



part of **SOA PEOPLE**
Inspire Performance

Witamy na webinarze:

**Doświadczony Klient SAP, niedopasowany serwis.
Jak rozpoznać moment zmiany?**



- _ Wprowadzenie: Prelegenci, KBJ S.A.
- _ Definicje i Modele serwisu aplikacyjnego SAP
- _ Dlaczego wybrać zewnętrzny serwis SAP?
- _ Serwis SAP w praktyce oraz przykłady realnych problemów klientów
- _ Jak nie czekać na centralę. Wsparcie lokalne w utrzymaniu SAP ECC i S/4HANA
- _ Kiedy należy rozważyć zmianę modelu serwisu i jak przygotować organizację?
- _ Skuteczne zarządzanie serwisem SAP – własny zespół vs partner zewnętrzny
- _ Praktyka i serwis 2026



Paweł Szczepkowski

- _ Team Manager & Starszy konsultant SAP,
- _ Specjalizuje się w szeroko rozumianym Utrzymaniu Ruchu,
- _ Ponad 20 lat doświadczeń w projektach dla największych firm w Polsce,
- _ Obecnie kieruje zespołem konsultantów świadczących usługi serwisowe dla klientów KBJ S.A.

Email: pszczepkowski@kbj.com.pl



Roman Kasprzyk

- _ Team Manager & Starszy konsultant SAP,
- _ Dyrektor Handlowy w KBJ S.A,
- _ Związany z branżą IT od 2004 roku,
- _ Posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu sprzedażą i operacjami, zdobywane w dużych organizacjach oraz międzynarodowych korporacjach,
- _ Odpowiada także za współpracę z SAP, Google, SUSE i Microsoft.

Email: rkasprzyk@kbj.com.pl

KBJ S.A. to jeden z największych integratorów rozwiązań SAP w Polsce i „Platynowy Partner SAP”.

Na rynku od 2007 roku, pierwszy partner SAP notowany na GPW, członek międzynarodowego koncernu IT: SOA People;
Oraz międzynarodowego stowarzyszenia partnerów SAP: United Vars.

230+ / 1200

Specjalistów SAP
razem z SOA Group

430+

Certyfikatów SAP w tym:
SAP Partner Center of Expertise

600+

Projektów SAP...

300+ tys.

...dla ponad
300 tys. użytkowników

Portfel Usług



- _ Wdrożenia,
- _ Roll-outy,
- _ Rozszerzenia.



- _ Konwersje,
- _ Migracje/Cloud,
- _ Upgrade-y.



- _ Rozwój funkcjonalny,
- _ Rozwiązania dedykowane,
- _ Utrzymanie i Serwis.



- _ Automatyzacje,
- _ Optymalizacje,
- _ Integracja.



- _ Raportowanie,
- _ Analityka,
- _ AI/ML/RPA.



- _ Szkolenia SAP,
- _ Cloud Services,
- _ Zintegrowane planowanie.

KBJ w liczbach

19

Lat doświadczenia

w budowie rozwiązań dedykowanych na platformie SAP

600+

Zrealizowanych projektów

dla Klientów z Polski, UE i USA

300+ k

Użytkowników końcowych

reprezentujących różne sektory gospodarki



SAP Platinum Partner

stosujemy w pracy SAP Best Practices

230+

Konsultantów

przeważającą część zespołu stanowią eksperci z wieloletnim doświadczeniem rynku SAP

400+

Certyfikatów międzynarodowych SAP

jest potwierdzeniem naszego zobowiązania do ciągłej inwestycji w wiedzę zespołu i rozwój kompetencji



United Vars

jako jeden z nielicznych polskich integratorów jesteśmy członkiem międzynarodowego Stowarzyszenia Partnerów SAP: United VARs



Nr 1 firma na giełdzie

jesteśmy pierwszym Partnerem SAP notowanym na giełdzie



KBJ należy do grupy SOA People – wiodącego europejskiego partnera technologicznego i konsultingowego, w pełni skoncentrowanego na wdrażaniu rozwiązań SAP, z siedzibą w sercu Europy.
www.soapeople.com



Ponad **900** lojalnych klientów z różnych branż i o różnych skalach działania



Rodzina **1200+** ekspertów



Ponad **17** lat sukcesów



Przychody grupy przekraczają **160 000 000 EUR**



5-gwiazdkowa ocena na Google



22 biura regionalne – blisko naszych ludzi, klientów i potencjalnych partnerów.



Nasz wynik NPS to **+75**



Łącznie **+20** różnych narodowości

Główne elementy oferty

Wdrażamy, serwisujemy i rozwijamy oprogramowanie SAP,
wspieramy ich użytkowników = Działamy w każdym z obszarów SAP:

S/4 HANA
(on prem, cloud)

SAP Datasphere

Process automation,
RPA, ETL, ...

