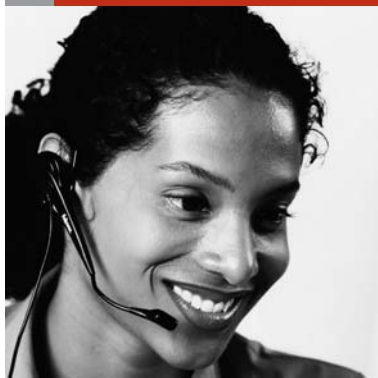


SAP Customer Success Story



Seit Oktober 2003 steuert die **Postbank** mit SAP® for Banking Account Management, der derzeit modernsten Kernbankensoftware, die Finanztransaktionen aller Girokonten auf einem einzigen System rund um die Uhr. Um das System abzusichern, setzt die **Postbank** auf das Premium Serviceangebot SAP® MaxAttention™, welches extrem schnelle Reaktionszeiten gewährleistet und zu einer dauerhaften Reduzierung der Gesamtbetriebskosten führt.

POSTBANK

SAP® MaxAttention™ GEWÄHRLEISTET MAXIMALE VERFÜGBARKEIT FÜR DEN BETRIEB, SYSTEMSICHERHEIT, SCHNELLERE REAKTIONSZEITEN UND REDUZIERUNG DER BETRIEBSKOSTEN

Die Postbank ist mit 11,5 Millionen Kunden und einer Bilanzsumme von 141 Milliarden Euro die größte Retailbank Deutschlands. „Alle Wege, eine Bank“ – das verspricht sie ihren Kunden. Um dieses Versprechen halten zu können, müssen hinter den Schaltern der Postbank täglich eine enorme Menge von zeitkritischen Buchungsvorgängen verarbeitet werden. 6 Millionen Kreditkarten, 5 Millionen Girokonten und 40 Millionen Adressdaten erzeugen täglich Millionen von Buchungssätzen. Daneben muss der Online-Betrieb der Software kurze Antwortzeiten gewährleisten.

Die SAP hat gemeinsam mit der Postbank dafür die derzeit modernste Kernbankensoftware entwickelt. Seit Oktober 2003 steuert die Postbank mit SAP for Banking Account Management die Finanztransaktionen aller Girokonten auf einem einzigen System rund um die Uhr. Das sensible Finanzgeschäft verlangt auch eine besondere Form des Supports. Auch hier betritt die Postbank Neuland und setzt auf den Premium Service SAP MaxAttention.



REIBUNGSLOSER BETRIEB ÜBERLEBENSWICHTIG

„Der reibungslose Betrieb des Systems ist für unsere Bank überlebenswichtig. Eine Auszeit im Bereich von wenigen Stunden wäre äußerst kritisch“, beschreibt Dr. Thomas Mangel, Vorstand Technologiemanagement bei der Postbank Systems AG, die oberste Maxime beim Betrieb des neuen Systems. „Nicht nur rechtlich und finanziell wäre solch ein Ausfall ein Desaster – auch der Imageschaden wäre beträchtlich.“

Um diesen reibungslosen Betrieb zu sichern, entschied sich die Postbank mit SAP MaxAttention für ein Angebot, das deutlich über den SAP Standard Support hinausgeht und den Betrieb der SAP-Anwendung in besonderer Weise unterstützt.

Mit diesem Premium-Angebot geht SAP einen Schritt weiter vom Software-Anbieter zum Software-Partner. Gerade große Kunden, bzw. komplexe betriebswirtschaftliche Szenarien erfordern ein enges und partnerschaftliches Zusammenarbeiten zwischen dem Kunden und dem Softwarehersteller.

Ziel dieses Premium-Angebotes ist es, die Kerngeschäfte der Kunden noch besser abzusichern und zugleich die Gesamtbetriebskosten zu minimieren. Erreicht wird dies durch umfassende Serviceleistungen zur Steigerung der Performance, der Verfügbarkeit, Datenkonsistenz, Wartbarkeit und Integration der Kundenlösung.

Diese Ziele können nur durch ein gemeinsames und längerfristiges Engagement erreicht werden.

