



Ивицкий Дмитрий

Директор сервисного центра
поддержки бизнес-приложений

14 апреля 2009

**Поддержка ERP:
сэкономьте на персонале,
но не на качестве сопровождения**

Содержание



- **Сравнительный анализ различных стратегий сопровождения ERP**
- **Пример комплексного предложения по поддержке для систем на платформе SAP**
- **Критерии выбора сервис-провайдера**

Максимизация выгод от инвестиций в бизнес-приложения

Сокращение
стоимости
владения

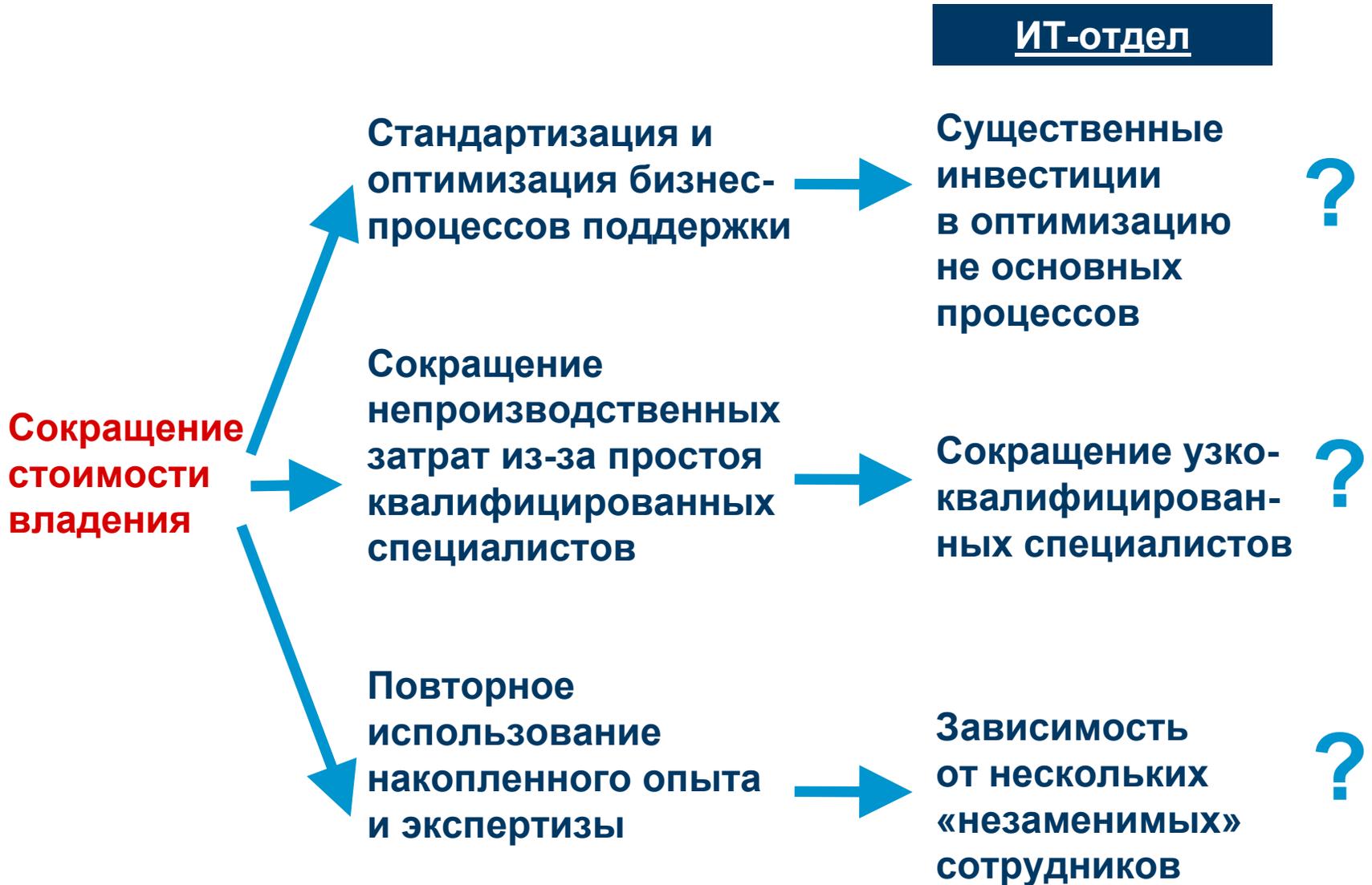


Повышение
качества
обслуживания
и уровня
информационной
безопасности

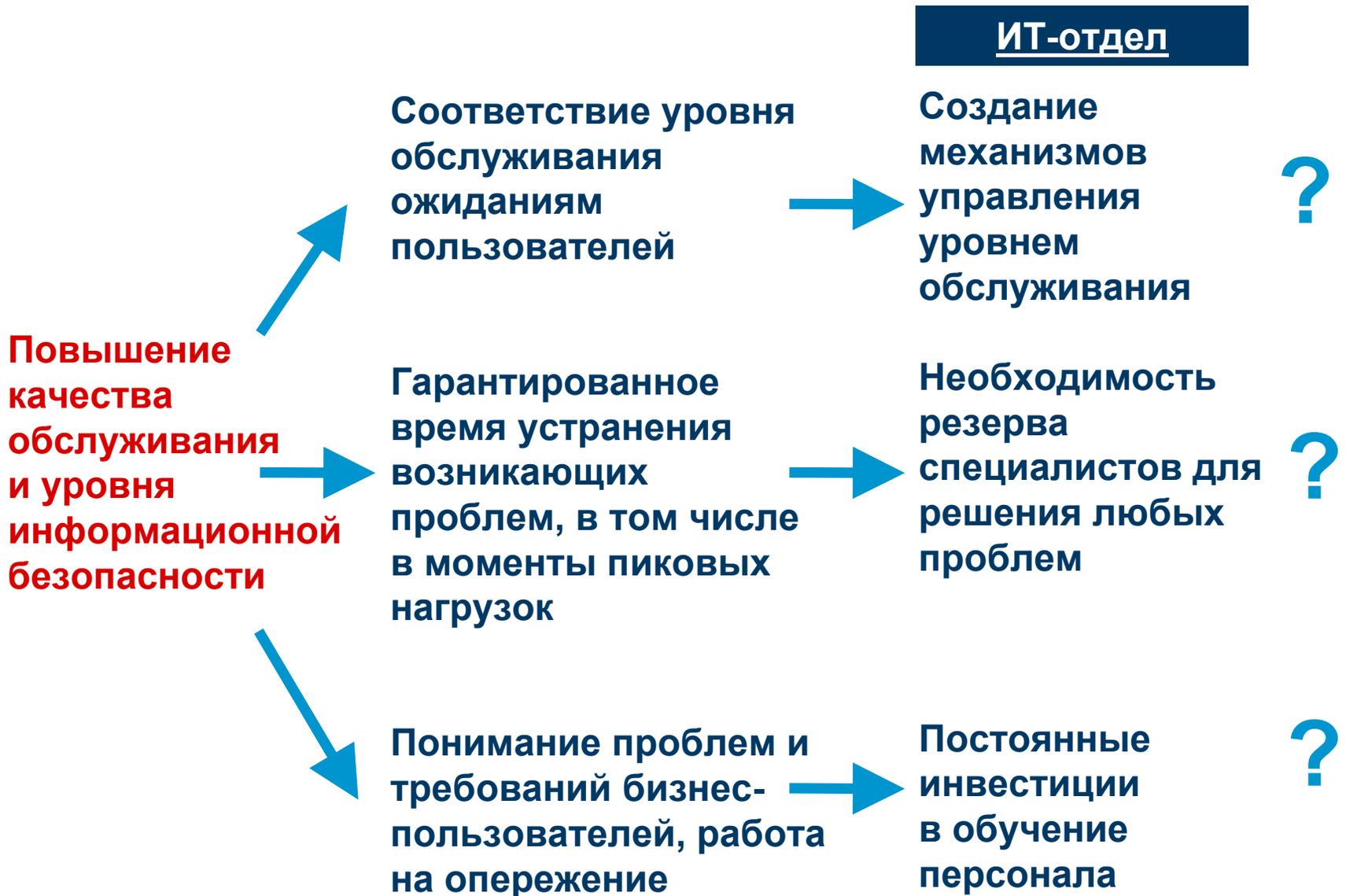
Повышение эффективности
работы пользователей



Оптимизация стоимости владения или...



