

AC

Vybudování IT infrastruktury call centra společnosti Comdata Czech

PROFIL ZÁKAZNÍKA

Společnost Comdata Czech s.r.o. je součástí italské skupiny Comdata S.p.A., která je s více než 12 000 zaměstnanci a více než stovkou zákazníků obsluhovaných v 5 zemích klíčovým průmyslovým partnerem pro BPO (Business Process Outsourcing) v oblasti zákaznických služeb v řadě průmyslových sektorů. Comdata je aktivní v řadě zemí s 13 operačními centry v Itálii, 4 v Rumunsku, 4 v ČR, 1 v Argentině a 2 v Turecku. Česká pobočka Comdata nabízí zákaznické služby v oblasti kontaktních center v češtině i v ostatních jazycích jako je ruština, polština a jiné. Mezi další služby patří back-office aktivity, aktivní telemarketing a apod.

www.comdataczech.cz



OBDOBÍ REALIZACE

Srpen 2012 - září 2012 (Ostrava)

Únor 2013 (Chrudim)

„Společnost AutoCont nám pomohla ve velmi krátkém čase efektivně vybudovat nové IT prostředí, aniž bychom měli v České republice lokální IT oddělení. AutoCont nám poskytli potřebné lidské a profesionální zdroje pro zajištění optimálního výsledku tohoto projektu.”

Radek Šlang, koordinátor pro IT

Výchozí situace a cíle projektu

Záměrem italské společnosti Comdata S.p.A. bylo v roce 2012 vybudovat v Ostravě pracoviště pro nově vzniklou společnost Comdata Czech s.r.o., kde bude působit 100 pracovníků call centra, a jehož součástí budou i školicí prostory. Nově vzniklé pracoviště mělo disponovat vlastní IT infrastrukturou, která poskytne uživatelům funkční IT prostředí založené na firemních standardech. Velký důraz byl přitom kladen na rychlost výstavby, stabilitu a bezpečnost prostředí.

Z důvodu nezávislosti ostravské pobočky na italské mateřské společnosti se vedení společnosti rozhodlo vybudovat vlastní serverovnu s důrazem na dostupnost poskytovaných IT služeb. Neméně důležitým faktorem byla bezpečnost dat a redundance IT řešení. Z těchto důvodů preferovala společnost řešení postavené na serverové virtualizaci VMware, které neobsahuje jediné místo poruchy (SPOF). K dalším požadavkům patřilo zajištění redundantního vysokorychlostního datového propojení zejména pro využívání IP telefonie.

Realizace 1. etapy - call centrum Ostrava

Pro realizaci projektu si Comdata vybrala společnost AutoCont. Po specifikaci designu a parametrů požadovaného řešení zadavatelem vypracoval AutoCont podrobný návrh technického řešení včetně konfigurace prvků, návržení infrastruktury a návrh implementace. Zajistili jsme datovou konektivitu do lokality, vybuodovali jsme pasivní LAN infrastrukturu a vytvořili zálohované elektrické napájecí okruhy s napojením na centrální záložní zdroje.

PŘÍNOSY

- IT prostředí plně odpovídá firemním standardům zákazníka a splňuje rovněž veškeré jeho požadavky na bezpečnost
- Vysoká dostupnost služeb – prostředí je stabilní a funguje již více než 2 roky bez jediného výpadku v poskytování IT služeb
- Rychlost realizace projektů – IT infrastruktura obou lokalit byla vybudovaná v řádu několika týdnů
- Servisní zázemí poskytované AutoContem pro hardware i software

POUŽITÉ TECHNOLOGIE

**Servery a úložné systémy
Hewlett-Packard**

Síťové prvky Cisco

Telefonní infrastruktura Avaya

Centrální záložní zdroje APC

Serverová virtualizace VMware

Microsoft Windows server 2008

Zálohování HP Data Protector

Projekční technika Epson

**Pracovní stanice
Hewlett-Packard**

Windows 7

Následně jsme vybuďovali serverovou a síťovou infrastrukturu v serverovně a provedli potřebná zapojení a základní nastavení. Finální konfiguraci virtuálních serverů a nastavení sítí dle svých standardů si pak zajistila italská strana pomocí vzdáleného přístupu. Ve spolupráci s dodavatelem nábytku jsme rozmístili pracovní stanice, instalovali na ně potřebné softwarové vybavení a zajistili napojení na IP telefonii. V závěrečné fázi této etapy jsme zprovoznili tiskové řešení a instalovali vybavení velké školící místnosti včetně projekční techniky.

Vlastní předání infrastruktury do provozu probíhalo zhruba 2 týdny. Během této doby italská strana nastavovala a testovala veškeré klíčové komponenty řešení, vlastní procesy, CRM, IP telefonii, a to včetně řešení krizových scénářů.

Realizace 2. etapy - call centrum Chrudim

Vzhledem k rychlé expanzi zákazníka na český trh jsme v roce 2013 vybuďovali druhou lokalitu v Chrudimi. Na rozdíl od ostravského projektu zde IT prostředí nevznikalo na „zelené louce“, ale v již dříve vybudovaných a provozovaných prostorách zákazníka společnosti Comdata. Zde jsme museli z původního prostředí, provozovaného v režimu 24x7, vybudovat během jednoho měsíce novou serverovnu včetně nových aktivních prvků a firewallu. Zajistili jsme rovněž přechod na novou infrastrukturu bez výpadků v poskytování služeb.

Stejně jako v Ostravě jsme museli dodržet veškeré firemní standardy včetně zabezpečení. V rámci projektu jsme také přeinstalovali 200 koncových zařízení a vybuďovali školící a videokonferenční místnosti.

Migrace serverového prostředí proběhla během jednoho týdne, kdy jsme zprovoznili všechny klíčové funkcionality včetně prvních 100 pracovišť pro uživatele. V následujícím týdnu jsme přepojili zbylých 100 pracovišť. Poté jsme po dobu jednoho měsíce poskytovali zákazníkovi podporu přímo na místě a ladili provozní záležitosti.

