

Поддержка бизнеса под управлением SAP

Бизнес-приложения на платформе SAP – ключевой компонент современного подхода к управлению компанией, необходимый и привычный для пользователей, менеджмента и акционеров. Однако чем более значимое место занимает информационная система в деятельности предприятия, тем выше риски, связанные с неправильной ее эксплуатацией. Сбои, остановки в работе, простои и ошибки пользователей наносят ущерб бизнесу. Вот почему обеспечение качественной профессиональной поддержки корпоративной системы управления становится жизненно необходимой задачей.



Задачи службы поддержки

Любая компания, инвестируя немалые средства в разработку и внедрение корпоративной системы управления, стремится получить максимальные выгоды от ее эксплуатации. Чтобы достичь этой цели, поддержка и развитие системы в процессе ее использования должны строиться на следующих принципах:

- оптимизация стоимости владения за счет стандартизации бизнес-процессов сопровождения, сокращения доли непроизводственных затрат и повторного использования имеющегося опыта и экспертизы;
- повышение эффективности работы пользователей за счет бесперебойного и надежного функционирования ИС, сокращения времени устранения возникающих проблем, оперативности изменений бизнес-приложений в соответствии с изменениями бизнес-требований;
- повышение качества обслуживания и удовлетворенности пользователей за счет соответствия уровня обслуживания их ожиданиям, а также понимания проблем и требований бизнес-пользователей.

Типовые проблемы

Корпоративная система управления на платформе SAP требует для своего обслуживания привлечения специалистов высокой квалификации, обладающих хорошими знаниями, опытом, экспертизой как в различных технических областях (программисты, специалисты по оптимизации СУБД и SAP-базиса, настройщики), так и в различных предметных областях бизнеса (бухгалтерский учет, логистика, бюджетирование, организация производства и т.д.).

Однако, несмотря на то, что необходимость привлечения специалистов различного профиля для обеспечения непрерывного сопровождения объективно существует, реальная загрузка их в течение периода поддержки весьма неравномерна. Как правило, достаточно большое количество времени конкретный специалист простаивает, или, говоря по-другому, находится в резерве. Такая ситуация влечет за собой несколько проблем:

- неэффективное использование ресурсов предприятия;
- снижение качества обслуживания и качества самой системы вследствие постоянной ротации специалистов;
- необходимость постоянных инвестиций в обучение персонала и развитие инфраструктуры поддержки.



Сопровождение SAP в специализированном сервисном центре – это:

■ Сокращение расходов

Опыт наших заказчиков показывает, что передача сопровождения ERP-систем на аутсорсинг в IBS позволяет сократить совокупные затраты на поддержку от 40 до 70%! Стоимость услуг IBS сопоставима с операционными расходами собственной службы поддержки, но при этом исчезает необходимость постоянных инвестиций в развитие ИТ-персонала и инфраструктуру.

■ Контроль над затратами

Общепризнанным преимуществом аутсорсинга безусловно является прозрачность расходов, а также возможность, в зависимости от текущих потребностей и возможностей компании, гибко регулировать объем сопровождения, а значит и его стоимость.

■ Качество услуг

Мы даем нашим заказчикам уверенность в том, что внедренные у них решения SAP всегда будут эксплуатироваться надежно и эффективно за счет использования лучшей инфраструктуры и технологий поддержки, доступа к уникальной базе технических и бизнес-решений и использования опыта и экспертизы наиболее профессиональной на российском рынке команды SAP-консультантов.

■ Комплексный подход

Все без исключения услуги, потребность в которых может возникнуть на этапе эксплуатации SAP-систем, мы уже включили в наш Каталог услуг: от поддержки аппаратной платформы и системного ПО до оказания помощи пользователям в процессе работы и проведения управленческих консультаций по организации учета и оптимизации бизнес-процессов.

■ Быстрый эффект

Наш опыт позволяет в течение 1-3 недель принять на сопровождение SAP-систему любой конфигурации без значительных трудозатрат со стороны заказчика (вне зависимости от того, кем осуществлялось ее внедрение). Принимая систему, мы проведем бесплатный аудит и дадим рекомендации по его результатам.

Компания IBS уже несколько лет предоставляет услуги специализированного «Сервисного центра поддержки бизнес-приложений», давая своим заказчикам уверенность в том, что внедренные у них решения SAP всегда эксплуатируются надежно и эффективно.