... повышение качества поддержки?



Решение о сокращении ИТ-бюджета

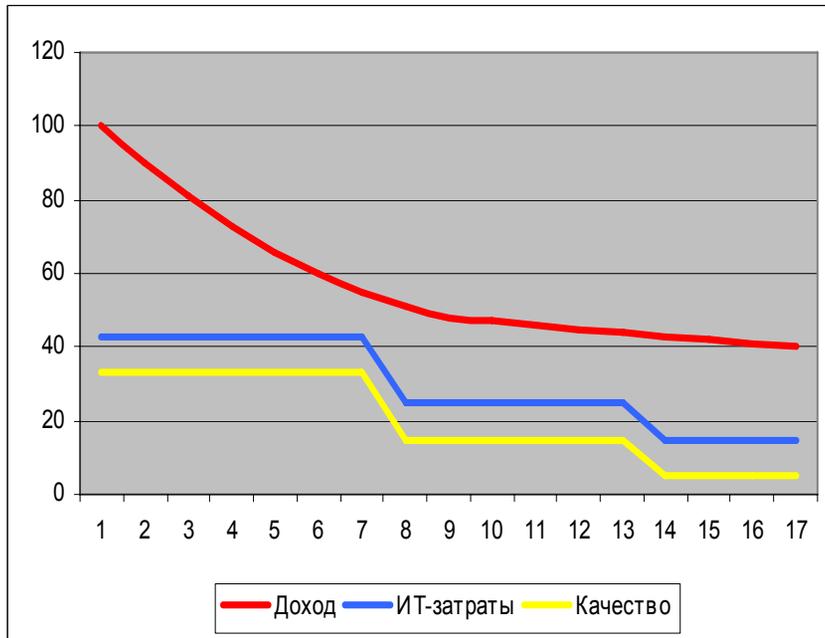


**Сокращение персонала на 30%,
сокращение зарплаты на 15% и
...будь, что будет...**

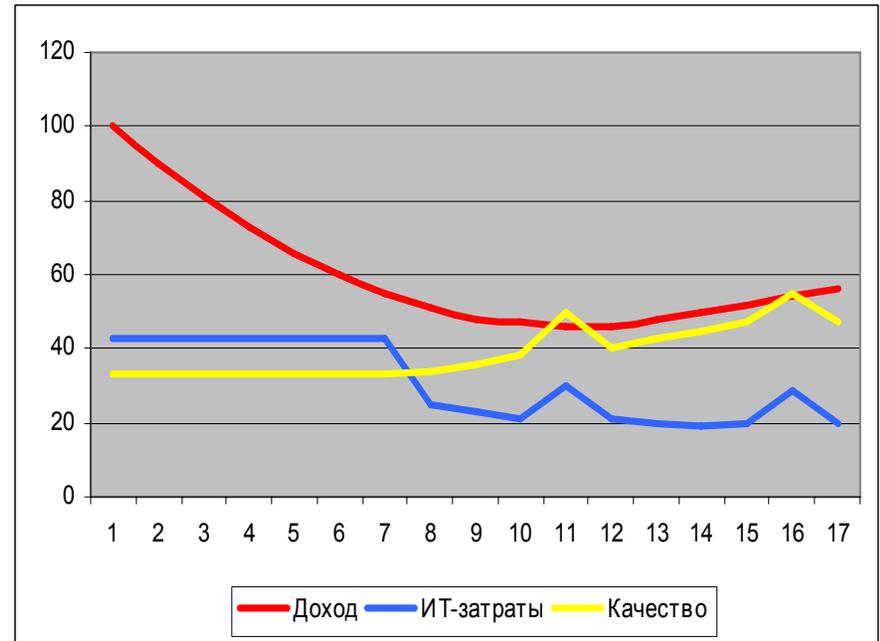
**Поиск новых
возможностей...**

Аутсорсинг – новые возможности

ИТ-отдел



Специализированный сервис-провайдер



Аутсорсинг — оптимизация стоимости владения

Специализированный сервисный центр

Стандартизация
бизнес-процессов
поддержки



Бизнес-процессы и технологии оказания услуг поддержки являются основными производственными процессами: стандартизированы, отлажены и оптимизированы по стоимости. Все затраты прозрачны

