

# Anwendersupport und Wartung für SAP Logistikanwendungen

Einer der weltweit größten Automobilhersteller mit einer Vielzahl an Marken die eine Produktpalette von verbrauchsoptimierten Serienfahrzeugen bis hin zum Luxusportwagen, sowie eine breites Spektrum an Nutzfahrzeugen abdecken. Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, attraktive Fahrzeuge sowie nachhaltige Mobilitätslösungen zu entwickeln, die zugleich umweltschonend, sicher und zukunftssicher sind.



## Ziel/ Herausforderungen

- Übernahme von Anwendersupport und Wartungsaufgaben für Applikationen im Umfeld von SAP Logistik Services
- Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit von SAP Logistiksystemen, die weltweit im Einsatz sind
- Aufbau eines Onsite- und Nearshore Teams mit Spezialisten der EBS Romania
- Knowhow-Transfer von SAP Applikationen mit Eigenentwicklungen
- Transformation der Serviceprozesse auf ein standardisiertes Niveau



## Leistung durch NTT DATA

- 5-Jähriger Regelbetrieb
- Vollständige Abdeckung der Service- und Rufbereitschaftszeiten
- Wartungs- und Projektaufgaben
- Verantwortung für und Durchführung von ITIL-Disziplinen, wie zum Beispiel: Service Management, Problem Management, Change Management, Release Management, Availability Management, Continuity Management, Continuous Improvement Management



## Kundennutzen

- SLA-gesteuerter und an KPI messbarer deutschsprachiger Anwendersupport mit hoher Qualität und kurzen Reaktions- und Lösungszeiten
- An KPI messbare deutschsprachige Wartungsleistungen onsite und nearshore
- Etablierung standardisierter und optimierter Serviceprozesse
- Kostengünstiger Onsite/ Nearshore Mix mit einem Kernteam vor Ort in Deutschland und einem erweitertem Team in Rumänien
- Skalierbares Liefermodell zur Erweiterung des Services um weitere Applikationen

# Anwendersupport und Wartung für Applikationen in der Logistik

Einer der weltweit größten Automobilhersteller mit einer Vielzahl an Marken die eine Produktpalette von verbrauchsoptimierten Serienfahrzeugen bis hin zum Luxusportwagen, sowie eine breites Spektrum an Nutzfahrzeugen abdecken. Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, attraktive Fahrzeuge sowie nachhaltige Mobilitätslösungen zu entwickeln, die zugleich umweltschonend, sicher und zukunftssicher sind.



## Ziel/Herausforderungen

- Weltweit genutzte Individual-Software auf Host- und Web-Basis
- Aufbau eines Onsite- und Nearshore Teams mit Spezialisten der EBS Romania
- Knowhow-Transfer von Legacy Applikationen
- Transformation der Serviceprozesse auf ein standardisiertes Niveau



## Leistung durch NTT DATA

- 6-monatige Transition onsite
- 5-jähriger Regelbetrieb
- Vollständige Abdeckung der Service- und Rufbereitschaftszeiten
- Wartungs- und Projektaufgaben
- Verantwortung für und Durchführung von ITIL-Disziplinen, wie zum Beispiel: Service Management, Problem Management, Change Management, Release Management, Availability Management, Continuity Management und Continuous Improvement Management



## Kundennutzen

- SLA-gesteuerter und an KPI messbarer deutschsprachiger Anwendersupport mit hoher Qualität und kurzen Reaktions- und Lösungszeiten
- An KPI messbare deutschsprachige Wartungsleistungen onsite und nearshore
- Etablierung standardisierter und optimierter Serviceprozesse
- Kostengünstiger Onsite/ Nearshore Mix mit einem Team vor Ort in Deutschland und einem Nearshore Team in Rumänien
- Skalierbares Liefermodell zur Erweiterung des Services um weitere Applikationen
- Abdeckung des gesamten technologischen Spektrums von Host bis Web

# Anwendersupport und Wartung für Business Support und Portalanwendungen

Einer der weltweit größten Automobilhersteller mit einer Vielzahl an Marken die eine Produktpalette von verbrauchsoptimierten Serienfahrzeugen bis hin zum Luxusportwagen, sowie eine breites Spektrum an Nutzfahrzeugen abdecken. Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, attraktive Fahrzeuge sowie nachhaltige Mobilitätslösungen zu entwickeln, die zugleich umweltschonend, sicher und zukunftssicher sind.



## Ziel/Herausforderungen

- Übernahme von Anwendersupport und Wartungsaufgaben für Applikationen im Umfeld von Business Support und Portalen
  - Standardsoftware und Individualsoftware
  - Applikationen, z.T. mit geheimen Daten
- Aufbau eines Onsite- und Nearshore Teams mit Spezialisten der EBS Romania
- Knowhow-Transfer Transformation der Serviceprozesse auf ein standardisiertes Niveau



## Leistung durch NTT DATA

- 4-monatige Transition onsite
- 5-Jähriger Regelbetrieb
- Vollständige Abdeckung der Service- und Rufbereitschaftszeiten
- Wartungs- und Projektaufgaben
- Verantwortung für und Durchführung von ITIL-Disziplinen, wie zum Beispiel: Service Management, Problem Management, Change Management, Release Management, Availability Management, Continuity Management, Continuous Improvement Management



## Kundennutzen

- SLA-gesteuerter und an KPI messbarer deutschsprachiger Anwendersupport mit hoher Qualität und kurzen Reaktions- und Lösungszeiten
- An KPI messbarer deutschsprachiger Wartungsleistungen onsite und nearshore
- Etablierung standardisierter und optimierter Serviceprozesse
- Kostengünstiger Onsite/ Nearshore Mix mit einem Kernteam vor Ort in Deutschland und einem erweitertem Team in Rumänien
- Skalierbares Liefermodell zur Erweiterung des Services um weitere Applikationen