

SAP Customer Success Story mySAP™ Services



Die **itelligence AG** hat sich für den SAP® Solution Manager entschieden, um damit ihren Support für SAP-Lösungen, die bei internen und externen Kunden eingesetzt werden, zu vereinfachen und zu erweitern. Über den SAP Solution Manager stellt das Unternehmen jetzt ein internetgestütztes Support-Portal bereit, das sich durch seine einfache Bedienbarkeit auszeichnet. Über diese zentrale, integrierte und internationale Plattform kann itelligence nun sämtliche Hotline-, Support- und Remote-Services ausführen.

itelligence



ITELLIGENCE AG

MIT DEM SAP® SOLUTION MANAGER ZU EINEM ZENTRALEN, INTERNETGESTÜTZTEN SUPPORT-PORTAL FÜR EXTERNE UND INTERNE KUNDEN

Die itelligence AG ist als international führender IT-Dienstleister in 19 Ländern mit 44 Niederlassungen vertreten und beschäftigt 1.450 Berater. Das Unternehmen mit einem Gesamtumsatz von 164 Millionen US-Dollar hat seine Geschäftszentrale in Bielefeld. Zum Angebotsspektrum der itelligence AG zählen selbst entwickelte und zum Teil auf Software von SAP oder anderen Anbietern basierende Lösungen, mit denen die komplexen Unternehmenslandschaften und Integrationsanforderungen ihrer Kunden abgedeckt werden.

Als enger SAP-Partner in Sachen Technologie und Marketing bietet itelligence in den Bereichen Beratung, Outsourcing, Reselling und in anderen IT-spezifischen Gebieten weltweit Dienstleistungen für SAP-Lösungen an. Das Unternehmen positioniert sich als führender Komplettanbieter, indem es Firmen bei der Integration von IT- und E-Business-Lösungen mit Remote-Services und Outsourcing unterstützt.

Mit dem SAP Solution Manager plant itelligence einerseits die Vereinfachung und Erweiterung des Supportangebots für seine SAP-Kunden; andererseits sollen damit aber auch 1.000 interne Anwender unterstützt werden, die auf einer IT-Landschaft mit 50 Servern arbeiten.

„Eine zentrale, integrierte und internationale Plattform für alle Hotline-, Support- und Remote-Services war uns immens wichtig“, so Oliver Schreiber, Leiter des Bereichs Outsourcing und Service. „Mit dem SAP Solution Manager geben wir unseren Kunden ein internetgestütztes Support-Portal an die Hand, das sich durch seine einfache Bedienbarkeit auszeichnet. Außerdem gibt es nun auch eine zentrale Website, über die unsere Kunden all ihre Anfragen in Bezug auf neue Produkte, Outsourcing und sonstige Interessens- oder Themengebiete einreichen können.“

Der SAP Solution Manager umfasst durchgängige Inhalte, Werkzeuge und Verfahren für die Implementierung und den Betrieb

„Mit dem SAP Solution Manager geben wir unseren Kunden ein internetgestütztes Support-Portal an die Hand, das sich durch seine einfache Bedienbarkeit auszeichnet. Zudem gibt es nun eine zentrale Website, über die unsere Kunden all ihre Anfragen in Bezug auf neue Produkte, Outsourcing und sonstige Interessens- oder Themengebiete einreichen können.“

Oliver Schreiber, Leiter Outsourcing und Service,
itelligence AG

von mySAP.com®. Die itelligence AG verwendet den SAP Solution Manager sowohl für die Bearbeitung der Problemmeldungen ihrer Kunden im Bereich Remote-Beratung und Outsourcing als auch für die Problemmeldungen Internen Anwender. Über die im SAP Solution Manager integrierten SAP EarlyWatch® Alerts kann die itelligence AG bereits im Vorfeld mögliche Risiken für

Reseller-Kunden ermitteln. Der SAP Solution Manager dient zudem der Überwachung der internen Systeme – ein Funktionsspektrum, das demnächst auch Kunden bereitgestellt werden soll.

Dank des SAP Solution Managers kann itelligence sämtliche Systeme und Kunden auf einen Blick überwachen. Die separate Prüfung einzelner Systeme entfällt. Die Endanwender arbeiten zwar in vielen verschiedenen Systemen, all ihre Meldungen gehen jedoch in einem zentralen Help-Desk ein.

Die Anfragen der internen Anwender werden nun automatisch mit ausführlichen Informationen verknüpft, die das Problem im Detail sowie die involvierten Transaktionen, Anwendungen und Datenbanken beschreiben.

Kunden erfassen die o.g. Informationen über das Internet.

