

## Pakiet usług zarządzania systemem SAP dla Alloheim

### Historia sukcesu w Alloheim Senioren-Residenz SE

**Grupa Alloheim oferuje wysokiej jakości usługi stałej opieki dla osób z różnych grup wiekowych, a także pomoc w utrzymaniu domów opieki dla seniorów. Atutem firmy jest wysoki poziom usług, które obejmują nie tylko stacjonarną i mobilną opiekę pielęgniarstwa dla seniorów, ale także kompleksową ofertę opieki specjalistycznej.**

Jako silna, dynamicznie rozwijająca się grupa, posiadająca obecnie 165 lokalizacji i 17 punktów usług ambulatoryjnych, Alloheim jest jednym z trzech największych prywatnych dostawców usług opieki w Niemczech. Firma zatrudnia obecnie około 15 500 osób.

Myśl przewodnia „Dbamy o jakość Twojego życia” opisuje nie tylko stosunek Alloheim w odniesieniu do klientów i rezydentów, ale także do kontaktów z pracownikami, dostawcami, partnerami oraz do relacji z bezpośrednim otoczeniem domów seniora.

**AKQUINET to strategiczny partner KOMA NORD, będący certyfikowanym dostawcą usług SAP Managed Services i SAP HANA Operations Services.**

Razem tworzymy zespół ekspertów, dostarczając usługi specjalistyczne SAP oraz SharePoint. Podczas pracy korzystamy ze sprawdzonych praktyk zarządzania projektami ITIL, AGILE oraz SCRUM.

## WYZWANIA

SAP ECC 6.0 od wielu lat pełni funkcję centralnego systemu księgowego w Grupie Alloheim.

W związku z ciągłym rozwojem organizacji i przyłączaniem kolejnych placówek wymagane jest zapewnienie wysokiej jakości wsparcia IT w obszarach finansowym, księgowym, a także w kontrolingu. Rzut okiem w przyszłość uzmysłowił firmie, że w nadchodzących latach technologia baz danych SAP HANA będzie się zmieniać i potrzebny będzie nowy, silny partner w tym zakresie.

W roku wprowadzenia technologii SAP HANA na rynek podjęto decyzję o wyborze nowego partnera IT dla Grupy Alloheim. Postawiono wysokie wymagania zapewnienia ciągłej dostępności usług krytycznych.

Postawiono zadanie przejścia profesjonalnej obsługi środowiska systemu SAP HANA na podstawie uzgodnionych umów SLA.

## PROFESJONALNE ROZWIĄZANIE

W fazie przejściowej zdefiniowano procedurę akceptacji usług oraz umowy SLA, zaktualizowano istniejącą dokumentację systemów i zoptymalizowano ją pod kątem aspektów operacyjnych.

Ponadto systemy Alloheim zostały zintegrowane z nowym, centralnym monitoringiem, aby proaktywnie zapobiegać incydentom i automatycznie reagować na nieprzewidziane zdarzenia. Przeprowadzono optymalizację pod kątem wydajności i zachowania dobrych praktyk.



**W wyniku podjętych działań, nastąpiło przejście odpowiedzialności serwisowej za trójpoziomowe środowisko systemu SAP HANA obejmujące:**

- › SAP FI / CO, SD
- › SAP PO
- › SAP Solution Manager

Całe środowisko systemu zostało stworzone w dwóch geograficznie oddalonych od siebie centrach danych z przeznaczeniem dla ponad 100 użytkowników. Nowe Centrum Operacyjne podjęło aktywny monitoring i utrzymuje środowiska systemowego w oparciu o ustalone wskaźniki SLA. Wsparto kluczowe projekty biznesowe Alloheim poprzez zapewnienie wysokiej dostępności systemów SAP.

## UZYSKANE KORZYŚCI

- › Zapewnienie w pełni skalowalnego pakietu usług.
- › Dostęp do wieloletniego, certyfikowanego doświadczenia w obsłudze SAP HANA.
- › Gwarantowany czas reakcji i wysoka dostępność usług w oparciu o ustalone umowy SLA.
- › Możliwość optymalizacji i lepszego szacowania kosztów.