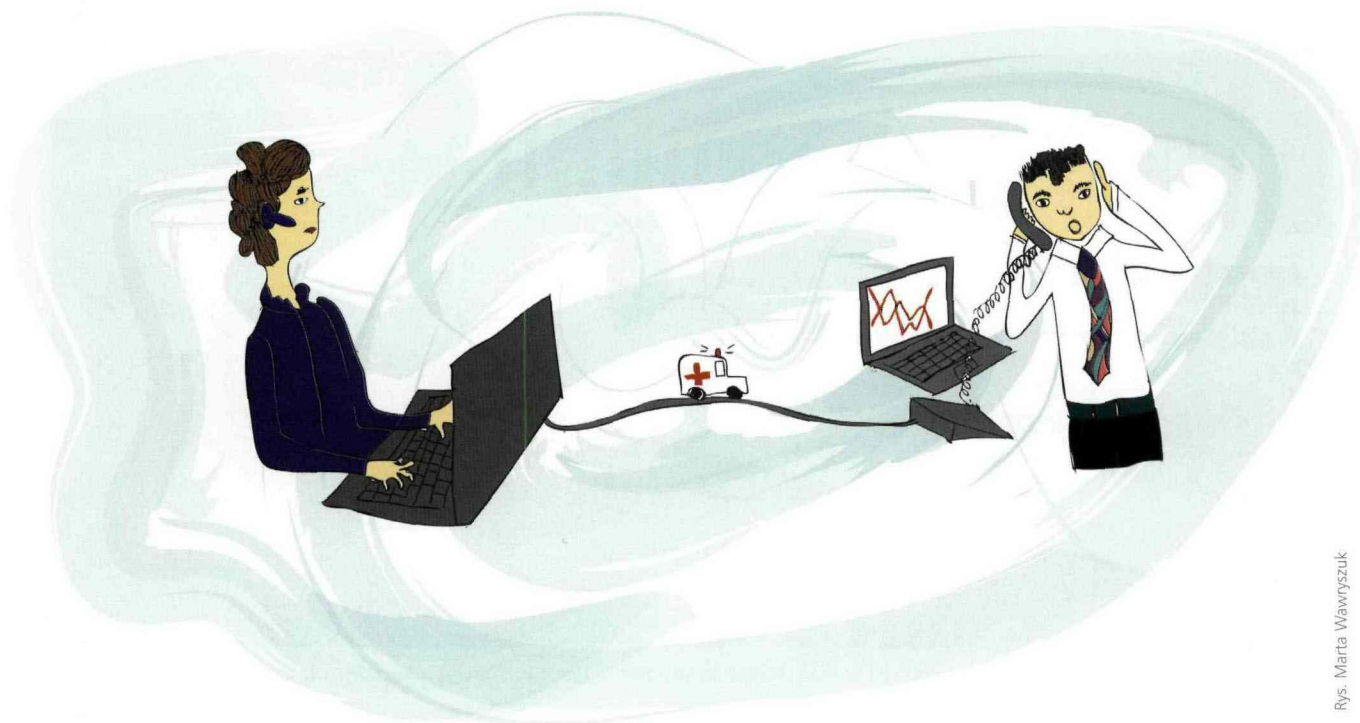




# Pogotowie konsultingowe



Rys. Marta Wawryszuk

Są jak lekarze pogotowia – dyżurują całą dobę, a gdy dostaną sygnał natychmiast spieszą z pomocą. Tyle że nie pędzą karetką na sygnale, ale działają przez Internet. Mowa o zdalnych konsultantach, którzy w ramach informatycznego outsourcingu rozwiązują problemy klientów korzystających z systemu SAP.

**L**atwiej żyje się z SAP-em mając do dyspozycji zespół doradców, którzy przez 24 godziny na dobę zapewniają wsparcie. To właśnie istota zdalnego konsultingu – najbardziej zaawansowanego obszaru outsourcingu zarządzania aplikacjami. Umożliwia on zdalną rekonfigurację systemu, czyli np. wdrożenie zupełnie nowych funkcjonalności, ulepszanie i rozwijanie istniejących, dodatkowe programowanie czy tworzenie interfejsów. Zadaniem doradców jest także zbudowanie bazy wiedzy o problemach z aplikacją używaną przez klienta. Dzięki temu przedsiębiorca może w zasadzie całkowicie przesunąć na outsourcera odpowiedzialność za swój system.

W Polsce takie usługi świadczy spółka itelligence, która początkowo była jedyna na rynku. Z czasem, gdy wzrosło zainteresowanie taką formą wsparcia, inne firmy również zaczęły działać na tym polu, by wymienić choćby Business Consulting Center – podobnie jak itelligence – specjalizujące się we wdrożeniach SAP.

