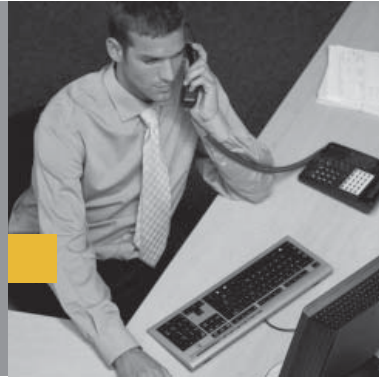


## SAP 客户成功案例 专业服务——综合设施管理



“一个巨大的飞跃！其中一个最大的优势就是 **SAP** 灵活的房地产管理解决方案，它能帮助我们从一个角度全面了解一座大楼的情况。”

George Walliser, Edelweiss Facility Management 公司 CEO

### 摘要

#### 概述

通过出资购买 UBS 物流管理团队的管理层而成立的总部位于瑞士的 Edelweiss Facility Management AG 是房地产管理领域的领导者。在征寻根据自己的需求量身定制的 IT 架构过程中，Edelweiss 发现 mySAP™ ERP 解决方案能够提供完全满足自己特殊需求的功能。

#### 网站

[www.edelweissfm.ch](http://www.edelweissfm.ch)

#### 主要挑战

- 通过全新的方法来实施精益管理 IT 架构
- 有关瑞士房地产管理流程功能的安装
- 将整个项目外包给实施合作伙伴

#### 项目目标

- 覆盖设施管理的所有必要流程
- 6 个月完成实施工作

#### 解决方案与服务

- mySAP ERP
- SAP® 房地产管理应用软件
- mySAP 客户关系管理应用软件
- SAP NetWeaver® 平台，包括 SAP NetWeaver Portal 和 SAP NetWeaver 业务智能组件
- SAP xApp™ 移动资产管理复合应用

#### 为何选择 SAP 解决方案

- 针对瑞士的设施管理要求提供特殊的功能
- SAP 业务理念以及所提供的服务的可靠性
- 先前使用 SAP 软件的经验

#### 实施特点

- 对大量 SAP 组件和功能进行快速实施
- 在项目实施过程中对版本进行升级
- 来自实施伙伴 itelligence AG 公司在整合设施管理解决方案领域的高水平技术专业知识

#### 主要优点

- 按照 Edelweiss 的准确需求量身定制的精益管理 IT 架构
- 房地产管理功能完全按照瑞士的设施管理要求实现本地化
- 结构化的对象视图允许从技术和业务角度进行合并
- 按照两人 IT 操作预算对维护开支进行调整

#### 实施伙伴

itelligence AG

#### 第三方整合

- 数据库：Microsoft SQL
- 硬件：惠普刀片式服务器，日立存储技术
- 操作系统：Microsoft Server

## EDELWEISS 设施管理

全面的 SAP® 房地产管理解决方案帮助 Edelweiss 在竞争中拔得头筹

目前，设施管理是一项很大的业务。随着各个公司希望提高自己核心业务的效率，它们投入资金，将分配给房地产事务的资源释放出来，委托其它公司对楼宇、基础设施和流程进行管理。尤其是在瑞士，各种纷繁复杂的公事程序使用的语言各不相同，跨国公司和机构以外资企业的身份进入，事实证明，设施管理市场是一个非常有利可图的行业。

因此，全球最大的金融服务提供商之一——UBS 的物流管理团队决定进军这一市场，并于 2005 年 2 月成立了一家新公司。该公司—Edelweiss Facility Management AG—在首席执行官 George Walliser 的领导下展开运作。公司 2006 年 1 月计划由管理 UBS 的整个房地产资产组合开始，这的确是一笔很大的业务，而且也是他们选择 SAP® 软件为该项目提供最适合的应用的原因。

### 一流的企业，苛刻的要求

“Edelweiss Facility Management 管理的楼宇大约在 800 座左右，300,000 个工作场所占地面积约为 130 万平米，楼宇投资高达 1.8 亿瑞士法郎（约合 1.16 亿欧元）。我们的 700 位员工对几乎 9,000 项活动进行监督，” Walliser 在谈到运作

规模时说。由于 Edelweiss 创建之初就有业务，而且 UBS 是它最大的客户，因此，该公司早已跻身瑞士前三大设施管理公司之列。Walliser 正打算进一步扩大自己的业务规模。通过完整的综合设施管理服务，包括从建筑到拆除，从物业和办公室支持到接待和保安，Edelweiss 计划在目前主要客户 UBS 的基础上，继续按这种模式发展类似的新客户，进一步提高公司营业收入。

为了能够对提供的服务进行流程整合，Edelweiss 认识到，公司需要一个独特的 IT 架构来满足其内部和外部业务需求。虽然已经有了 UBS 的基础设施业务，然而公司的发展前景却是向着财务服务的方向前进，正如 Edelweiss 公司 IT 经理 Christian Stejskal 所解释的，“UBS 拥有不同的 IT 优先计划，”他说，“对 Edelweiss 来说，我们能够设计一个更为精益的系统来适应我们在整个设施管理生命周期中的要求。”在对其最昂贵的流程进行评估之后，Edelweiss 向前迈出了决定性的一步：选择包括各种功能和组件在内的 mySAP™ ERP 应用软件快速提升自己的业务。

