



Zalaris Managed Services

Zalaris Polska jest dostawcą wysoko wyspecjalizowanych usług informatycznych, systemowych oraz zarządzania procesami w systemach funkcjonalnych HR.

Oferta Zalaris Polska skierowana jest do wielooddziałowych międzynarodowych firm oraz centrów serwisowych takich organizacji.

Obecnie z usług Zalaris Polska korzysta 150.000 użytkowników profesjonalnych oraz użytkowników korporacyjnych systemów HR w 96 krajach świata. W skali roku obsługujemy ponad 12.000 zgłoszeń serwisowych.

Zespół konsultantów Zalaris Polska od siedmiu lat dostarcza usług Managed Services międzynarodowym korporacyjnym Klientom, zapewniając stabilne rozwiązania o budowie modułowej.

Działając zgodnie z przyjętymi dla tego segmentu standardami dostarczamy usługi z następującym poziomem SLA (Service Level Agreement):

- czas odpowiedzi na zgłoszenie
 - **15 min** dla zgłoszeń w trybie Poziomu Istotności **1 i 2**
 - **1 godzina** dla zgłoszeń w trybie Poziomu Istotności **3 i 4**
- czas rozwiązania zgłoszenia
 - **15 min** dla zgłoszeń w trybie Poziomu Istotności **1 i 2**
 - **1 godzina** dla zgłoszeń w trybie Poziomu Istotności **3 i 4**
- **KPI 99%**

Usługi w zakresie zarządzania i rozwoju funkcjonalności HR

- Wsparcie globalnej aplikacji SAP HCM
 - obsługa zgłoszeń użytkowników oraz zadań zleczanych przez administratorów dla następujących modułów funkcjonalnych:
 - rekrutacja (SAP Recruiting)
 - autoryzacje praw dostępu
 - pozyskiwanie talentów
 - zarządzanie talentami
 - planowanie awansów i sukcesji
 - ocena okresowa produktywności (SAP PDA)
 - ocena kompetencji (SAP FCA/LDA)
 - wynagrodzenia i świadczenia (SAP Compensation & Benefits)
 - procesu zarządzania udziałami pracowniczymi (akcje)
 - wprowadzanie i uaktualnianie danych pracownika w czasie całego cyklu zatrudnienia (ELC Employee Lifecycle – Master Data)
 - proces migracji pracowników w strukturze globalnej
 - globalny proces awansów na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej
 - administracja systemem zarządzania architekturą w obszarze SAP HCM (SAP Netweaver)
 - utrzymanie i zapewnienie stabilnej pracy wszystkich środowisk systemów: Gateway, e-REC, ECC, BW, Portal
 - utrzymanie eksploatacji systemu (Business as Usual – BAU)
 - monitoring systemu i wykrywanie błędów
 - współpraca z dostawcami systemów operacyjnych i bazodanowych
 - wgrzywanie uzupełnień i aktualizacji systemu
 - zarządzanie transportami
 - raportowanie i analizy (Reporting & Analytics)
 - rozwój i programowanie systemów (Development)
- Wsparcie globalnych aplikacji innych dostawców
 - MS Azure
 - MS Azure ScoreCard
 - MS Azure Interview Scheduler wraz z interfejsem do modułu SAP Recruiting
 - Darwin
 - PeopleDoc
 - Phenom Talent Experience Management
- Zarządzanie systemami baz danych
 - CDS (Cross Directory Search)
 - AD (Active Directory)
 - Lotus

Obsługa procesów zarządzania zasobami ludzkimi w globalnych systemach informatycznych

- raportowanie klienckie
 - przygotowanie
 - analiza i dystrybucja
 - komentarze
- kontrola spełnienia wymagań SOX (SOX Compliance):
 - kontrola zgodności procedur SOX
 - ITGC – IT General Controls;
 - ICOFR – Internal Controls over Financial Reporting;
 - GRM – Governance, Risk Management and Compliance
 - wdrożenie i okresowe weryfikacje kontrolek SOX
- procesy ciągłego udoskonalania procesów (Continuous Improvement) i zarządzania zmianą (Change Management)
 - zarządzanie globalnymi projektami modyfikacji modułów SAP HCM
 - funkcja Project Manager Solution Architect
 - funkcja System Developer Architect
 - funkcja Subject Master Expert
 - funkcja Service Manager
 - wnioskowanie zmian
 - priorytetyzacja zgłoszeń
 - grupowanie zgłoszeń
 - kwalifikacja i kaskadowanie zgłoszeń
 - zarządzanie sezonowaniem zgłoszeń incydentów i zadań (Backlog)
 - zarządzanie problemami
 - identyfikacja powtarzalnych incydentów
 - propozycja rozwiązania
 - wniosek o zmianę procesu lub systemu
 - realizacja wniosków o zmianę (CR Change Requests)
 - programowanie
 - szkolenia
 - testy
 - uruchomienie
 - przygotowanie instrukcji dla użytkowników
 - aktualizacja dokumentacji projektowej w tym standardowych procedur operacyjnych (SOP Standardized Operational Procedures)
 - projekty developerskie w ramach rozbudowy domen HR
 - analiza wykonalności
 - budżet czasu
 - wykonanie
 - testy
 - wdrożenie
 - wsparcie

Konfiguracja i uruchamianie modułów SAP HCM jako wsparcie poszczególnych obszarów procesowych HR

- Zarządzanie globalnymi projektami
 - funkcja Project Manager Solution Architect
 - funkcja System Architect
 - funkcja Subject Master Expert
 - funkcja Service Manager
- Budowa modułów SAP HCM
 - konfiguracja SAP Master Data
 - konfiguracja aplikacji
 - administracja w obszarze SAP HCM (SAP Netweaver)
 - wykrywanie i naprawa błędów
 - testy aplikacji
 - jednostkowe
 - integracyjne
 - akceptacyjne
 - regresji
- Integracja z systemami HR innych producentów
 - Oracle
 - Workday

Warsztat narzędziowy zespołu obejmuje m.in. następujące aplikacje

- ServiceNow – Snow Software
- Hewlett-Packard Service Manager – HPSM
- Hewlett-Packard Application Lifecycle Management – HP ALM
- SAP ERP Central Component – SAP ECC
- SAP BI/Business Warehouse;
- SAP Test Data Migration Server – SAP TDMS
- SpinifexIT Easy Clone
- TREX Software
- ATP Software
- MS Team Foundation Server – TFS
- CUI FTP
- SAP ABAP
- MS SQL
- CAPTCHA (php &.net)