



Warszawa 2010-09-13

## LIST REFERENCYJNY

Firma Danone Sp. z o.o., w miarę rozwoju swojej działalności w Polsce, w celu optymalizacji kosztów oraz koncentracji na działalności podstawowej, zdecydowała się na przekazanie na zasadach outsourcingu usług utrzymania stanowisk pracy (Desktop Outsourcing) i wsparcia użytkownika (Help Desk) firmie ComputerLand SA. Począwszy od lipca 2001 roku ComputerLand SA (obecnie Sygnity SA) świadczył usługi utrzymania komputerowych stanowisk pracy oraz usługi wsparcia dla użytkowników. Począwszy od maja 2008 roku realizację usług przejął Web Inn SA, spółka Grupy Sygnity a obecnie własność funduszu Enterprise Investors, odpowiedzialna za realizację kontraktów outsourcingowych.

Obecnie usługi świadczone są w 32 lokalizacjach w Polsce dla ok. 1400 użytkowników systemów komputerowych Spółek Grupy Danone oraz dla spółek Grupy Danone w Czechach, Słowacji, na Węgrzech, Litwie, Łotwie, Finlandii oraz Szwecji, łącznie dla 10 lokalizacji i ok. 900 użytkowników poza granicami Polski. W ramach umowy spółka Web Inn SA zapewnia:

- Zdalne wsparcie użytkowników - Help Desk dla użytkowników w Polsce i w wymienionych krajach Europy Centralnej (w języku narodowym i angielskim) i Północnej (w języku angielskim) w trybie 24h.  
Do najważniejszych zadań w tym zakresie należą:
  - Przyjmowanie i rejestrowanie zgłoszeń użytkowników (przyjmowanie w języku narodowym, rejestrowanie w języku angielskim) spływających kanałami: telefonicznym, e-mail, Web (intranet).
  - Zdalna pomoc użytkownikom
  - Rozwiązywanie zgłoszeń użytkowników
  - Informowanie użytkowników o statusie realizacji zgłoszeń
  - Monitorowanie otwartych zgłoszeń
  - Weryfikacja poprawności rozwiązania zgłoszeń
  - Raportowanie
  - Administracja kontami domenowymi oraz pocztowymi w tym wsparcie dla usługi BlackBerry z dostępem do zasobów sieciowych dla ok. 8000 użytkowników
- Bezpośrednie wsparcia użytkowników On-Site w kluczowych lokalizacjach spółek Grupy Danone w Polsce. Do najważniejszych zadań w ramach realizacji tej usługi należą:
  - Rozwiązywanie zgłoszeń, których nie da się rozwiązać zdalnie
  - Rozwiązywanie zgłoszeń trudnych i czasochłonnych
  - Zarządzanie sprzętem komputerowym: komputery (laptop, desktop), drukarki, monitory i inne
  - Przygotowywanie sprzętu komputerowego do licytacji i złomowania
- Zdalne wsparcie - Help Desk dla ok. 540 Przedstawicieli Handlowych i użytkowników systemów wspierających mobilną sprzedaż w Polsce, Czechach i na Słowacji
- Monitoringu infrastruktury IT w trybie 24h

Jakość i poziom usług oferowanych przez Web Inn SA opisują szczegółowo określone parametry, których poziom jest regularnie monitorowany.

Web Inn SA wykazuje duże zrozumienie naszych potrzeb oraz elastyczność działania, a powierzone zadania wykonuje z należytą starannością, nieustannie dostosowując sposób funkcjonowania do naszych wymagań. Takie podejście do wykonywanych zadań pozwala nam w partnerski sposób rozwijać współpracę w długim okresie.

Mariusz Jarecki  
Dyrektor ds. Informatyki na Europę Centralną

DANONE SP. Z O.O., UL. REDUTOWA 9/23 - PL 01 - 103 WARSZAWA - TEL.: (+48 22) 86 08 200 - FAX: (+48 22) 86 08 450

NIP 527-020-44-71 - NR KONTA BANKOWEGO: CITIBANK (POLAND) S.A. 18200001-500703008



FIRMA NALEŻY DO KONCERNU

DANONE