

Jak działa profesjonalne wsparcie systemów SAP?

W 2016 roku Hicron skierował się ku zwinnym metodom zarządzania (agile). W wyniku ogólnych prac nad poprawą jakości i wydajności zespołów projektowych, utrzymaniowych i serwisowych zdecydowano się na połączenie działów SAP Basis i serwisu aplikacyjnego SAP w jeden wspólny: Dział Usług Stałych. Dzisiaj w jego skład wchodzi: Dispatching, 1. linia wsparcia, 2. i 3. linia wsparcia Aplikacji SAP oraz 2. i 3. linia wsparcia SAP Basis.

Na ratunek: Dział Usług Stałych

Powstanie Działu Usług Stałych wiązało się z drobnymi zmianami kadrowymi, ale przede wszystkim z przebudowaniem zespołów odpowiedzialnych za bieżące wsparcie systemów SAP. W obszarze zainteresowań tej grupy znajdują się trzy typy kontraktów: wsparcie aplikacji SAP, zdalna administracja systemami SAP oraz kontrakty SAP Maintenance. Nowy manager działu, Michał Sarna, wprowadził zmiany w strukturach zespołów – ze zbudowanych wokół obszarów na zbudowane wokół doświadczenia i kompetencji. Wprowadzono dedykowane linie wsparcia, w ramach których znajdują się osoby wyposażone w odpowiednie kompetencje.

W ten sposób możemy podzielić zespoły Działu Usług Stałych na:

Dispatching – zespół odpowiedzialny za przyjęcie oraz wstępną weryfikację zgłoszenia. Konsultanci uzupełniają także brakujące informacje w zakładanych przez Klientów wątkach oraz przede wszystkim weryfikują ich typ. Członkowie dispatchingu biorą także udział w obsłudze zgłoszeń o najwyższych priorytetach, wspierając konsultantów rozwiązujących incydenty i usprawniając przebieg procesu. Zespół ten zajmuje się całym cyklem życia zgłoszenia, od jego powstania aż po zamknięcie. W Hicron pracuje ich aż sześcioro, a ich atutem jest bardzo dobra znajomość języków obcych: angielskiego i niemieckiego.

I linia wsparcia – zespół składa się zarówno z Konsultantów Basis jak i Konsultantów biznesowych (pozostałe moduły aplikacji SAP). Ich praca to monitoring systemów SAP Klientów, obsługa powtarzalnych zgłoszeń oraz zadań dotyczących podstawowej konfiguracji, od których jednak zaczyna się cały proces obsługi, a także obsługa dedykowanych rozwiązań. Zwykle zespół ten stanowią młodzi ludzie, którzy dopiero zyskują doświadczenie w systemach obsługujących procesy biznesowe klienta. W Hicron w ramach pierwszej linii pracuje kilkanaście osób. Konsultanci pierwszej linii wsparcia to nie tylko walka z incydentami pod reżimem SLA. To także uczestnictwo w zgłoszeniach o charakterze wniosku o zmianę (change request). Charakteryzuje je to, że są wnioskami o dodatkową konfigurację czy zmianę obecnej w systemie SAP. Biorąc czynny udział w CRach młodzi adepci SAP zyskują doświadczenie pod okiem bardziej doświadczonych kolegów.

Zespół aplikacyjny SAP – dwie linie wsparcia (2. i 3. linia) – jeden zespół, wspierający biznes Klientów za pośrednictwem ich systemów SAP. To tutaj rozwiązuje się problemy, które zakłócają prowadzenie procesów biznesowych. To oni odpowiedzialni są także za rozwijanie nowych funkcjonalności w systemach klienta. 2. i 3. linia wsparcia stanowią razem jeden z liczniejszych zespołów Usług Stałych. Przykładowe zgłoszenie? Klient zgłasza potrzebę modyfikacji raportu, po której wraz ze specyfikacją techniczną, proponowanego przez zespół Usług Stałych rozwiązania otrzymuje także wycenę czasochłonności. W czytelny sposób opisywane są zmiany programistyczne wraz z kontekstem biznesowym i to jaki przyniosą efekt względem oczekiwań Klienta. Po wzajemnej akceptacji solucji i budżetu – jest ona wprowadzana w życie. SAP Basis – zespół, który skupia się na kontraktach w ramach administracji systemami SAP. Gwarantuje w ten sposób proaktywne wsparcie dla systemów SAP Klientów Hicron. Podejście to pozwala także na praktycznie bezawaryjne utrzymanie systemów produkcyjnych na najwyższych współczynnikach dostępności w skali roku. Zapewniając jednocześnie oczekiwaną wydajność i stabilność działania, tak aby klienci mogli prowadzić swój biznes. Ośmioro specjalistów w Hicron czuwa nad tym zakresem administracji współpracy z klientem. Basis wkracza do akcji wtedy, kiedy pojawia się na przykład zgłoszenie klienta związane z problemem dotyczącym wydajności systemu. Utrudniona praca w systemie SAP dla pracowników Klienta Hicron to sytuacja najwyższej wagi. Wówczas konsultanci SAP Basis namierzają gdzie leży problem, wykonują testy, zmieniają konfigurację i po rozwiązaniu problemu Klient weryfikuje czy sposób rozwiązania jest dla niego akceptowalny.

Zespół Usług Stałych to fantastyczni, uzupełniający się ludzie o bardzo szerokich kompetencjach. Pracują w nim zarówno programiści jak i konsultanci. Ci drudzy konfigurują procesy biznesowe, rozumieją potrzeby klienta, a jeżeli występują zmiany wymagające udziału programistów, wówczas trafiają do właściwych rąk. Konsultant i programista to przeważnie dobrze i sprawnie działająca para, która potrafi rozwiązać nawet najtrudniejsze zgłoszenia Klienta. No i najważniejsze, wszyscy tutaj wiedzą, że są częścią większej całości, a ich cele są wspólne.

Zmiana jakości zespołu wymaga zmiany mentalności

Michał Sarna, manager Działu Usług Stałych, przyjmując na siebie rolę lidera wiedział, że zmiany są konieczne, a ich wprowadzenie to długotrwały proces. Decyzja o ich wdrożeniu podyktowana była chęcią zmiany modelu motywacji, na taki, który byłby arbitralny wobec nowoczesnej organizacji jaką jest Hicron.

- Zdecydowaliśmy się zmienić model zarządzania poprzez cele (MBO – management by objectives) na motywację 3.0 promowaną przez Daniela Pinka, która została wprowadzona pilotażowo właśnie w moim dziale. Wiele firm na polskim rynku wciąż korzysta z rozwiązań w obszarze motywacji 2.0, motywacji zewnętrznej. My chcielibyśmy pokazać, że można to zrobić inaczej. Ważne jest dla nas to, żeby każdy członek zespołu wiedział, że ma wpływ na autonomię tego jak

pracuje i dostarcza zadania dla klienta. Pozwala to na doskonalenie się i motywuje go do dalszego rozwoju. W tym aspekcie całemu zespołowi przyświeca wewnętrzna motywacja, tj. cele, autonomia i mistrzostwo. Podążając za wizją, chcemy być najlepszym polskim zespołem wsparcia systemów SAP - tłumaczy Michał Sarna, Manager Działu Usług Stałych.

Kontakt dla mediów:

Hanna Bielerzewska, PR Specialist Hicron

tel. 664140454 // hanna.bielerzewska@hicron.com