

История успеха
Отрасль: ИТ-консалтинг



«Решение SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» (SAP xRPM) позволяет нам не только удовлетворять потребности клиентов и увеличивать эффективность проектов. Сегодня у нас есть возможность управлять нашим ростом и занимать лидирующее положение на рынке Латинской Америки».

Карлос Круз, управляющий директор компании Agile Solutions.

КРАТКИЙ ОБЗОР

Название компании

Agile Solutions

Местоположение

Бразилия

Интернет адрес

www.agilesolutions.com

Отрасль

ИТ-консалтинг

Основные задачи

- Обеспечение прозрачности портфеля проектов
- Обеспечение эффективности выполнения проектов
- Управление быстрым ростом
- Взаимодействие с клиентами

Партнер по внедрению

SAP Consulting

Решение и услуги

- Решение SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» (SAP xRPM)
- Платформа SAP NetWeaver

Существующая среда

- SAP R/3
- Решение SAP «Управление взаимоотношениями с клиентами» (mySAP CRM)

Основная информация по внедрению

- Срок внедрения: 12 недель
- 100 пользователей

Основные преимущества

- Расширение возможностей по выявлению проектов повышенного риска
- Значительное повышение эффективности проектов
- Расширение возможностей для выхода на новые рынки
- Привлечение новых клиентов
- Улучшение взаимодействия с клиентами и партнерами
- Сокращение сроков и затрат на обучение новых сотрудников

Аппаратное обеспечение

Dell

Операционная система

Microsoft Windows 2000

Agile Solutions

Решение SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» (SAP xRPM) – основа для роста молодой компании

Думая о будущем, компания Agile Solutions искала такую платформу для роста, которая обеспечила бы стремительность, выбранную компанией в качестве своего названия (англ. – «agility»). «Нам была необходима платформа, – говорит Карлос Круз, – которая позволила бы нам наладить тесное взаимодействие с клиентами, быстро включать в работу новых деловых партнеров, а также стандартизировать процесс принятия новых работников в процессе роста компании. И эта система должна была удовлетворять всем указанным требованиям одновременно».

Одной из причин выбора решения SAP стал новаторский дух компании Agile Solutions. Когда компания SAP представила на рынок решение «Управление ресурсами и портфелями проектов» (SAP xRPM) – новый пакет комплексных приложений, управляющий процессами в рамках крупных проектов и связанными с ними ресурсами, – Agile Solutions стала одной из первых компаний, которые внедрили данную систему.

Agile Solutions – быстрорастущая молодая компания с главным офисом в Сан-Паулу, Бразилия. Получив в 2003 году доход в размере 15 миллионов долларов США, эта успешная компания, работающая в области ИТ-консалтинга, в течение трех последующих лет увеличила число своих сотрудников до 170 человек. Кроме Бразилии, Agile Solutions также работает в Чили, Аргентине, Мексике и Соединенных Штатах. В ее быстрорастущую клиентскую базу входят компании, занимающиеся различными видами деятельности, включая фармацевтику и телекоммуникации.

«Решение SAP xRPM обеспечило прозрачность, которая требуется для распределения необходимых ресурсов по соответствующим проектам и в соответствующее время. У наших клиентов теперь есть возможность отслеживать каждый аспект проекта по сети Интернет. Благодаря этому мы повысили уровень удовлетворенности клиентов до невероятных высот».

Карлос Круз, управляющий директор компании Agile Solutions.

НОВЫЙ ПРОЕКТ – ИЗОБРЕТАЕМ ВЕЛОСИПЕД ЗАНОВО

Как компания, занимающаяся ИТ-консалтингом, Agile Solutions знает, что успех в этой области зависит от способности предлагать своим клиентам лучшее обслуживание. Проекты должны исполняться своевременно и строго в рамках бюджета, а клиенты в течение всего жизненного цикла проекта должны получать информацию об обновлениях и оценках достигнутых результатов. Прекрасно осознавая важность обслуживания клиентов, Agile Solutions завоевала хорошую репутацию благодаря своей основательности, профессионализму и скорости работы, которые крайне необходимы для лидерства на этом конкурентном рынке.

В области поддержки программного обеспечения вся деятельность, тем не менее, имеет проектную основу. Каждый новый проект требует от компаний значительных затрат времени и усилий на распределение ресурсов, оценку возможностей, а также на поиск консультантов, имеющих соответствующую квалификацию. «Весь этот процесс осуществлялся у нас вручную и почти вслепую, – говорит г-н Круз, – не было никакого системного подхода. В общем, специалистам по планированию проектов приходилось встречаться лично и разрабатывать проект детально. Это требовало много времени».

