

„Rundum-Sorglos“:



ComSol übernimmt SAP Application Management für Lekkerland

ComSol leistet als exklusiver Beratungspartner den gesamten SAP Application Management Support für Lekkerland: Neben der Bearbeitung sämtlicher Incidents und Changes im 24x6-Support zählt dazu auch die laufende Performance-Optimierung der SAP-Landschaft.

Ob Lieferungserstellung und Tourenplanung, Kundenservice und CRM-Integration oder Rechnungsstellung und Business Intelligence: Nur wenn IT-Systeme und Anwendungen reibungslos ineinandergreifen, lassen sich die täglichen Herausforderungen in Logistik und Vertrieb meistern. Eine durchgängige und sichere IT ist somit ein bedeutender Faktor für den Erfolg des international ausgerichteten Convenience-Großhändlers Lekkerland.

Seit Juli 2014 setzt Lekkerland dabei für ein ganzheitliches und umfassendes SAP Application Management auf die SAP-Kompetenz und Branchenexpertise der ComSol AG Commercial Solutions. Das SAP Systemhaus steht Lekkerland als exklusiver Beratungspartner zur Seite. Die langjährige Zusammenarbeit umfasst zahlreiche erfolgreiche Projekte, angefangen von der ersten SAP R/3 / Retail-Implementierung über Adressmanagement bis hin zur Einführung von SAP LES und innovativen Logistik-Konzepten.

„Die Übergabe des SAP Application Management Supports war daher ein weiterer logischer Schritt unserer Zusammenarbeit!“

Das exzellente Qualitätsniveau im Bereich Service und Support ist auch offiziell bestätigt: Die SAP Deutschland zertifiziert ComSol als „SAP Partner Center of Expertise“ (SAP PCoE). Somit werden höchste Anforderungen an technische und organisatorische Standards im Support-Prozess erfüllt.

Application Management im Detail

Im Rahmen des SAP Application Managements übernimmt ComSol die Bearbeitung aller Incidents und Changes im flexiblen 24x6-Support. An Feiertagen oder während der Inventur bietet eine Sonderrufbereitschaft zusätzliche Sicherheit. Der Support erstreckt sich über die internationale SAP-Landschaft von Lekkerland, eingebunden sind dabei ERP-, BW- sowie HR-Systeme. Das Kerngeschäft wird somit lückenlos abgesichert.

Während der drei Monate andauernden Transition-Phase galt es zunächst, innerhalb von kurzer Zeit umfassendes Know-how aufzubauen. Zahlreiche Prozesse und Tools wurden entwickelt und definiert, um den Support vertragskonform innerhalb der vereinbarten SLAs sicher erbringen zu können. Die intensive Einarbeitung machte das ComSol-Team fit für die verantwortungsvolle Aufgabe: Workshops mit dem vorherigen Dienstleister ermöglichten einen umfassenden Wissenstransfer und somit einen wichtigen Beitrag für die reibungslose Übergabe.

Eine besondere Herausforderung lag in der individuellen und komplexen Systemlandschaft. Eine hohe Integration und hochspezialisierte Businessprozesse galt und gilt es zu unterstützen. Parallel zur AM-Übergabe wechselte Lekkerland den Help Desk sowie den SAP Basis Support, ein umfassendes IT-Projekt sorgte zudem für sehr stark ausgelastete interne Kapazitäten. Mit



Europas Full-Service-Partner für alle Handelsformate, die Menschen den bequemen Unterwegskonsum ermöglichen: Mit rund 700 Lkw beliefert Lekkerland in sechs Ländern rund 102.700 Tankstellen-Shops, Kioske, Getränkefachmärkte, Lebensmittelmärkte, Bäckereien, Fast-Food-Ketten, Kantinen und Convenience-Stores. Das Vollsortiment umfasst Tabakwaren, Food-to-go, Non-Food-Produkte, Getränke, Electronic Value und vieles mehr. 2013 belief sich der Umsatz auf gut 11,7 Mrd. EUR. Lekkerland beschäftigt insgesamt rund 5.500 Mitarbeiter.