Обзор продукта

Предлагаются различные варианты обслуживания, из которых заказчик всегда сможет выбрать то, что наилучшим образом подходит именно ему.

■ Партнерская программа обслуживания

Полностью индивидуальный и гибкий подход при планировании и выполнении любых работ в рамках сопровождения и развития. Выполнение всех работ на основании долгосрочного согласованного плана. С заказчиком работает постоянно закрепленная команда консультантов.

■ Абонентское обслуживание

Решение на постоянной основе полного комплекса задач для обеспечения бесперебойной и эффективной работы ERP-системы. В течение периода предоставляется непрерывная поддержка в рамках согласованного объема услуг и уровня обслуживания (SLA). Абонентская стоимость фиксирована и не зависит от фактически понесенных трудозатрат. С заказчиком постоянно работают закрепленные ключевые консультанты и привлекаются любые другие специалисты по мере необходимости.

■ Разовая поддержка

Решение разовых задач поддержки и развития, возникающих время от времени, и не носящих критический характер. Работы выполняются по разовым запросам, поступающим от заказчика. Возможные сроки выполнения работ согласовываются после поступления запроса и зависят от текущей загрузки консультантов. Стоимость работ основывается на фактических трудозатратах за период.

В рамках Абонентского обслуживания можно выбрать один или несколько типовых пакетов.

■ Пакеты, направленные на обеспечение работоспособности систем и администрирование:

■ **комплексное обслуживание систем в части SAP-базиса** – уверенность в постоянной работоспособности систем и информационной безопасности;

■ **поддержка SAP-базиса в экспертном режиме** – уверенность в быстром решении технических проблем любой сложности в случае их возникновения.

■ Пакеты, направленные на оказание помощи пользователям в процессе эксплуатации:

■ **комплексная поддержка пользователей по любым вопросам** – эффективная работа пользователей и достоверность управленческой информации как следствие минимизации пользовательских ошибок;

■ **экспертная и методологическая поддержка** – уверенность в быстром решении проблем и вопросов любой сложности, возникающих у пользователей и сотрудников службы поддержки заказчика в процессе работы.

■ Пакеты, направленные на поддержку изменений:

■ **комплексное сопровождение изменений** – уверенность в том, что информационная система не станет препятствием или тормозом при реализации любых изменений бизнеса.

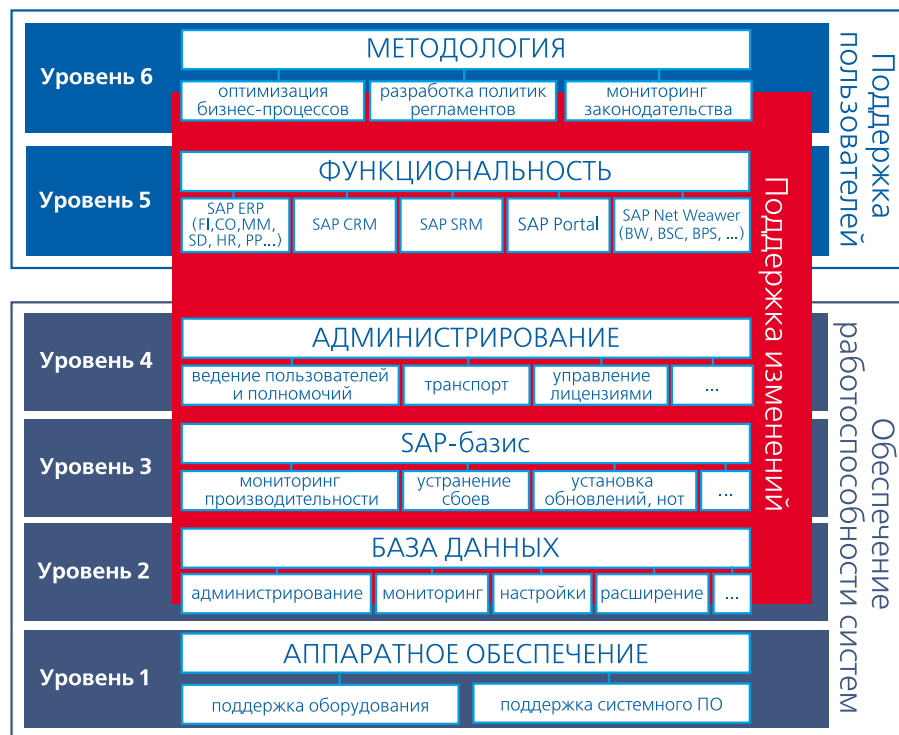
Помимо типовых пакетов всегда можно сформировать комбинированный пакет услуг, соответствующий специфике и потребностям конкретной компании.

