

08 июля 2014

«КОРУС Консалтинг» провёл мероприятие для клиентов технической поддержки ERP-системы Microsoft Dynamics AX

В конце июня «КОРУС Консалтинг» собрал клиентов на мероприятие «Техническая поддержка ERP-системы: как организовать и приумножить эффект от совместной работы». Целью мероприятия было обсуждение организации службы технической поддержки на стороне как заказчика, так и интегратора, а также построения эффективного взаимодействия между ними.

Открыл мероприятие президент ГК «КОРУС Консалтинг» Александр Семенов, который отметил значимость поддержания долгосрочных отношений с клиентами как одного из ключевых показателей качества работы интегратора.

Далее опытом организации **службы технической поддержки** в розничной сети федерального масштаба поделился **Денис Никифоров, руководитель группы сопровождения сети «О'КЕЙ»**. Он рассказал о действующей внутри компании системе заявок и их распределении между линиями технической поддержки. История сотрудничества «КОРУС Консалтинг» и «О'КЕЙ»



продолжается уже 12 лет – с 2002 года, когда в розничной сети, открывавшей свои первые магазины, была внедрена ERP-система **Microsoft Dynamics AX**. За время сотрудничества в рамках технической поддержки было произведено несколько апгрейдов системы и значительно расширена стартовая функциональность. Сегодня внедрение Microsoft Dynamics AX в компании «О'КЕЙ» – крупнейшее в России и Восточной Европе: в системе работает 2 500 конкурентных пользователей.

Глеб Горюнов, ИТ-директор компании MC-Vauchemie, одного из крупнейших производителей сухих строительных смесей в России, также рассказал о своём опыте сотрудничества с «КОРУС Консалтинг» – как во время проекта по внедрению системы Microsoft Dynamics AX, так и после внедрения, в рамках технической поддержки. Глеб подчеркнул, что именно на этапе «бесшовного» перехода на техническую поддержку и работы с командой техподдержки «КОРУС Консалтинг» стал наиболее ощутим эффект от внедрения ERP-системы. В частности, в рамках **технической поддержки** был выполнен значимый для компании проект по интеграции **Microsoft Dynamics AX** с системой командировок, что позволило сократить трудозатраты на процесс создания командировки и исключить двойной ввод данных.

Вячеслав Фёдоров, руководитель поддержки офисной инфраструктуры компании YOTA, поделился опытом создания первой линии технической поддержки на стороне интегратора. Вячеслав рассказал о подходе компании YOTA к выбору аутсорсинговой компании и критериях оценки работы аутсорсера по поддержанию системы пользовательских заявок (ServiceDesk).

Завершилось мероприятие демонстрацией аналитической платформы [QlikView](#) и возможностей её интеграции с **Microsoft Dynamics AX**, которую провёл Юрий Зинченко, руководитель направления BI департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».