Für die Postbank heißt das: schnelle Reaktionszeiten und Supportleistungen bei Meldungen mit sehr hoher Priorität. Das „Safeguarding“ bietet technisches Risikomanagement. Abgerundet wird dies durch die Unterstützung durch das SAP Backoffice, das den technischen und performance-relevanten Service und Support zum Betrieb der Software sicherstellt. Zudem steht der Postbank ein persönlicher Ansprechpartner im SAP Active Global Support zur Verfügung.

„Als wir das System konzipiert haben, war uns von Anfang an klar, dass wir für diese komplexe Architektur eine besondere Form des Herstellersupports benötigen würden“, so Dr. Thomas Mangel. „Die Postbank benötigt einen Support, der schnell, individuell anpassbar und absolut zuverlässig ist, und SAP MaxAttention erfüllt diese Anforderungen“. Eine der wichtigsten Komponenten sieht Dr. Thomas Mangel im direkten Draht zur SAP und im Speziellen im Development Support, der im Problemfall schnelle Hilfe durch SAP-Entwickler bringt.

SAP MaxAttention: SAP-EXPERTEN DIREKT VOR ORT

Doch damit nicht genug. SAP MaxAttention bietet der Postbank eine weitere wichtige Komponente. Unterstützung direkt vor Ort durch SAP-Experten.

Fünf SAP-Mitarbeiter arbeiten in einem „SAP Front-Office“ ständig bei der Postbank vor Ort. Sie sind die erste Anlaufstation bei Meldungen und die „Standleitung“ zu weiteren SAP-Experten (Support- und Entwicklungsexperten).

Deshalb arbeiten die SAP Front-Office-Mitarbeiter im Schichtbetrieb und stehen der Postbank über Rufbereitschaft rund um die Uhr zur Verfügung. Bei Fehlermeldungen mit höchster Priorität wird innerhalb von 30 Minuten mit dem Lösungsprozess begonnen.

Die „Schnelleingreiftruppe“ ist jedoch nicht nur da, wenn es brennt. Im regulären Betrieb führt das SAP Front-Office zusammen mit Mitarbeitern der Postbank proaktive Services, etwa zur Optimierung des Systems, durch. Die kontinuierliche Verbesserung des laufenden Betriebs sowie gelebter Wissenstransfer sind das Ergebnis.

„Proaktive Services spielen bei uns eine entscheidende Rolle“, betont Dr. Thomas Mangel. Gerade in jungen Softwaresystemen könnten viele Prozesse noch verbessert werden. Oft zeigen schon kleine Verbesserungen in der Summe große Auswirkungen. Der Vorteil des SAP Front-Office liegt für Dr. Thomas Mangel dabei klar auf der Hand: „Die Mitarbeiter haben den direkten Blick auf das System und können viel bewirken.“

„Die Postbank benötigt einen Support, der schnell, individuell anpassbar und absolut zuverlässig ist, und SAP MaxAttention erfüllt diese Anforderungen“.

Dr. Thomas Mangel, Vorstand Technologiemanagement bei der Postbank Systems AG

Ein großer Pluspunkt von SAP MaxAttention ist die Flexibilität und so kann der Leistungsumfang den jeweiligen Anforderungen eines Unternehmens entsprechend angepasst werden. So wurde das Paket für Postbank genau auf die Bedürfnisse des Unternehmens zugeschnitten. SAP MaxAttention ist die ideale Lösung für die Stabilität von Systemen, an die höchste Anforderungen bezüglich Hochverfügbarkeit und Performance gestellt werden – und genau darauf kommt es bei der Postbank an.

AUF EINEN BLICK

Das Unternehmen	Postbank (größte deutsche Retailbank)
Branche	Bankwesen
Bilanzsumme	€141 Milliarden
Kundenstamm	11,5 Millionen
Herausforderungen	<ul style="list-style-type: none">- das Risiko von Ausfallzeiten vermindern- Systemstabilität durch optimalen Support gewährleisten
Lösung	SAP® MaxAttention™, geliefert durch SAP Active Global Support (Support Services des SAP Customer Services Network)
Vorteile	<ul style="list-style-type: none">Systemsicherheit- Schnellere Reaktionszeiten- Reduzierung der Betriebskosten- Optimierung des Betriebs- Kundenloyalität

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



50 070 093 (03/08)

© 2004 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.