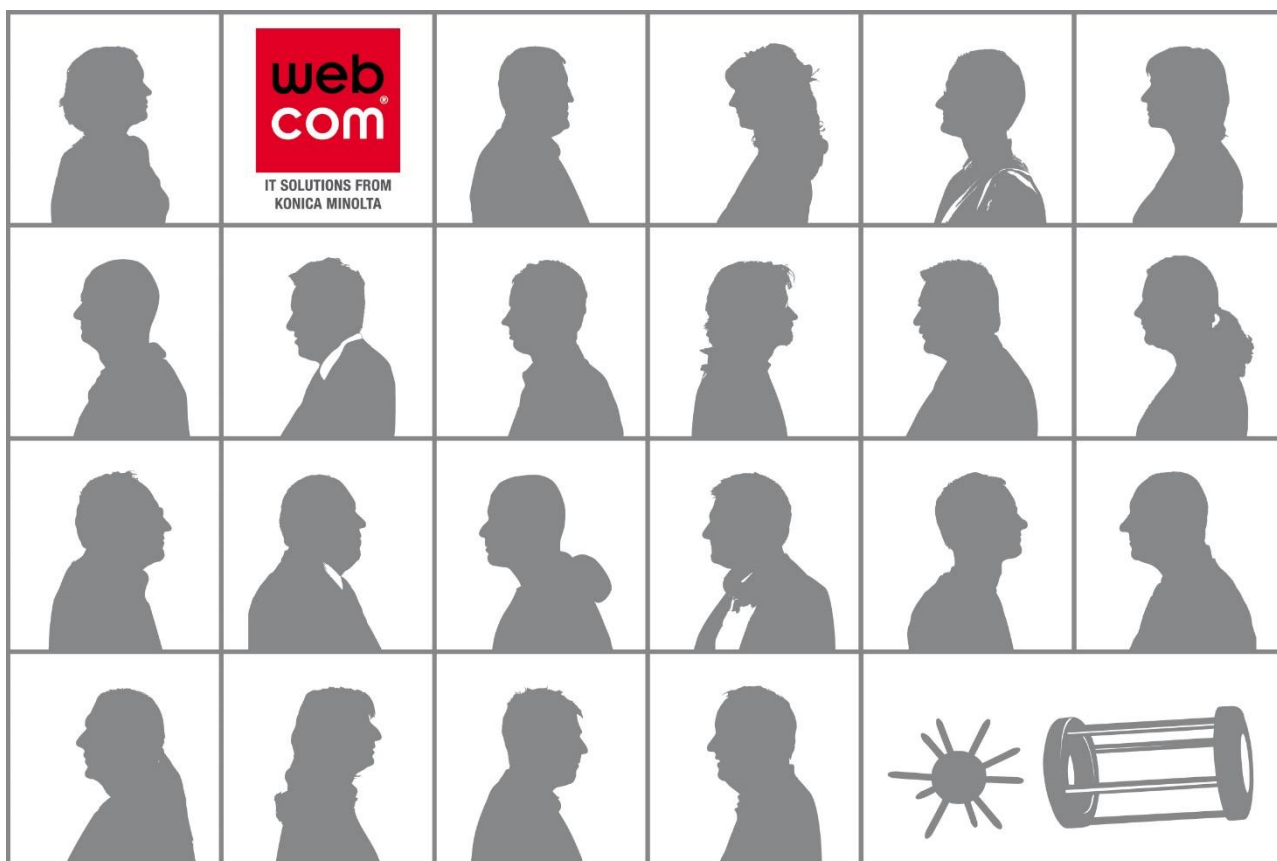


KATALOG SLUŽEB NÁSLEDNÉ PODPORY



Společnost WEBCOM a. s. Vám nabízí kompletní pokrytí Vašich požadavků na zajištění služeb technické podpory Microsoft Dynamics přesně podle Vašich potřeb a v požadovaném časovém horizontu na základě zvolené priority vyřešení.