„Die itelligence AG möchte über ein zentrales Support-Portal für ihre Kunden verfügen. Ein einziger zentraler Einstiegspunkt für all unsere Kunden“, so Oliver Schreiber. „Unsere Kunden schätzen diese Web-Oberfläche. Alle Kunden, die bisher mit dieser Lösung gearbeitet haben, äußern sich positiv. Mit diesem internetgestützten Support-Portal für unsere Kunden setzt sich die itelligence AG auch stark von ihren Wettbewerbern ab. Die Lösung verschafft uns einen einzigartigen Wettbewerbsvorteil.“

EINHEITLICHE IT-INFRASTRUKTUR DANK SAP SOLUTION MANAGER

Mithilfe des SAP Solution Managers konnte itelligence seine heterogene Infrastruktur, die mehrere Help-Desk- und Support-Lösungen umfasst, zentralisieren. Je nach Standort funktionierten die Lösungen entweder auf Basis von E-Mail oder Webseiten und erforderten die unterschiedlichsten Schnittstellen und Integrationswerkzeuge. Mit dem SAP Solution Manager gehört

dies der Vergangenheit an. Denn jetzt wird ein Support-Portal bereitgestellt, das Help-Desk-Funktionen und proaktive Supportleistungen zusammenführt.

„Nun haben wir einen einheitlichen Überblick über jeden einzelnen Kunden - ganz gleich, ob dieser mit unseren Remote-Beratern zusammenarbeitet oder aus dem Outsourcing- oder Reseller-Bereich kommt“, erläutert Oliver Schreiber. „Über die zentrale Weboberfläche können sich alle Anwender, unabhängig von der Art der von uns erbrachten Hotline-Supportleistungen, an einer rollenspezifischen Weboberfläche anmelden, Problem-meldungen erfassen und den Status ihrer noch offenen Meldungen prüfen. Der SAP Solution Manager bietet alle Funktionen für eine webgestützte Meldungsbearbeitung.“

AUSBLICK: ÜBERWACHUNG VON SYSTEMEN UND GESCHÄFTSPROZESSEN

itelligence erweiterte ihre Installation mit Funktionen für die Systemüberwachung im SAP Solution Manager.

„Im SAP Solution Manager kann die komplette Systemlandschaft definiert werden“, erklärt Schreiber. „Zu jedem Server werden die einzelnen Daten erfasst und gleichzeitig Warnmeldungen definiert, die beim Ausfallen bestimmter Parameter automatisch durch den SAP Solution Manager generiert werden.“

Auch den Einsatz der im SAP Solution Manager verfügbaren Monitoringfunktionen für Geschäftsprozesse zieht die itelligence AG inzwischen in Betracht.

„Die Funktionen eignen sich für Geschäftsprozesse wie die Fakturierung, bei der gewährleistet werden muss, dass alles, was unsere Berater im System verbuchen, auch fakturiert wird“, meint Oliver Schreiber. „Dieser Geschäftsprozess in unserem internen SAP-System ist für itelligence von zentraler Bedeutung.“

Die itelligence AG führt den SAP Solution Manager zunächst in ihren europäischen Niederlassungen ein. Danach soll die Lösung auch bei den übrigen Kunden und Niederlassungen weltweit implementiert werden. Als Ziel hat sich itelligence die vollständige Integration des weltweiten Supports gesetzt.

Oliver Schreiber hierzu: „Die Integration aller SAP-Systeme ist ein Hauptbestandteil des Projekts. Dadurch können wir unsere Systeme auch an andere Plattformen anbinden, wie z. B. Help-Man, unser derzeitiges Help-Desk-Tool für den Outsourcing Bereich. Der SAP Solution Manager ist eine Lösung, die sich durch Offenheit auszeichnet.

Sowohl unsere Kunden als auch wir setzen die verschiedensten Backend-Systeme ein. Doch mithilfe des SAP Solution Managers

„Nun haben wir einen einheitlichen Überblick über jeden einzelnen Kunden, ganz gleich, ob dieser mit unseren Remote-Beratern zusammenarbeitet oder aus dem Outsourcing- oder Reseller-Bereich kommt.“

Oliver Schreiber, Leiter Outsourcing und Service,
itelligence AG

können wir diese heterogenen IT-Landschaften sowie die diversen Überwachungs- und Reporting-Programme in einer einzigen webgestützten Support-Plattform integrieren.“

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP



SAP AG

Neurottstraße 16

69190 Walldorf

Germany

T +49/180/5 34 34 24 *

F +49/180/5 34 34 20 *

* gebührenpflichtig

www.sap.com