



Contrato de suporte aplicacional para um fabricante de camiões

Operate | SAP Operate Services

Contexto

Após a separação da linha de negócio do fabricante automóvel, este cliente redefiniu a sua logística de pós-venda. Como resultado, foi implementado um template global SAP no ambiente de pós-venda. Esta iniciativa, liderada pela equipa de IT das Operações de Armazém e Logística de Pós-Venda do cliente, abrange a Logística da Cadeia de Abastecimento e a Execução de Encomendas. O projeto teve um foco global, com especial atenção aos mercados da Europa, América do Sul, Ásia e Austrália. Esta transformação abrangente de IT garantiu operações eficientes e padronizadas em todas as regiões.

Abordagem

O desafio para o cliente foi estabelecer e implementar Serviços de Gestão de Aplicações (AMS) para o template SAP. Isto envolveu a gestão de um sistema ERP na cloud que abrange funções de Procurement, Execução Logística, Vendas e Distribuição, além de funções de planeamento como DRP/SPP. O projeto também incluiu componentes integrados, como EWM e TM, funcionalidades na cloud para comunicação com o retalho, e funções de data warehouse, além de um front-end desenvolvido internamente na plataforma BTP. Garantir a integração perfeita e a operação eficiente entre estes diversos componentes foi essencial para o sucesso global.

Impacto para o cliente

A Deloitte teve um impacto significativo no suporte AMS do cliente ao simplificar os processos de ITSM e ao implementar a Gestão de Problemas desde o início. Garantimos uma resolução eficaz de problemas e redefinimos a abordagem ao tratamento de pedidos de serviço e gestão de incidentes, o que resultou numa eficiência operacional significativamente melhorada.

Além disso, a nossa equipa de suporte personalizada respondeu às necessidades específicas e requisitos de negócio, indo além dos módulos padrão do SAP para fornecer soluções fiáveis e ajustadas à realidade do cliente.

Esta abordagem não só melhorou a escalabilidade do sistema, como também alinhou os serviços de IT com os objetivos estratégicos do cliente, proporcionando um valor tangível e duradouro.