V rámci technické podpory Microsoft Dynamics nabízíme tyto služby:

- **Reakční doba**
- **Plánovaný rozvoj**
- **Podpora na základě objednávky**
- **Bezpečnostní audit**
- **Správa přístupových práv**
- **Audit SQL**
- **Správa SQL**
- **Audit kvality dat**
- **Profylaxe dat – periodická služba**
- **Patch management**
- **Licence management**
- **Školení**
 - **Standard Microsoft Dynamics**
 - **Specifické funkčnosti Microsoft Dynamics**
 - **Obnovovací školení**
 - **Vzdělávání zaměstnanců**
- **Konsolidace prostředí**
- **Sledování legislativy**
- **Migrace dat**
- **Integrační vazby**
- **Vzdálená podpora koncových uživatelů**
- **Audit nasazení IS**
- **Optimalizace objemu dat u zákazníka**



Reakční doba

- Zpřístupnění helpdeskového portálu pro sběr, evidenci a řízení požadavků zákazníka.
- Garance reakčních dob v různých časových alternativách dle potřeb a požadavků zákazníka.

Součástí této služby je zpřístupnění služby helpdesk pro klíčové uživatele za dané oblasti Vašeho IS a přidělení zodpovědných osob, které s Vámi vyřeší požadavek ve stanovené lhůtě podle zvolené reakční doby (typ: Havárie, Vysoká priorita, Standardní priorita). V rámci této služby jsme schopni zabezpečit i režim 24 hod x 7 dní.

Plánovaný rozvoj

- Garance konzultačních a vývojových kapacit pro produkty Microsoft Dynamics v rozsahu potřeb zákazníka.
- Vždy na období měsíce či kvartálu.
- Podmínka – služba helpdesk.

Nabízíme Vám zajištění dostatečné kapacity konzultantů a vývojářů, kteří Vám budou k dispozici pro řešení Vašich požadavků, konzultace a optimalizaci IS v daném období. Na základě objednávky / smlouvy Vám tyto kapacity zajistíme pro stanovené období (konkrétní měsíc či kvartál). Komunikace probíhá přes zpřístupněnou službu helpdesk, kam zadáte konkrétní požadavek, a zodpovědné osoby Vás dle zvolené reakční doby budou kontaktovat, aby ho s Vámi vyřešily.

Podpora na základě objednávky

- Poskytnutí konzultačních a vývojových kapacit pro produkty Microsoft Dynamics a pro řešení jednotlivých požadavků zákazníka.
- Podmínka – služba helpdesk.

Pokud vznikne konkrétní požadavek, který Vám budeme moci vyřešit, nabízíme Vám na základě objednávky přes helpdeskové rozhraní poskytnutí konzultačních a vývojových kapacit. Komunikace probíhá prostřednictvím helpdesku, kam své požadavky zadáte, a zodpovědné osoby Vás dle zvolené reakční doby budou kontaktovat, aby s Vámi konkrétní požadavky vyřešily. Poskytnutí kapacit je pouze jednorázové, vždy pro konkrétní požadavek, na základě vzájemně odsouhlasené pracovních a v termínech dohodnutých pro daný požadavek.

Bezpečnostní audit

- Jednorázový audit nastavení uživatelských přístupových práv v rámci řešení Microsoft Dynamics, které obsahuje:
 - revizi uživatelských rolí,
 - redefinici uživatelských rolí,
 - kontrolu nastavení přístupových práv pro jednotlivé role,
 - doporučení na změny.

Tato služba zahrnuje realizaci jednorázového auditu, během kterého je provedena kontrola pokrytí jednotlivých funkčních oblastí a uživatelských rolí v rozsahu oprávnění pro konkrétní role a jejich překrývání u jednotlivých uživatelů, dále sumarizace připojení jednotlivých uživatelů k rolím a opačně. Následně je

proveden návrh (re)definice uživatelských rolí (a k nim příslušejícím oprávněním), jejich přiřazení uživatelům a po odsouhlasení je provedeno vlastní nastavení systému dle této definice.

Správa přístupových práv

- Převzetí správy přístupových práv za zákazníka zahrnující:
 - přidání / odebrání uživatelů,
 - změny v nastavení rolí,
 - kontrolu integrity přístupových práv dle rolí ve vazbě na konkrétní uživatele.
- Podmínka – provedení Bezpečnostního auditu.

