



# sabris

friendly professional



## SAP ACTIVE QUALITY MANAGEMENT

### PROGRAM VE SPOLEČNOSTI SABRIS

Informační technologie jsou jednou z nejdynamičtějších oblastí lidské činnosti a závisí na nich do značné míry celá lidská společnost. Jsou pro nás důležité a při realizaci IT projektů je tak na místě splňovat co možná nejvyšší kvalitativní kritéria. Díky neustálému vývoji to ale není snadná jednorázová záležitost. Na kvalitě je potřeba bez přestání pracovat. Platí to i pro implementace informačních systémů a dalších podnikových aplikací, bez kterých by se kola dnešní ekonomiky výrazně zpomalila, ne-li zcela zastavila. Z toho důvodu zavedla přední světová softwarová společnost SAP program pro řízení kvality – Active Quality Management Program (AQM). Jeho cílem je neustálé zlepšování kvality implementací a z toho plynoucí výhody pro zákazníky i partnery. Pouze takové projekty, které dodržují v celém průběhu od plánování až po ostrý provoz implementace

ta nejpřísnější kvalitativní kritéria, mohou přinést úspěch. To je také důvod, proč je kvalita pro společnost SAP i její partnery srdcem všeho, co dělají.

#### Cíle AQM programu:

- Zvýšení kvality implementačních projektů u zákazníků a jejich spokojenost
- Neustálé zvyšování úrovně poskytovaných služeb ze strany SAP partnerů
- Aktivní předcházení eskalacím na projektech i během provozu systému
- Formalizování procesu řízení kvality projektů

### Přínosy pro zákazníka:

- Rychlejší implementace
- Úspory plynoucí z efektivnějšího řízení projektu
- Přesnější pochopení představ a potřeb zákazníka a jejich realizace
- Lepší přijetí projektu jeho uživateli – efektivnější provoz nasazeného řešení
- Jistota kvality a profesionálního přístupu garantovaná značkou SAP

*„SAP Active Quality Management Program pro nás představuje investici, a to nejen do projektů našich klientů, ale i do nás samotných. Vynaložené úsilí se nám pak vrací v podobě hladkého průběhu implementací, spokojených zákazníků a pozorujeme i rychlejší rozvoj našich konzultantů. Získané zkušenosti nám tak umožňují růst. Vždyť od vstupu do programu jsme vyrostli už o polovinu a při takovémto dynamickém růstu nám právě AQM program pomáhá udržet potřebnou kvalitu námi dodávaných zákaznických projektů. Precizní řízení kvality pak hodnotí velice pozitivně i naši zákazníci, na jejichž projektech byla metodika aplikována“* řekl David Mynář, Head of Internal Operations společnosti Sabris.

### Sabris a AQM

Společnost Sabris působí na českém trhu již od roku 1994 a v tomto roce se také stala prvním partnerem společnosti SAP v České republice. V roce 2009, prakticky ihned po

### Proč zvolit řešení SAP:

- 40 let zkušeností z trhu
- Využívání best practices z celého světa a různých oborů
- Profesionální přístup a jedinečné know-how
- Dostupnost nejnovějších technologií
- Jistota stabilní společnosti a dlouhodobé podpory systému
- Orientace SAP na kvalitu

vzniku Active Quality Management programu, splnila podmínky pro vstup.

*„Zařazení do programu pro nás bylo jedním z klíčových momentů v historii společnosti,“* potvrdil jeho význam David Mynář, Head of Internal Operations společnosti Sabris, který má na starosti také řízení kvality. *„Samozřejmě, že jsme i předtím disponovali postupy a metodikou pro analýzu a eliminaci rizik. Nicméně program řízení kvality SAP pro nás byl inspirací k další práci na zvyšování kvality projektů.“*

### Co představuje certifikace AQM

AQM program je propracovaný systém, který pomáhá partnerům SAP řídit kvalitu implementačních projektů a mít pod kontrolou jejich průběh, ať už se to týká samotného řešení nebo formální spolupráce s klientem. Definuje a doporučuje postupy a kontrolní mechanismy, jejichž

FRIENDLY  
PROFESSIONAL



využití napomáhá potřebnou kvalitu zajistit. Mezi hlavní úkoly programu patří předcházení možným eskalacím na projektu a zajištění zlepšování kvality nejen samotných projektů, ale i přístupu a znalostí partnera tak, aby zákazník získal ze své investice maximální hodnotu.

