

Jacob Holm & Sons AG: 8 Länder, 2 Systeme, 1 Service

SAP und SAP Business One Application Service „an drei Arbeitsschichten“

SAP

SAP Verwaltung & Anwendungssupport

Der Autor: **Paulina Polowczyk (SNP Poland)** | Veröffentlichung: **2017**
Der Artikel wurde in SNP-Magazin veröffentlicht: **Better Business**

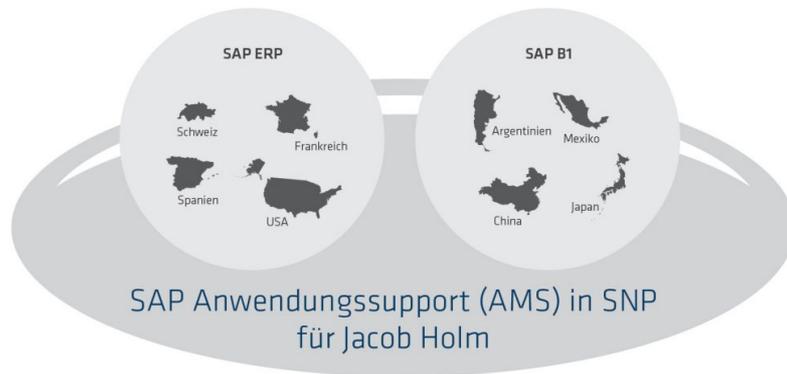
Jacob Holm, ein innovativer Hersteller von Vliesstoffen und Marktführer, nimmt seit Januar 2016 den SAP Application Service SAP ERP (ECC) und SAP B1 in den eigenen Niederlassungen in Europa, Nord- und Südamerika und Asien in Anspruch. Im Rahmen des Vertrags für den SAP Application Service leisten die SNP-Spezialisten den Mitarbeitern der Jacob Holm Gesellschaften Unterstützung aus der Ferne bei der Problembewältigung, die bei laufender SAP-Handhabung und SAP-Entwicklung vorkommen. SNP unterstützt alle Geschäftsbereiche von Jacob Holm, indem jeder SAP-Änderungsbedarf komplex und professionell behandelt wird.

Spezifische Anforderungen – Ausgangspunkt

Jacob Holm ist eine Firma mit einer umfassenden Organisationsstruktur. Die Firmenzentrale liegt in der Schweiz, die Produktionsstätten in Frankreich, Spanien und in den USA sowie die Geschäftsbüros in den USA, Mexico, Japan, China, Malaysia und Argentinien. Die Zentrale und die Produktionsstätten arbeiten im SAP ERP System (ECC), während die in den Geschäftsbüros SAP Business One zum Einsatz kommt und zusammen eine kohärente unternehmensinterne Arbeitsumgebung bildet. Im Jahr 2014 übernahm Jacob Holm die Firma und die Werke von Sontara. Nach der Integrations- und Stabilisierungsphase im Jahr 2015 ergab sich der Bedarf nach einem integrierten Dienst und zwar für zwei verschiedene Lösungen in verschiedenen Zeitzonen.

Ist ein Vertrag erforderlich?

Die SNP erbringt den Anwendungssupport für Jacob Holm seit dem 1. Januar 2016. Unter den Support fallen zwei miteinander integrierte System zur Unternehmensleitung und zwar SAP ERP und SAP Business One. Im SAP ERP Bereich bezieht sich die Unterstützung auf den Bereich Finanzen und Controlling, Verkauf, Vertrieb, Material- und Lagerwirtschaft sowie Produktionsplanung und Qualitätsmanagement. Hingegen umfasst das Application Management für Anwender von SAP Business One die Geschäftsbüros auf der ganzen Welt.



Maßgeschneidertes Modell

Jacob Holm entschied sich für das SAP Application Management im Rahmen einer monatlichen Stundenanzahl. Die Auswahl eines derartigen Kooperationsmodells ermöglicht die Abrechnung der Arbeitszeit der Berater, die für die Abwicklung von Anfragen mit einer Genauigkeit bis zu 15 Minuten erforderlich war. Jacob Holm hat eine garantierte Verfügbarkeit der SAP-Berater innerhalb der vereinbarten Dienstfenster, jedoch wird die Stundenanzahl gemäß dem tatsächlichen Bedarf nach dem Application Management verbraucht. Der Kunde muss keine konkreten Beratungstage bestellen und das Risiko der Änderung von Geschäftsplänen tragen.

