

K dobrému ERP systému potřebujete i kvalitní podporu

Lenka Vejrostová

Pokud jste zrovna ve fázi výběru nového informačního systému pro svou firmu, zvažujete různé aspekty budoucího řešení. Vyhodnotit byste přitom měli nejen kvalitu softwaru, ale i jeho dodavatele. A to jak pro implementaci, tak především pro následnou podporu. Právě schopnost servisního partnera reagovat na vaše potřeby totiž rozhodne o tom, zda budete ERP systém dlouhodobě využívat naplno a efektivně.



V praxi se bohužel běžně stává, že podnik zvolí ve výběrovém řízení ERP systém a pustí se do implementace. Během projektu se objeví neshody a dílčí problémy, ale systém se nakonec nasadí. Mezi oběma stranami zůstávají napjaté vztahy, kvůli kterým se komunikace redukuje na minimum. Systém stagnuje, nerozvíjí se. V horším případě se čeká několik let na jeho odepsání, aby byl nahrazený jinou aplikací od jiného dodavatele. V lepším případě lze vyměnit po implementaci poskytovatele podpory.

Podle čeho ale kvalitu partnera z pohledu služeb vyhodnocovat? Vodítek je spousta. Tím prvním, které byste měli prověřit, jsou samozřejmě reference. Nejde jen o počet a podobnost firem, které partner uvádí jako aktivní zákazníky.

Vyžádejte si kontaktní údaje a zeptejte se, jakou formou se zadávají a evidují požadavky, jak rychle partner reaguje, jak je klient spokojený s postupy a řešením, se způsobem komunikace a celkově přístupem partnera.

Myslete i na to, že více deklarovaných zákazníků neznamená lepší služby, pokud partner nemá dostatek kompetentních pracovníků nebo adekvátní nástroje, aby požadavky odbavil rychle a v pořádku. Automatická odpověď na zasláný e-mail možná splní podmínky SLA, ale váš problém nevyřeší.

Bez lidí to nejde

Budoucí partner je pro vás strategický. Proto by vám měla vyhovovat kultura firmy a měli byste se názorově shodovat v zásadních otázkách, jakou roli ERP systém

ve vaší organizaci má mít, jak jej udržovat a rozvíjet.

Prospěšné je si interně stanovit klíčové osoby, které budou zodpovědné za jednotlivé oblasti a které budou moci koncovým uživatelům buď poradit, nebo předat jejich požadavek k řešení konzultantům servisního partnera.

Když společnou řeč nenajdete už na začátku spolupráce, komunikace po několika následujících letech bude velmi obtížná. Tím spíše, nemá-li partner větší tým, aby vám dokázal přiřadit jiného konzultanta.

Dva opravdu nedělají totéž

Systém běží, komunikace také. Je tedy vše v pořádku? Ano, jestliže od partnera pravidelně dostáváte aktualizace, rychle a adekvátně reaguje na nahlášené incidenty a průběžně se zajímá, jak se vašemu byznysu daří. Pokud je příležitost informačním řešením nějak vaše podnikání dále posunout, měl by poskytovatel podpory být tím prvním, kdo vás na možnosti a přínosy upozorní.

I u firem, které implementují shodný software, se ale přístup různí. Některé důsledně a proaktivně dbají na udržování ERP v aktuální verzi, která obsahuje nejnovější zabezpečení, opravy a funkce. Jiné firmy updaty nasazují až na vyzvání zákazníkem, čímž ale může být ohrožena bezpečnost a stabilita systému.

Obdobně se liší i metody, jakými se dokáže partner vypořádat s požadavky na individuální úpravy, tedy customizaci. Preferujte dodavatele, který nabídne hotová řešení před zakázkovým vývojem. Většinu požadavků a nápadů už totiž historicky někdo měl, proto lze vsadit na osvědčené doplňky a rozšíření, není nezbytné vše zdlouhavě a nákladně programovat. Navíc se s individuálními programátorskými změnami pojí riziko nekompatibility mezi současnou a budoucími verzemi systému.



Změnou servisního partnera můžete i ušetřit

Cítíte, že je systém dobrý, ale jeho podpora už nikoliv? Jste-li v situaci, že podporu poskytuje více firem na trhu a výrobce systému to umožňuje (neplatí to pro všechny ERP), nebojte se změnit partnera. Formálně jde o trojstrannou dohodu mezi původním dodavatelem, novým partnerem a zákazníkem.

Přechod se dá uskutečnit kdykoliv, typicky k začátku čtvrtletí. Není nutné čekat na konec kalendářního nebo fiskálního roku. Z naší zkušenosti doporučujeme nejprve udělat analýzu výchozího stavu, co a jak se v systému používá a jaké řešení navrhuje. Zejména když systém běžel delší období a byl modifikován, lze mnoho úprav nahradit a obvykle i funkčně vylepšit přechodem na standard ERP v aktuální verzi.

Změna servisního partnera je bezplatná, hradí se pouze výchozí analýza a případné práce spojené se změnou řešení. Cenu služeb si certifikovaní partneři stanovují sami. Porovnávejte tedy nejen paušální náklady, ale i ceny za konkrétní úkony a odpracované člověkodny. I na první pohled vyšší pravidelné poplatky nakonec mohou být provozně levnější. Další prostředky můžete ušetřit, pokud se při přechodu zbavíte už nepotřebných add-onů, ze kterých se také účtuje podpora. ■

Lenka Vejrostová



Autorka působí na pozici Key Account Manager ve společnosti ABIA CZ services, která se specializuje na implementaci, rozvoj a podporu ERP systému SAP Business One.