

Solution Management Services

SAP Ariba Buying & Invoicing

MCKESSON

Unternehmen:

McKesson Europe AG

Branche:

Pharmagroßhandel

Produkte:

Gesundheitsdienstleistungen

Anzahl Mitarbeiter:

Über 38.000

Umsatz:

21,18 Mrd. €

Stammsitz:

Stuttgart, Deutschland

Website:

www.mckesson.eu

HERAUSFORDERUNGEN

- Schneller Ramp-Up des McKesson Applikations-Supports zur Unterstützung der einzelnen Business-Units
- Aufbau eines eigenen Applikations-Support-Teams zur Unterstützung der Nutzer nach der Einführung von SAP Ariba Buying & Invoicing (P2O für DE, P2P für FR)
- Know-How-Transfer der technischen & prozessualen Kenntnisse im AMS-Support-Team

LÖSUNGEN

- Auf- und Ausbau der McKesson Supportorganisation zur Unterstützung der SAP Ariba-Lösung und der Keyuser
- Unterstützung bei der Bearbeitung und Lösung von Störungen (Incidents) & Problemen (Problems)
- Competency Coaching (face-2-face & remote) und Wissenstransfer-Sessions für die Support-Mitarbeiter des AMS-Support-Teams

VORTEILE

- Schnelle und unkomplizierte Hilfe bei Fragen und technischen Problemen der Anwender bei McKesson
- Einbindung in den McKesson Applikations-Support (Single Point of Contact)
- Schnelle und kompetente Bereitstellung von SAP Ariba AMS-Dienstleistungen nach dem Go-Live
- Erweiterung des McKesson Support-Portfolios um die neu eingeführte SAP Ariba-Lösung

WARUM APSOLUT?

- Maßgeschneiderte, flexible - auf die Bedürfnisse und Anforderungen von McKesson - zugeschnittene SMS-Dienstleistungen
- Hochqualifiziertes Dienstleister-Team mit sehr viel Kompetenz, Flexibilität und Know-How



Competency Coaching &
KT-Sessions vor Ort und
remote



 Unterstützung beim Aufbau der internen Support-Abteilung

ENABLEMENT UND SERVICE-ORIENTIERUNG ALS ERFOLGSFAKTOR

Nach erfolgreichem Go-Live von SAP Ariba Buying & Invoicing durch die Firma absolut hat sich die McKesson Europe AG schnell dazu entschieden, den Dienstleister mit dem Aufbau des Applikations-Supports zu beauftragen.

Teil dieses Support-Auftrags war und ist das Coaching der internen Support-Mitarbeiter, um sie schnell und effizient zu schulen und damit in die Lage zu versetzen, den Applikations-Support eigenständig durchzuführen. Die Firma absolut hat hierfür die McKesson Support-Mitarbeiter im Rahmen ihres SMS Base Service "AMS Services" und Value Streams „Competency Coaching und Enablement“ in einem Zeitraum von neun Monaten fachlich ausgebildet. Mit dem Ergebnis eines eigenständigen, funktionierenden Applikations-Supports und einer sehr zufriedenen Projektleiterin:

„Die auf unsere Bedürfnisse und Anforderungen maßgeschneiderte, flexible Dienstleistung, die Kombination von Onsite- und Remote-Unterstützung, die schnelle Reaktion auf Änderungen, sowie die hohe Qualität der eingesetzten absolut-Mitarbeiter hat uns begeistert!“

sagt Annette Römer, Projektleiterin bei der McKesson Europe AG.

Eine weitere Herausforderung war, dass das Projekt für insgesamt drei Business Units aufgesetzt wurde: Die McKesson Europe AG, GEHE und OCP France. Entsprechend schnell musste der Ramp-Up des gesamten Supports durchgeführt werden. Auch diese Hürde nahmen absolut und das Support-Team der McKesson Europe AG unter Einsatz bewährter Prozesse reibungslos. Dabei fand die Kommunikation zwischen den beiden Teams sowohl Face-2-Face vor Ort in Coventry, UK, als auch remote statt. absolut konnte und kann trotz der örtlichen Gegebenheiten und verschiedenen Kommunikationsformen Aufgaben sowohl aus dem Bereich Knowledge-Transfer als auch klassische Support-Anfragen jederzeit zeitnah bearbeiten und beantworten.

Darüber hinaus unterstützt absolut McKesson bereits schon seit dem Go-Live einzelner Business Units mit weiteren Supportdienstleistungen, wie dem Incident- und Problemmanagement (AMS Services), der Analyse der quartalsweise von SAP Ariba durchgeführten Release-Updates hinsichtlich Relevanz und Auswirkung für McKesson sowie der proaktiven Vorstellung neuer Funktionalitäten, wie zum Beispiel dem Intelligent Configuration Manager.

IMPLEMENTIERTE TOOLS



SAP Ariba Buying & Invoicing



Open ICS Interface