А что происходило в процессе реализации проекта? Компании Agile Solutions был необходим более эффективный метод его координирования — стандартизованный процесс, который был бы применим к любому проекту. Например, в процессе реализации проекта менеджерам необходима была общая точка доступа ко всей информации, имеющей отношение к проекту. Крайне важна была прозрачность бюджетов, графиков, финансовых рисков и данных о ресурсах. Кроме того, вся эта информация должна была быть связана с серверными системами управления ресурсами предприятия, такими как SAP R/3 и системами управления проектами, такими как Microsoft Project. А также должна быть доступной через сеть для географически удаленных менеджеров проектов и клиентов. Хотя компания Agile Solutions уже имела возможности для поддержки большинства процессов, они не были стандартизованы. «С каждым новым проектом приходилось заново изобретать велосипед», – говорит г-н Круз.

ПОЧЕМУ SAP?

Многие клиенты компании Agile Solutions уже используют решения SAP для управления бизнесом. Сама компания является партнером SAP по внедрению решений SAP и при

этом использует в качестве корпоративной системы управления систему SAP R/3. Опыт работы в области информационных технологий и тесное сотрудничество с компанией SAP несомненно являются факторами успеха проекта внедрения. В компании Agile Solutions были поставлены серьезные требования к решению SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» (SAP xRPM). Так как вся ее деятельность сосредоточена вокруг проектов, для обеспечения тесного взаимодействия с широким кругом новых клиентов и с партнерами компании Agile Solutions необходимы были открытые стандарты.

Компания Agile Solutions нуждалась в многофункциональном решении, которое выходило бы за традиционные рамки: организационные, технологические и географические.

Это составляет преимущества решения SAP xRPM, а также всех решений семейства композитных приложений SAP xApps. Технической основой SAP xApps служит SAP NetWeaver, открытая платформа для интеграции, которая объединяет людей, информацию и процессы в рамках всей организации, и технологий. По словам г-на Круза: «SAP NetWeaver, как водопровод в доме. Вы его не видите, но постоянно им пользуетесь».

Эффективно используя интеграционные возможности платформы SAP NetWeaver, решение SAP xRPM находится во главе ИТ-ландшафта компании Agile Solutions и управляет данными и компонентами из существующих систем, сокращая общую стоимость владения существующими активами. Решение SAP xRPM расширило возможности компании Agile по управлению многочисленными аспектами каждого проекта и обеспечило более тесное взаимодействие с клиентами.

ЭФФЕКТИВНОЕ ВНЕДРЕНИЕ

Компания Agile Solutions начала проект внедрения решения SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» (SAP xRPM) в июле 2003 года и успешно завершила его через 12 недель. Каких-либо изменений в основную инфраструктуру вносить не потребовалось. На протяжении проекта для оказания необходимой помощи в компании постоянно находились два консультанта SAP. Компании Agile Solutions также был обеспечен постоянный доступ к технической поддержке SAP. В процессе работы незначительные проблемы с несовместимостью компонентов быстро решались благодаря самой свежей версии платформы SAP NetWeaver.

Самыми сложными задачами для Agile Solutions были задачи организационного характера. С самого начала проекта потребовалась сильная вовлеченность руководства в проект.

«Решение SAP xRPM позволяет нам более эффективно контролировать, анализировать и управлять проектами. Это уменьшает проектные риски, и в результате у нас снизилась доля неудачных проектов. Это позволило реализовывать проекты своевременно и в рамках бюджета. В нашем деле это реальное конкурентное преимущество».

Карлос Круз, Управляющий директор компании Agile Solutions.

«Решение SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» изменяет наше отношение к клиентам», – говорит г-н Круз. Как и в случае любых преобразующих компанию ИТ-проектов, для принятия системы конечными пользователями крайне важно, чтобы руководство показывало пример. В этом отношении компании Agile Solutions чрезвычайно помогло удобство решения SAP xRPM в использовании. Web-интерфейс на основе ролей предоставляет только ту информацию, которая необходима пользователю, а также минимизирует потребность в обучении.

КЛИЕНТ НА ПЕРВОМ МЕСТЕ

Постоянно заботясь об удовлетворенности своих клиентов, компания Agile Solutions в первую очередь сконцентрировала свое внимание на функциях анализа портфеля, которые могли бы увеличить ценность ее клиентской базы. «Наши клиенты хотят, чтобы их проекты выполнялись в сроки и в рамках бюджета, – пояснил г-н Круз. – И решение SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» помогает нам оправдывать их ожидания. С его помощью наши клиенты могут отслеживать ход исполнения проекта одновременно с нами по сети Интернет, что обеспечивает своевременность реализации и наиболее рациональное использование ресурсов. Благодаря решению SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов», у нас есть возможность продемонстрировать клиенту несколько различных сценариев, из которых он может выбрать наиболее подходящее ему решение. Это увеличивает эффективность проекта и степень удовлетворенности клиентов».