Touto službou Vám nabízíme průběžnou správu přístupových práv. Po provedení jednorázového

bezpečnostního auditu Vám budeme průběžně spravovat přístupová práva pro jednotlivé uživatele (přidání, odebrání, nastavení oprávnění uživatelů) - nutná kooperace se správcem sítě zákazníka. Dále jsme schopni dle přání klienta upravovat uživatelské role, kontrolovat nastavení uživatelských rolí u jednotlivých uživatelů a kontrolovat nekonzistence v oprávnění jednotlivých rolí (např. po programových zásazích apod.).



Audit SQL

- Provedení jednorázové kontroly nastavení SQL pro potřeby produktů Microsoft Dynamics, zejména pak:
 - monitoring výkonu SQL,
 - revizi nastavení SQL dle výsledků monitoringu,
 - kontrolu stavu DB na SQL.

Zajistíme Vám jednorázový audit nastavení SQL, včetně zhodnocení výkonu. Na základě monitoringu výkonu SQL doporučíme změny v nastavení pro optimalizaci výkonu a další správu SQL a po dohodě jsme připraveni navržené změny i realizovat ve Vašem prostředí.

Správa SQL

- Převzetí správy SQL ve vazbě na produkty Microsoft Dynamics za zákazníka, která zahrnuje:
 - pravidelný monitoring výkonu SQL,
 - revize nastavení SQL dle výsledků monitoringu,
 - kontrolu stavu DB na SQL.
- Podmínka – provedení Auditů SQL

V rámci této služby je realizována pravidelná kontrola a údržba SQL tak, aby byl zajištěn co nejvyšší jeho výkon a stabilita provozu.



Audit kvality dat

- Poskytnutí jednorázové kontroly obsahu a kvality dat, která obsahuje:
 - kontrolu konzistence,
 - analýzu souvztažnosti finančních dat,
 - analýzu stavových a finančních hodnot skladů ve vazbě na účetnictví,
 - analýzu otevřených výrobních zakázek,
 - nápravná opatření.

Tato služba zahrnuje realizaci jednorázového auditu, během kterého provedeme kontrolu konzistentnosti dat ve Vaší databázi, a to jak z pohledu technického, tak z pohledu věcného. Součástí auditu je kontrola párových účtů, souvztažností na hodnoty skladů a dalších parametrů, včetně zpracování případného návrhu na nápravu chyb. Součástí závěrečné zprávy auditu je také návrh doporučení, jak zjištěným nedostatkům předcházet.

Profylaxe dat – periodická služba

- Pravidelná kontrola obsahu a kvality dat:
 - kontrola konzistence,
 - analýza souvztažnosti finančních dat,
 - analýza stavových a finančních hodnot skladů ve vazbě na účetnictví,
 - analýza otevřených výrobních zakázek,
 - nápravná opatření.
- Podmínka – provedení Auditů kvality dat.

Po provedení jednorázového auditu kvality dat Vám nabízíme pravidelnou kontrolu kvality dat, jejíž součástí je periodická kontrola věcné správnosti dat (účetní souvztažnosti, stavové a finanční hodnoty skladů apod.) a průběžné odstraňování nedostatků (resp. doporučení na nápravná opatření).

Patch management

- Kontrola a aplikace patchů a service packů společnosti Microsoft na produkty Microsoft Windows Server a Microsoft SQL.

Touto službou budeme místo Vás kontrolovat aktualizace poskytované společností Microsoft a jejich aplikaci ve Vašem prostředí. V případě nesouladu zajistíme instalaci aktualizací ve Vašem prostředí tak, aby byla zajištěna maximální míra bezpečnosti a bezproblémového provozu Vaší infrastruktury.

Licence management

- Vytvoření balíčku služeb přesně dle Vašich potřeb, např.:
 - kontrola všech stávajících Microsoft licencí (Microsoft Dynamics, Office, Servery, ...),
 - optimalizace licencí,
 - obnova licencí,
 - zajištění potřebných licencí.

