



Case Study

Wyższa jakość usług dzięki multidyscyplinarnemu zespołowi

Usługę wsparcia i rozwoju systemu zbudowanego na Salesforce Service Cloud przejęliśmy w połowie 2019 roku od dotychczasowego dostawcy - globalnej firmy IT.

Klient - światowa spółka farmaceutyczna, chciał zapewnić wyższą jakość usług użytkownikom systemu, zoptymalizować koszty oraz zmienić typ serwisu ze standardowego (obsługa błędów i zgłoszeń użytkowników oraz rozwój systemu realizowane przez osobne zespoły) na jeden, multidyscyplinarny zespół działający w modelu DevOps (Dev- Development, Ops- Operations).

Opis sytuacji

Usługę Managed Service realizujemy dla systemu Salesforce Service Cloud. System wykorzystywany jest przede wszystkim do współpracy z zewnętrznymi i wewnętrznymi partnerami naszego klienta przez działy komercyjne i medyczne.

Salesforce Service Cloud jest komponentem medycznej bazy danych zintegrowanej z aplikacją Veeva Vault MedComms i Veeva CRM. Głównym zadaniem tych systemów jest przechwytywanie zapytań od klientów i pracowników służby zdrowia oraz wsparcie agentów w udzielaniu odpowiedzi. Z systemu korzysta ponad 800 użytkowników zlokalizowanych w 30 krajach.

Craftware odpowiada za obsługę zgłoszeń (incydenty, service requests, problemy, zapytania o informacje) **oraz rozwój systemu w oparciu o zebrane wymagania** (IV linia wsparcia). Serwis świadczony jest w wymiarze 16/5, w godzinach 8:00 – 24:00, 5 dni w tygodniu. W związku z tym, że usługa Managed Service jest prowadzona w modelu DevOps, specjaliści z III linii wsparcia zaangażowani są również w drobne prace developerskie oraz testerskie.

Zespół składa się z:

- Service Managera,
- 2x Specjalistów IT Support,
- 4x Developerów,
- Analityka Biznesowo-systemowego,
- Dev Lead'a,
- OPS Lead'a,
- QA Lead'a,
- 2x Testerów,
- Specjalisty ETL.

Wyzwania

- Dług techniczny, mocno utrudniający rozwój systemu - system nie nadążał za potrzebami biznesu i nie był do nich dostosowany.
 - Hardcoding - gdy przejmowaliśmy serwis okazało się, że duża część kodu nie była napisana w standardzie Salesforce co oznaczało, że kod nie był tworzony z myślą o rozwoju systemu. W konsekwencji, duże fragmenty kodu wymagały *refactoringu*, aby zapewnić możliwość jego swobodnej edycji w przyszłości.
 - Brak odświeżania środowisk i *refactoringu* (odświeżania kodu) - "przestarzałe" środowisko i kod ograniczało nas i klienta w rozwoju serwisu i wprowadzeniu dobrych praktyk kodowania SFDC.
- Duża liczba spotkań w szerokim gronie, brak efektywnej ścieżki decyzyjnej i organizacji zarządzania rozwojem systemu spowalniało prace związane z dostosowaniem systemów IT do potrzeb biznesu.
- Długa lista niesprecyzowanych oczekiwań biznesu dotyczących rozwoju systemu. Musieliśmy zrozumieć potrzeby klienta, skategoryzować je pod względem priorytetów oraz ustalić harmonogram ich wdrożenia.
- Przejęcie usługi wsparcia i rozwoju systemu zbiegło się w czasie ze zmianą systemu zgłaszania incydentów na ServiceNow, którego nie znał klient. Jako, że w Craftware korzystaliśmy już z tego systemu, pomogliśmy klientowi w adopcji nowego narzędzia.

Rozwiązanie

Zakres wsparcia obejmował:

- **Doradztwo w zakresie serwisu i rozwoju systemu.** Na początku chcieliśmy zrozumieć szerszy kontekst serwisu klienta - jego przeznaczenia i zależności z innymi systemami. Dążyliśmy do zbudowania relacji partnerskiej, w której będziemy brali aktywny udział w dyskusjach na temat dalszych możliwości wykorzystania w jego organizacji Salesforce, zmian w architekturze a także rozwoju systemu.



