko spotykana na rynku outsourcing. ”

Daniel Olsson

dyrektor zarządzający Soitron UK

“ Firma Soitron była naszym partnerem przez cały okres realizacji tego ważnego programu. Cała firma, od project managerów do wyższej kadry zarządzającej, wykazała się niezwykle elastycznością i zaangażowaniem w realizację tego projektu w ustalonych ramach czasowych i budżetowych. Kompetencje firmy Soitron w ramach dostarczania projektów ITSM'owych były oczywiście dla nas znaczące, jednak wraz z postępem w realizacji projektu, to determinacja kadry okazała się elementem, który pozwolił zwieńczyć program sukcesem. ”

PATRICK LEGHIE
HP Enterprise Services



Krótki opis projektu

Od początku HP Enterprise Services chciało współpracować z ogólnoeuropejskim partnerem. Celem była realizacja bardzo ważnego projektu w zakresie usług zarządzanych oraz transformacji, który miał zwiększać wydajność i generować oszczędności dla 50 kluczowych klientów firmy. Czas realizacji ustalono na 18 miesięcy. Zapoczątkowany w Wielkiej Brytanii program IT SMART obejmował standaryzację starszych pakietów do zarządzania przepływem pracy i wsparcia IT dla 50 firm będących klientami HP Enterprise Services. Każdy z nich potrzebował aktualizacji, ponownej oceny lub likwidacji, jak również archiwizacji danych transakcyjnych.

Program ten miał bardzo ambitny termin realizacji, a oprócz tego był również postrzegany jako wysoce skomplikowany i możliwie drogi.

Programy, które mają na celu standaryzację nie zawsze cieszą się popularnością wśród klientów. Wielu klientów firmy HP postrzegało migrację do nowej platformy jako potencjalne źródło problemów. Częścią zadania firmy Soitron była minimalizacja czasu przestoju i edukacja klientów HP w zakresie długoterminowych korzyści płynących z tego programu.

Firma Soitron pokierowała tą misją, realizując ją w określonym terminie i za kwotę niższą niż przewidziana w budżecie. Dzięki temu firma HP zaoszczędziła 18,3 mln USD.

Rozwiązanie

Firma Soitron była odpowiedzialna za realizację programu mającego na celu wdrożenie bardziej ekonomicznego modelu działania, który uprościłby proces onboardingu klientów. 50 kluczowych klientów z całej Europy, korzystających z systemów o skomplikowanej strukturze,

wymagało migracji do systemu HPSM „HP Server Manager”, po tym jak wycofano trzy przestarzałe platformy zarządzania usługami IT. Całą procedurę należało wykonać w terminie 18 miesięcy.

Firma Soitron zajęła się wszystkimi elementami projektu migracji – od zarządzania zespołami realizującymi migrację, aż po migrację elementów przepływu pracy do standardowej architektury referencyjnej (SRA) firmy HP.

SZCZEGÓŁY TECHNICZNE

Przegląd usług świadczonych przez firmę Soitron:

- Zarządzanie projektem
- Bazy danych zarządzania konfiguracją (CMDB)
- System wymiany danych Case Exchange
- Testowanie akceptacyjne w środowisku użytkownika (UAT)
- Analiza danych
- Procesy ITIL
- System zarządzania zgłoszeniami serwisowymi (SRM)
- HP Service Manager

Firma Soitron wykonała również analizę i ocenę danych, aby sprostać specyficznym warunkom. Wśród nich znalazły się ograniczenia oraz wymagania stawiane przez procesy CMDB, Case Exchange, Data Analysis, ITIL, system obsługi zgłoszeń (SRM) wraz z onboardingiem małych i średnich przedsiębiorstw oraz fazą testowania rozwiązań w środowisku użytkownika (UAT).

Firma Soitron realizowała każdy etap projektu przed wyznaczonym terminem i za kwotę niższą niż przewidziana w budżecie. Stopniowo rosła jej odpowiedzialność, a w rezultacie firma przejęła kontrolę nad wszystkimi 50 zadaniami. Zespoły firmy

Soitron w Zjednoczonym Królestwie, Niemczech, Bułgarii, Czechach i na Słowacji współpracowały ze





sobą, dopasowując właściwy zespół oraz umiejętności poszczególnych specjalistów do każdego etapu projektu. Oznaczało to, że najlepsi pracownicy byli przydzielani do projektu i wycofywani z niego w miarę zmieniających się wymagań. Zapewniło to możliwie najefektywniejszą realizację każdego elementu projektu.

