

Wdrożenie systemu SAP HCM w organizacji to proces niezwykle złożony, który nie kończy się na implementacji samej aplikacji. Aby projekt wdrożeniowy został uznany za sukces i jego dalsza eksploatacja była bezproblemowa niezbędne jest również kompleksowe wsparcie i serwis, zapewnienie bezpieczeństwa w bieżącej eksploatacji systemu, dostosowywanie go do aktualnych potrzeb przedsiębiorstwa oraz jego planowy rozwój.

Dlatego firma GAVDI specjalizująca się w usługach konsultingowych w obszarze SAP HCM zdecydowała się na stworzenie Centrum Wsparcia Aplikacji – punktu pierwszego kontaktu dla klientów korzystających z tego narzędzia. Centrum Wsparcia Aplikacji powstało w odpowiedzi na potrzeby naszych klientów – mówi Ireneusz Hołowacz, dyrektor Centrum Wsparcia Aplikacji w GAVDI Polska. W przypadku każdego z nich utworzenie i utrzymanie wewnętrznego zespołu dedykowanego do obsługi SAP wymagałoby nie tylko znacznych nakładów finansowych, ale także wiele cennego czasu poświęconego na budowę wyspecjalizowanego zespołu IT. Właśnie dlatego, aby odciążyć firmy od ponoszenia tych kosztów, postanowiliśmy zaproponować im nasze usługi.

Siła doświadczenia

W ramach usług Centrum Wsparcia Aplikacji do dyspozycji klienta codziennie pozostaje dedykowany zespół konsultantów złożony z osób posiadających wieloletnie doświadczenie projektowe i konsultingowe. To, co wyróżnia konsultantów GAVDI, to przede wszystkim ich gruntowna znajomość narzędzia jakim jest SAP HCM. Wsparcie tej aplikacji wymaga nie tylko wiedzy teoretycznej, ale również praktyki oraz doświadczenia, których nie nabywa się w ciągu miesięcy, a w ciągu lat współpracy z klientami. Konsultanci Centrum Wsparcia Aplikacji oferują właśnie takie kwalifikacje, a to dla wielu organizacji jest głównym kryterium decydującym o skorzystaniu właśnie ze wsparcia GAVDI. Nasi konsultanci serwisowi wybierani są niezwykle starannie spośród ludzi o największych kompetencjach i doświadczeniu. W pracy wymagającej ciągłego kontaktu z klientem potrzebne są także wysokie umiejętności interpersonalne, zrozumienie potrzeb klienta, umiejętność szybkiego reagowania na pojawiające się zgłoszenia, budowanie nietypowych rozwiązań, kreatywność oraz pro-klienckie nastawienie. Właśnie te cechy cenimy najbardziej i jesteśmy przekonani, że to właśnie dzięki nim udało nam się zdobyć zaufanie już tylu klientów – mówi Ireneusz Hołowacz.

Konsultanci Centrum Wsparcia Aplikacji nie biorą na co dzień udziału w projektach, ale na stałe zajmują się obsługą serwisową, co gwarantuje ich stałą dostępność i odpowiedni poziom usług.

Wsparcie na co dzień

Profesjonalne wsparcie aplikacji to przede wszystkim zapewnienie bezpieczeństwa w użytkowaniu i rozwoju systemu SAP HCM. Pierwszą linią wsparcia dla klienta jest telefon hot-line do Centrum Serwisowego GAVDI i dedykowany Portal Serwisowy, gdzie do dyspozycji klienta pozostaje zespół konsultantów czekających na zgłoszenia serwisowe i służących swoją wiedzą ekspercką. Pomoc w ramach help-desk ma charakter rozwiązywania bieżących problemów i zapytań, nie musi być jednak związana z wystąpieniem błędów systemowych. Każde zgłoszenie jest przetwarzane przez specjalistę, co gwarantuje szybką i profesjonalną reakcję. Dzięki temu część zgłoszeń zostaje rozwiązanych już podczas rozmowy telefonicznej. Do dyspozycji klientów jest także Portal Serwisowy, czyli dedykowana aplikacja, dzięki której każdy użytkownik za pomocą swojego konta może zgłaszać błędy, śledzić historię zgłoszenia czy jego aktualny status.

