



ACCO Brands

Jeden z największych na świecie projektantów, marketerów i producentów markowych produktów akademickich, konsumenckich i biznesowych.

Przegląd klienta

Esselte jest producentem i sprzedawcą materiałów biurowych posiadającym spółki zależne w 25 krajach oraz sklepy w ponad 120 krajach. Klientami firmy są zarówno podmioty zajmujące się sprzedażą hurtową, jak i bezpośrednią, a także hipermarkety oraz sprzedawcy detaliczni. Założona w 1913 roku w Sztokholmie firma Esselte pozostaje dziś własnością amerykańskiego producenta artykułów biurowych ACCO Brands.

Wyzwanie

Firma stawia na innowacyjność i wysoki poziom obsługi Klientów, które to aspekty mają zastosowanie dzięki systemom SAP zaimplementowanym w różnych obszarach działalności organizacji.

Esselte postanowiła przekazać obowiązki związane z administracją systemami SAP ERP, środowiskiem systemowym SAP APO, SAP CRM Redwood, SAP Solution Manager oraz Process Integration.

Kluczowe działania w ramach projektu

W ramach wsparcia technicznego SE16N wykonywało na rzecz Esselte następujące zadania:

- Administracja systemami operacyjnymi;
- Administracja bazą danych;
- Ogólna administracja SAP BASIS;
- Zarządzanie poprawkami (SAP BASIS, DBMS, OS, standardowe narzędzia);
- Zarządzanie bezpieczeństwem;
- Konfiguracja drukarek;
- Zarządzanie interfejsami;
- Izolacja błędów i rozwiązywanie problemów;
- Administracja użytkownikami zgodnie z wymaganiami SOX;
- Segregacja obowiązków SOD na poziomie obiektów autoryzacji;
- Tworzenie kopii zapasowych i przywracanie systemów SAP;
- Konfiguracja i zarządzanie połączeniem z systemem OSS.

Korzyści

- Stała dostępność doświadczonych specjalistów;
- Pojedynczy punkt kontaktu niezależnie od przedmiotu zgłoszenia;
- Obsługa na podstawie stałej umowy i zapisów SLA(m.in. dotyczącymi czasów reakcji);
- Monitorowanie środowiska SAP przez centrum monitoringu.

Referencje

Firmę SE16N możemy polecić jako solidnego partnera, dysponującego doświadczonym i wykwalifikowanym zespołem dedykowanych nam konsultantów.