



Remote Basisbetreuung

Ausgangssituation

Der Kunde, ein Unternehmen der Telekommunikationsbranche mittlerer Größe, setzt für seine kaufmännische Datenverarbeitung die SAP Module FI und CO ein. Für die Unternehmenssteuerung wird das SAP BW eingesetzt. Um die Kosten der Betreuung dieser SAP-Landschaft möglichst gering zu halten, war das Ziel des Kunden, die Betreuung und den Betrieb der Applikation an einen Dienstleister zu vergeben.

Der Kunde ist daran interessiert das zeitintensive tägliche Systemmonitoring und die Überwachung der Datensicherung auszulagern. Im Falle einer Fehlerbeseitigung gab der Kunde vor, dass ein kurzfristiger Vororteinsatz sichergestellt sein muss.

Entscheidung

Das bewährte Konzept der go bizzy! Consulting zur remote-Basisbetreuung durch das eigene SupportCenter SAP Basis überzeugte den Kunden, den Auftrag langfristig an die go bizzy! zu vergeben. Hierbei war neben der langjährigen Erfahrung auch die individuelle Zuweisung eines Senior Consultants für einen Kunden als ständigen Ansprechpartner ausschlaggebend.

Projekt

Im SupportCenter SAP Basis der go bizzy! Consulting sind mehrere Kollegen ausschließlich mit der Betreuung und dem Betrieb von SAP-Landschaften im Kundenauftrag betraut.

Neben turnusmäßigen Besprechungen und Abstimmungen vor Ort durch den zugewiesenen Ansprechpartner werden die Systeme täglich durch das Basis-Team betreut.

Umsetzung

Der zugewiesene Basis-Consultant der go bizzy! hat zu Beginn des Auftrages eine komplette Ist-Aufnahme der aktuellen Systemumgebung (1 dreistufiges R/3-System, 1 zweistufiges BW-System) durchgeführt.

Daraus resultierende kurzfristige Optimierungsmaßnahmen wurden direkt in Absprache mit der Geschäftsleitung des Kunden durchgeführt. Langfristige potentielle Verbesserungen sind in einen mittel- und langfristigen Entwicklungsplan eingeflossen.

Daraufhin wurde die Systemumgebung in den Betreuungsplan der go bizzy! mit integriert und sowohl die täglichen als auch die wöchentlichen Routinetätigkeiten getaktet.

Zu den täglichen Aktivitäten gehören das Monitoring des Systems, der Datenbank, der Datensicherung, der Verbuchung und der Schnittstellen. Alle zwei Tage werden table spaces, Tabellen buffer, system load und Reorganisationen gemonitort.

Darüber hinaus gibt es diverse Aktivitäten (z.B. Releasewechsel und Patch-Aktualisierungen), die in unregelmäßig zu erfolgenden Zeitabständen in der Verantwortung der Basis-Spezialisten der go bizzy! umgesetzt werden.

Mehrwert

Der Kunden schätzt in diesem Projekt die Sicherheit eine lückenlose Betreuung der eigenen SAP-Systemlandschaft zu haben, ohne dafür eigenes Personal abstellen zu müssen.

Themen wie Urlaubsvertretung, adhoc-Vertetungen im Krankheitsfall oder Einkauf externer Unterstützung im Projektfall gehören dadurch der Vergangenheit an.

Permanente kostenintensive Weiterbildung der inhouse-Mitarbeiter bei neuen Releaseständen etc. entfallen ebenfalls gänzlich.

Ansprechpartner

Herr Detlef Ehr freut sich jederzeit über Ihre Kontaktaufnahme unter 040/ 533 088 18 oder per e-Mail: detlef.ehr@gobizzy.de