

Сервисный центр IBS по поддержке бизнес-приложений будет осуществлять сопровождение интегрированной корпоративной системы управления компании Schneider Electric. Решение о передаче этой функции на аутсорсинг обусловлено необходимостью обеспечения высокого качества сервиса с одновременной оптимизацией ИТ-бюджета.

Schneider Electric является глобальным специалистом управления энергии и мировым лидером в производстве электротехнического оборудования и средств автоматизации. На российском рынке компания присутствует уже более 25 лет, имеет головной офис в Москве и 12 филиалов в крупнейших городах России.

Интегрированная корпоративная система управления на платформе SAP внедрена в российском сегменте Schneider Electric в 2008 году и в настоящее время обеспечивает управление производственной и финансово-хозяйственной деятельностью двух заводов компании в Казани и Санкт-Петербурге. Система работает в непрерывном круглосуточном режиме, осуществляя обмен данными, как в интерактивном режиме, так и в режиме пакетной передачи.

Стоит отметить, что внедрение осуществлялось силами внутренней команды Schneider Electric с привлечением консультантов компании SAP СНГ. Однако когда встал вопрос о поддержке промышленной эксплуатации, руководство компании в качестве оптимального решения выбрало вариант передачи данной функции внешнему провайдеру, обладающему необходимой экспертизой и технологиями для организации долгосрочного сопровождения с гарантированным качеством услуг. В качестве такого провайдера была выбрана компания IBS, имеющая большой опыт сервисной поддержки корпоративных систем управления в крупных территориально распределенных предприятиях различных отраслей.

Поскольку поддерживаемые системой бизнес-процессы (такие как производство и логистика) являются критичными для Schneider Electric, одним из наиболее важных требований, предъявляемых к поставщику услуг сопровождения, была гарантия решения всех возникающих задач в четко определенных сроки. Применяемые в Сервисном центре IBS промышленные технологии организации поддержки бизнес-приложений и контроля качества позволяют обеспечить любой заданный уровень надёжности. Все критичные параметры сопровождения (такие как время реакции и решения проблем), показатели качества работы и финансовые санкции за их

несоблюдение зафиксированы в соглашении об уровне обслуживания (SLA), что гарантирует постоянный контроль уровня оказываемой поддержки.

В течение двух недель система была принята на сопровождение, и задачи поддержки в полном объёме перешли от команды внедрения Schneider Electric специалистам IBS. Сейчас команда Сервисного центра IBS обеспечивает поддержку всей внедрённой функциональности SAP (это модули FI, CO, MM, SD, WM, PS, PP + ABAP-разработки), начиная с консультирования заказчика по возможностям системы, способам решения в ней текущих бизнес-задач, диагностики и устранения любых внештатных ситуаций, и заканчивая доработками и изменениями системы под требования бизнеса Schneider Electric. Сопровождение ведётся удалённым способом – серверы заказчика находятся в Будапеште, а пользователи распределены между Казанью, Санкт-Петербургом и Москвой, где сотрудники головного офиса оказывают заводам услуги общего центра обслуживания.

Ольга Ельникова, SAP Competence Center Manager компании Schneider Electric, заявила, что «

Руководство Schneider Electric высоко оценивает профессиональный уровень и опыт специалистов IBS. Это, а также уникальная для российского рынка модель организации сопровождения систем на платформе SAP, и послужили решающими факторами при принятии решения о передаче системы на сопровождение Сервисному центру IBS. Мы рассчитываем на повышение качества поддержки благодаря сотрудничеству со столь компетентным подрядчиком и, наряду с этим, на сокращение эксплуатационных затрат».

В свою очередь, **директор Сервисного центра IBS по поддержке бизнес-приложений Дмитрий Ивицкий**

отметил: «Мы не просто предлагаем нашим партнерам ресурсы для поддержки информационных систем, а как профессионалы в области ИТ-решений берём на себя полную ответственность (в том числе финансовую) за эффективное и надёжное использование передаваемых нам на обслуживание бизнес-приложений. Минимизация внештатных ситуаций и простоев за счёт профилактической работы, накопленная база лучших решений для типичных бизнес-задач пользователей, использование

«
эффекта масштаба

»
– вот только некоторые из факторов, позволяющих нам в полном объеме отвечать за качество сопровождения, одновременно сокращая его стоимость».

Источник: <http://ibs.ru/content/rus/602/6020-article.asp>