Im Jahr 2016 und 2017 betrug die monatliche Stundenanzahl für SAP ERP 350 Stunden, hingegen für SAP B1 40 Stunden. Das Modell hat sich als flexibel erwiesen und kann auf Basis jährlicher Überprüfungen und Verhandlungen an die geplanten Bedürfnisse angepasst werden.

2 + 1 = 3 Änderungen

Das SAP ERP Application Management wurde für Gesellschaften in der Schweiz, Frankreich, Spanien und in den USA implementiert. Die SNP-Berater stehen daher den Kunden von 8:00 bis 22:00 Uhr MEZ zur Verfügung, was den Arbeitstag von Unternehmen in Europa und Amerika abdeckt. Handelsniederlassungen, die mit SAP B1 arbeiten, sind in Argentinien, Mexiko, China und Japan ansässig. Um kompletten Service auch in dieser Hinsicht zu gewährleisten, hat die SNP im Jahr 2016 und 2017 auch die dritte Arbeitsschicht von 14:00 bis 7:00 morgens CET übernommen.

Wissenstransfer, d. h. Service-Übernahme

Die bei der SNP entwickelten Standards gehen davon aus, dass die Serviceberater das System und das Geschäft des Kunden bestmöglich kennenlernen, bevor sie mit der Anwendungsunterstützung beginnen. Die ausgebaute Phase des Wissenstransfers vom Team, das bisher das System gepflegt hat, zur SNP, das Bereitstellen von Dokumentation und die Kenntnisnahme der nicht standardisierten und dedizierten Systemlösungen stellen dabei die Eckpfeiler dar. Die SNP hat sich flexibel an die Kundenpräferenzen hinsichtlich der Form und des Abhaltungsortes der Workshops angepasst.

Die Transition-Phase von Jacob Holm fand im Hauptsitz der SNP in Posen unter Beteiligung der internen IT-Abteilung des Kunden und der Implementierungsberater statt, die für die SAP-Systemlösungen bei Jacob Holm verantwortlich sind. Bestimmte Treffen wurden auch mittels einer Telekonferenz abgehalten.

Transfer des SNP-Fachwissens – Kunde

Die SNP-Methodik in Bezug auf die Transition-Phase setzt 4 Hauptphasen voraus:

Phase 0 – Kick-off

In diesem Schritt wird der Wissenstransfer detailliert geplant und zeitlich definiert. Geeignete Personen für die Teilnahme an der Transition werden benannt und entsprechende Strukturen etabliert.

Phase I – Vorbereitung des Wissenstransfers

In dieser Phase machen sich die SNP-Serviceberater mit allen Arten von SAP-Systemdokumentationen vertraut, die sie vom Kunden erhalten haben. Die Dokumentation enthält technische Spezifikationen, Schnittstellen, Erweiterungen oder Prozesse.

Phase II – Zugriff auf SAP-Systeme

Hier erfolgt die tatsächliche Unterstützung der SAP-Systeme: Erhalt des Zugriffs auf alle Systeme, Bestätigung der Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Anfragen, Ernennung von Schlüsselbenutzern zur Teilnahme an der Registrierung und Bearbeitung von Anfragen, Zuweisung den SNP-Beratern aller notwendigen Zugangskonten mit Berechtigungen, die die Erbringung der Anwendungsunterstützung, Verifizierung von Registrierungsprozeduren und die Abwicklung der Serviceanfragen ermöglichen.

Phase III – Vertrautmachung mit den SAP-Lösungen

Im Rahmen der Phase III machen sich die SNP-Berater mit den in den SAP-Systemen implementierten Lösungen vertraut, die Gegenstand des Anwendungssupports sein werden. Während dieses Schrittes besprechen die Berater folgende Themen mit den Schlüsselanwendern:

- ▶ Funktionsumfang von SAP-Systemen, insbesondere von Nicht-Standard-Lösungen
- ▶ Erweiterungen
- ▶ Schnittstellen
- ▶ Unterschiede zwischen der Dokumentation und dem aktuellen Stand der Lösungen in den SAP-Systemen
- ▶ Prozeduren und Standards in Verbindung mit der Erhaltung und Entwicklung der SAP-Systeme
- ▶ Historie der bisherigen Unterstützung mit besonderer Berücksichtigung sich wiederholender Problem.

