

# Customer support and service

## Zadání Interim Projectu – AdvaICT, podzim 2012



AdvaICT, a.s. ([www.advaict.com](http://www.advaict.com)) je společnost poskytující komplexní řešení v oblasti monitorování a analýzy provozu v počítačových sítích. Společnost byla založena v roce 2006 jako spin-off Masarykovy univerzity. Produkty společnosti AdvaICT slouží k efektivní správě počítačových sítí a představují nezastupitelný doplněk běžných bezpečnostních a dohledových nástrojů (firewally, antiviry...). Hlavním cílem je automaticky odhalit provozní a bezpečnostní problémy, které jsou nezjistitelné běžně používanými prostředky a eliminovat je již v jejich počátku. Produkty a služby firmy AdvaICT jsou na trhu od března 2010, za zhruba devět let získaly přes 100 referencí.

### Popis Interim Projectu

V rámci společnosti AdvaICT je poskytována technická podpora zákazníkům, jejímž cílem je maximalizovat kvalitu a rychlost reakce. Za tímto účelem je nutné rozvíjet procesy a technologie poskytování technické podpory. Tyto procesy zahrnují mimo jiné zpracování vyhodnocení monitoringu sítě u zákaznických instalací, zpracování a vyhodnocování feedbacku a bug reportingu, které je předáváno k vývoji a opravám systému FlowMon ADS. Další nedílnou součástí technické podpory je interní testování produktu FlowMon ADS.

Výstupem IP je návrh optimalizace procesu řízení požadavků zákazníků a reakce na tyto požadavky. Cílem je optimalizovat procesy týmu Customer service and support tak, aby dokázal pokrýt stále přibývajících požadavků ze strany zákazníků. V rámci IP se student seznámí s principy fungování podpory zákazníků, tvorbou auditních zpráv a procesů analýzy anomálií pomocí systému FlowMon ADS. V průběhu celého IP budou studentovi k dispozici zástupci AdvaICT, kteří zajišťují služby technické podpory.

### Mezi hlavní výstupy IP patří:

- Seznámení se s procesem poskytování technické podpory
- Návrh optimalizace procesů a rozložení úkolů procesu testování
- Tvorba autentických zpráv v rámci analýzy anomálií

### Požadavky na zájemce

Tento IP je vyžaduje vynikající znalost síťových technologií a zkušenosti s administrováním menší nebo střední sítě. Dále je nutná dobrá znalost českého a anglického jazyka, kreativita, zodpovědnost a schopnost týmové práce. Výhodou je znalost technologie NetFlow.

### Co získáte

- Zkušenosti z mladé inovační firmy
- Zkušenosti s poskytováním služeb zákazníkům
- Zkušenosti s analýzou datových sítí pomocí moderních technologií
- Vynikající pracovní reference
- V případě úspěchu možnost dlouhodobé spolupráce

## Předpokládaná realizace IP

Září 2012 – Leden 2013

### Garant za AdvaICT

RNDr. Pavel Minařík, Managing Director

E-mail: [pavel.minarik@advaiCT.com](mailto:pavel.minarik@advaiCT.com)

### Kontaktní osoba pro zájemce o IP

Bc. Michal Vaverka

E-mail: [michal.vaverka@advaiCT.com](mailto:michal.vaverka@advaiCT.com)

Tel.: +420 511 112 170

Zájemci o IP prosím zašlete svůj strukturovaný životopis a stručný průvodní dopis na adresu [michal.vaverka@advaiCT.com](mailto:michal.vaverka@advaiCT.com).