*„Pokud chce partner získat AQM certifikaci, musí absolvovat minimálně šestiměsíční zkušební období. Během něj s ním SAP Quality Manažer projde dva obchodní a dva implementační cykly a posoudí, do jaké míry bylo naplněno 10 principů kvality, uplatněna metodika řízení rizik a kvality a jakým způsobem partner přispěl ke kvalitě projektu. Za jednotlivé položky hodnocení, mezi které patří například i spokojenost zákazníků musí získat minimálně 70 % bodů, aby na certifikaci dosáhl. Pro skutečné zajištění maximální kvality se navíc musí partner každý rok recertifikovat a prokázat, jak plní požadované podmínky,“* popsal certifikační proces Jiří Synáček, ředitel pro kvalitu společnosti SAP CEE.

*„Certifikací ale vše teprve začíná,“* upozornil David Mynář. *„Největší kouzlo programu tkví v tom, že nás nutí neustále na sobě pracovat. Na pravidelných čtvrtletních setkáních se SAP procházíme společně jednotlivé obchodní případy a snažíme se aktivně odhalit možná rizika aktuálních projektů a předcházet jim. Také provádíme takzvanou Lessons Learned analýzu, kde hledáme ponaučení do budoucna a oblasti pro zlepšení. Vše vychází z ročního plánu kvality, ve kterém plánujeme, v jaké oblasti řízení kvality se chceme dále rozvíjet. S tím vším nám SAP v rámci programu pomáhá a všechny tyto poznatky a zkušenosti pak můžeme přenést na implementace u našich zákazníků.“*

## Přínosy AQM

SAP poskytuje partnerům v rámci programu celou řadu šablon a procesů, jakožto i komplexní metodiku řízení kvality, kterou mohou začlenit do svých obchodních i projektových postupů s cílem zvýšení jejich kvality. „V České republice certifikaci aktivního řízení kvality a zároveň tak výraznou konkurenční výhodu oproti ostatním dodavatelům informačních systémů získali zatím 4 SAP implementační partneři. Ocenění některých jimi dodaných implementačních projektů v soutěži SAP Quality Awards dokazují, že nastavené podmínky programu jsou zárukou skutečné kvality,“ zmínil hodnotu certifikátu Jiří Synáček.

*„Samotný certifikát bývá také jedním z důvodů, proč si zákazník pro implementaci svého řešení vybral právě nás,“* potvrdil David Mynář. *„Výhoda je to nakonec pro všechny. My získáme zakázku a zákazník záruku kvality a celou řadu dalších výhod plynoucích z naší účasti v programu. Ve výsledku se pak*

*můžeme pochlubit opravdu spokojenými klienty, jak nám ukázal průzkum jejich spokojenosti. Za náš největší úspěch považuji to, že se nám díky programu podařilo vždy lépe komunikovat se zákazníkem a přesněji tak pochopit jeho potřeby. Na projektu pak spolupracujeme vždy společně v přátelském, ale profesionálním duchu. Zákazník je více vtažen do aktivního řízení projektu, čímž roste jeho motivovanost. Ze zkušeností mohu říci, že motivace zainteresovaných osob na straně klienta a vztahy během projektu jsou vždy jedním z klíčových prvků rozhodujících o úspěchu či neúspěchu. I na to je v programu myšleno.“*

Účast implementačního partnera v AQM programu znamená precizní řízení jeho projektů. Z toho samozřejmě plynou výhody pro jeho zákazníky. Projekty jsou dokončeny ve stanovém čase i rozpočtu, díky předcházení neočekávaným situacím a eliminaci rizik. Přijetí nového systému uživateli je mnohem pozitivnější, protože oni sami se podílí na procesu implementace aktivně. Fungování samotného řešení je pak také efektivnější a s minimem dodatečných připomínek, čímž se zrychluje jeho návratnost.

## SAP Quality Awards – úspěch Sabrisu s projektem expedice v Kosteleckých uzeninách

Pokud implementační projekt dosahuje těch nejlepších kvalitativních ukazatelů během celého svého průběhu, byl v souladu s deseti principy kvality SAP, a byly na něm úspěšně a důsledně uplatněny principy řízení rizik a kvality, má šanci uspět v soutěži SAP Quality Awards, která každoročně oceňuje právě ty, z pohledu kvality, nejlepší projekty.

Společnost Sabris se se svými projekty již několikrát umístila na předních místech této soutěže v regionu CEE. V roce 2012 obsadila třetí místo v kategorii středních implementací s projektem nasazení systému pro expedici zboží v masokombinátu Kostelecké uzeniny a.s. Také zde byly uplatněny prvky řízení kvality a metodika ASAP vycházející z AQM programu.

