

KNAPP stellt SAP® EWM 24/7 Hotline allen SAP® EWM-Anwendern zur Verfügung

KNAPP IT Solutions, das Kompetenzzentrum der KNAPP-Gruppe für SAP-Lösungen, ist mit ca. 100 SAP EWM-Experten nicht nur ein international führender Implementierungspartner der SAP, sondern bietet ab sofort auch eine 24/7 SAP EWM-Hotline für SAP EWM-Installationen an, die von Dritten durchgeführt wurden.

Die KNAPP-Hotline bietet Support für über 50 Standorte mit SAP EWM, die meisten davon im Bereich Handel, Healthcare-Distribution oder 24/7-Produktion. Durch die Covid-19 Krise kam es bei vielen Kunden mit systemrelevanter Infrastruktur im März und April zu einem stark gestiegenen Auftragsvolumen und erweiterten Arbeitszeiten. KNAPP hat umgehend reagiert und die Hotline für diese herausfordernde Zeit für allen betroffenen EWM-Kunden auf 24/7 erweitert. Aufgrund des positiven Feedbacks der eigenen Kunden, bietet KNAPP seine SAP EWM-Hotline nun auch denjenigen SAP EWM-Anwendern an, welche SAP EWM entweder selbst oder mit anderen SAP-Partnern eingeführt haben.

Mit den KNAPP-Hotline Kunden werden Service-, Reaktions- und Ziellösungszeiten je nach Priorität eines Störfalls vereinbart. Ziel ist es, Störungen schnellstmöglich zu beheben bevor es zu geschäftskritischen Auswirkungen kommt. Insbesondere dort, wo viele Mitarbeiter, wie zum Beispiel in der Kommissionierung, oder ganze Prozesse betroffen sind ist dies für einen reibungslosen Ablauf im Lager entscheidend. Neben ihrer Software-Expertise zeichnet die SAP EWM Hotline-Mitarbeiter von KNAPP auch besonderes Branchen-Know-how aus – besonders im Retail, Healthcare und Industry-Bereich. Darüber hinaus verfügen sie über Erfahrungen bei automatisierten Lagern mit SAP EWM MFS, sowohl mit KNAPP-Automatisierungstechnologie als auch mit diversen anderen Herstellern, die bereits im Zuge von Retrofit-Projekten von KNAPP in EWM integriert wurden.

Um auch Unternehmen die Möglichkeit zu bieten, die KNAPP-Hotline in Anspruch zu nehmen, die die SAP EWM-Implementierung nicht über KNAPP durchgeführt haben, wird mit allen Interessenten ein Evaluierungsworkshop durchgeführt. Auf Basis der Analyse der Ausgangssituation wird ein maßgeschneidertes Support-Angebot erarbeitet. Hier geht man flexibel auf die Kundenbedürfnisse ein – das Angebotsspektrum reicht von einer „Full Service“ SAP EWM-Hotline bis zu Hybridmodellen, wo das Hotline-Team die bestehende Serviceorganisation der Kunden entweder zeitlich (z.B. in Randzeiten, in der Nacht oder an Wochenenden) oder für bestimmte Prozesse (z.B. MFS, Lagerautomatisierung) ergänzen. Die Übernahme in den KNAPP-Hotline Support erfolgt anhand einer „Transition-Checkliste“, so dass das KNAPP-Hotline Team

die individuelle Ausprägung des SAP EWM kennt und im Bedarfsfall schnell helfen kann. Auf Wunsch wird durch KNAPP auch das Problem-Management, Support on Demand (on-Site oder remote) oder Change Requests im SAP EWM-Bereich übernommen.

Kontakt für Rückfragen

Gerald Lassau

Geschäftsführer KNAPP IT Solutions

Tel. +43 5 04952-9110

sapewm@knapp.com

Presse-Kontakt

Margit Wögerer

Press Relations KNAPP AG

Tel. +43 5 04952-2501

presse@knapp.com