Wsparcie aplikacji to koncepcja składająca się z różnorodnych usług wspierających. W zależności od wybranego pakietu – Standard, Partner lub VIP klient korzysta z określonego limitu godzin pomocy serwisowej polegającej na obsłudze zgłoszeń z czasami reakcji w zależności od priorytetu zgłoszenia oraz ustalonego zakresu usług dodatkowych, do których należą m.in.: wspieranie procesów biznesowych, aktualizacje systemu, test masowy po aktualizacjach, utrzymanie systemu testowego, audyt konfiguracji oraz cykliczny warsztat rozwojowy. Klienci serwisowi mogą zdefiniować parametry odpowiadające ich indywidualnym oczekiwaniom w zakresie usług serwisowych oraz utrzymaniowych. W ramach naszego wsparcia dostarczamy także dodatkowe usługi i produkty, jak GAVDI Replicator – autorskie narzędzie ułatwiające odtwarzanie przypadków testowych. To właśnie szeroki wachlarz

usług powoduje, że oferowane przez GAVDI wsparcie aplikacji jest kompleksowe i w pełni odpowiada rosnącym potrzebom i wymaganiom rynku – tłumaczy Ireneusz Hołowacz.

Nowi klienci, nowe wyzwania

Grono klientów korzystających z usługi Centrum Wsparcia Aplikacji GAVDI powiększa się w dynamicznym tempie. Co miesiąc decyzję o skorzystaniu z serwisu GAVDI podejmują największe polskie firmy i instytucje. Już ponad 20 organizacji powierzyło GAVDI opiekę i odpowiedzialność za zaimplementowany system SAP HCM. Obecnie programem wsparcia aplikacyjnego GAVDI Polska objęte są kluczowe dane ponad 100 000 pracowników.

Od sierpnia 2009 GAVDI zapewnia serwis SAP HCM w Agencji Pracy Tymczasowej i Doradztwa Personalnego Randstad. Należąca do światowego holdingu spółka obsługuje ponad 1000 klientów korporacyjnych i 420 pracowników. Dziennie oddelegowuje do swoich klientów średnio 10 000 pracowników tymczasowych. Skomplikowany system rozliczania wynagrodzeń oraz wypełnianie deklaracji PIT pracowników wymagały wdrożenia dla zaawansowanego systemu HCM, nad którym musi czuwać zespół specjalistów. Często potrzebujemy nietypowych rozwiązań dostosowanych do specyfiki konkretnego klienta – wyjaśnia Roma Głowacka, External Communication Manager, Randstad sp. z o.o. - I tu właśnie przydają się wiedza i doświadczenie pracowników firmy GAVDI. Dobrze znają funkcjonowanie systemu SAP HCM. Gdy tylko pojawiają się jakieś problemy z jego użytkowaniem, znajdują rozwiązania ułatwiające codzienną pracę.

Dużym wyzwaniem dla Centrum Wsparcia Aplikacji GAVDI było także rozpoczęcie współpracy z PLL LOT, gdzie podczas implementacji systemu SAP HCM konieczne było przygotowanie wielu rozszerzeń w obszarze HR, m.in. rozliczenie czasu pracy pilotów, które jest niezwykle skomplikowane z uwagi na przekraczanie wielu stref czasowych i inne warunki szczególne. Zmian wymagały także moduły płacowe z powodu specyficznych składników wynagrodzeń wielu grup zawodowych. Do lutego 2010 r. Polskie Linie Lotnicze LOT nie miały umowy serwisowej, a z pomocy konsultantów GAVDI korzystały okazjonalnie. Pozytywne doświadczenia płynące z tej doraźnej współpracy zadecydowały o podpisaniu umowy na usługi Centrum Wsparcia Aplikacji GAVDI. Trudno byłoby nam w chwili obecnej funkcjonować bez wsparcia firmy GAVDI – mówi Tomasz Kochan, Dyrektor Biura Informatyki i Strategii IT. LOT jest w procesie głębokich przemian, radykalnie tnie koszty nie omijając funduszu wynagrodzeń, przeprowadza programy gruntownej restrukturyzacji, która ma swoje odbicie w sposobach naliczania płac pracowniczych. Wsparcie jakiego oczekujemy od konsultantów GAVDI w zakresie implementacji zmian w systemie SAP HCM i co najistotniejsze otrzymujemy je, pozwala mieć 100% pewności, że zmiany jakie należy wprowadzić pilnie i przed zbliżającą się wypłatą zostaną zaimplementowane bez uszczerbku na czasie realizacji wypłaty – dodaje.