To, co może być jeszcze dodatkową korzyścią dla klienta, to mniejsze koszty w porównaniu z tradycyjnym doradztwem.

– Pracujemy zdalnie, co może być o tyle atrakcyjne dla klienta, że oferujemy rozliczenie w małych jednostkach

czasowych. Minimalnym interwałem jest kwadrans – wyjaśnia Paulina Firlej, application support manager z itelligence. – W przypadku usług zdalnych, szacujemy, że klient oszczędza nawet 100–200 euro dziennie. Odpadają bowiem koszty delegacji naszego konsultanta związane z dojazdem czy noclegiem w hotelu – wylicza.

Poza tym, konsultant dostępny online to przede wszystkim wygoda, bo z pomocy ekspertów można skorzystać nawet o drugiej w nocy. W przypadku przedsiębiorstw pracujących na trzy zmiany nie jest to wcale fanaberia, zwłaszcza jeśli system odpowiada za sprawną logistykę. Całodobowa obsługa jest ważna także z punktu widzenia klientów zagranicznych, a szczególnie takich, którzy działają w innych strefach czasowych.

– Obsługujemy firmy z różnych krajów, także ze Stanów Zjednoczonych, dlatego konieczny jest system dyżurów, by w każdej chwili ktoś mógł udzielić pomocy – mówi Paulina Firlej.

Różnica czasu między Polską a USA sprawia, że konsultanci mają bufor czasowy na rozwiązanie problemu klienta zza oceanu. – Kiedy nasz amerykański zleceniodawca przychodzi rano do biura, zazwyczaj rozwiązanie problemu już czeka na niego na biurku – mówi Paulina Firlej.

Firma itelligence ma wyspecjalizowany oddział, w którym pracuje kilkunastu ludzi z doświadczeniem przy wdrażaniu systemów w rozmaitych przedsiębiorstwach, z różnych sektorów gospodarki. Są ulokowani w trzech oddziałach – w Warszawie, Katowicach i Tarnowie Podgórnym.

Przy zdalnym wspieraniu klienta oprócz kompetencji ważna jest też niezawodna komunikacja.

– W naszej firmie nad bezpieczeństwem łączy internetowych czuwa duży dział specjalizujący się w sieciach informacyjnych – podkreśla Paulina Firlej.

Sprawy, z którymi do zdalnych konsultantów zwracają się najczęściej użytkownicy SAP, można zasadniczo podzielić na trzy grupy.

Po pierwsze, są to problemy dotyczące błędów w obsłudze aplikacji.

– Tu mamy przypadki zarówno bardzo proste, jak i mocno skomplikowane – wyjaśnia Firlej.

Drugi typ to sprawy związane z modyfikacjami systemu. – Rynek jest płynny i czasami biznes klienta zmienia się po dwóch, trzech latach. Szczególnie często dzieje się to w sektorze FMCG. Producenci wchodzi na nowe rynki zbytu, zmieniają swój produkt i to pociąga za sobą konieczność dostosowania systemu do nowych warunków – tłumaczy Firlej.

Wreszcie trzecia grupa to kwestie związane ze szkoleniami dla pracowników firmy korzystającej z systemu, które są potrzebne, np. ze względu na upgrade oprogramowania.

Na liście życzeń klientów jest jeszcze potrzeba, by po uruchomieniu SAP bieżącą obsługą i wsparciem zajmował się dalej ten sam człowiek, który wdrażał system. – Niestety, to przeważnie nie jest możliwe, bo dany pracownik musi zająć się uruchamianiem aplikacji u kolejnych klientów – przyznaje Paulina Firlej.

*Bartosz Wawryszuk*



*Grzegorz Grupiński,  
menedżer ds. marketingu  
Grupy BCC*

Kilkadziesiąt firm korzysta z realizowanych zdalnie usług naszego centrum outsourcingowego. Pracujący w nim specjaliści wspierają w ten sposób użytkowników systemów SAP, administrują systemami. Uznana praktyką jest również zdalna realizacja przynajmniej części prac w ramach projektów konsultingowych. Tych, które nie wymagają obecności u klienta – na przykład opracowania scenariuszy testów czy przygotowania rozszerzeń programistycznych. Dzięki temu koszt projektu spada o wartość wydatków logistycznych. Ponieważ usługi realizowane zdalnie są tańsze, cieszą się coraz większym zainteresowaniem klientów. Natomiast niektóre usługi konsultingowe wręcz z założenia realizowane są w całości zdalnie.