- **Uporządkowanie serwisu zgodnie ze standardami ITIL**, z uwzględnieniem możliwości i standardów wewnętrznych klienta.
- **Wsparcie w adopcji nowego systemu** do zgłaszania incydentów. Od wielu lat pracujemy na systemie ServiceNow, więc mogliśmy wesprzeć zespół klienta w korzystaniu z nowego systemu *ticketowego*.
- **Wprowadzenie kalendarza *releasowego***, dzięki czemu klient, rok wcześniej, wie kiedy będzie miał miejsce dany *release*. Dzięki temu spokojnie może planować swoje corowe działania biznesowe.
- **Wprowadzenie modelu DevOps** czyli metody pracy, w której ten sam zespół zajmuje się jednocześnie wytwarzaniem nowych funkcjonalności i rozwiązywaniem incydentów.

Craftware stworzyło **multidyscyplinarny zespół** składający się z 14 specjalistów o uzupełniających się kompetencjach. W zespole serwisowym znalazły się osoby, które posiadały doświadczenie w pracy przy analogicznym systemie. Wiedza i doświadczenie stamtąd wyniesione były nie do przecenienia.

Pierwsze miesiące były dla nas sporym wyzwaniem. W tym samym czasie przejmowaliśmy wiedzę, poznawaliśmy system i rozpoczynaliśmy działania związane z niwelowaniem długu technicznego czy tworzenia brakujących procesów. Musieliśmy także zadbać o stałą komunikację z użytkownikami i rozwój systemu.

Początki nie były łatwe. Różnice kulturowe oraz niewystarczająco precyzyjne określenie oczekiwań powodowało obopólne frustracje i spowalniało współpracę. Jednak, szczerą komunikacją i serie spotkań pozwoliły pokonać te trudności. Wspólnie z klientem zaczęliśmy podążać we właściwym kierunku i ten trend utrzymujemy do dziś.

Korzyści

W momencie przejęcia serwisu po poprzednim dostawcy, SLA (response and resolution time) oscylował na poziomie 85%. **SLA serwisu prowadzonego przez Craftware wynosi średnio 92%**, a najwyższy osiągnięty przez nas SLA - 96%.

Korzyści po stronie klienta:

- Uporządkowany serwis (backlog, procesy, standardy struktura organizacyjna).
- Nadrobienie długu technicznego.
- Ustrukturyzowany zespół *stakeholderów* - krótsza ścieżka decyzyjna i efektywniejsze spotkania zespołów projektowych.



W ramach globalnego contact centre, współpracę z Craftware nawiązaliśmy w 2019. Był to czas reorganizacji oraz transformacji, zarówno modelu operacyjnego całej firmy jak i samego produktu contact centre.

To niezwykle wymagający czas, który dzięki ambitnemu zespołowi profesjonalistów udało się sprawnie zagospodarować. Wspomnę o kilku aspektach, które wpłynęły na sukces wspólnego projektu:

- elastyczność zespołu oraz istota priorytetyzacji zadań, szczególnie ważnych ze względu na krytyczne incydenty produkcyjne oraz nagłe potrzeby biznesowe (Covid-19),
- przeprowadzenie tranzycji od poprzedniego dostawcy bez wpływu na cykl wdrożeniowy oraz bez wyraźnego spadku w SLA,
- wyjątkowo udana współpraca z Service Managerem po stronie Craftware.

Wypowiedź klienta



Największymi wyzwaniami przy obsłudze serwisu, który prowadziliśmy dla klienta korzystającego z Salesforce, były: dług techniczny, brak dobrych praktyk dotyczących kodowania i obsługi serwisu oraz oczekiwania rozwoju Salesforce Service Cloud. Dług techniczny był tak zaawansowany, że uniemożliwiał implementację kolejnych zmian.

Swoją pracę zaczęliśmy od spisania backlogu i jego priorytetyzacji oraz nadrabiania długu technicznego. W porozumieniu z Product Ownerem, w każdym z zaplanowanych w cyklu miesięcznym releasów, umieszczaliśmy zadania techniczne, które poprawiały zastany kod.

Z czasem, gdy klient nabrał do nas zaufania, zaplanowaliśmy odświeżenie środowisk, dzięki czemu odblokowaliśmy rozwój systemu Salesforce Service Cloud. W międzyczasie zdefiniowaliśmy i zaimplementowaliśmy w serwisie procesy typu access management i problem management, które pozwoliły na sprawniejszą obsługę użytkowników i utrzymanie poziomu SLA zgodnie z umową.

Magdalena Wałęka
Service Delivery Team Manager, Craftware

