

Studium przypadku

Wstęp

Temat: Biuro zdalne – przejęcie usługi pomocy technicznej ADQ przez firmę Ericpol

Branża: Telekomunikacja

Usługa: Outsourcing/Wsparcie i utrzymanie

Klient: Aepona/British Telecom

Lokalizacja: Białoruś

Czas realizacji: 2008

Narzędzia i technologie: Java

Opis przypadku

Część 1 – Korzyści klienta

- Czyste oszczędności: zorganizowanie biura zdalnej pomocy w pobliżu klienta okazało się możliwe – w tej samej strefie czasowej, z podobną kulturą, za ułamek kosztów poprzedniego klienta. W ten sposób znacznie usprawnia się komunikację między klientem końcowym a dostawcą
- Bardzo niskie koszty transferu: firma Ericpol utrzymuje w pełni funkcjonalne biuro zdalne w Brześciu z personelem o wystarczających umiejętnościach technicznych i możliwością wsparcia aplikacji zewnętrznego producenta telekomunikacyjnego
- Firma Ericpol dysponuje wiedzą w zakresie przeniesienia usługi pomocy technicznej z firmy zewnętrznej
- Koszt transferu wiedzy był na poziomie 10 000 €, koszt pomocy technicznej – 25 000 €

Część 2 – Wyzwanie

W 2008 roku firma British Telecom (BT) zamierzała poprawić poziom obsługi i pomocy technicznej jednej z usług telefonicznych, jakie świadczyła. Usługa ta została opracowana przez zewnętrzną firmę azjatycką i dobrze służyła użytkownikom, ale jak każda usługa telefoniczna wymagała serwisowania i aktualizacji. Duża odległość fizyczna i różne strefy czasowe doprowadzały do częstych problemów, zwłaszcza wtedy, gdy potrzebna była natychmiastowa reakcja. Ideałem było znalezienie lokalnego biura pomocy technicznej przy zachowaniu dalekowschodniej etykiety cenowej (kombinacji niełatwej do osiągnięcia).

Część 3 – W odpowiedzi na wyzwanie

Firma BT skontaktowała się ze swoimi dostawcami usług, z których jedną była firma Aepona, i poprosiła ją o propozycję rozwiązania kwestii kosztów i pomocy technicznej. Ponieważ firma Aepona miała duże doświadczenie we współpracy z firmą Ericpol, uznała, że dzięki filii w Brześciu na Białorusi firma Ericpol dysponuje doskonałą lokalizacją dla utrzymania niskobudżetowej usługi przy gwarancji krótkiego czasu reakcji w obrębie tej samej strefy czasowej. Ponadto istotny był również fakt, że główny punkt obsługi sieci BT znajduje się w Warszawie, w Polsce, w odległości 200 km od Brześcia na Białorusi.

Firma Ericpol prowadziła już biuro projektowe w Brześciu, dysponując dobrze wykształconym i biegle władającym językiem angielskim personelem, co okazało się niezwykle korzystne. Komunikacja pomiędzy linią pomocy technicznej operatora a

białoruskim zespołem firmy Ericpol przebiegała bezproblemowo do tego stopnia, że udało się przekonać BT do sfinalizowania transakcji. Firma Ericpol wyznaczyła także polskiego inżyniera, eksperta pomocy technicznej ze znajomością języka Java i kompetencjami w dziedzinie telekomunikacji, w celu zminimalizowania kosztów transferu wiedzy koniecznej do realizacji przedsięwzięcia. Inżynier z Polski stanowił również wsparcie eksperckie dla białoruskiego zespołu w początkowym okresie. Wyznaczenie tej osoby pozwoliło na wypracowanie zaufania przy dostarczaniu rozwiązań, ich weryfikacji i wdrażaniu.

Firma Ericpol, jako firma B2B, była w pełni odpowiedzialna za logistykę przedsięwzięcia, zapewniając wykwalifikowanych inżynierów, zdalne biuro projektowe, początkowy transfer wiedzy, drugą linię telefoniczną z pomocą techniczną, bezpieczne i w pełni redundantne połączenie VPN pomiędzy biurem firmy Ericpol a klientem – jednocześnie gwarantując pełną ciągłość działalności biznesowej. Koszt całości takiego rozwiązania stanowił zaledwie ułamek pierwotnych kosztów serwisu.

Zadowolenie klienta znalazło swoje odzwierciedlenie w przedłużeniu umowy serwisowej na następne lata.