Diese Phase endet mit dem Verfassen des Wissenstransferprotokolls, welches für einzelne SAP-Module unterteilt ist oder als Sammelprotokoll für alle Module fungiert.

Der beschriebene Ansatz des Wissenstransfers ist ein regelrechtes Template, welches an die spezifischen Bedürfnisse des Kunden angepasst oder modifiziert werden kann. Basierend auf unseren Erfahrungen und der entwickelten Methodik können wir Wissen in Übereinstimmung mit den obigen Vorschlägen transferieren oder als Ausgangspunkt behandeln, um einzelne Punkte an spezifische Kundenanforderungen anzupassen.

Service Delivery Model

Nach der Kenntnisnahme der Anforderungen von Jacob Holm und der Besonderheiten von SAP-Systemen bot die SNP eine erweiterte Verfügbarkeit von Serviceberatern zur Bearbeitung von Anfragen in SLA-Zeiten (Service Level Agreement) und vor allem die Implementierung von kleinen, mittleren und großen SAP-ERP- und SAP-B1-Systementwicklungen an. Um einen qualitativ hochwertigen Service anbieten zu können, mussten geeignete IT-Tools ausgewählt und angewendet werden, um das Incident- und Change Management entsprechend zu unterstützen.

Der Umfang des Vertrags und die SLA-Zeiten für die Reaktion und Abwicklung von Anfragen wurden ebenfalls definiert. Bei der Verwaltung von Anfragen sind Anfrageprioritäten nützlich, mit denen die SAP-Anwender bei Jacob Holm die jeweiligen Anfragen kennzeichnen. Darüber hinaus hat Jacob Holm das Expected Completion Date eingeführt, d. h. einen Parameter, mit dem das Serviceteam besser und zum geeigneten Zeitpunkt auf Geschäftsanforderungen reagieren kann. Zur Optimierung wurden separate Change-Management-Prozesse für kleine, mittlere und große Developments gemäß den auf ITIL-Standards basierenden Best Practices etabliert.

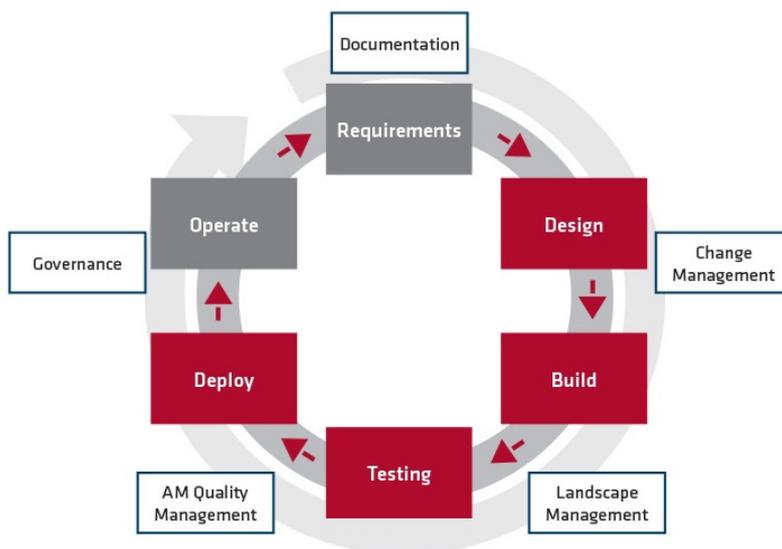
Garant der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen ist der Service-Koordinator, der für gute Beziehungen mit Jacob Holm verantwortlich ist. Er reagiert auf die Eskalation

von Problemen und nimmt an regelmäßigen (alle zwei Wochen) Videokonferenzen teil, bei denen der aktuelle Stundenverbrauch aus dem Pool und der Status der jeweiligen Anfragen diskutiert werden. Es adressiert den gemeldeten Bedarf nach der SAP-Entwicklung innerhalb der BCC und liefert eine schnelle Antwort bezüglich der Bewertung, des Zeitplans oder des vorgeschlagenen Ansatzes an das Projekt oder an die Systemlösung.