### **SAP 应用和功能的完美组合**

mySAP ERP 的优势来自这样一个简单的事实：与竞争对手的产品不同，SAP 应用软件能够提供对 Edelweiss 业务理念来说至关重要的功能。从根本上来说，SAP 灵活的房地产管理应用对房地产的租赁和出租支持功能使 SAP 在竞争中获得明

显的优势。“Edelweiss 需要解决的主要问题是其在瑞士的房地产管理：这是一个复杂的流程，” Stejskal 解释说，“通常，绝大多数房地产管理应用只提供租出功能，而不提供租入功能。由于我们租入的楼宇约占 UBS 楼宇的三分之二，我们很幸运发现 SAP，因为我们知道 SAP 能够提供全套的本地化功能，我们坚信能够通过这些功能来实现我们的竞争优势。”

在 SAP 软件提供的优势的基础上，对 mySAP ERP 进行调试的同时，也对众多组件制定了广泛的实施计划。在这些 SAP 应用中，包含各种软件：mySAP 客户关系管理 (mySAP CRM) 解决方案，配置 SAP NetWeaver Portal 和 SAP NetWeaver 业务智能组件的 SAP NetWeaver® 平台，以及 SAP xApp™ 移动资产管理复合应用。mySAP ERP 的功能覆盖所有流程，包括：人力资源和财务、mySAP CRM、SAP xApp 移动资产管理以及 SAP NetWeaver Portal。另一方面，这些流程更加针对客户所面临的业务，例如：安装帮助台、将故障报告传输至手持设备以及客户门户。

## 以快捷的方式全面实施

然而，面对规模如此巨大的实施，最大的困难在于 Edelweiss 规定的时间期限非常紧迫。按照 2005 年 6 月做出的这一决定，SAP 与实施伙伴 itelligence AG 两家公司仅有 6 个月的时间来完成这一项目的实施工作。Walliser 对这一挑战非常清楚：“作为一个刚刚起步的公司，我们必须在最短的时间内以最先进的技术方法来武装我们的 IT 人员。我们需要在 6

**“尽管项目面临巨大的时间压力，然而，SAP、itelligence 和 Edelweiss 之间的合作非常默契，推动了项目的顺利实施。”**

George Walliser, Edelweiss Facility Management  
公司 CEO

个月时间内建立一个完全不同于 UBS 而且必须要能够正常发挥功能的 IT 架构，” Walliser 说。“鉴于我们的 IT 部门仅有两位员工，于是，我们选择了将项目完全外包给 SAP 和 itelligence。这是一个巨大的挑战，如果不是这两家公司，我们将会遇到很大的麻烦。”

## SAP：决定性的成功因素

整个套件已经开始显现其作为综合解决方案的价值，能够灵活地满足客户的需求，Walliser 从中看到了它为企业带来的巨大价值。“一个巨大的飞跃！其中一个最大的优势就是 SAP 灵活的房地管理解决方案，它能帮助我们从一个角

度全面了解某座大楼的情况，”他说。“维护部门需要从技术角度来了解大楼的情况，而房地产经理则需要从业务角度来了解大楼的情况。一座五层的大楼在房地产经理眼里是五座独立的建筑物，而在技术人员眼里，则是单一的实体。通过结构化的视图，我们现在能够将这两种不同的视点合并起来。”

Edelweiss 确信，SAP 对项目的成功实施做出了巨大贡献，预计这一项目的实施对今后的发展将产生长远的影响。与 UBS 实施的多系统所耗费的成本和时间相比，Edelweiss 确信新架构的维护成本将会是最低的，而且升级更加容易。对 Walliser 来说，从实施的速度和效率方面，项目早已可以说是取得了圆满成功：“虽然项目面临巨大的时间压力，”他补充说，“SAP、itelligence 和 Edelweiss 之间的合作非常默契，推动了项目的顺利实施。”

[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



50 080 280 (06/07)

© 2006 SAP 公司版权所有。保留所有权利。SAP、R/3、mySAP、mySAP.com、xApps、xApp、SAP NetWeaver，以及本文涉及的其他 SAP 产品和服务及其标识为 SAP 公司在德国和其他国家的商标或注册商标。本文涉及的所有其他产品和服务的名称为各自企业的商标。本文件所含数据仅作为信息使用，当地国内产品的技术规格可能有所不同。环保纸印刷。

本资料如有变更，恕不另行通知。本资料由 SAP 公司及其下属机构（“SAP 集团”）仅作为信息提供，不做任何担保。SAP 集团对本资料中的错误或遗漏不承担任何责任。SAP 产品和服务的质量担保在提供质保声明的情况下，以此类产品和服务质保声明的规定为准。本文所述内容不构成任何附加担保条件。