

Maintenance On Demand voor SAP

In de dagelijkse praktijk worden onze klanten steeds weer geconfronteerd met situaties rondom het structureel en effectief in stand houden van hun SAP-omgeving. Hier kan een aantal oorzaken aan ten grondslag liggen:

De SAP Business Suite wordt steeds complexer:

- Kennis en ervaring van personeel lopen niet in de pas met de productontwikkelingen
- Omdat meerdere kennisgebieden vereist zijn en deze niet beschikbaar zijn bij één persoon hebben organisaties meer mensen nodig

Er moeten meer werkzaamheden verricht worden met minder budget:

- Uitgaven (nog) teveel gekoppeld aan maintenance-activiteiten
- Niet kunnen voldoen aan de verwachtingen van de eindgebruikers en de behoeften vanuit de business

De reeds schaarse en waardevolle resources worden teveel ingezet voor maintenance-vraagstukken:

- Afname van werknemerstevredenheid en beperkte mogelijkheden door te groeien
- De bijdrage aan de businesswaarde van de organisatie verloopt te langzaam / loopt achter

Steeds wisselende bezetting op basis van (wisselende) interne IT-behoeften, vaak op projectbasis:

- De juiste SAP resources zijn niet altijd beschikbaar op het juiste moment
- Steeds terugkerende inwerkperiodes, kennisoverdracht en wisselingen in productiviteit
- Gebrek aan capaciteit om flexibel in te springen op veranderde behoeften vanuit de business
- SAP kennis is een middel en geen businessdoel voor uw organisatie

Herkent u een aantal van bovengenoemde punten? Wordt u in uw organisatie ook geconfronteerd met deze vraagstukken? Goldfish ICT Services onderkent dit soort problematieken binnen organisaties en biedt u, in samenwerking met IBM, oplossingen om u te ontzorgen in uw functioneel en technisch beheer van uw SAP omgeving. Wij noemen dit; Maintenance On Demand.

Mogelijke doelstellingen door gebruikmaking van Maintenance On Demand

1. Het ERP systeem beter in lijn brengen met de business- en de bedrijfsstrategie
2. Helder inzicht in en spreiding van de kosten met betrekking tot functioneel en technisch beheer
3. Optimalisatie van processen en systemen

4. Hogere bedrijfszekerheid door kennisborging en back-up van de juiste resources
5. Meer waarde voor uw geld / kostenbesparing door optimalisatie en inzet van offshorecapaciteit. Typische besparingen van 15-20 procent kunnen hierbij gerealiseerd worden.
6. Uw focus meer verleggen naar uw corebusiness
7. Verbetering van de tevredenheid van eindgebruikers en klanten
8. De juiste kennis en ervaring op het juiste moment (Just In Time)

Het transitiemodel

Het transitiemodel dient ervoor zorg te dragen voor een efficiënte en betrouwbare overdracht van kennis, kunde en verantwoordelijkheden. Deze fase is noodzakelijk om uiteindelijk Maintenance on Demand zo effectief mogelijk in te kunnen zetten binnen uw organisatie en u het gewenste inzicht te geven in kosten en werkzaamheden. In onderstaand model wordt verkort weergegeven hoe de transitiefase is opgebouwd.

De transitiefase wordt uitgevoerd als zijnde een project met wederzijdse afspraken aangaande mijlpalen en prijsstelling. Voor het continue support worden afspraken gemaakt voor een basisniveau aan resources, het verwachte aantal incidenten, de service-uren en -niveaus, het niveau van de key user, etc. Deze factoren zijn van invloed op de benodigde tijd per eenheid.