SAP Application Managed
Services

SAP Business Technology
Platform

SAP Analytics Cloud,
Planning and Predictive Analysis

SAP
PI/PO/iPaaS

Proprietary solutions 4 SAP

SAP
eWM, IBP, APO

AI/ML,
Big Data

SAP Development, ABAP, Fiori, ...

Migrations, Upgrades,
Extensions, Enhancements.

Zanim zaczniemy – Podstawowe Definicje

Pracochłonność

Czas potrzebny na realizację zgłoszenia lub zmiany w systemie SAP

SLA

Umiejętność spełnienia uzgodnionych standardów obsługi w określonym czasie

Wskaźnik satysfakcji

Stożenie zadowolenia użytkowników końcowych z jakości świadczonych usług

First Time Right

Procent zgłoszeń rozwiązanych poprawnie przy pierwszej próbie

AMS

Application Management Services – kompleksowa obsługa i utrzymanie aplikacji

Maintenance

Usługi naprawcze i prewencyjne zapewniające stabilność systemu

Modele serwisu aplikacyjnego SAP

Centralny zespół

Pełna kontrola i zrozumienie kontekstu biznesowego. Wysokie koszty utrzymania, ograniczona skalowalność, trudności w dostępie do specjalistycznej wiedzy.

Centralny zespół + zewnętrzny dostawca

Hybrydowe podejście łączące kontrolę z dostępem do zewnętrznej wiedzy. Elastyczność w zarządzaniu zasobami i kompetencjami.

Wyłącznie dostawca zewnętrzny

Pełna kontrola Pełny dostęp do ekspertów, skalowalność i elastyczność. Potrzeba jasnej komunikacji i transferu wiedzy biznesowej.

Obszar	Tradycyjny Model "Break-Fix"	Model Partnerski KBJ 2026
Podejście	Reaktywne (gasisz pożar)	Proaktywne (eliminujesz iskrę)
Czas reakcji	Zależny od dostępności ludzi	Gwarantowany (SLA 100%)
Wiedza	Rozproszona (silosy)	Scentralizowana (Cross-module)
Skutek biznesowy	Nieprzewidywalne straty	Stabilny koszt TCO

Problem

Dlaczego wybrać zewnętrzny serwis SAP? Problemy rzadko zaczynają się od awarii
– częściej od złych priorytetów.



- _ Problemy nie zaczynają się od awarii !!!
- _ Od Awarii do obsługi prewencyjnej
- _ Priorytety obsługi
- _ Stały monitoring parametrów obsługi

Szacunki wskazują na globalne straty rzędu **400 miliardów USD rocznie** dla przedsiębiorstw z listy Global 2000.

Źródła: Splunk & Oxford Economics 2024



Break-Fix: powrót do tych samych problemów

Ciągłe naprawianie tych samych usterek bez rozwiązania ich pierwotnej przyczyny

Brak priorytetów

Działanie "tu i teraz" bez strategicznego planowania i priorytetyzacji zadań

Konflikt zadań

Opóźnienia wynikające z podziału uwagi między serwis a bieżące projekty

Jak nie czekać na centralę. Wsparcie lokalne w utrzymaniu SAP ECC i S/4HANA

Powtarzające się problemy

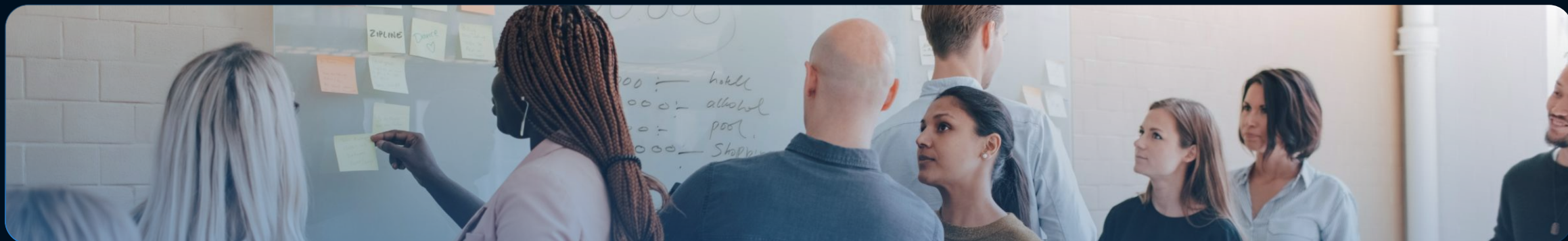
Kumulacja zgłoszeń i prac rozwojowych prowadzi do chaosu

Długie oczekiwanie

Opóźnienia w decyzjach i realizacji zmian

ZAUFANIE

Stabilny zespół konsultantów z głęboką znajomością systemu



Kiedy należy rozważyć zmianę modelu serwisu i jak przygotować organizację?

