

# MS&S – USE CASE

## Electronic Manufacturing

### Eingesetzte Produkte

- Oracle E-Business Suite
- PROMATIS Best Practice Solutions Extractor
- PROMATIS Managed Services & Support (MS&S)
- Business Process Management (BPM): Horus Business Modeler

### Der Kunde

Der Kunde ist ein, im internationalen Umfeld agierendes, Unternehmen aus der Elektrowerkzeug-Branche.

Das traditionsreiche Unternehmen blickt auf eine 100-jährige Erfolgsgeschichte zurück und hat neben seinem Hauptsitz in Deutschland weitere Niederlassungen in Belgien, Frankreich, Italien, Niederlande und Tschechien.

Die innovativen Produkte setzten von Anfang an einen Trend und prägen die Branche noch heute durch ihre markanten Geräte. Als Marktführer steht das Unternehmen für hochwertige, langlebige und präzise Elektrowerkzeuge für professionelles handwerkliches Arbeiten.

Das Unternehmen fokussiert sich auf Entwicklung, Herstellung und Vertrieb von Elektrowerkzeugen und Systemlösungen für Handwerk und Industrie.

### Die Herausforderung

Das Unternehmen führte konzernweit die Oracle E-Business Suite mit den Modulen Financials und Supply Chain Management als führendes ERP-System ein, erweitert um die PROMATIS Best Practice Solution „Extractor“. Die Implementierung erfolgte durch PROMATIS samt einer Optimierung der Geschäftsprozesse mit den Horus BPM-Tools. Des Weiteren wurde die Gesamtlösung um zahlreiche Schnittstellen zu weiteren Systemen ergänzt.

Eine Herausforderung stellte das Monitoring und der Support dieser komplexen Systemlandschaft dar. Das Unternehmen entschied sich für ein Outsourcing. Dabei stand im Vordergrund die Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs aller Systeme sowie das Vertrauen in einen Anbieter, der einen zuverlässigen und perfekt auf das Unternehmen zugeschnittenen Support anbieten kann.

### Die Lösung

Um den Betrieb der Oracle E-Business Suite und die Funktionalität der Schnittstellen sicherzustellen, wurde eine vollständig auf den Kunden zugeschnittene „atmende“ Servicelösung gefordert. Die Entscheidung fiel auf PROMATIS Managed Service & Support, da diese Lösung exakt den Anforderungen hinsichtlich standardisierter Vorgehensweisen und maximaler Flexibilität entsprach. Der Kunde kann jederzeit individuell entscheiden, welche Unterstützungsleistungen zu welchen Servicekonditionen inklusive Reaktionszeiten benötigt werden. Im Rahmen eines professionellen Onboardings wurden die Bedürfnisse des Kunden konkretisiert und das PROMATIS Support Team entsprechend geschult. Störungsbehebung im 1st- und 2nd Level sowie ein Monitoring tragen zu einem reibungslosen Betrieb der Oracle Lösung und den zugehörigen Schnittstellen bei.