

## **Price Waterhouse führt neues SAP (Wz) R/3 (Wz) Service Management System für großes deutsches Telekommunikations-Unternehmen ein**

Walldorf/Deutschland (ots-PRNewswire) - Price Waterhouse beliefert ein großes deutsches Telekommunikations-Unternehmen mit einem neuen SAP (Wz) R/3 (Wz) Release 4.0 Prozeß-System, welches die Vertragszusagen des Unternehmens optimieren wird. Die Leistungen des Dienstes werden es dem Unternehmen möglich machen, fast 500.000 Serviceabkommen, 1,5 Millionen Service-Bestellungen und eine Million Service-Benachrichtigungen pro Jahr zu bedienen. Das SAP R/3 Projekt wird 50 Sites und rund 8000 Anwender erreichen.

Der Einbau und der Reparaturbetrieb waren die zwei Kernpunkte, die bei dem Telekommunikations-Unternehmen eingebaut wurden. Es stellt Telekommunikations-Systeme her oder verleast sie. Zusätzlich zur Standardfunktion, die über die R/3 Service Management Application erreicht wird, haben Price Waterhouse und SAP weitere Funktionen entwickelt, die den besonderen Anforderungen des Kunden gerecht werden:

Die wichtigsten Entwicklungen rund um dieses neue Service-Management sind:

- Computer Telefonintegration, die automatisch die Telefonnummern einkommender Gespräche erfaßt und die entsprechende Kundeninformation auf dem Bildschirm des Kundenbetreuers sendet
- Automatischer Transfer der Service-Informationen direkt vom Telefon-System bis zu R/3
- Der schnelle Einsatz seiner 4000 Techniker - je nach Ort und Qualifikation
- Das Erreichen der Techniker direkt von R/3 via Mobiltelefon oder Pager
- Verbindung zwischen R/3 und dem Field Service Tool des Kunden

Ramon Demelbauer, zuständiger Partner für das Price Waterhouse European SAP Practice: Das reine Volumen der hereinkommenden Daten war eine Herausforderung für die Leistung der Organisation. Price Waterhouse führte erfolgreich Performance Tests durch und bestätigte, daß das neu eingeführte System jetzt Service-Bestätigungen in weniger als 10 Sekunden empfangen und verarbeiten kann. Zusätzlich kann die Antwortzeit für die Kundenerkennung oder den Einbau des

Telekommunikations-Systems in weniger als einer Sekunde erfolgen."

Über Price Waterhouse

Die Management Consultants von Price Waterhouse helfen ihren weltweiten Kunden dabei, ihre Geschäftsgewinne zu maximieren, indem sie Technologie, Veränderungen in ihrer Organisation und Geschäftspraktiken verbessern. Das Management Consulting Unternehmen (Umsatz: \$ 1.4 Milliarden) ist ein Teil der weltweiten Price Waterhouse Organisation mit rund 60.000 Beschäftigten. Die Webseite des Unternehmens ist unter <http://www.pw.com/mcs> zu erreichen.

(Die Partner von Price Waterhouse und Coopers & Lybrand haben beschlossen, ihre weltweiten Organisationen zu fusionieren. Die Fusion hat alle notwendigen Zulassungen erhalten und die globale Organisation wird am 1. Juli 1998 ihre Tätigkeit als PricewaterhouseCoopers aufnehmen.)

Price Waterhouse ist einer der größten SAP Produkt Anwender. Die Price Waterhouse Global SAP Practice ist Marktführer auf dem Gebiet der Live-Anwendungen, globalen Infrastruktur und des Trainings zur konstanten Belieferung von SAP Anwendungsdiensten rund um die Welt. Das Unternehmen stellt auch eine Gesamtpalette von integrierten Tools einschließlich einer online-integrierten Methodologie zur Verfügung. Price Waterhouse beschäftigt mehr als 4000 ausgebildete SAP Consultants in Europa, Nordamerika und Asien. Price Waterhouse erhielt 1997 SAPs "Award of Excellence" in den USA, Kanada, Brasilien, den Anden, Großbritannien und Australien.

SAP, R/3 und alle SAP Produkt- oder Servicenamen, die hier erwähnt werden, sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der SAP AG.

Originaltext: Price Waterhouse

Im Internet recherchierbar: <http://prnewswire.com>

Rückfragen bitte an:

Ann Boza, Price Waterhouse

Tel: 001-410-412-774 oder

[ann\\_boza@notes.pw.com](mailto:ann_boza@notes.pw.com)

Webseite: <http://www.pw.com/mcs>

Rückfragen bitte an News Aktuell Tel.: +49 40 4113-2850

-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----

\*\*\*\*\*ORIGINALTEXT-SERVICE UNTER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS\*\*\*\*\*

OTS0090 1998-06-22/11:31

221131 Jun 98

Link zur Aussendung:

[http://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_19980622\\_OTS0090](http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_19980622_OTS0090)