Governance im Application Service

Aufgrund der jahrelangen Erbringung von Dienstleistungen für Kunden des Application Service auf höchstem Niveau konnte die SNP eigene Arbeitsstandards entwickeln. Bei großen Projektänderungen verwendet die BCC proprietäre Methoden, die von den Projektmanagern verwendet werden (GoForward). Kleine und mittlere Änderungen werden gemäß dem AM-Lebenszyklus realisiert (Application Management).

Die SNP unterstützt komplex alle Zyklusphasen. Je nach Reifegrad der zu unterstützenden Organisationen kann die Rolle des Application Service auf den folgenden Schritt beschränkt werden: „Build“ unter Einhaltung sämtlicher Qualitätsnormen im Rahmen des Change und Release Managements.



Application-Management-Lebenszyklus – Phasen und Bestandteile

Workflow und Tools

Die SNP verfügt über eine eigene Anwendung zur Unterstützung von Serviceanfragen. Die Benutzer von SAP-Systemen bei Jacob Holm wollten jedoch das eigene System zur Antragsverwaltung verwenden, um die Arbeit der Endbenutzer zu erleichtern. Dies stellte kein Problem dar – die SNP ist nämlich stets bemüht, bestmöglich auf die Kundenbedürfnisse zu reagieren und dies war auch hier der Fall. Die Auswahl des neuen Anbieters von SAP-Service-Dienstleistungen muss nicht mit dem notwendigen Wechsel zu einer anderen Helpdesk-Anwendung gleichbedeutend sein. Die Anwendung von Jacob Holm wurde mit der Plattform SNP Service Desk integriert. Diese Lösung ermöglicht die automatische Replikation von Aufgaben in der Zielanwendung sowie die bidirektionale Online-Kommunikation basierend auf E-Mail-Mitteilungen. Die Sprache der gegenseitigen Kommunikation ist Englisch.

Eine Anfrage ist mit der anderen Anfrage nicht identisch

Die SNP-Serviceberater stellen die zweite Unterstützungslinie für Jacob Holm dar. Sie erhalten diverse Anfragen – angefangen mit einfachen Anfragen, deren Lösung nicht allzu viel Zeit erfordert bis hin zu komplizierten Entwicklungsanfragen.

Anfragen, die zur SNP gelangen, lassen sich in 3 Hauptgruppen unterteilen:

Arbeiten an diesem Projekt dauerten ab dem 29. Januar bis zum 26. Februar und betragen 78 Stunden.

Temat
 [Ticket #3347] PROJECT - Setup of US19 (Phase 1) - Spiceworks

Zadanie
 JacobHolm - SAP SA FI

Kategoria
 zgłoszenie serwisowe

Zgłaszający
 SontaraHelpDesk (JacobHolm)

Przytytet
 2 - wysoki

Uzasadnienie priorytetu
 Imported from Spiceworks

Dodatki zgłaszający

Opis problemu

On Jan 29, 2016 @ 09:09 am, Philipp Michalsky wrote:
As communicated separately - US19 needs to be setup (company code, plant, purchasing org + groups only) by February 15, 2015. For more details see concept attached - this ticket covers the first phase of this project. We will create a separate ticket for the second phase which will be the complete tolling/ warehouse/ SCM setup for US19.

Ticket Overview
 Priority: High
 Creator: Philipp Michalsky
 Assignee: BCC SAP
 Category: SAP General
 Ticket URL: http://Denver:9675/tickets/list/single_ticket/3347
 App: http://Denver:9675/

Ticket Commands let you take control of your help desk remotely. Check the Spiceworks community for a full list of available commands and usage:
http://community.spiceworks.com/help/Tickets_Anywhere