W połowie lutego b.r. do grona klientów Centrum Wsparcia Aplikacji GAVDI dołączył właściciel polkowickiej fabryki silników - firma Volkswagen Motor Polska (VWMP). Stworzenie i utrzymanie własnego zespołu IT specjalizującego się w obsłudze systemu SAP byłoby nie tylko kosztowne, ale i czasochłonne. Zdajemy sobie sprawę, że zdobycie gruntownej wiedzy w zakresie wsparcia aplikacji SAP wymaga lat praktyki i doświadczenia. Dlatego zdecydowaliśmy się na skorzystanie z usług konsultantów Centrum Wsparcia Aplikacji GAVDI, których najwyższe kompetencje, wieloletnie doświadczenie i nastawienie na długofalową relację z klientem dają nam pewność osiągnięcia sukcesu w realizacji tego projektu – mówi Ewa Mrok-Salamońska z VWMP.

W ramach umowy serwisowej firmy objęte opieką GAVDI mogą skorzystać również z cyklicznych szkoleń dedykowanych użytkownikom systemu i prowadzonych przez doświadczonych trenerów. Pracujemy z systemem SAP HCM od listopada 2008 i wiemy, że pełne wykorzystanie potencjału tak zaawansowanego narzędzia wymaga wysokich kwalifikacji i wiedzy na temat możliwości systemu. Dlatego chętnie korzystamy z cyklicznych warsztatów rozwojowych oferowanych przez firmę GAVDI. Dzięki nim zyskujemy bieżące informacje o nowych produktach, najciekawszych zrealizowanych wdrożeniach czy najnowszych rozwiązaniach z oferty produktowej SAP – mówi Piotr Pachutko, szef informatyki w Przewozach Regionalnych Sp. z o.o.

Konsultanci Centrum Wsparcia Aplikacji GAVDI mają doświadczenie także we wsparciu systemu SAP HCM w

instytucjach publicznych i firmach z sektora finansowego, co również w szczególny sposób poświadcza jakość i wysoki poziom bezpieczeństwa realizowanego serwisu. GAVDI od ponad dwóch lat dostarcza usługi wsparcia dla Banku BPH i Banku Zachodniego WBK, a w lipcu 2009 GAVDI objęło swoją usługą serwisową system SAP HCM w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych.

Wieloletnie doświadczenie, innowacyjność, nastawienie na długofalową relację z klientem i elastyczne reagowanie na jego potrzeby sprawiają, że liczba klientów korzystających z usługi serwisowej GAVDI wciąż rośnie. Natychmiastowe reagowanie na zgłaszane problemy oraz działania proaktywne powodują, że systemy SAP HCM w wielu firmach objęte są profesjonalną opieką, a to daje pewność efektywnego i pełnego wykorzystania możliwości tego narzędzia oraz jego rozwoju zgodnie ze specyfiką organizacji.

O Centrum Wsparcia Aplikacji

Centrum Wsparcia Aplikacji oferuje usługi utrzymania systemu klienta w ramach rozwiązań SAP HCM i SAP NetWeaver. Centrum Wsparcia Aplikacji GAVDI zapewnia ekspercką wiedzę i doświadczenie projektowe konsultantów. Do dyspozycji klienta pozostaje portal internetowy i hot-line jako kanały efektywnej komunikacji. Usługa obejmuje również obsługę zgłoszeń z gwarancją czasu reakcji (SLA) w zależności od priorytetu i wybranego pakietu usług, dedykowane usługi konsultingowe istotne w czasie eksploatacji systemu oraz GAVDI Replicator - autorskie narzędzie GAVDI wspomagające utrzymanie środowiska testowego i bieżącą pracę. Usługa serwisowa GAVDI skierowana jest do organizacji, dla których ważne jest bezpieczeństwo bieżącej eksploatacji systemu oraz jego planowy rozwój w ramach przewidywalnych kosztów.

GAVDI Polska