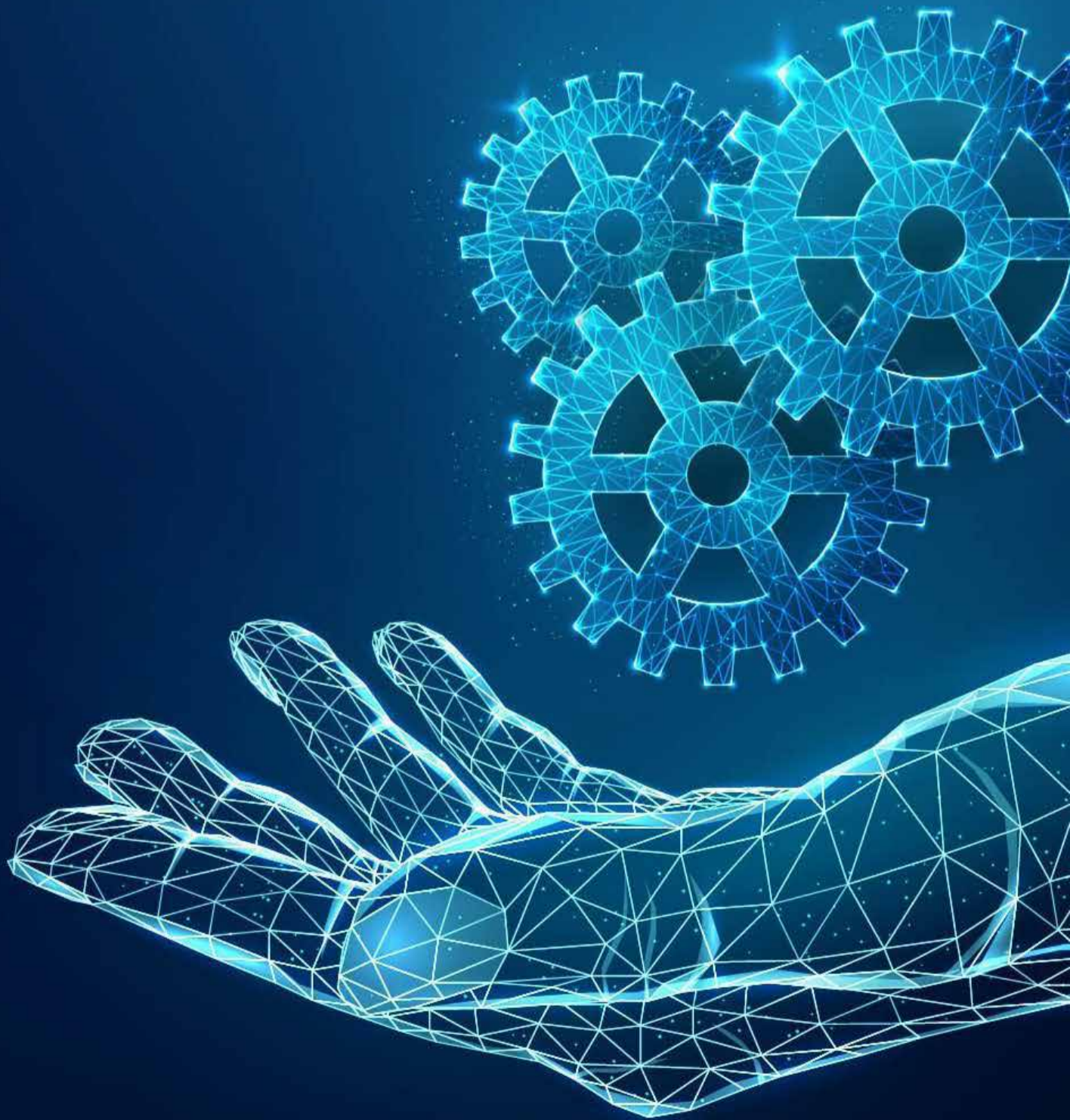




案例研究

无缝 SAP 企业资源平台维护服务





内容

摘要	3
ERP维护计划必不可少	4
解决方案	5
成果	6



摘要

企业资源规划（ERP）系统已成为大多数企业的支柱。因此，一旦系统上线，维护计划必定会随之出炉，以确保其正常性能。案例研究介绍了 FPT 如何为跨国能源提供商提供全面的应用维护服务。

