



PŘÍPADOVÁ STUDIE

Zadavatel řešení

Datapac s.r.o.

Obor působení

Informační systémy
pro čerpací stanice

Dodavatel řešení

Servodata a.s.

Implementace a konfigurace JIRA service desk

datapac

Popis výchozí situace

Společnost Datapac s.r.o. je na Slovensku největší společností v odvětví informačních systémů pro čerpací stanice a patří se svým produktem mezi top čtyři v Evropě. Jejimi zákazníky jsou dodavatelé pohonných hmot na Slovensku, v Maďarsku a v České republice. Datapac s.r.o. dokáže pro své dodavatele neustále zlepšovat dodávané služby a inovovat dodávaná řešení a produkty.

Rozhodnutím společnosti Datapac s.r.o. je nahradit stávající nepodporované řešení vysoce kvalitním produktem společnosti Atlassian. Toto řešení je zárukou dlouhodobé podpory všech zákazníků Datapac s.r.o. a umožňuje vazbu na další produkty Atlassian, (např. Knowledge Base – Confluence, Configuraton Database – Inside apod.).

Mezi zákazníky Datapac s.r.o. využívající služby IT a nově implementovaný JIRA Service Desk patří společnosti MOL, Slovnaft, Normbenz Slovensko, Normbenz Maďarsko, Oliva, 24hOil a Flaga. Řešitelé zákaznických požadavků jsou vyškolení specialisté, kteří jsou schopni velice rychle vyřešit jakýkoliv problém zákazníků. Datapac s.r.o. drží neustálý monitoring dodaných zákaznických systémů a dokáže předcházet problémům ještě dříve, než nastanou. Tím dochází ke stabilnímu a bezproblémovému provozu implementovaných řešení a produktů.

„Datapac s.r.o. působí na neustále se rozvíjejícím trhu, který klade důraz na individuální a personalizovaný přístup k zákazníkovi“, říká Pavol Opluštil, Senior project manager ve společnosti Datapac s.r.o., a dále doplňuje: „Implementované riešenie JIRA Service Desk bude slúžiť pre Service Desk tím, ktorý má na starosti technickú podporu viac ako 600 čerpacích staníc v troch krajinách.“



Cíle projektu

Implementace JIRA Service Desk, jehož prostřednictvím se budou nahlašovat veškeré závady (incidenty) na čerpacích stanicích v rámci střední Evropy a požadavky zákazníků z ústředí zákaznických společností.

Volba řešení

Jako optimální platforma pro řízení závad a požadavků zákazníků Datapac s.r.o. bylo zvoleno řešení Atlassian s implementací a konfigurací od společnosti Servodata, a.s. Řešení společnosti Atlassian představují špičku v oblasti norem a nástrojů pro řízení služeb IT. Potvrzují to nejen studie analytické skupiny Gartner, která v roce 2015 zařadila Atlassian vedle IBM a Microsoft mezi jednoznačné leadery na trhu. Rovněž tak i skutečnost, že produkty Atlassian v současnosti využívá více než 80 společností z žebříčku Fortune 100 největších firem světa.

Servodata a.s. používá produkty Atlassian již řadu let pro řízení svých zákaznických projektů i pro interní vývoj. Tým Servodat disponuje rozsáhlými znalostmi systémů Atlassian, jakožto i dalšími znalostmi z oblasti řízení služeb v IT (ITIL). Díky uvedeným kvalitám byl tento tým vybrán pro implementaci, konfiguraci, školení a technickou podporu pro dodávku platformy Atlassian do Datapac s.r.o.



Implementace

Z portfolia řešení Atlassian byly pro implementaci využity produkty JIRA Service Desk jako základ pro správu závad (incidentů) a požadavků a Confluence pro znalostní databázi (Knowledge Base).

Mezi těmito produkty byla vytvořena vazba. V rámci implementace JIRA Service Desk bylo odladěno rozsáhlé Workflow umožňující spolupráci všech vývojových týmů Datapac s.r.o. Dále byly během implementace nasazeny další pluginy z Atlassian Marketplace for JIRA podporující možnosti zákaznického rozhraní, možnosti notifikování interních řešitelských skupin a další požadované funkcionality. **Implementace a konfigurace, včetně testování na straně dodavatele i zákazníka, umožnila spuštění systému do produkčního prostředí během pouhých dvou měsíců od ukončení analýzy.** Uživatelské rozhraní produktů Atlassian je velmi přehledné a intuitivní, a proto nebylo nutné koncové uživatele nijak významně zaškolovat. Pro administrátory a projektové manažery Datapac s.r.o. zajistila Servodata školení na míru.



Přínosy řešení pro zadavatele

Nasazení řešení Atlassian splnilo očekávání a nová platforma umožňuje řízení všech požadavků zákazníků společnosti Datapac s.r.o. Zvolené řešení zvyšuje efektivitu práce, která je zásadní pro spokojenost zákazníků při řešení závad a požadavků.

Mezi hlavní přínosy patří:

- Nasazení špičkové platformy pro řízení závad a požadavků.
- Uživatelsky přívětivé řešení s dlouhodobou podporou od výrobce.
- Zvýšení efektivity práce.
- Možnost dalšího rozšiřování funkcionalit platformy. Rozvoj neustává a v průběhu implementace tohoto projektu dodal výrobce Atlassian novou verzi JIRA Service Desk, jejíž rozšířené funkcionality byly využity pro konfiguraci (např. možnosti správy notifikací).

Přijetí nové platformy pro všechny týmy společnosti Datapac s.r.o. bylo velmi rychlé. Týmy byly schopny začít platformu Atlassian používat během jednoho měsíce od nasazení. Nasazením nového řešení odpadly obavy zadavatele související s podporou stávajícího Help Desk systému. Také byla omezena neefektivní mailová a telefonická komunikace jak mezi členy řešitelských týmů, tak i se zákazníky.



Popis zadavatele

Datapac s.r.o. je společnost, jejíž hlavní činností je vývoj a implementace informačních systémů pro řízení a správu sítí čerpacích stanic. Má pobočky v Bratislavě, v Praze a v Žilině.

Na slovenský trh vstoupila společnost Datapac s.r.o v roce 1996.

Zákazníkem Servodat: od roku 2016

- Oblasti spolupráce:**
- Konzultace
 - Analýzy a návrhy začlenění platformy Atlassian do infrastruktury zadavatele
 - Návrhy na zabezpečení