Услуги могут оказываться как удаленно, так и с выездом на территорию заказчика.

Ценность нашей поддержки и эффект от использования

- Концентрация усилий сотрудников компании заказчика на управлении и развитии основного бизнеса и основных процессов предприятия.
- Уверенность в том, что внедренные решения SAP эксплуатируются надежно и эффективно за счет использования лучшей инфраструктуры и технологий поддержки, доступа к уникальной базе технических и бизнес-решений, а также за счет использования опыта и экспертизы лучших в ИТ-отрасли профессионалов.
- Сокращение совокупной стоимости владения за счет исключения затрат на формирование резервов и постоянных инвестиций в развитие ИТ-персонала и собственной инфраструктуры управления поддержкой.

Уровни поддержки



Опыт сопровождения

Novartis Consumer Health Россия

Отрасль: производство и дистрибуция товаров для здоровья

Регион: Москва

ЛУКОЙЛ Оверсиз Сапплай энд Сервисез Б.В.

Отрасль: добыча и переработка нефти и газа

Регион: Москва

SC ALRO SA

Отрасль: производство алюминия

Регион: Бухарест

ЗАО «АМЕР СПОРТС»

Отрасль: продажа спортивных товаров

Регион: Москва

ОАО «Авиакомпания ЮТэйр»

Отрасль: авиаперевозки

Регион: Сургут

ОАО «ТГК-1»

Отрасль: электроэнергетика

Регион: Санкт-петербург, п. Кольский

ЗАО «Русская медная компания»

Отрасль: производство меди

Регион: Екатеринбург

ООО «Продимекс»

Отрасль: производство и дистрибуция сахара

Регион: Москва

Группа ГАЗ

Отрасль: машиностроение

Регион: Москва

SCHNEIDER ELECTRIC

Отрасль: производство оборудования

Регион: Москва

Администрация Пермского края

Отрасль: государственные органы

Регион: Пермь



Методология сервисного сопровождения

Компания IBS обладает собственной эффективной методологией сопровождения бизнес-приложений любой конфигурации и масштаба. В процессе оказания услуг мы используем технологию управления сервисом, основанную на принципах ITSM (Information Technology Service Management), типовые регламенты, технологические карты, стандартные шаблоны документов.

Наш принцип – не предоставление для поддержки консалто-часов по запросу, а обеспечение надежной работы системы с ответственностью за результат. Долгосрочные партнерские отношения позволяют в полной мере учитывать специфику и проблемы заказчика, предоставляя ему эффективные комплексные решения.

Действующая система управления качеством основана на SLA (Соглашение об уровне обслуживания) с ключевыми для заказчика параметрами сервиса. Внутренний контроль качества (достижения нормативных параметров сервиса) осуществляется на постоянной основе с проведением в случае необходимости корректирующих мероприятий.

Все это дает нашим заказчикам уверенность в надежном и качественном обслуживании, а нам позволяет брать на себя обязательства по выплате компенсации при снижении уровня сервиса.

О компании IBS

Компания IBS – лидер на рынке информационных технологий и консалтинга России. Ключевые направления деятельности: управленческий консалтинг, внедрение бизнес-приложений, ИТ-аутсорсинг, ИТ-инфраструктура. Количество сотрудников – около 3000 человек, из них – более 1500 сертифицированных консультантов и специалистов. В числе заказчиков – 34 из TOP-50 крупнейших компаний России. Специалистами IBS накоплен уникальный опыт реализации сложных комплексных проектов для предприятий различных отраслей, сформированы отраслевые решения.

Практика КСУ в компании IBS

Практика корпоративных систем управления была основана в IBS в 1998 году. Многолетний опыт создания информационных систем на крупных российских предприятиях и в подразделениях международных компаний позволил IBS стать лидером на рынке бизнес-приложений.

В IBS работает крупнейшая российская команда консультантов в области корпоративных информационных систем. 80% из них – сертифицированные специалисты по различным программам вендоров.