Examples: #close, #add 5m, #assign to bob, #priority high
Ticket History

On Jan 29, 2016 @ 09:09 am, Philipp Michalsky wrote:
Assigned to BCC SAP

Zgłoszenie	człowiek	SLA	Kontakt	Log	Obiekty	Zależności
Razem czas w min: 4600 Czas rozkierowy w min: 4600 Budżet czasu w min: 1800						
						kommentarz lub okolicie
data	osoba	człowiek	kommentarz	czas (min)	czas (rodz.) (min)	budżet (min)
2016-02-26 07:49	Owczarczak Sontara	Notatka wewn.	On Feb 26, 2016 @ 12:36 am, Kathrin Rath wrote: #close Am 26.02.2016 um 05:51 schrieb Sontara Helpdesk: <SontaraHelpDesk@Sontara.com>			
2016-02-26 07:49	Owczarczak Sontara	Zamknięcie				
2016-02-26 07:49	Owczarczak Sontara	Przyjęcie				
2016-02-26 08:47	Owczarczak Sontara	Klasyfikuj	On Jan 29, 2016 @ 09:09 am, Philipp Michalsky wrote: As communicated separately - US19 needs to be setup (company code, plant, purchasing org + groups only) by February 15, 2015. For more details see [1].			
2016-02-25 11:52	Berkowski Jakub	Przyjęcie	Prośba o zamknięcie zgłoszenia. Klient je zamknął a doświadczenia komunikacja ponownie je otworzył.			
2016-02-25 14:50	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Inf. dla	On Feb 25, 2016 @ 07:47 am, Kathrin Rath wrote: Thanks. This looks fine to me. Kind regards Kathrin Am 19.02.2016 um 14:50			
2016-02-25 14:50	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Chodzi	On Feb 25, 2016 @ 07:47 am, Kathrin Rath wrote: Blue print looks fine. Philipp has the PO layout been reviewed already?			
2016-02-22 15:29	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Zamknięcie	Thanks kind regards Kathrin Am 19.02.2016 um 10:16 schrieb Sontara [1]			
2016-02-19 22:43	Meljon Agnieszka	Inf. dla	On Feb 22, 2016 @ 03:23 am, Philipp Michalsky wrote: Ticket closed: Closing ticket for Phase 1.			
2016-02-19 18:11	Piskiewicz Kinga	Przeład do	Good afternoon, in the attached file you will find "BluePrint for Controlling Area US19". If you have any questions, remarks - I'm here know. Best regards, Kinga Piskiewicz	330	330	330
2016-02-19 18:49	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Przeład do	H, I send you MM blueprint for US19. Kind regards, Kinga Piskiewicz	60	60	
2016-02-19 15:46	Piskiewicz Kinga	Inf. dla	On Feb 19, 2016 @ 09:45 am, Philipp Michalsky wrote: Hi Lukas! PO form is ok - please let us know the transport(s) which need to be moved to usf. Thanks a lot! From: Sontara Helpdesk [mailto:helpdesk@sontara.com]			
2016-02-19 13:27	Parasiewicz Notatka wewn.	Przeład do	H, I enclosed FI blueprint for US19. Kind regards, Ela Piskiewicz	300	300	
2016-02-19 13:27	Parasiewicz Notatka wewn.	Przeład do	Hello Philipp, I changed the print form for output NEW and YWEM, now Tag logo and address should be printed for US19.			
2016-02-19 13:27	Parasiewicz Notatka wewn.	Przeład do	Czas - poprawa formularza dla PO	100	100	
2016-02-19 10:53	Piskiewicz Kinga	Notatka wewn.	Manual adjustments on JHP - GL accounts - number ranges	60	60	
2016-02-18 22:46	Meljon Agnieszka	Notatka wewn.	Problem dokumentów centrum zysków, korekta, testy transfer, weryfikacja raportu, rodzaje kosztów, numeracja	180	180	180
2016-02-18 11:52	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Przeład do	On Feb 18, 2016 @ 04:53 am, Philipp Michalsky wrote: Following outputs for purchase orders are required for phase 1: NEW Purchase order 1. NEW, Customer Entry, US19 (MM, ME, RO, CO, US, YWEM, S, S, MM, I)			
2016-02-17 18:52	Piskiewicz Kinga	Notatka wewn.	analiza hydrauliki-przygotowanie dokumentacji	120	120	

ReviewCase/F4d326-04a1-4e4b-b9d2-714c8f99651c/Rce7D7VauDAXAAa5YRoqfShuuMjWjE8T4F3Ubn5qRq3gTjWd45_Dc2qDHDxq95SOFTa\$wMgkLjWADWjWvYpPwEjyBjg