Cílem projektu, jehož realizace trvala 14 měsíců, bylo zejména zajištění detailní sledovatelnosti zakázek, přístup k datům v reálném čase a zvýšení výstupních limitů v expedici. Všech těchto cílů bylo díky úsilí týmu, vhodnému přístupu k projektu a dodržení principů kvality a řízení rizik dosaženo.

*„Podařilo se zejména motivovat členy implementačního týmu na straně klienta, což nebylo zcela jednoduché, protože u zákaz-*

níka byla větší fluktuace lidí způsobená změnou struktury společnosti. Díky otevřené komunikaci a pravidelným schůzkám, kterých se účastnili i nejvyšší představitelé společnosti, jsme všechny výzvy společně zvládli a projekt úspěšně dokončili. Podařilo se dosáhnout toho, že implementace byla zákazníkem vnímána jako nejvyšší priorita. To bylo vedle sdílení know-how a vzájemné otevřenosti v komunikaci jedna z hlavních příčin úspěchu," vyjmenoval pozitiva projektu David Mynář.

Mechanismy, které SAP v rámci programu doporučuje, zahrnují i celou řadu komunikačních a kontrolních procesů. Ty v tomto případě sehrály důležitou roli, stejně jako zkušenosti konzultantů, kteří na projektu pracovali.

*„V turbulentním prostředí, jaké panovalo při implementaci řešení, bylo potřeba důsledně dbát i na formální prvky jejího řízení, aby nedošlo k opomenutí některých kroků nebo přehlednutí rizik. Na každém ze setkání s klientem jsme společně analyzovali možná rizika a připravovali opatření k jejich eliminaci. K zpřehlednění veškerých kroků na projektu, včetně zodpovědností jednotlivých členů týmu, jsme používali vlastní systém pro sledování otevřených úkolů (Sabris Ticket Management - TIM). Tyto postupy nám pomohly se vyhnout nenadálým eskalacím,“* popsal základní procesy řízení projektu David Mynář.

Při uvádění systému do produktivního provozu se Sabris zaměřil zejména na předání znalostí a know-how samotným uživatelům. To bylo výrazně ulehčeno dobrou komunikací již v průběhu implementace. Druhým bodem pak bylo detailní testování, které proběhlo podle čtyř různých úrovní scénářů a také bylo využito testovací paralelní nasazení předchozího a nového expedičního systému pro zajištění jeho skutečné provozní připravenosti.

*„Všechny tyto prvky řízení projektu nám pomohly k jeho úspěšnému dokončení. Velký podíl na tom má i využití*

*zkušeností a zdrojů, které jsme získali vstupem do Active Quality Management programu. Za společnost Sabris mohu říci, že to byl opravdu přínosný krok a trůfám si říci, že být na straně zákazníka, tak bych pro implementaci svého řešení vybíral především ty společnosti, které mohou kvalitu implementace zaručit a doložit,“* uzavřel David Mynář.

## 10 principů kvality SAP

- 1 Porozumět nejen technickým požadavkům na projekt, ale i „business“ cílům zákazníka.
- 2 Dohodnout se na tom, co může být dodáno, v jakém časovém rámci a jak bude včasná dodávka zajištěna.
- 3 Spolupracovat se všemi zainteresovanými stranami tak, aby byly dosaženy cíle zákazníka.
- 4 Dohodnout se na projektových rolích a zodpovědnostech od úplného začátku projektu.
- 5 Zvolit pro projekt správné osoby s potřebnou rozhodovací pravomocí, dovednostmi a zkušenostmi.
- 6 Řídit projekty profesionálně za pomoci formální metodiky.
- 7 Společně provádět identifikaci a řízení rizik v pravidelných intervalech
- 8 Vždy mít připraven plán zajištění kvality a naplňovat ho.
- 9 Zajistit, aby projektové týmy rozuměly tomu, jaká SAP funkcionalita včetně „Best practices“ nejlépe vyhovuje daným potřebám zákazníka.
- 10 Zajistit dostatečné školení pracovníků a poskytnout pomoc při řízení dopadu změn.

### Sabris, s.r.o. Česká republika

Sídlo společnosti:

Sabris, s.r.o., Pekařská 621/7, 155 00 Praha 5

Pobočky:

Sabris, s.r.o., Královopolská 3052/139, 612 00 Brno

Sabris, s.r.o., Dolní Hejčínská 36, 779 00 Olomouc

### Sabris, s.r.o. Slovenská republika

Sabris, s.r.o., Prievozska 4B, 821 09 Bratislava

### Sabris, s.r.o. Ruská federace

ООО « Сабрис » Газетный пер.9 стр.2, 125009 Москва



EUROPEAN UNION  
EUROPEAN REGIONAL DEVELOPMENT FUND  
INVESTMENT IN YOUR FUTURE.