



Nagarro ES

Nagarro ist eines der führenden Technologie-Unternehmen für digitale Transformation. Für globale Konzerne, ebenso wie für führende Unternehmen aus zahlreichen Branchen und Märkten entwickelt Nagarro neue digitale Geschäftsmodelle, definiert strategische Prioritäten und realisiert mit hoher Flexibilität und Zugkraft bahnbrechende Projekte. So gestaltet Nagarro agile und intelligente Organisationen für das digitale Zeitalter. Nagarro ES ist die globale SAP Business Unit der Nagarro Gruppe und ist ein führender deutscher IT-Full-Service-Provider für kritische Unternehmensapplikationen und komplexe ERP-Landschaften in der digitalen Transformation. Mit mehr als 750 Mitarbeitern ist Nagarro ES einer der leistungsfähigsten und innovativsten SAP Partner für den deutschen Mittelstand und Großkunden mit internationaler Ausprägung.

Die Nagarro Gruppe:

- 26 Länder
- 52 Standorte
- 402 Mio. € Umsatz

oxando ERMS Lösung @Nagarro ES

Die Nagarro ES bildet den gesamten SAP Lifecycle ab und zählt damit zu den leistungsfähigsten SAP Full-Service-Dienstleistern in der deutschsprachigen Region. Für die zahlreichen Kunden im Bereich Managed Services hat Nagarro nach einer Möglichkeit gesucht, Kundensysteme und den Service Desk im SAP Solution Manager für die Serviceabwicklung zu verbinden.

DIE IDEE

Gemeinsam haben Nagarro ES und oxando einen Lösungsansatz definiert, um Kunden-ITSM Systeme an die ITSM-Lösung von Nagarro ES anzubinden. Aufgrund der großen Zahl diverser ITSM Systeme, die bei den Kunden zum Einsatz kommen, wäre der Aufwand für die Entwicklung einer klassischen Schnittstelle für alle Beteiligten viel zu hoch. Daher entschieden sich die Partner für ein E-Mail-basiertes Interface, welches keine Entwicklungsaufwände für die Kunden notwendig machen würde. Die Lösung sollte auf die Inbound-E-Mail-Funktion des SAP Solution Managers aufbauen.

oxando hat hierfür ein ERMS Add-on entwickelt, welches genau für diese Aufgabe bestens geeignet ist.

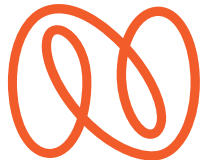
DIE UMSETZUNG

Um ein breites Multi-Customer Szenario abbilden zu können, hat oxando die notwendigen Erweiterungen der Schnittstelle implementiert. Nagarro ES hat unterschiedliche Kundenanforderungen. Deshalb sollten je nach Kunde unterschiedliche Ticketattribute und Inhalte verwendet werden. Die E-Mails sollten als Anhänge am Ticket im SAP Solution Manager zugänglich sein, um den kompletten Ablauf der Kommunikation zwischen den Systemen nachvollziehbar zu machen. Ein zuverlässiges Benachrichtigungsframework im Fehlerfall war unverzichtbar geworden. Weitere system- und kundenspezifische Einstellungen kamen dazu.



Branimira Nikolova
Leiterin Beratung bei oxando

„Das ERMS Add-on von oxando wurde im Jahr 2016 entwickelt und schon bei mehreren Kunden erfolgreich implementiert. Als die Anfrage von Nagarro ES kam das Add-on für ein Multi-Customer Szenario zu erweitern, habe ich mich auf das Projekt und die Zusammenarbeit mit dem erfahrenen Team von Nagarro gefreut. Somit haben wir dazu beigetragen, die Zufriedenheit der Kunden und Service-Mitarbeiter zu steigern.“



nagarro ES

DAS ERGEBNIS

15 ITSM-Systeme sind bereits unidirektional oder bidirektional an der ITSM-Lösung von Nagarro ES über das Add-on von oxando angebunden. Seit dem Go-live der Lösung Mitte 2017 wurden über die ERMS Schnittstelle über 10.000 Tickets ausgetauscht.

Die Nagarro ES und ihre Kunden profitieren von:

- Einem sicheren und effizienterem Informationsfluss ohne Medienbruch
- Einer deutlichen Verbesserung der Ticketqualität
- Konsolidierte Informationen, die sich übergreifend durchsuchen lassen
- Erhöhte Sicherheit und Servicequalität
- Mehr Komfort für Service-Mitarbeiter, da sie in nur einem System arbeiten

Mit oxando: Immer gut beraten

Wir unterstützen Sie bei der Einführung, dem Betrieb und der Erweiterung Ihres SAP Solution Managers – ganz gleich, bei welchen Szenarien.

Vom Upgrade bis hin zu speziellen Themen wie Retrofit oder ERMS (Email Response Management System) sind wir der richtige Ansprechpartner für Sie. Wir beraten Sie eingehend in der strategischen Frage, ob Focused Build für Ihr Unternehmen einen Mehrwert bietet.

Wer auf dem Laufenden bleiben will, benötigt den aktuellen SAP Solution Manager, eine gute Planung und Experten von oxando.



oxando

Wir sind ein SAP Beratungs- und Softwareunternehmen mit Sitz in Mannheim.

Wir realisieren integrierte Lösungen rund um Mobile Business, SAP Instandhaltung und SAP Kundenservice. Darüber hinaus haben wir uns auf das Application Lifecycle Management und IT Service Management mit dem SAP Solution Manager spezialisiert.

Mit innovativen Lösungen und neuesten Technologien bieten wir Beratung und Umsetzung aus einer Hand. Kunden erhalten von der Konzeption über die Realisierung bis zur Produktivsetzung und Nachbetreuung das komplette Spektrum – fokussiert auf ausgewählte Lösungen der SAP und Eigenentwicklungen vor allem für einfache und schnelle mobile Instandhaltung und Kundenservice.

Wir sind gerne für Sie da.

oxando GmbH
Konrad-Zuse-Ring 12
D-68163 Mannheim

Telefon: +49-621-860 860 0
Fax: +49-621-860 860 29
E-Mail: sales@oxando.com

www.oxando.com