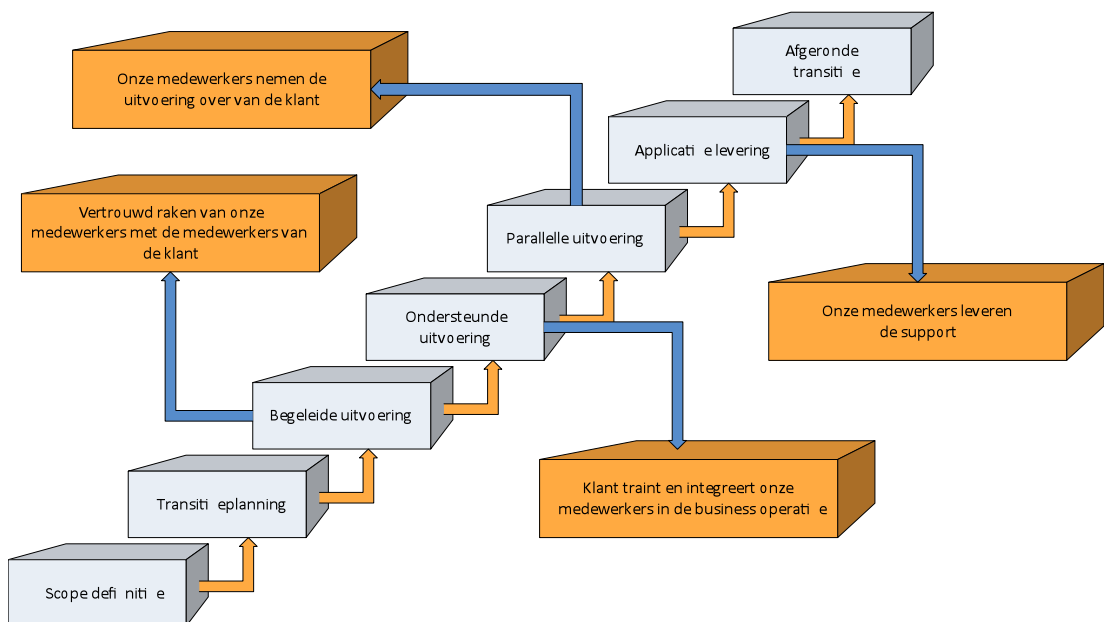
Wat onderscheidt Goldfish in samenwerking met IBM?

1. Wereldwijde capaciteit: wij zijn in staat om SAP support te leveren in meer dan 60 landen
2. Een variabel supportmodel: combinatie van lokale en/of offshore resources, met bijhorende prijsmodellen en verschillende niveaus (service levels) van dienstverlening
 - continuïteit, flexibiliteit en kwaliteit
 - uitgebreide functionele en proceskennis voor de verschillende marktgebieden
 - voor ieder SAP vakgebied meerdere resources beschikbaar
 - inzet van de juiste kennis waar en wanneer noodzakelijk
3. Heldere Service Level Agreements inclusief service level monitoring
4. Een uitgebreid model: effectieve planningsmethodieken, trainingprogramma's, tools, het borgen en delen van kennis, een continu proces van optimalisatie, etc.
5. Documentatiestandaarden voor beheer

Goldfish ICT Services

Als gespecialiseerde consultancy organisatie is Goldfish in staat om complexe ERP gerelateerde vraagstukken op te lossen. Door onze industrie-, proces- en IT-kennis, met de nadruk op SAP en Oracle JD Edwards, bedienen wij onze klanten van het juiste advies en leveren wij complete oplossingen.

Aanvullend leveren wij vanuit Goldfish ERP Resources IT-capaciteit voor SAP, JD Edwards, Project management, Application Development (Java, .NET, ABAP), architectuur en testing. Belangrijke karakteristieken van onze dienstverlening zijn onder andere: snelle reactie en hoge kwaliteit.



Kennismaken?

Wilt u weten wat Goldfish voor u kan betekenen op het gebied van Maintenance on Demand? Of heeft u nog vragen? Neemt u dan contact op met:

Goldfish ICT Services
 Steenweg 17b
 4181 AJ Waardenburg
 0418 657020
info@goldfish-ict.com
www.goldfish-ict.com