Сокращение
непроизводственных
затрат из-за простоя
квалифицированных
специалистов



Узкоквалифицированные специалисты привлекаются из пула специалистов сервис-провайдера только в то время, когда они действительно нужны

Повторное
использование
накопленного опыта
и экспертизы

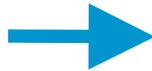


Накопленная за все время работы сервис-провайдера обширная база технических и бизнес-решений позволяет сэкономить на “изобретении велосипедов”

Аутсорсинг — повышение качества поддержки

Специализированный сервисный центр

Соответствие уровня обслуживания ожиданиям пользователей



Используется система управления качеством, основанная на SLA и включающая в себя: параметры обслуживания, метрики качества и их нормативные значения.

Гарантированное время устранения возникающих проблем, в том числе в моменты пиковых нагрузок



У сервис-провайдера всегда есть в наличии большое количество квалифицированных специалистов различной специализации, чтобы обеспечить их гарантированную доступность в любое время и в необходимом количестве

Понимание проблем и требований бизнес-пользователей, работа на опережение



Специалисты сервисной организации проходят постоянное обучение и развитие по специальной отработанной методике

ИТОГО: в чем ценность аутсорсинга?

- Сокращение расходов на поддержку
- Прозрачность затрат
- Уверенность в надежной и эффективной эксплуатации внедренных решений
- Управляемое качество
- Гибкое масштабирование объема услуг
- Высвобождение управленческих ресурсов для решения стратегических ИТ-задач

Пример комплексного предложения: Поддержка бизнеса под управлением SAP

Включает в себя:

- Описание функциональных уровней поддержки
- Возможность выбор одного из вариантов обслуживания
- Структурирование задач поддержки через пакеты услуг

Пример комплексного предложения: Функциональные уровни поддержки



Пример комплексного предложения: Варианты обслуживания

- **Партнерская программа обслуживания:**
Полностью индивидуальный и гибкий подход при планировании и выполнении любых работ в рамках сопровождения и развития
- **Абонентское обслуживание:**
Решение на постоянной основе полного комплекса задач для обеспечения бесперебойной и эффективной работы ERP-системы
- **Разовое обслуживание:**
Решение разовых задач поддержки и развития, возникающих время от времени, и не носящих критический характер

Пример комплексного предложения: Типовые пакеты услуг

- Пакеты, направленные на обеспечение работоспособности систем и администрирование
 - Комплексное обслуживание систем в части SAP-базиса
 - Поддержка SAP-базиса в экспертном режиме
- Пакеты, направленные на оказание помощи пользователям в процессе эксплуатации
 - Комплексная поддержка пользователей по любым вопросам
 - Экспертная и методологическая поддержка
- Пакеты, направленные на поддержку изменений
 - Комплексное сопровождение изменений

Критерии выбора сервис-провайдера

- 1. Стабильность компании аутсорсера, способность при любых условиях выполнить свои обязательства:**
 - Устойчивое финансовое состояние
 - Длительный срок работы на рынке и репутация
 - Значительный объем бизнеса
 - Большое количество специалистов
- 2. Надежность предоставляемых услуг:**
 - Использование сервис-провайдером отлаженной технологии работы
 - Прозрачная система управления качеством услуг
 - Финансовая ответственность
- 3. Способность обеспечить любые текущие и будущие потребности клиента:**
 - Предоставление полного комплекса услуг «из одних рук» (от поддержки инфраструктуры до управленческих консультаций)
 - Мультиплатформенность

IBS

www.ibs.ru



127434, Москва, Дмитровское шоссе, 9Б

тел.: +7 (495) 967-80-80

факс: +7 (495) 967-80-81

e-mail: scdksu@ibs.ru

Спасибо за внимание!

14 апреля 2009