Specjalnie do tego projektu firma Soitron opracowała nowy komponent standardowej architektury referencyjnej, pełniący funkcję archiwum wszystkich danych transakcyjnych. Ich długoterminowe przechowywanie jest wymagane przez prawo, a znajdowały się one w przestarzałych systemach. Był to pierwszy w historii przedsiębiorstwa przypadek opracowania komponentu standardowej architektury referencyjnej przez dostawcę firmy HP, a nie wewnętrznie przez samą firmę HP.

Osiągnięcie wyników

Cele firmy HP były jasno sprecyzowane – przenieść 50 kluczowych klientów na platformę HPSM Service Manager w terminie 18 miesięcy.

W jaki sposób SOITRON uprościł cały proces:

- Doświadczeni, wysokiej klasy project managerowie
- Elastyczność w podejściu do realizacji projektu i zwiększenia nakładów pracy
- Precyzyjne zarządzanie projektem
- Efektywne kanały komunikacji

- Całkowitą kwotę zaoszczędzoną przez klienta szacuje się na 18,3 mln USD.
- Klienci są teraz obsługiwani w środowisku wymagającym zdecydowanie mniej skomplikowanej obsługi czy wsparcia.
- Świadczenie usług opiera się na standaryzowanych procesach ITIL realizowanych na standaryzowanej platformie ITSM.

Wbrew założeniom, program IT SMART wypadł wyśmienicie w kwestiach wdrożenia, efektywności i współpracy z klientami. Projekt został zrealizowany na czas za kwotę o 3 miliony USD niższą od założonego budżetu.

Firma Soitron zrealizowała te cele dzięki połączeniu innowacji, pracy zespołowej i precyzyjnego zarządzania

“Firma Hewlett-Packard poddała nas próbie, z której efektów jesteśmy bardzo dumni. Nie tylko byliśmy w stanie zrealizować cele projektu, lecz również wykazaliśmy czysty zwrot z inwestycji i oszczędność na poziomie ponad 18 milionów USD. Zademonstrowaliśmy naszą niewątpliwą zdolność do realizacji projektu w całej Europie. Wykorzystaliśmy nasze bogate doświadczenie i powierzyliśmy realizację tego projektu najlepszym pracownikom. Zaowocowało to wzrostem efektywności i wieloma korzyściami dla całej firmy.”

Tomáš Turkovič

dyrektor ds. outsourcingu w firmie Soitron

Podczas realizacji tak dużego programu jak IT SMART kluczową kwestią jest dobra organizacja. Zarządzanie zasobami zostało powierzone dziesięciu project managerom, aby współdzielić zasoby pomiędzy wieloma równolegle realizowanymi projektami. Pozwoliło to znacznie podnieść poziom efektywności. Zdolność firmy do realizacji projektów migracyjnych z wykorzystaniem

zestawu narzędzi ITIL oraz onboardingu odegrała kluczową rolę w sprawnej realizacji tego projektu. Skrupulatny zespół zarządzający projektem określił jego poszczególne etapy i dążył do ich realizacji. Ponadto zapewnił maksymalną efektywność i pomógł w osiągnięciu sukcesu finansowego oraz w terminowej realizacji projektu.

Dlaczego Soitron?

Soitron został wybrany przez firmę Hewlett-Packard do realizacji tego kluczowego projektu ze względu na:

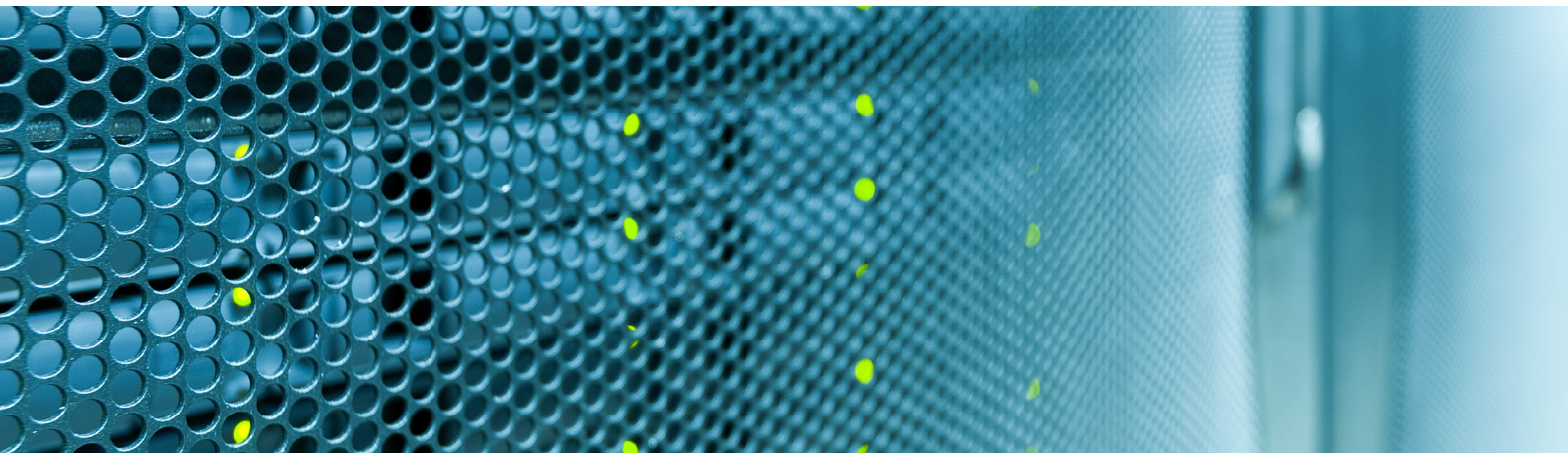
Możliwości
techniczne

Zasięg
geograficzny
na terenie
całej Europy
Środkowo-
Wschodniej

Wcześniejsze
doświadczenie
z projektami
outsourcingowymi
związanymi z
rozwiązaniami
firmy
HP

Najlepsze możliwe
akredytacje

Managerów
projektu, którzy
wsluchują się w
potrzeby i realizują
je



HEWLETT - PACKARD



Hewlett-Packard jest liderem w rozwoju technologii, posiadającym biura w ponad 170 krajach na całym świecie. Poprzez swoje produkty, technologie i usługi stara się pomagać ludziom oraz przedsiębiorstwom rozwiązywać ich problemy, a także stawiać czoła wyzwaniom. Ponad czterdzieści lat obecności na słowackim rynku IT stawia firmę HP w pozycji niekwestionowanego lidera pod względem całkowitych obrotów i bogactwa oferty. Posiadając szeroki asortyment produktów i świadcząc usługi najwyższej jakości, firma HP zdobyła zaufanie klientów korporacyjnych, małych i średnich firm oraz konsumentów – bezpośrednio lub przez sieć partnerów biznesowych. HP działa na słowackim rynku od 1967 roku. W 2000 roku powstał osobny podmiot prawny – Hewlett-Packard Slovakia, oferujący klientom pełną ofertę usług największej na świecie firmy na rynku nowych technologii. W 2003 roku firma Hewlett-Packard Slovakia połączyła się z Compaq Computers Slovakia.

www.hp.com

SOITRON*

Soitron jest założoną w 1991 roku firmą z branży IT, która oferuje klientom na całym świecie rozwiązania w zakresie integracji systemów, komunikacji zintegrowanej, zarządzania treścią, bezpieczeństwa, rozwiązań IT oraz usług outsourcingowych. Nasi specjaliści posiadają certyfikaty ITIL, a firma posiada certyfikaty zarządzania jakością ISO 9001 oraz certyfikat zarządzania bezpieczeństwem informacji ISO 27001. Działamy w Polsce, Wielkiej Brytanii, na Słowacji, w Czechach, Rumunii, Bułgarii i w Turcji. Zatrudniamy ponad 850 wykwalifikowanych i doświadczonych specjalistów pracujących w naszych ultranowoczesnych centrach świadczenia usług i ośrodkach szkoleń technicznych.

www.soitron.pl