V rámci této služby je prováděna kontrola stávajících licencí a optimalizace jejich struktury i smluvních modelů (především z nákladového hlediska). Na základě Vašich požadavků a skutečného používání licencí

je vypracován návrh na způsob využití stávajících licencí a případné změny v jejich struktuře, včetně pokrytí případných licenčních nedostatků. Součástí služby je i zajištění potřebných licencí a jejich aktivace.

Školení

- Standard Microsoft Dynamics:
 - obecná standardní uživatelská školení modulů Microsoft Dynamics.

Zajistíme pro Vás základní školení uživatelů pro standardní moduly produktů Microsoft Dynamics, dle osnov školení společnosti Microsoft. Standardní oblasti školení zahrnují: základní ovládání systému, základní pojmy a vazby systému, Finance, Majetek, Prodej, Nákup, Sklady, Výroba, Projekty a další.



- Specifické funkčnosti Microsoft Dynamics:
 - uživatelská školení úzce zaměřená na konkrétní funkčnost Microsoft Dynamics (např. cashflow, rozpočty apod..).

Proškolíme Vaše uživatele ve specifických oblastech a funkcionalitách Vašeho informačního systému. Součástí školení jsou jak funkčnosti produktů Microsoft Dynamics, tak aplikace, které tvoří součást celého IS (např. SharePoint, WorkFlow, Servicedesk, SmartProject, Intrastat, souhrnná hlášení,...).

- Obnovovací školení:
 - vstupní zjištění stavu znalosti uživatelů,
 - uživatelská obnovovací školení dle výsledků zjištění stavu znalostí uživatelů.

Nabízíme Vám pravidelná školení, při kterých budou u uživatelů zjišťovány nejprve znalosti systému Microsoft Dynamics, následně Vám pak na základě získaných informací připravíme osnovu školení zaměřenou na konkrétní problematiku a témata, aby uživatelé mohli efektivněji prohloubit své znalosti a ty pak využívat při své každodenní činnosti.

- Vzdělávání zaměstnanců:
 - uživatelská školení koncipovaná na míru daného uživatele dle procesu zákazníka a dle nastavení jeho řešení Microsoft Dynamics pro daný proces.

Cílem těchto školení je připravit Vaše nové zaměstnance pro práci s Vaším řešením Microsoft Dynamics v jejich konkrétních rolích, předat jim informace zaměřené na jimi zabezpečované procesy ve Vaší společnosti, seznámit je i s ostatními návaznými oblastmi a tak zrychlit jejich zapojení do běžné operativní

práce, zvýšit kvalitu a bezchybnost vstupovaných dat a rovněž jim ulehčit jejich každodenní používání systému a zefektivnit jejich činnost.

Konsolidace prostředí

- Jednorázová konsolidace testovacích a produkčních prostředí Microsoft Dynamics zákazníka.

Zajistíme pro Vás konsolidaci vývojových, testovacích a produkčních prostředí Microsoft Dynamics tak, aby byly navzájem konzistentní. Součástí je dodání metodiky pro zajištění konzistentnosti v dalším období.

Sledování legislativy

- Sledování změn legislativy ČR a pravidelné zasílání informací o plánovaných změnách bez nutnosti dopadu těchto změn na řešení Microsoft Dynamics.

Budeme pro Vás sledovat legislativní změny, budeme Vás pravidelně o těchto změnách informovat i bez nutnosti realizace změn ve Vašem řešení Microsoft Dynamics.

Migrace dat

- Zajištění jednorázových či pravidelných exportů / importů dat z / do Microsoft Dynamics.



Integrační vazby

- Realizace integračních propojení Microsoft Dynamics s dalšími produkty.

Tato služba zahrnuje realizaci datových a funkčních propojení na produkty třetích stran dle Vašich konkrétních potřeb a požadavků. Tyto vazby mohou být realizovány v různých stupních automatizace a uživatelského komfortu a rovněž mohou vycházet z obecně platných standardů nebo být vytvořeny pouze pro jeden konkrétní účel.

Vzdálená podpora koncových uživatelů

- Poskytnutí podpory koncovým uživatelům prostřednictvím technologií zajišťujících přejímání obrazovek, pomocí videohovorů a dalších komunikačních možností bez nutnosti osobní návštěvy.
 - Zajištění odborné pomoci téměř ihned a bez nutnosti vysokých nákladů.