ERP维护计划 必不可少

A公司总部位于德国，是欧洲领先的公用事业公司之一。该公司成立于几年前，已经在16个欧洲国家建立了强大的市场知名度，并雇佣了数千位跨国员工。公司专注于三个业务领域：可再生能源、电网和基础设施以及零售，致力于为消费者带来可持续的未来。



企业资源规划（ERP）系统已成为大多数企业的支柱。它将操作的方方面面集成到单个用户界面中，使公司能够有效地管理其业务并自动化多个后台功能。

作为欧洲最大的公司之一，客户很快意识到并利用了ERP的好处。客户的 SAP ERP 系统一直在持续运行，以满足近 15,000 名用户的需求。由于 ERP 内的多个流程需要 IT 支持，客户希望享受响应式维护服务，确保适当的系统性能，并最大限度地减少对其 15,000 名最终用户发生任何中断的影响。

此外，作为欧洲领先的公用事业公司之一，A公司每年都要面对各种各样的请求。典型的请求包括修复事件、升级系统、添加新功能/用户等，每年可解决大约 6000 个请求支持。因此，我们的客户期望享受 SAP IT 服务的第二级和第三级支持。与仅涉及基本服务台分辨率和服务台交付的第一级 IT 支持相比，第二层和第三级帮助客户处理更复杂、更深入的 IT 技术请求并享受专家支持。凭借多年的系统维护经验，FPT 被选为客户系统熟练的护理人员。

解决方案

该系统每年收到 6,000 种不同类型的请求支持。每种类型的请求都需要特殊的专业知识和经验。考虑到这一点，我们决定组建一个配备不同技能的通信团队。特别是，该团队包括经验丰富的 SAP 高级顾问、开发人员和 SAP 基础管理员。凭借强大的团队，我们已开始为 SAP FI-CO、FI-AA、SD、PS、HR PI、PM、TM、WF、DMS 和 BI/BW 模块提供服务。我们承担调试、迁移、架构、定制、系统增强、研究/分析、咨询和测试等任务。这些任务由我们的团队进行战略性识别，然后执行，以确保客户系统的运行处于最佳状态。

我们的职责不仅限于修复软件可能存在的任何缺陷，还需要主动提高现有系统的性能，并根据需要添加新的功能。此外，根据我们丰富的专业知识和相关经验，我们建议客户使用 ServiceNow (SNOW) 来处理他们的机票。SNOW 是一个票务平台，特别有利于公司的 ERP 系统。该平台为像客户这样的大公司提供了更高的价值，并已广泛应用于石油和能源领域。





结果

我们设法制定了一个维护解决方案，该解决方案不仅可以满足客户的特定业务需求，而且还超出了他们的质量期望。凭借深厚的知识和多元化的能力，我们的团队设法满足了来自不同部门的所有维护请求，从而提高了 ERP 的生产力并减少了错误。

此外，SNOW 还帮助公司加快了机票结算速度，减少了停机时间，从而节省了运营成本。我们的团队还能够与 IT 部门密切合作，为其系统操作和维护提供支持。

在 FPT，我们设计具有全球视角的交付模型。我们的团队为客户提供了最佳的离岸模型，其中工作负载被适当分配到我们的近海、近岸和现场团队中。这种工作模式保证了 IT 支持的高可用性。





FPT Software是一家总部位于越南的全球技术和IT服务提供商，在25个国家拥有超过5亿美元的收入和16000名员工。作为数字转型的先驱，该公司在智能工厂、数字平台、RPA、AI、物联网、云、AR/VR、BPO等领域提供世界一流的服务。它为全球700多家客户提供服务，其中100家是汽车、银行和金融、物流和运输、公用事业等行业的《财富》全球500强公司。欲了解更多信息，请访问

<https://fpt-software.cn>

如需进一步信息，请联系 contact@fpt-software.com

版权所有 2020 FPT Software
保留所有权利。