Ograniczone zasoby

Wewnętrzny dział IT ma ograniczone zasoby na utrzymanie SAP przy jednoczesnym wykonywaniu innych zadań

Wzrost incydentów

Zwiększona liczba zgłoszeń i problemów w systemie wymagająca większej uwagi

Brak kompetencji

Niewystarczająca wiedza specjalistyczna w zespole do efektywnego utrzymania systemu

Implementacja poprawek

Potrzeba regularnych aktualizacji, patchy i utrzymania zgodności z wymaganiami SAP

Upgrade systemowy

Przygotowanie do migracji ECC do S/4HANA lub innych major upgrades wymagających specjalistycznej wiedzy

Aktualna wiedza

Potrzeba dostępu do najnowszej wiedzy o funkcjonalnościach i najlepszych praktykach SAP

Własny zespół vs partner zewnętrzny. 4 podstawowe pytania:

Czy nasz obecny model utrzymania SAP skaluje się razem z biznesem?

- _ więcej zgłoszeń niż zespół jest w stanie obsłużyć,
- _ coraz dłuższy czas reakcji,
- _ praca w trybie „gaszenia pożarów”.

Czy mamy pełne pokrycie kompetencyjne dla całego środowiska SAP?

- _ brak kompetencji w jednym obszarze = wąskie gardło
- _ uzależnienie od pojedynczych osób
- _ długi czas diagnozy problemów

Czy jesteśmy w stanie utrzymać i rozwijać kompetencje zespołu w długim okresie?

- _ rotacja pracowników
- _ przestarzała wiedza
- _ rosnące koszty utrzymania zespołu

Czy obecny model to skupić się na rozwoju, czy na utrzymaniu?

W wielu organizacjach 80–90% czasu zespołu SAP to obsługa zgłoszeń i incydentów.

Efekty:
brak czasu na optymalizację i rozwój

ODPOWIEDŹ:

„nie do końca” lub „to zależy” ...

To pierwszy sygnał, by rozważyć zmianę modelu serwisu SAP



Stan na 2022 rok:

- _ 450-500 zdarzeń miesięcznie
- _ Do 100 zmian w systemie
- _ SLA na poziomie 85%
- _ Wskaźnik satysfakcji: 3,5
- _ 9 modułów SAP
- _ Komunikacja: Angielski



Stan na 2025 rok:

- _ 80-100 zdarzeń miesięcznie (-80%)
- _ Do 20 zmian w systemie
- _ SLA na poziomie 100%
- _ Wskaźnik satysfakcji: 4,65
- _ 9 modułów SAP
- _ Komunikacja: Polski

6x

Redukcja czasochłonności

Wybranych procesów w SAP

15%

Wzrost SLA

Poprawa spełnienia
standardów obsługi

+1.15

Wzrost satysfakcji

Znacząca poprawa oceny
usług



Analityka predykcyjna

Wykorzystanie danych historycznych i wzorców zachowań systemu do przewidywania potencjalnych problemów zanim użytkownik odczuje spadek wydajności

Eliminacja długu technicznego

Raporty New Relic 2024/25 wskazują na redukcję krytycznych incydentów o **ponad 50%** przy podejściu predykcyjnym

Optymalizacja kosztów

Planowanie prac serwisowych w oknach serwisowych zamiast kosztownych awarii w czasie szczytu produkcyjnego

"To różnica między planowym przeglądem a kosztowną awarią na autostradzie"

Raporty o kosztach przestoju ERP i IT (Edycja 2024/2025)

Raport / Instytucja	Co znajdziesz w środku?	Link do raportu
Splunk & Oxford Economics (2024): <i>The Hidden Costs of Downtime</i>	Analiza "ukrytych kosztów" dla firm z Global 2000. Wyjaśnia wpływ awarii na ceny akcji i reputację marki.	Pobierz raport
Siemens (2024): <i>The True Cost of Downtime</i>	Skupienie na sektorze produkcyjnym i automotive. Dane o wzroście kosztów o 319% w przemyśle ciężkim.	Otwórz PDF
New Relic (2024/2025): <i>Observability Forecast</i>	Pokazuje różnicę w kosztach między firmami z pasywnym i aktywnym (monitoring) serwisem IT.	Zobacz podsumowanie
ITIC (2024): <i>Hourly Cost of Downtime Survey</i>	Najpopularniejsze badanie dotyczące kosztu godziny przestoju (ponad 1 mln USD dla 41% dużych firm).	Strona badania

Pytania i odpowiedzi

Zapraszamy do kontaktu



KBJ S.A.

Kompleksowe wsparcie
ekspertów z certyfikatem:
SAP Partner Center of Expertise

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

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

www.kbj.com.pl/serwis-sap.html