2016-02-10 11:33	Piskiewicz Kinga	Przeład do	H, I created new purchasing organization 'U19' but I don't know what is the name on the purchasing organization. I've created GL accounts in US19 on JHP. One account from the list - 320000 - is blocked for creation in chart of account, so I've not created in US19. Kind regards, Ela Piskiewicz	360	360	360
2016-02-10 11:14	Meljon Agnieszka	Notatka wewn.	Operator update do wpsu: Meljon Agnieszka 2016-02-09 23:30 Przeład do zgłaszającego:	360	360	360
2016-02-10 08:19	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Przeład do	On Feb 10, 2016 @ 01:15 am, Kathrin Rath wrote: Hi Agnieszka, No please create cost centers and accounts and standard reports. I've attached the list of cost centers and not as per US20. And one [1]			
2016-02-09 16:36	Meljon Agnieszka	Przeład do	Good afternoon, controlling side: in the attached file you can find the list of cost elements created for controlling area US20 with default assignments of cost centers. list of cost centers [1]			
2016-02-09 13:31	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Inf. dla	On Feb 09, 2016 @ 10:30 am, Philipp Michalsky wrote: Please find the required processor tests for phase 1 attached			
2016-02-09 13:27	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Inf. dla	On Feb 09, 2016 @ 06:17 am, Philipp Michalsky wrote: Please find the Chart of accounts and the CO's for US19 attached.			
2016-02-05 14:39	Piskiewicz Kinga	Notatka wewn.	FI: Company US19 defined on JHP. Waiting for the list of COA and bank account number	480	480	
2016-02-04 14:22	Piskiewicz Kinga	Inf. dla	Ok, I've just changed the name of US19. Kind regards, Ela			
2016-02-04 11:39	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Przeład do	On Feb 04, 2016 @ 06:38 am, Philipp Michalsky wrote: Hi Edozina [1] we currently opening the new bank account(s) for US19. They will be with Commerciant (payment setup similar to US20), but see [1]			
2016-02-04 11:30	Piskiewicz Kinga	Przeład do	Philipp - I hope to ask about terms - what items will be used by US19? Commerciant bank like US20 - but what bank account? I assume that payment processes will be similar to US20. Am I right [1]			
2016-02-03 16:35	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Inf. dla	On Feb 03, 2016 @ 09:14 am, Philipp Michalsky wrote: Further update: Purchasing Organization needs to be assigned to plant US19 - no assignment to company code Purchasing Group; only 535 will be in [1]			
2016-02-03 13:31	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Przeład do	On Feb 03, 2016 @ 08:34 am, Philipp Michalsky wrote: Hi Edozina [1] we will deliver the list of accounts to be extended to US19 as please [1] copy the ones from US20. Thanks Philipp Form [1]			
2016-02-03 12:41	Piskiewicz Kinga	Przeład do	Ok, no problem with activation. Waiting for the answer on my last question regarding COA. Kind regards,			
2016-02-03 12:28	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Przeład do	On Feb 03, 2016 @ 05:25 am, Philipp Michalsky wrote: One additional input: please add the substitution JHPOS01 to this new company code (refer to item 10 in the last sent email).			
2016-02-03 12:23	Piskiewicz Kinga	Przeład do	I have one more question regarding chart of account (COA). Should I copy all accounts from US20 and you will send additional ones or not copy any account from US20 and you will send MR list for US1 [1]	15	15	
2016-02-03 11:14	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Przeład do	On Feb 03, 2016 @ 04:12 am, Philipp Michalsky wrote: Please find our reports attached - let me know in case you have further questions.			
2016-02-02 24:48	Meljon Agnieszka	Inf. dla	Good evening, I would like to give you some questions from Controlling side regarding new company code US19 and new plant US19: CO 01: Would you like to have like for other companies refer [1]	60	60	60
2016-02-02 21:54	Piskiewicz Kinga	Przeład do	H, I have some questions regarding US19 [1] group: 1) What company code can we use as a reference for US19? We have to make copy of existing company code: US20? 2) Please confirm that fiscal [1]	60	60	
2016-02-02 21:06	Piskiewicz Kinga	Przeład do	H, I have additional questions: 1) What address is new plant? 2. Are new purchasing groups will be created? What will be name new purchasing group? Purchasing group will be assigned to the plant [1]	60	60	
2016-02-02 09:59	Piskiewicz Kinga	Przyjęcie				
2016-02-02 09:59	Piskiewicz Kinga	Klasyfikuj	Change for development request			
2016-02-29 18:19	SontaraHelpDesk (JacobHolm)	Dotyczy	On Jan 29, 2016 @ 09:09 am, Philipp Michalsky wrote: As communicated separately - US19 needs to be setup (company code, plant, purchasing org + groups only) by February 15, 2015. For more details see [1]			