ОПТИМИЗАЦИЯ ЗАДАЧ

Помимо взаимодействия с клиентами в режиме реального времени – основного преимущества, которое получила компания Agile Solutions, не менее важным достижением является оптимизация процесса управления проектами. Менеджеры компании могут отслеживать состояние и сравнивать фактические результаты с первоначальными графиками и бюджетами. Они также могут производить обработку данных по регионам, функциональному назначению и иным критериям. Это позволяет исполнителям заблаговременно определять проекты, связанные с риском. Еще одной важной задачей является управление эффективностью: использовать и распределять ресурсы для максимизации отдачи от их использования. С точки зрения наличия ресурсов и их распределения компания Agile Solutions в настоящее время может получать информацию о том, сколько

людей работает над конкретным проектом, кого можно переклЮчить на другие проекты для обеспечения возникающих потребностей. Это помогает компании оценивать свои возможности по принятию в работу новых проектов и позволяет более эффективно исполнять задачи в ходе проекта.

Среди других возможностей, которыми сейчас обладает Agile Solutions, следует назвать систематизированное управление знаниями. Используя подробный каталог квалификационных требований, который напрямую связан с системой управления персоналом, решение SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» помогает автоматизировать процесс. Менеджеры могут быстро подобрать специалиста требуемой квалификации, проверить возможность его участия в проекте и соответственно назначить ему задание. Так отмечает г-н Круз: «Сейчас мы можем ставить нужных людей на нужные позиции».

РЕЗУЛЬТАТЫ

Для оценки успешности проектов компания Agile Solutions использует систему сбалансированных показателей. По мнению г-на Круза, решение SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» помогает компании по трем важным аспектам:

Повышение эффективности и сокращение расходов

Получив возможности для быстрого определения загрузки консультантов, измерения объемов работ, контроля хода работ по проекту и более легкого взаимодействия с клиентами, компания Agile Solutions добилась значительного повышения эффективности выполнения проектов. Решение SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» также позволяет соотносить квалификацию, умения и навыки специалистов с требованиями проекта и быстро определять квалификационные требования для вновь принимаемых сотрудников. В результате достижения большей прозрачности проектов менеджеры могут определять, сколько консультантов в данный момент заняты и какова их нагрузка. Это помогает значительно повысить производительность и сократить расходы.

Повышение удовлетворенности клиентов

Информация на рынке ИТ-консалтинга распространяется быстро. В таких условиях факт повышения удовлетворенности клиентов одной компании позволяет эффективнее привлекать новых клиентов. После внедрения решения SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» компания Agile Solutions приобрела трех новых клиентов,

ООО «САП СНГ»

115054, Москва, Космодамианская наб., 52/2.

Телефон: +7 (495) 755-9800.

Факс: +7 (495) 755-9801.

E-mail: info.cis@sap.com

всех – в результате получения компанией новых возможностей. «Клиенты хотят чувствовать себя уверенно, – говорит г-н Круз. – Они хотят видеть ясные методы отслеживания и обмена информацией. Демонстрация возможностей решения SAP xRPM помогает при заключении сделок».

Отлаженные процессы для будущего роста

Молодой развивающейся компании Agile необходима была платформа, которая при однократном вложении средств предоставляла бы возможности для своего дальнейшего развития. Благодаря стандартизации ключевых процессов деятельности, составляющих ключевые компетенции Agile Solutions по разработке заказного программного обеспечения, с помощью решения SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» в компании создана возможность для управления ростом бизнеса.

Особенно важным моментом, связанным с ростом компании, является адаптация новых сотрудников. По мнению г-на Круза, решение SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» помогло компании «стандартизировать разработку и качество продуктов таким образом, чтобы новые сотрудники ощущали себя так, как будто они уже давно работают в компании».

НОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

С помощью решения SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов» компания Agile Solutions в настоящее время обладает более быстрыми и гибкими способами привлечения клиентов — независимо от того, где эти клиенты находятся. Действующие и потенциальные клиенты компании Agile Solutions работают в Чили, Аргентине, Бразилии, Мексике, США и Европе. Компания работает по различным аспектам проектов как с международными компаниями, так и с небольшими местными предприятиями сферы услуг. Так отмечает г-н Круз: «Решение SAP xRPM обеспечивает гибкость, необходимую для работы с любыми местными предприятиями сферы услуг. Это улучшает наши возможности и по предложению действительно глобальных решений для самых крупных клиентов».

Компания Agile Solutions в будущем планирует увеличить преимущества от внедрения решения SAP «Управление ресурсами и портфелями проектов». Реализация этих планов выведет компанию на новый уровень за счет межфункциональных возможностей решения, которые уже в настоящее время помогают ей укреплять сотрудничество в различных областях. Среди ближайших перспектив следует отметить интеграцию с решением SAP «Управление взаимоотношениями с клиентами» (mySAP CRM), которая предоставит компании Agile Solutions возможность предлагать услуги по дистанционной технической поддержке разрабатываемых ей решений. Это поможет компании использовать пути получения прибыли от послепродажного обслуживания, которые ранее ей были недоступны. Другие, еще не объявленные инициативы, также приумножат возможности компании Agile Solutions по продвижению на новые рынки и развитию сотрудничества с партнерами.

ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Мы готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Позвоните нам прямо сегодня, чтобы завтра быть впереди конкурентов!

Телефон для контактов: **8 800 200 9777**
(звонок по России бесплатный).

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: www.sap.ru, где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: www.sap.ru/company/digest/, и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.