

16.03.2016 - 11:30 Uhr

## GfK findet in der itelligence AG den SAP Services Partner ihrer Wahl / SAP Application Management Services nicht nur während des Change-Prozesses

*Bielefeld (ots) -*

Die GfK SE hat sich für die itelligence AG (<http://itelligencegroup.com/de/>) als Partner für das Management ihrer globalen SAP-Lösung inklusive der gemeinsamen Erarbeitung eines passgenauen Service-Konzepts entschieden. Die zentralen Herausforderungen bestanden darin, den Anforderungen an die Change-Prozesse in einem projektgetriebenen Unternehmen gerecht zu werden, gemeinsam ein wirtschaftlich-effizientes Modell für den gewünschten Support zu entwickeln und damit unter anderem den hohen Backlog an unbearbeiteten Supporttickets kontinuierlich abzubauen.

Die in Nürnberg ansässige GfK (<http://www.gfk.com/de/>) gehört zu den vier größten Marktforschungsunternehmen weltweit und ist die unangefochtene Nummer 1 in Deutschland. Rund 13.000 engagierte Mitarbeiter in mehr als 100 Ländern vereinen globales Wissen mit exakten Analysen lokaler Märkte. Bekannt ist das Unternehmen insbesondere für den GfK-Konsumklimaindex und die Erhebung der Einschaltquoten für das Fernsehen in der Bundesrepublik Deutschland.

Bei der GfK ging die sukzessive Einführung von End-to-End Prozessen wie "Order to Cash", "Procure to Pay" und "Record to Report" Hand-in-Hand mit der Implementierung der Anwendungen SAP ERP und SAP Supplier Relationship Management sowie der SAP BusinessObjects Business Intelligence-Plattform. Dies ist insbesondere eine herausfordernde Aufgabe bei einem projektgetriebenen Unternehmen. In einem intensiven gemeinsamen Review-Prozess gelang es der GfK und der itelligence AG als neuer SAP-Partner, diese Schwierigkeiten zu meistern. Dieser Prozess beinhaltete unter anderen die Erarbeitung konsistenter und effektiver Prozesse für Support-Anfragen und Change-Requests, die auch den Rückstau an Support-Tickets behoben.

Heute steht GfK ein hochmotiviertes externes, dediziertes Team für die Erbringung der SAP Application Management Services zur Verfügung. Es verfügt sowohl über umfangreiche Kenntnisse der relevanten internen Abläufe bei der GfK als auch über ein klares Verständnis für die Belange der Anwender und liefert mehrsprachigen Support.

André Holhozinskyj, Global Head of Finance, GfK SE: "Wir brauchten einen Dienstleister, der sich an die von uns gewünschten Lieferstrukturen anpasst. Wichtig waren uns kurze Entscheidungswege und ein pragmatischer Ansatz. Genau das haben wir durch itelligence erreicht."

Auch die Kosten für den Support konnten deutlich gesenkt werden. Eine gemeinsam durchgeführte Bedarfsanalyse zeigte, dass die anfängliche Einrichtung eines 24/7-Service nach dem Follow-the-Sun-Prinzip nicht zwingend notwendig war, da größere technische Änderungen in Deutschland ohnehin erst am nächsten Arbeitstag umgesetzt werden können. Inzwischen sorgt ein 19-Stunden-Service in einer Mischung aus Onsite-, Nearshore- und Offshore-Support an fünf Tagen pro Woche für die Sicherstellung der gewünschten Service-Levels. Die geografische Konzentration und Verkleinerung des SAP Application Management Services-Teams brachte weitere Kosteneinsparungen. Nichtsdestotrotz kann das Supportangebot auf GfK-Anforderung flexibel angepasst werden.

Lars Janitz, Executive Vice President, Head of Global Managed Services, itelligence AG: "Unser Ziel als erfahrener von SAP-zertifizierter Anbieter von SAP Application Management Services ist die kundenbasierte Balance zwischen bewährten Standards und Best Practices sowie kundenindividuellen Serviceanpassungen. Mit unserer Expertise als SAP Global Partner und als von SAP-zertifizierter Anbieter von SAP Application Management Services können wir GfK den passgenauen, hochqualifizierten und flexiblen Service für eine langfristige Zusammenarbeit bieten."

itelligence ist ein führender und von SAP-zertifizierter Anbieter von SAP Application Management Services für mittelständische Unternehmen und Konzerne. Zusammen mit NTT DATA bietet das Unternehmen weltweit innovative, flexible und skalierbare Dienstleistungen für die komplexen und sich verändernden Kundenbedürfnisse.

Weitere Informationen: <http://ots.de/zDpKv>

Über itelligence

itelligence ist als einer der international führenden IT-Komplettdienstleister im SAP-Umfeld mit rund 5.000 hochqualifizierten Mitarbeitern in 23 Ländern vertreten. Als SAP Business-Alliance-, SAP Global Hosting Partner, SAP zertifizierter Anbieter von Cloud Services und Application Management Services, SAP-Certified Provider of Hosting Services for SAP HANA® Enterprise Cloud sowie Platin Partner realisiert itelligence weltweit komplexe Projekte im SAP-Umfeld. Mit seinem umfassenden Leistungsspektrum - von der SAP-Strategie-Beratung, SAP-Lizenzvertrieb über selbstentwickelte SAP-Branchenlösungen sowie Application Management Services bis hin zu Hosting Services - erzielte das Unternehmen in 2015 einen Gesamtumsatz von 696,2 Mio. Euro. Für das renommierte Wirtschaftsmagazin "brand eins" gehört itelligence zu den besten Unternehmensberatern in Deutschland.

Kontakt:

Head of Corporate Public Relations itelligence AG  
Silvia Dicke  
itelligence AG  
Königsbreite 1  
D-33605 Bielefeld  
E: [silvia.dicke@itelligence.de](mailto:silvia.dicke@itelligence.de)  
T: +49 (0) 521 / 9 14 48 - 107  
W: <http://itelligencegroup.com/de/>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100009778/100785405> abgerufen werden.