„Die gemeinsamen Projekte haben bewiesen, dass wir uns auf ComSol in jeder Hinsicht verlassen können“, so Dr. Michael Müller-Wünsch, Senior Vice President Corporate IT bei Lekkerland. „Die Ver-

ComSol AG Commercial Solutions
Toyota-Allee 99 • 50858 Köln
Telefon: +49.2234.96460.0 • E-Mail: kontakt@comsol-ag.com
www.comsol-ag.com



„Rundum-Sorglos“:

ComSol übernimmt SAP Application Management für Lekkerland

ComSol leistet als exklusiver Beratungspartner den gesamten SAP Application Management Support für Lekkerland: Neben der Bearbeitung sämtlicher Incidents und Changes im 24x6-Support zählt dazu auch die laufende Performance-Optimierung der SAP-Landschaft.

großer Einsatzbereitschaft auf beiden Seiten gelang es jedoch, den Application Management Support innerhalb von nur drei Monaten zu übergeben und seither einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.

Sicherheit im täglichen Geschäft

Das Handelsgeschäft mit zahlreichen sehr unterschiedlichen Kunden stellt Lekkerland vor besondere Herausforderungen: Ob rund um die Abrechnung oder im Liefer-Prozess: Es gilt die Kundenanforderungen proaktiv und zeitnah umzusetzen.



Das ComSol-Team steht dabei den Entscheidern sowie dem Fachbereich stets mit persönlichen Ansprechpartnern kompetent zur Seite. „Die unkomplizierte und partnerschaftliche Zusammenarbeit war ein wichtiges Kriterium bei der Entscheidung für ComSol“, so Dr. Michael Müller-Wünsch. „Das ComSol-Team verfügt über die wichtige Branchenexpertise, ist somit stets sehr nah am Anwender und garantiert Sicherheit im täglichen Geschäft“.

Auch bei kurzfristig auftretendem Beratungsbedarf wird schnell und zuverlässig geliefert. Die kurzen Reaktions- und Lösungszeiten basieren auf der Einführung von schlanken Prozessen: Auf unnötige „Bürokratie“ wird verzichtet, ohne dabei jedoch die dokumentierten ITIL-basierten Arbeitsabläufe über ein Ticketsystem zu vernachlässigen.

Neben Wartung und Weiterentwicklung der SAP-Systeme liegt die Priorität des Application Managements auch auf der Stabilisierung und Performance-Optimierung des laufenden IT-Betriebs. Auch hier konnten sich bereits kurz nach der intensiven Startphase erste Erfolge sehen lassen. Dazu wurden Indizes überprüft und angepasst, Tabellen-Fortschreibungen angepasst, die SAP-Job-Planung adjustiert und weitere Maßnahmen durchgeführt. Kurzfristig wurde hier eine Verbesserung im Rahmen von gezielten Maßnahmen und Workarounds geschaffen.

Auch die mittel- und langfristige Optimierung übernehmen die SAP Experten der ComSol AG. Sei es im Zuge des Berechtigungsmanagements oder im Bereich der Datenarchivierung.

> Branche:

Großhändler, Systempartner und Logistiker (Tankstellen-Shops, Kioske, Getränkefachmärkte, Lebensmittelmärkte, Bäckereien, Fast-Food-Ketten, Kantinen und Convenience- Stores)

> Internationale SAP-Systeme:

Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Belgien

> Sortiment:

Vollsortiment aus Tabakwaren, Food-to-go, Non-Food-Produkten, Getränken, Electronic Value und vielem mehr

> ComSol-Lösung:

SAP Application Management, 24x6-Support

> Transitionphase: 3 Monate

> Systeme:

SAP ERP, SAP LES, SAP HR, SAP CRM, SAP BCM, SAP BW

Möchten Sie mehr über uns, unsere Lösungen und Referenzen erfahren?
ComSol AG Commercial Solutions • www.comsol-ag.com