Nicht nur Service

SNP hält Schritt mit den sich ändernden Geschäftsanforderungen im Rahmen des SAP-Kunden-Supports, die aus der ständig wachsenden IT-Reife der zu unterstützenden Organisationen resultieren. Der Application Service unterstützte zunächst die SAP-Stabilisierung von Sontara nach dem Produktivstart, um reibungslos zur Ausführung des Rollout-Projektes der neuen Business Unit TWIG America und zur Implementierung völlig neuer Funktionalitäten innerhalb des SNP-Produktes zur Verwaltung der Stammdaten von Matflow-Materialien überzugehen. Die SNP versucht konsequent auf jede Geschäftsanforderung innerhalb von SAP zu reagieren, die aus Jacob Holm ausgeht, unabhängig von deren Größe und Komplexität, und zeigt dabei große Flexibilität und partnerschaftliche Zusammenarbeit.

Einheitliche Steuerdatei in Spanien (System SII)

Jacob Holm entschied sich auch für die SNP als Partner bei der Anpassung des SAP-Systems an lokale legislative Änderungen in Spanien.

SII (Suministro Inmediato de Información – Sofortige Informationsbereitstellung) – ist ein neues MwSt.-Managementsystem in Spanien, welches ab dem 1. Juli 2017 in Kraft getreten ist. Es modifiziert das System zur Aufbewahrung der MwSt.-Register und erfordert, dass die Daten der elektronisch ausgestellten und erhaltenen Rechnungen auf elektronischem Wege an das Elektronikbüro AEAT innerhalb von 4 Tagen nach Ausstellung übersendet werden. Dieser Zeitraum wurde um 8 Tage bis Ende 2017 verlängert.

Um dieses Projekt erfolgreich durchzuführen, war eine enge Zusammenarbeit zwischen 4 Parteien notwendig: Kunde, der die Anforderungen und Quelldaten bereitstellt, BCC, die für die BASIS-Anpassungen und SAP-Anwendungen verantwortlich war, SAP-System-Hosting-Anbieter von Jacob Holm und SAP-Softwarehersteller – Autor der Lösung für SII. Aufgrund der späten Bereitstellung durch SAP AG not OSS spielte die Zeit eine Schlüsselrolle bei diesem Projekt.

Die Aufgabe erwies sich als innovativ für alle Parteien, die gemeinsam neue Wege gingen. Dank der Entschlossenheit des speziellen Teams, das für diesen Zweck aufgebaut wurde, konnte die SII-Lösung in relativ kurzer Zeit erfolgreich implementiert werden, um die neuen gesetzlichen Anforderungen in Spanien zu erfüllen.

Zu den Hauptaufgaben im Rahmen des Implementierungsprojektes von SII zählen:

1. Kauf der Lizenz und Installation des E-Dokumentes und der Plattform SAP Cloud Integration
2. Installation entsprechender not OSS/ Support Packages
3. Anpassung der SAP-Anwendungsschicht
4. Einholung des Zertifikats von AEAT (Agencia Estatal de Administración Tributaria)
5. Konfiguration der SAP Cloud Platform Integration.



Thomas Lesage, Group IT Director, Jacob Holm & Sons AG

Goldene Mitte

Jacob Holm ist ein Großunternehmen mit Niederlassungen in verschiedenen Teilen der Welt. In der

Firmenzentrale und in den Produktionsstätten arbeiten wir mit dem SAP-ERP-System, während die Handelsfilialen SAP B1 verwenden. Wir entschieden uns für den SAP-Application-Service und suchten nach einer Lösung, die es uns ermöglicht, alles miteinander zu kombinieren: SAP-ERP- und SAP-B1-Kompetenzen und die Bereitschaft, AMS-Services für beide Systeme in unterschiedlichen Zeitzonen bereitzustellen. Wichtig war für uns ein Vertrag mit einer Firma.

Die SNP hat diese spezifischen Erwartungen erfüllt und bot uns alles an, was wir benötigten. In einem Service-Vertrag haben wir die Betreuung von 2 Systemen in 8 Ländern auf der Welt verankert.

Der flexible Ansatz der SNP hat dazu geführt, dass wir Anwendungen aus unserer eigenen Anwendung senden können, an die unsere Benutzer gewöhnt waren. Die gute Zusammenarbeit mit der SNP führte auch zu Entwicklungsprojekten wie Matflow oder System SII in Spanien, mit denen wir die Einführung neuer innovativer Lösungen auf SAP-Basis fortsetzen wollen.

