



part of **SOA PEOPLE**
Inspire Performance

Wstępna analiza modelu serwisowego SAP



Operacyjne aspekty wsparcia SAP

Stan Rzeczy

Krytyczne incydenty nie mają formalnej ścieżki eskalacji

Ryzyko

Opóźnienia w reakcji na błędy → przestoje i straty finansowe

Pytanie do Klienta

Czy posiadacie formalną ścieżkę eskalacji?

Rekomendacja KBJ S.A.

Jeżeli NIE: **Zrób formalną ścieżkę eskalacji, przypisz właścicieli i przetestuj scenariusze kwartalnie.**

Jest to niezbędne aby skrócić czas przestoju kluczowych systemów do minimum i uniknąć chaosu decyzyjnego w sytuacjach kryzysowych. Jasne zasady to mniejsze straty finansowe.

Zgłoszenia nie są priorytetyzowane wg wpływu na biznes

Opóźnienia w krytycznych procesach

Czy zgłoszenia są kategoryzowane i priorytetyzowane wg wpływu biznesowego?

Jeżeli NIE: **Przygotuj system klasyfikacji zgłoszeń i wdróż priorytetyzację wg wpływu na biznes...**

...aby zespół wsparcia najpierw ratował najważniejsze dla wyniku firmy procesy. To optymalizuje wykorzystanie ograniczonych zasobów IT.

Brak raportów KPI dotyczących zgłoszeń

Trudno monitorować efektywność wsparcia

Czy monitorujecie KPI dla zgłoszeń (czas reakcji, SLA)?

Jeżeli NIE: **Oblicz KPI, stwórz dashboard i analizuj wyniki co miesiąc.**

Zbrane w ten sposób dane pozwolą wykryć wąskie gardła i podjąć decyzje o ewentualnym doinwestowaniu lub zmianie dostawcy

Brak testów zmian w kontekście biznesowym

Wdrożenia mogą zakłócać procesy

Czy każda zmiana jest testowana funkcjonalnie i biznesowo?

Jeżeli NIE: **Wdróż obowiązkowe testy przed każdą zmianą.**

Umożliwi to uniknąć sytuacji, w której „naprawa” jednego elementu psuje trzy inne (regresja). Testy to ubezpieczenie przed kosztownym wycofywaniem błędnych zmian z produkcji.



Kompetencje i wiedza zespołu

Stan Rzeczy

Brak dostępu zespołu do ekspertów z doświadczeniem branżowym

Ryzyko

Błędne decyzje techniczne, opóźnienia

Pytanie do Klienta

Czy zespół ma łatwy dostęp do ekspertów SAP z doświadczeniem branżowym?

Rekomendacja KBJ S.A.

Jeżeli NIE: **Zorganizuj regularne konsultacje i transfer wiedzy dla zespołu**

aby unikać kosztownych błędów architektonicznych. Ekspert branżowy wie, jak dany moduł SAP powinien działać w Twoim sektorze, co skraca czas wdrażania poprawek i zwiększa ich jakość.

Rozproszona wiedza

Trudny onboarding nowych pracowników

Czy dokumentujecie wiedzę o systemie?

Jeżeli NIE: **Twórz i aktualizuj dokumentację procesową i funkcjonalną**

To polisa ubezpieczeniowa firmy. Pozwala na szybkie przejęcie zadań przez inną osobę i drastycznie obniża koszty serwisu, bo konsultant nie musi tracić godzin na „śledztwo”, jak coś zostało skonfigurowane.

Brak szkoleń lub transferu wiedzy

Zależność od konsultantów

Czy zespół ma dostęp do szkoleń i sesji transferu wiedzy?

Jeżeli NIE: **Wprowadź program szkoleń i sesje transferu wiedzy z partnerem SAP**

Po co? by zwiększyć samodzielność Twojego zespołu. Im więcej wiedzy zostanie wewnątrz firmy, tym mniej będziesz płacić za proste zgłoszenia zewnętrzne.





Rozwój systemu i zmiany prawne

Stan Rzeczy

Brak proaktywnego rozwoju systemu (raporty, automatyzacje)

Ryzyko

System nieoptymalny

Pytanie do Klienta

Czy system jest regularnie przeglądany pod kątem usprawnień?

Rekomendacja KBJ S.A.

Jeżeli NIE: **Przeprowadź cykliczne przeglądy procesów i identyfikuj możliwości usprawnień**

System, który się nie rozwija, staje się hamulcem dla biznesu. Automatyzacja nawet jednego prostego raportu może zaoszczędzić pracownikom dziesiątki godzin pracy miesięcznie.

Brak wsparcia przy wdrażaniu zmian prawnych (KSeF, JPK)

Ryzyko niezgodności i kar finansowych

Czy partner SAP monitoruje zmiany prawne i wspiera implementację?

