

Do czterech razy sztuka: kolejny certyfikat PCoE zdobyty

W 2012 roku Hicron po raz pierwszy uzyskał certyfikat Partner Center of Expertise, przyznawany na dwa lata. Od tego czasu z sukcesem uzyskujemy kolejne recertyfikacje, ostatnia miała miejsce w lutym 2018. Co certyfikat oznacza dla klientów i jaka rolę pełnił w tym procesie SAP Solution Manager?

Jako partner SAP, Hicron jest zobowiązany do zachowania najwyższej jakości realizowanych usług na wielu polach. Wyznacznikiem spełnienia wysokich wymagań stawianych przez SAP jest odnawiany co dwa lata certyfikat Partner Center of Expertise. W lutym bieżącego roku Hicron po raz czwarty z rzędu uzyskał pozytywną opinię audytorów i może posługiwać się tytułem PCoE w obszarze powierzonego wsparcia oraz monitoringu systemów poprzez środowisko SAP Solution Manager.

*Dzięki temu narzędziu możliwe jest wspieranie komunikacji klientów z SAP i tworzenie raportów SAP EarlyWatch Alert analizujących monitorowane systemy. SAP Solution Manager to także wsparcie podczas codziennej pracy poprzez Root Cause Analysis – wspomina **Paweł Pawełkiewicz**, SAP BASIS Konsultant w Hicron.*

Dodatkowym wyzwaniem podczas bieżącej akredytacji PCoE – oprócz samego audytu – było przejście na najnowszą wersję SAP Solution Managera połączone z rozdzieleniem systemu na dwa oddzielne. O złożoności tego procesu może świadczyć fakt, że nie wszystkim partnerom udało się ukończyć ten proces w terminie i „przy pierwszym podejściu”, co mogło opóźnić proces recertyfikacji.

*PCoE to dla nas z jednej strony konieczny do prowadzenia prac dla klientów warunek, lecz z drugiej – ogromne wyróżnienie. Wymagania, jakie musimy spełnić, aby otrzymać certyfikację, są naprawdę wyśrubowane. Nad przygotowaniem do całego procesu zespół 8 osób pracował przez blisko 8 miesięcy – mówi **Paweł Pawełkiewicz**. – Realizacja naszych usług pozostała bez zmian, bo do PCoE nie można się zasadniczo „przygotować”: to ocena faktycznego działania tego działu na przestrzeni dwóch lat.*

Proces sprawdzania wymogów w ostatnich dniach lutego zakończył się pozytywną opinią audytorów. Obejmował on kilka obszarów, w tym:

- SAP Solution Manager, którego audyt stanowił lwią część procesu i był wydzielony jako osobna kategoria.
- Ocena zgłoszeń rozwiązywanych przez Hicron we własnym zakresie vs zgłoszeń przesyłanych do SAP.
- Tworzenie raportów EWA dla systemów produkcyjnych oraz otwieranie dla nich połączeń tak, aby w razie konieczności umożliwić firmie SAP dostęp do systemu klienta 24/7.
- Odzworowanie systemów produkcyjnych w systemach wewnętrznych Hicron.

- Prawidłowe prowadzenie dokumentacji, umów, procedur i instrukcji.

Dzięki certyfikacji klienci serwisu aplikacyjnego i usług administrowania systemami SAP (BASIS) w Hicron mogą mieć pewność, że obsługa zgłoszeń odbywa się zgodnie z ustalonymi przez SAP standardami: zarówno technologicznymi, jak i obsługi klienta.

Kontakt dla mediów:

Joanna Sieradzka, PR Manager Hicron

tel. 664 140 422 // joanna.sieradzka@hicron.com

Biuro prasowe: <http://press.hicron.com/>