Audit nasazení IS

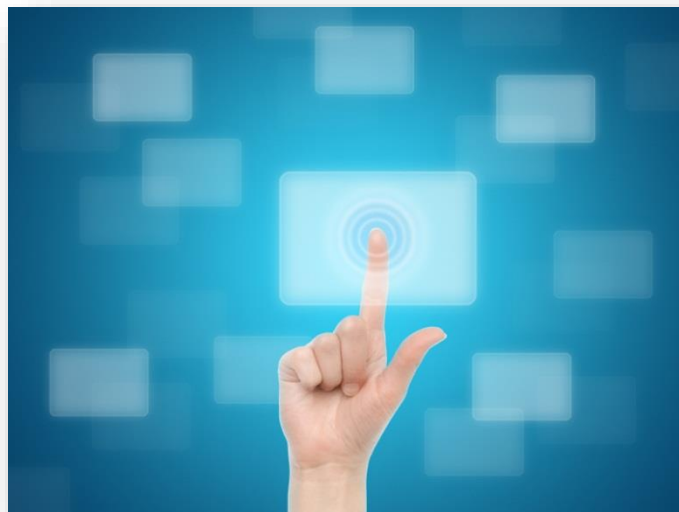
- Rámcová analýza a kontrola nastavení systému ve vazbě na procesy zákazníka.
- Doporučení dalšího rozvoje
- Vhodné realizovat alespoň jednou za dva roky z důvodu měnících se podmínek a změn u zákazníka.

V rámci auditu provedeme analýzu aktuálního stavu společnosti, jejích potřeb z pohledu IS a pokrytí procesů stávajícím řešením. Dále se definují požadavky zákazníka na rozšíření IS a jeho komplexnost. Vypracujeme koncept optimalizace užívaného řešení (např. eliminace nepotřebných programových úprav, úpravy nastavení apod.) a návrh jeho dalšího rozvoje v souladu s aktuálními potřebami a strategií Vaší společnosti.

Optimalizace objemu dat u zákazníka

- Jednorázové provedení odmazání historických dat.

Vypracujeme analýzu stavu databáze a dat v ní uložených. Na základě výsledků analýzy stanovíme postup optimalizace velikosti databáze, např. doporučíme omezení některých funkcionalit, odmazání historických dat dle logických celků a po odsouhlasení provedeme dané úpravy a archivaci historických dat. Před spuštěním systému po provedení optimalizace je součástí služby také důkladné otestování funkčnosti.



O společnosti:

WEBCOM a. s. poskytuje softwarová řešení zejména v oblasti **CRM** a **ERP** na platformě **Microsoft Dynamics**. Specializuje se například na řešení pro oblasti zdravotnictví, automotive, strojírenství, developmentu, retailu a utilit. V současné době zajišťuje specializované oddělení péči o více než 250 firemních zákazníků. WEBCOM a. s. má vlastní partnerskou síť **Webcom Dynamics Network** pro prodej a implementaci podnikových informačních systémů Microsoft Dynamics v České republice a na Slovensku. Disponuje také vlastním školicím střediskem **Webcom Education Point**, ve kterém nabízí kurzy a vzdělávací programy zaměřené na technologie Microsoft.

Významná ocenění:

Microsoft Partner
Gold Enterprise Resource Planning
Silver Data Analytics
Silver Data Platform
Silver Cloud Platform
Silver Collaboration and Content
Silver Customer Relationship Management

2014
INNER CIRCLE
for Microsoft Dynamics

2014
PRESIDENT'S CLUB
for Microsoft Dynamics

2014 Microsoft Dynamics
Reseller of the Year Finalist
Central and Eastern Europe



IT SOLUTIONS FROM
KONICA MINOLTA

© 2018 WEBCOM a. s.

KATALOG SLUŽEB NÁSLEDNÉ PODPORY



IT SOLUTIONS FROM
KONICA MINOLTA

WEBCOM a. s.

U Plynárny 1002/97 > 101 00 Praha 10

tel. +420 245 000 020 > fax +420 267 006 630

www.webcom.cz > info@webcom.cz