Jeżeli NIE: **Wdróż proces monitoringu zmian prawnych i wsparcia przy wdrożeniu**

Unikniesz kar finansowych i paraliżu firmy (np. za niezgodność przepisami RODO, niemożności wystawiania faktur w KSeF, niezgodność z NIS2 itp.). Zmiany prawne w IT to kwestia „być albo nie być” dla legalności biznesu.

Partner nie proponuje usprawnień

Brak automatyzacji i innowacji

Czy partner proponuje proaktywne usprawnienia?

Jeżeli NIE: **Zdefiniuj cykliczny przegląd usprawnień z partnerem i wdrażaj rekomendacje**

Partner SAP powinien być doradcą, a nie tylko „realizatorem ticket-ów”. Dzięki temu płacisz za innowacje, które realnie zwiększają Twoją przewagę konkurencyjną.

Współpraca z centralą / globalnym IT

Stan Rzeczy

Trudna komunikacja z centralą

Ryzyko

Opóźnienia w reakcjach

Pytanie do Klienta

Czy komunikacja z centralą jest efektywna (język, narzędzia, strefy czasowe)?

Rekomendacja KBJ S.A.

Jeżeli NIE: **Ustal jasne kanały komunikacji, SLA i regularne spotkania koordynacyjne**

aby lokalne problemy nie „wisiły” w próżni. Dobra komunikacja z centralą to szybszy czas reakcji na błędy, które blokują polski oddział. W wielu przypadkach centrala pozwoli na współpracę z lokalnym dostawcą, znającym specyfikę prawną lokalnego rynku

Brak wpływu na obsługę zgłoszeń przez centralę

Lokalne potrzeby ignorowane

Czy macie wpływ na obsługę zgłoszeń przez centralę?

Jeżeli NIE: **Dokumentuj lokalne wymagania i eskaluj w procesie decyzyjnym**

by system wspierał specyfikę polskiego rynku (np. polskie podatki, lokalne zwyczaje handlowe), zamiast zmuszać pracowników do pracy naokoło systemu w Excelach.

Globalny model nie uwzględnia lokalnych potrzeb

Ryzyka dla procesów lokalnych

Czy globalny model uwzględnia lokalne procesy?

Jeżeli NIE: **Wprowadź lokalne KPI i proces eskalacji dla specyficznych potrzeb biznesowych**





Koszty i skalowalność

Stan Rzeczy

Nieznany TCO wsparcia

Ryzyko

Brak kontroli budżetu

Pytanie do Klienta

Czy znany jest całkowity koszt wsparcia (TCO)?

Rekomendacja KBJ S.A.

Jeżeli NIE: **Oblicz TCO i monitoruj cyklicznie, aby kontrolować budżet**

Dlaczego? Nie da się zarządzać czymś, czego nie można zmierzyć. Znajomość całkowitego kosztu posiadania pozwala na rzetelną ocenę, czy obecny model wsparcia jest opłacalny, czy wymaga optymalizacji.

Model wsparcia nieelastyczny kosztowo

Brak dopasowania do sezonowości / projektów

Czy model wsparcia jest elastyczny kosztowo?

Jeżeli NIE: **Wdróż elastyczne pakiety godzin i rozliczenia wg zgłoszeń lub projektów**

abyś nie płacił za „puste przebiegi” w spokojnych miesiącach i miał zagwarantowane zasoby podczas dużych projektów lub szczytów sezonowych.

Brak możliwości skalowania wsparcia

Niedobór zasobów w szczytach

Czy wsparcie może być skalowane w zależności od potrzeb?

Jeżeli NIE: **Jeżeli NIE: Zdefiniuj mechanizmy wsparcia ad-hoc i outsourcing pomocniczy**

aby zapewnić ciągłość biznesową w okresach spiętrzeń prac (np. zamknięcie roku, wdrożenia, sezonowość). Dzięki temu unikasz „wąskiego gardła” w IT, które mogłoby opóźnić kluczowe procesy biznesowe. Dodatkowo, chronisz swój wewnętrzny zespół przed wypaleniem zawodowym, delegując nadmiarowe, rutynowe zadania na zewnątrz.



part of **SOA PEOPLE**
Inspire Performance

A white line-art graphic of a human profile, facing right, positioned to the right of the SOA PEOPLE text.

Zdajemy sobie sprawę, że realizacja rekomendacji to dość złożony proces. Dlatego Zespół KBJ może pomóc na przykład w policzeniu TCO, a także w stworzeniu dedykowanych dashboardów do monitorowania firmowych KPI w tym także tych, które dotyczą utrzymania serwisowego.

Zapraszamy do kontaktu

KBJ S. A.
ul. Obozowa 57,
01-161 Warszawa

www.kbj.com.pl
sprzedaz@kbj.com.pl
+48 22 652 32 30

