



Projektbericht

■ Unternehmensentwicklung

In Deutschland ist Ericsson seit den 50er Jahren erfolgreich, sowohl im operativen Bereich, als auch in der Forschung und Entwicklung. Im Jahr 2001 erwirtschafteten wir mit rund 2.400 Mitarbeitern einen Umsatz von 537 Millionen Euro (+8,5% gegenüber 2000). Weltweit arbeiten bei Ericsson ca. 85.000 Menschen, der Umsatz betrug 2001 210,8 Mrd. SEK.

Zur Steigerung der Synergien und zur besseren Betreuung unserer Kunden wurde die operationale Organisation der lokalen Unternehmen in den Ländern Deutschland (D), Österreich (A) sowie Schweiz (CH) und Liechtenstein im Herbst 2001 zur Market Unit DACH zusammengefasst.

In Deutschland ist der Hauptsitz der Ericsson GmbH die Telekommunikationsstadt Düsseldorf.



■ Kundenbericht

Für ein Unternehmen aus der Telekommunikationsbranche haben wir von Mitte 1998 bis 2001 alle Aufgaben in den Bereichen 1st und 2nd Level-Support für die Applikationen FI, CO, MM, SD und PP erfüllt. Zu Beginn unserer Tätigkeiten waren ca. 200 Anwenderprobleme (Calls) in der „Support-Datenbank“ nicht abgeschlossen. Nach zwei Monaten hatte unser Support-Team die Anzahl der Calls auf unter 10 Stück je Modul reduziert. Die Bearbeitungszeit für einen Call betrug im Mittel 1,5 Arbeitstage. Neben dem täglichen „Trouble-Shooting“ übernahmen wir im März 1999 die Aufgabe, unterstützend bei der Entscheidungsfindung für den im August 1999 geplanten Releasewechsel 4.5B mitzuwirken. Unsere Berater und Entwickler begleiteten alle Tätigkeiten für die Umstellung der Hauswährung auf den EURO in der Zeit von Februar bis April 1999. Zeitgleich erfolgte die ständige Optimierung und Weiterentwicklung des Produktivsystems.

User Help Desk - Beratung

■ Projektdaten

- Projektziel: Beratung im Bereich User Help Desk
- R/3® Module: FI, CO, MM, SD und PP
- Releasestand: Rel. 4.0B, 4.5B und 4.6C
- des Projektes: 31.12.01
- Manntage: insgesamt ca. 4200

■ Realisierte Aufgaben (Auszug)

1st Level – Support

- Entgegennahme von Anwenderproblemen
- Aufbau und Pflege einer „Support-Datenbank“
- Problem- bzw. Anforderungsanalyse
- Lösung einfacher Anwenderprobleme
- Ggf. Weiterleitung von Problemen an den 2nd Level

2nd Level – Support

- Lösung komplexer Anwenderprobleme
- Optimierung von Geschäftsabläufen
- Realisierung von Entwicklungsanforderungen
- OSS-Recherche und Umsetzung
- Unterstützung bei Releasewechseln
- Pflege des R/3 Berechtigungskonzeptes
- Nachbearbeitungen auf Grund von eingespielten HOT PACKAGES

Sonstiges

- 1st und 2nd Level-Support vor Ort oder per Remotezugriff
- Bereitschaftsdienst von Beratern und Programmierern, die mit den Anforderungen des Unternehmens vertraut sind
- Bereitschaftsdienst und Urlaubsvertretung für die Mitarbeiter
- Durchführung von Schulungen und Workshops für die Anwender