infopulse

Fallbeispiel für ein **Europäischer B2B-Anbieter von digitalen Dienstleistungen**

Französischer IT-Dienstleister implementiert übergreifenden SAP-Support mit Infopulse_

Kunde spart über 5 Millionen Euro im ersten Jahr der Zusammenarbeit

Branche: **IT-Dienstleistungen** **Standort:** **Frankreich** **Mitarbeiter:** **9 000+**

Über den Kunden

Der Infopulse-Kunde ist ein führender europäischer Anbieter von digitalen B2BServices mit mehr als 40 Jahren Erfahrung auf dem Markt und verwaltet 6,3 Millionen digitale Aktivposten. Das Unternehmen ist in 20 Ländern tätig und beschäftigt weltweit über 9.000 Mitarbeiter.

Anforderung

Der Kunde brauchte ein SAP-Beraterteam mit Muttersprachlern für den First-Level-Support und Business-Analysten, die nahezu sofort die Arbeit aufnehmen konnten.

Die eigentliche Herausforderung war:

- verschiedene SAP-Supportstufen anzubieten
- mit SAP-Endbenutzern zu kommunizieren und diese zu unterstützen
- die neue SAP-Funktionalität einzusetzen
- ein neues Unternehmen in das konsolidierte SAPSystem zu integrieren

Lösung

First-Level-Support: Einschließlich Störungsmanagement, muttersprachliche Endbenutzer-Kommunikation (Französisch und Englisch), SAP-Benutzerwartung, Remote-Unterstützung für die Lösung alltäglicher Probleme, die von SAP-Systembenutzern gemeldet werden.

Second-Level-Support: SAP-Implementierungsprojekte, Integrationsprojekte für SAP und verschiedene Geschäftsanwendungen und -systeme, alle Entwicklungsarbeiten innerhalb des SAP-Systems (Konfiguration und Entwicklung).

Third-Level-Support: Einschließlich aller SAPWartungsarten: SAP-Server-Installation, Migration, Wartung, Release-Upgrades, Konfiguration und Supportder SAP-Systemlandschaft, SAP-Performance-Tuning, Unterstützung des Betriebssystems und der DB, um nur einige zu nennen.

Geschäftsorientierte Analyse: Ermittlung der Bedürfnisse und Bestimmungder dafür geeigneten SAPStandardlösungen oder Entwicklung kundenspezifischer Lösungen, SAP-Benutzerschulungen aus der Ferne und beim Kunden, Dokumentation der Geschäfts- und SAPProzesse, Unterstützung bei der Erstellung der SAPWissensbasis.

Technologien

SAP ERP — SAP ERP on HANA DB

SAP PI/PO — SAP PI

SAP FI-AA — SAP FI

SAP FICO — CO

SAP BASIS — BASIS

SAP XI — XI

SAP ABAP — ABAP

ORACLE — Oracle

MySQL — MySQL

SAP — SAP Solution Manager

Ergebnis

Dienstleistungstypen:

- Alle SAP-Support-Services, einschließlich der Integration
- Business-Analyse und Dokumentation
- Qualitätskontrolle und -sicherung

Dank Infopulse konnte der Kunde Folgendes erreichen:

- Senkung der Kosten für den SAP-Support von Drittanbietern
- Integrierte Finanzaktivitäten aller Niederlassungen in Europa (außer den USA, Kanada und Großbritannien) in einem konsolidierten SAP-System
- Erweiterung bestehender SAP-Funktionalitäten und Geschäftsprozesse
- Wissensbasis und Wirtschaftsprüfungen basierend auf SAP

Dauer:

Seit 2014

L1/L2/L3

Support von SAP-Systemlandschaft

€5 000 000

Einsparungen

Über Infopulse

Infopulse, Teil des führenden nordischen, digitalen Dienstleistungs-Unternehmens Tietoevry, ist ein internationaler Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Software-F&E, Anwendungsmanagement, Cloud- und IT-Betrieb sowie Cybersicherheit für KMUs und Fortune 100 Unternehmen auf der ganzen Welt. Das in 1991 gegründete Unternehmen verfügt über ein Team von über 2.300 Fachleuten und ist weltweit in 7 Ländern — in Europa sowie in Nord-, Mittel- und Südamerika — vertreten.

Infopulse genießt das Vertrauen vieler etablierter Marken wie Allianz Bank, BICS, Bosch, British American Tobacco, Credit Agricole, Delta Wilmar, ING Bank, Microsoft, Offshore Norge, OLX Group, OTP Bank, SAP, UkrSibbank BNP Paribas Group, Vodafone, Zeppelin Group und vieler anderer.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte **www.infopulse.com/de**

Kontaktieren Sie Uns:

PL +48 (221) 032-442

DE +49 (69) 505-060-4719

US +1 (888) 339-75-56

UK +44 (8455) 280-080

UA +38 (044) 585-25-00

BG +359 (876) 92-30-90

BR +55 (21) 99298-3389

info@infopulse.com