

## SAP Customer Success Story

- SAP für den Mittelstand
- Service Provider

Für Sportler ist es Olympisches Gold, für Propheten die Anerkennung im eigenen Lande, für eine Softwarelösung ist der Einsatz im eigenen Hause die Reifeprüfung schlechthin. So etwas wie Olympisches Gold hatte die Lösung **ProServ** mit dem Weltrekord einer 24-Stunden Einführung bereits erzielt. Auch für die Implementierung des Service Provider Templates bei den Gesellschaften des IT-Dienstleisters AC-Service galten besondere Vorzeichen. Die Anerkennung in Form einer Qualifizierung von ProServ als mySAP™ All-in-One-Lösung durch SAP® ließ nicht lange auf sich warten.

AC 



## AC-SERVICE AG

### VERBESSERTER STEUERUNGSMÖGLICHKEITEN MIT mySAP™ ALL-IN-ONE-LÖSUNG ProServ

„Einer der bedeutenden unabhängigen Player im Markt“ meinen die Market Watcher von Anderson und Strategy Partners, „einer der interessantesten IT-Werte“ urteilen die Analysten der equinet AG – die Rede ist von der AC-Service AG. Ihr Ursprung führt zurück in die Schweiz, Synonym für Servicequalität und nebenbei bemerkt auch heute noch der wichtigste Auslandsmarkt für AC-Service. Gegründet 1959, betreut der auf hochwertige Application Hosting, Consulting und Human Resource Services fokussierte IT-Dienstleister bereits seit über 40 Jahren geschäftskritische IT-Anwendungen schwerpunktmäßig aus dem Outsourcing-Service-Center.

Worauf anerkannte Fachleute wie SAP-Berater Daniel Eberle von der St. Galler Process Partner AG unablässig hinweisen, galt gleichermaßen auch für die AC-Service AG. IT-Unternehmen stehen mit ihrer eigenen IT gegenüber der Organisation ihrer Kunden zurück. „In der Informationskette Leistungsrückmeldung, Projektleiterkontrolle, Abgleich mit vertraglichen Vereinbarungen, Fakturierung und Buchhaltung gehen mindestens ein bis zwei Prozent möglicher Umsätze verloren, die Ursachen liegen in mangelhaften Abläufen“, so Eberle. Wie kaum ein zweiter kennen Eberle und sein Team die Dienstleistungsbranche. Diese Kompetenz erkannte auch der Vorstand der AC-Service AG, im SAP-Umfeld auf der Suche nach einer integrierten IT-Lösung. Mit der Entscheidung für die mySAP All-in-One-Lösung ProServ erfolgte auch die Beteiligung an der Process Partner AG und fortan wurde ProServ aus den eigenen Reihen heraus eingeführt.

**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf  
T 08 00/55 00 55-1\*  
F 08 00/55 00 55-2\*

\* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24\*\*  
F +49/18 05/34 34 20\*\*

\*\* gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

[www.sap.de/smart](http://www.sap.de/smart)

**TRANSPARENTER LEISTUNGEN, REDUZIERTER AUFWAND**

Leistungserfassung, Kapazitätsplanung auf Skill-Ebene, Projektmanagement, Service Level Agreements, Wartungsverträge, Projektcontrolling, Dauerbeziehungen und aufwandsbezogene Fakturierungen bilden Basis und Rahmen für die Welt von ProServ und deren Anwender. Dass dieses umfassende Leistungsspektrum trotzdem rasch implementiert werden kann, zeigt ein vielbeachteter Weltrekord: innerhalb von nur 24 Stunden wurde für die Primärprozesse eines Dienstleistungsunternehmens eine mySAP All-in-One-Lösung auf der Basis von ProServ eingeführt.

**„Die erweiterten Steuerungsmöglichkeiten mit der mySAP All-in-One-Lösung ProServ werden bei AC-Service vielfältig genutzt und die Geschäftsergebnisse kontinuierlich verbessert.“**

Daniel Eberle, Senior Consultant,  
Geschäftsbereich SAP Consulting von AC-Service

Die Implementierung von ProServ in der AC-Service-Gruppe konnte diesen Rekord nicht brechen, jedoch wird der Betrieb „mit ProServ“ gegenüber „ohne ProServ“ klar positiv bewertet. Wo sich Tag für Tag zehn operativ tätige AC-Gesellschaften in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Belgien und Luxemburg für die geschäftskritische IT von schätzungsweise etwa 900 Kunden verantwortlich zeichnen, Monat für Monat mehr als 250 000 Personalabrechnungen erstellt und einmal pro Quartal und Jahr alle Resultate in Form eines IFRS-konformen Finanzberichts ausgewiesen werden, erweist sich der Betrieb mit der mySAP All-in-One-Lösung als ein bedeutender qualitativer Sprung zu effizienter und optimierter Unternehmensführung.

**AUF EINEN BLICK**
**mySAP All-in-One Lösung ProServ bei AC-Service**

- 400 named User
- 2 Mandanten, 14 Buchungskreise
- 5 HP Netserver Server LT 3000 sowie LH3 als Entwicklungs-, Test- und Produktivsysteme
- Datenbank: Oracle
- Betriebssystem: Windows

**BESONDERS VORTEILHAFT:  
DURCHGÄNGIGE INTEGRATION – VERLÄSSLICHES  
FRÜHWARNSYSTEM – OUTSOURCING-BETRIEB**

Funktionales Herzstück von ProServ, das Leistungserfassungsmodul ProTime, erlaubt die schnelle und komfortable Rückmeldung von Leistungen, Zeiten, Spesen und Material auf einer einzigen Maske. Damit stellt ProServ eine Fülle von Prozessvarianten zur Verfügung, die für den Einsatz in den AC-Service-Gesellschaften auch benötigt wurden, denn im Detail unterscheiden sich die Abläufe in den drei Geschäftsbereichen ganz beträchtlich: IT-Outsourcing (primär One-to-One, Service Management, Migrationsprojekte), Human Resource Service (One-to-Many und Business Process Outsourcing) sowie SAP Consulting (Lizenzgeschäft, Implementierungen). Das Anlegen neuer Projekte in wenigen Minuten, die komplette Monatsfakturierung innerhalb von ein bis drei Tagen, Verbuchung eingeschlossen, mehrstufige Deckungsbeitragsrechnungen pro Kunde sowie ein verlässliches Frühwarnsystem für jedes einzelne Projekt sind wesentliche Pluspunkte der Software. Als besonders vorteilhaft hat sich die Bereitstellung aus dem AC-eigenen Outsourcing-Service-Center erwiesen. Einführungsberater und Projektleiter können sich optimal auf die Anwendung konzentrieren. Systeme und Infrastruktur liegen dauerhaft in der Hand von Spezialisten, werden zentral gehalten und von allen AC-Service-Gesellschaften ([www.ac-service.com](http://www.ac-service.com)) genutzt.