Thomas Lesage, Group IT Director, Jacob Holm & Sons AG

Die **Gruppe Jacob Holm** ist innovativer Hersteller von Spunlace-Vliesstoffen und Fertigprodukten. Das 1794 gegründete Unternehmen verfügt über Produktionswerke und Handelsbüros in allen Regionen der Welt. Unter den Marken Jacob Holm und Sontara werden Textilprodukte für Hersteller von Hygieneprodukten, Kosmetika, Reinigungsmitteln und Medizinprodukten angeboten.



Andere Sprachversion des Case Study sehen

Dieser Inhalt steht in einer anderen Sprache zur Verfügung.

[Das Case Study sehen - Polnisch](#)

[Das Case Study sehen - Englisch](#)

Empfohlene Lösungen

SAP
Anwendungssupport
SAP AMS - Application
Management Service

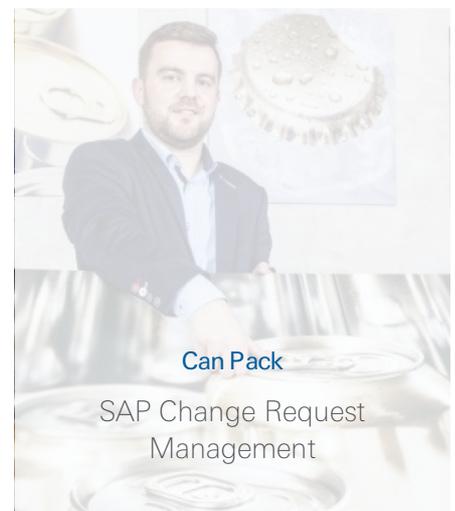
SAP Maintenance
Unterstützung seitens des
SAP-Herstellers

Managed hosting
Viel mehr als nur das
„einfache“ Hosting

SAP Verwaltung
Die Dienstleistungen für
die Verwaltung der
Kunden-SAP-Systeme

Case Studies





Whitepapers

Data Volume Management bei SAP HANA

Für Firmen, die die Migration von SAP-Systemen auf die SAP HANA-Plattform in Erwägung ziehen, stellen die Kosten für den Kauf und für die Erhaltung der Hardware-Plattform für HANA das ...

[Mehr](#)

Methoden für bessere Leistungsfähigkeit von SAP-Systemen

Der Rückgang der Leistungsfähigkeit betrifft früher oder später jedes SAP-System. Meistens betrifft dies die Leistungsfähigkeit von Datenbanken oder ineffiziente Software. Darüber ...

[Mehr](#)

Virtualisierung der SAP-Umgebung in VMware

Hinter dem scheinbar offensichtlichen Begriff der Leistungsfähigkeit von IT-Systemen verbergen sich verschiedene Bedeutungen. Für die Anwender ist das Fehlen der Leistungsfähigkeit ein Grund für ...

[Mehr](#)

Berechtigungen in SAP-Systemen

Hinter Änderungen am firmeneigenen SAP-System verbirgt sich nicht nur die Hinzufügung neuer Funktionen oder Erweiterungen. Häufig sind Änderungen mit der Reorganisation des Aufgabenbereichs an ...

[Mehr](#)

SolMan: Neue Version und neue Möglichkeiten

Die noch vor einigen Jahren unterschätzte Plattform SAP Solution Manager gewinnt zunehmend größere Anerkennung bei den Administratoren von firmeneigenen Systemlandschaften. Dazu trägt die immer ...

[Mehr](#)

Wann sollte man sich für eine externe Unterstützung der SAP-Anwender entscheiden

Die Nutzung eines SAP ERP Systems bietet unbegrenzte geschäftliche Vorteile, aber liefert auch einige wichtige Fragen im Zusammenhang mit ihrem laufenden Betrieb und Erhaltung: Wer und wie sollte eventuelle ...

[Mehr](#)

SAP-Migration in eine neue Umgebung

Die Übertragung des SAP-Systems samt seiner Software, gesamter Datenbank, Konfigurationsdateien und anderen Abhängigkeiten in eine neue Umgebung ist eine der anspruchsvollsten Aufgaben, vor der ...

[Mehr](#)