



Auf einen Blick

Der Kunde

INTERSPORT Deutschland eG
Wannenäcker Straße 50
74078 Heilbronn

Zahlen, Daten und Fakten

- Geschäftsbereiche: Sport und Handel
- Gründungsjahr: 1956
- Umsatz: 2,94 Mrd. €
- Anzahl Beschäftigte (Konzern): 420
- Über 900 angeschlossene Händler
- Rund 1.500 Fachgeschäfte bundesweit

Die Besonderheit des XEPTUM AMS Level 3:

- Gewährleistung dauerhafter Verfügbarkeit benötigter Ressourcen
- Flexible Handhabung des Problems auf Kundenseite
- Orientierung erfolgt nach kundenspezifischen Gegebenheiten & Möglichkeiten
- Kommunikation via zentrales Ticket-Postfach durch speziell zugewiesenen Berater
- Kosten nur nach Aufwand

AMS – Application Management Support – Level 3

XEPTUM gilt als langjähriger Partner der INTERSPORT Deutschland eG und ist somit mit den Prozessen im Großhandelsumfeld der INTERSPORT vertraut.

Um die Frage nach der Besonderheit des AMS Supports seitens der XEPTUM Consulting AG zu beantworten, gilt es zunächst festzuhalten, dass die INTERSPORT-Zentrale alle auftretenden SAP-Applikationsprobleme mithilfe von internen Mitarbeitern beheben möchte.

Dies bedeutet, der 1st Level Support erfolgt durch die internen Key-User. Der 2nd Level Support wird seitens der eigenen SAP-Applikationsbetreuer durchgeführt.

Ist hierdurch keine Lösung des Problems zu erzielen, so wird direkt auf den 3rd Level AMS Support der XEPTUM Consulting AG zurückgegriffen. Dabei wird in erster Linie seitens XEPTUM sichergestellt, dass sowohl auf der Beratungsseite als auch bei der technischen Problemlösung benötigte Ressourcen jederzeit zur Verfügung stehen.





Hierbei sind keine Service Level Agreements bzw. Reaktionszeiten vereinbart. Demzufolge ist eine flexible Handhabung des Problems für den Kunden sichergestellt und der Kunde selbst entscheidet, welche Problemfälle er mit XEPTUM als Partner lösen möchte. Denn während die meisten Anbieter auf dem Markt dem Kunden den Weg hinsichtlich der Benutzung von Tickets vorgeben, so orientiert sich XEPTUM explizit nach den kundenspezifischen Gegebenheiten und vorhandenen Möglichkeiten.

Die Kommunikation erfolgt hierbei über ein zentrales Ticket-Postfach der INTERSPORT bei XEPTUM, welches als Eingangskanal der Tickets gilt. Das Monitoring des Postfaches erfolgt mehrfach täglich durch einen zugewiesenen Berater, der die Tickets erhält und innerhalb der internen Organisation thematisch und fachlich klassifiziert und zur jeweiligen Bearbeitung zuordnet. Durch eine derartige Kommunikation ist sichergestellt, dass keinerlei Informationen abhandenkommen und Lösungen zeitnah erfolgen.

Überzeugen Sie sich selbst von den vielen weiteren Vorteilen des XEPTUM AMS Level 3 und überlassen Sie nichts mehr dem Zufall!



Lars-Eric Ebert,
Abteilungsleiter
Application Management IT
INTERSPORT Deutschland eG

„Mit XEPTUM haben wir einen verlässlichen Partner gefunden, der die Prozesse von INTERSPORT kennt und demzufolge auch flexibel auf unsere Anforderungen reagieren kann!“



Mehr Infos ...

INTERSPORT Deutschland eG

Wannenäcker Straße 50

74078 Heilbronn

Tel. 07131 288 0

Fax 07131 288 753

info@intersport.de

www.intersport.de

XEPTUM Consulting AG

Carl-Zeiss-Straße 2

74172 Neckarsulm

+49 7132 1566-60

+49 7132 1566-69

info@xeptum.com

www.xeptum.com