

UMSETZUNG EINER SHAREPOINT LÖSUNG FÜR DAS REKLAMATIONSMANAGEMENT SALON PROFESSIONAL EMEA

Ausgangssituation:

Procter & Gamble ist ein weltweit führender Hersteller in der Konsumgüterindustrie mit mehr als 14.000 Mitarbeitern allein in Deutschland.

Im Rahmen eines weltweiten Umstellungsprojektes wird Lotus Notes bei Procter & Gamble in Zukunft abgeschaltet. Ein endgültiger Ersatz für die derzeitige Anwendung Lotus Notes „Complaints 2007“ (Reklamationsdatenbank) ist noch nicht fertiggestellt. Für die Zwischenzeit wird eine Alternative gesucht, die eine gute Übergangslösung zum Erfassen von Reklamationen Salon Professional EMEA bietet.

Im Juni 2011 wurde SAC beauftragt, eine solche Lösung für diese Anforderung zu entwickeln und umzusetzen.

Umsetzung/Lösung SAC:

Der Kunde hatte bestimmte Anforderungen, an die vorübergehende Lösung:

- › Eine Datenmigration war nicht gefordert, sondern lediglich die Funktionen sollten nachgebaut werden.
- › Die Optik der neuen Lösung war zweitrangig. Wichtiger hingegen war, dass die Lösung in englischer Sprache verfügbar ist und wenig Möglichkeiten für die Fehleingabe von Daten bietet.
- › Desweiteren soll die Lösung anhand einer Kurzanleitung leicht verständlich sein und auch das „Wording“ soll bereits der zukünftigen Lösung entsprechen, um damit den Benutzern die Übergänge zum zukünftigen System zu erleichtern.

Procter & Gamble setzt weltweit strategisch auf die Plattform Microsoft SharePoint 2007.



SAC konfigurierte eine entsprechende Lösung zur Erfassung von Reklamationen im bestehenden SharePoint Portal.

Ergebnis:

Durch die individuelle Anpassung kann der Kunde bis zur Ablösung durch das neue System sehr gut mit dem SharePoint Reklamationsmanagement arbeiten. Zusätzlich bietet SAC optional ein „Care Pack“ als Abrufkontingent für kleine anschließende Änderungen oder auch eine Schulung durch einen Profi von SAC an.

Kurzübersicht:

Technologie:

Windows SharePoint 2007, Lotus Notes

Leistungen der SAC GmbH:

Beratung, Skripting, Konfiguration

Volumen und Laufzeit:

Anzahl der SAC Projektbeteiligten: 2

Zeitraum: Juni 2011