

SAP APPLICATION MANAGEMENT SERVICES

SAP® Certified
in Application Management Services



SAP APPLICATION MANAGEMENT SERVICES



Was sind SAP Application Management Services?

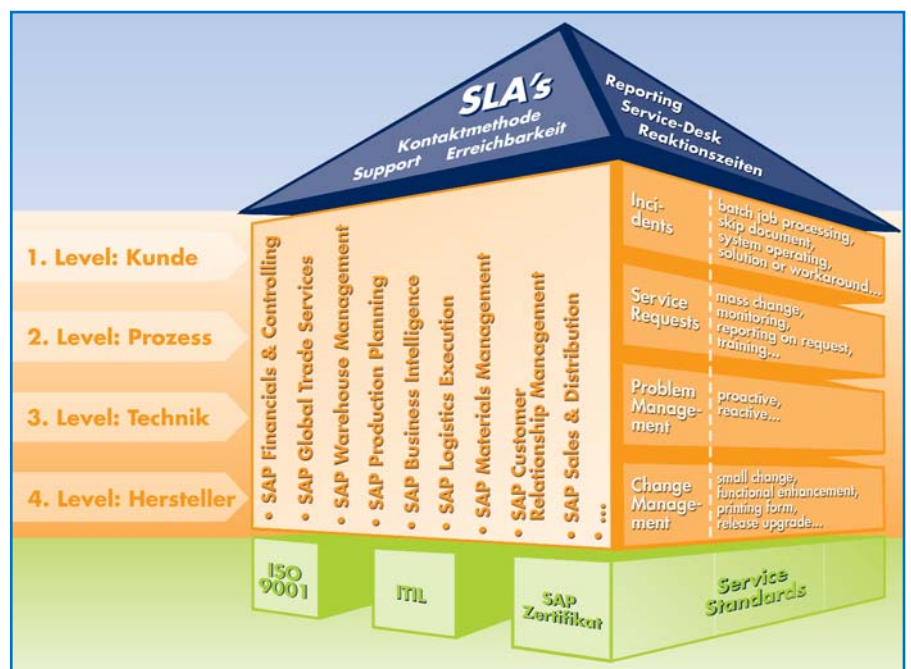
Mit den SAP Application Management Services haben Sie die Möglichkeit, die Betreuung der von Ihnen ausgewählten Komponenten Ihres SAP-Systems an einen erfahrenen IT-Dienstleister zu übertragen und dadurch Ihre Prozesse zu entlasten. Ein erfahrenes Beraterteam sorgt für Transparenz, Offenheit und optimiert laufende Prozesse.

Die Freudenberg IT (FIT) bietet mit den Application Management Services (AMS) nicht nur professionelle Unterstützung in allen SAP-Applikationen, sondern auch langjähriges Know-how in der strukturierten Implementierung und dem Roll-out neuer Lösungen sowie ein proaktives Problemmanagement und schnelle Störungsbehebung.

Die Herausforderung

Obwohl in einem erfolgreich implementierten SAP-System die Prozesse in den Applikationen rund laufen, können äußere Faktoren oder auch interne Einflüsse den laufenden Betrieb stören oder sogar aufhalten. Dies führt häufig dazu, dass Unternehmen zunehmend ihre Anwender in laufenden Prozessen unterstützen oder Systeme überwachen, anstatt an eigenen Innovationen und der Optimierung der

eigenen Prozesse sowie deren Weiterentwicklung zu arbeiten. Die Freudenberg IT bietet mit den Application Management Services ein individuell konfigurierbares und jederzeit erweiterbares Paket bestehend aus Einzelbausteinen. Dies trägt dazu bei, die Geschäftsprozesse des Kunden ideal zu unterstützen und abzusichern, sich auf die Kernkompetenzen zu konzentrieren und dennoch Transparenz und Sicherheit in den Prozessen zu bewahren.





Die Lösung

Die FIT bietet mit den SAP Application Management Services ein Baukastensystem an. Bestandteile dieses Systems sind die zu betreuenden Themen, das Support-Level sowie das bevorzugte Preismodell. Diese können individuell entsprechend den Anforderungen des Unternehmens zusammengestellt werden.

■ Themen:

Zu Beginn des Projektes werden die relevanten Komponenten des SAP-Systems bestimmt, die an die FIT als erfahrenen Dienstleister übertragen werden sollen, um dadurch das Unternehmen zu entlasten.

■ Support-Level:

Die FIT bietet neben einem 1st-Level- und 2nd-Level-Anwendersupport auch einen 3rd-Level-Beratungssupport an. Damit liefert FIT genau den Support, der zum erfolgreichen Betrieb eines SAP-Systems benötigt wird.

Durch AMS können im Rahmen des Verbesserungsprozesses Optimierungspotenziale aufgedeckt und umgesetzt werden.

■ Preismodelle:

Die FIT SAP Application Management Services können mit verschiedenen Preismodellen, entsprechend den jeweiligen Anforderungen, variiert werden.

Gemeinsam mit den Experten der FIT werden diese Komponenten vereinbart und in sogenannten Service Level Agreements (SLA's) festgehalten. Diese stellen die Grundlage für die gesamte Partnerschaft dar und werden vom Service Level Manager der FIT als Leistungsbewertungskriterium verwendet.

Vorgehensweise bei Application Management Services

Störfälle und Service-Anfragen werden im zentralen Service Desk der Freudenberg IT als Tickets aufgenommen und dokumentiert – unabhängig davon, ob sie als Telefonat,

E-Mail oder online übermittelt wurden. Jede Anfrage wird durch eine Ticketnummer, einen Verantwortlichen, eine Kategorie und eine Problembeschreibung einschließlich einer Priorisierung definiert.

Durch die Klassifizierung der Anfragen in Kategorien schaffen wir eine strukturierte, transparente Datenbasis zur detaillierten Analyse von Kostenverursachern und zum Aufzeigen von weiteren Optimierungspotenzialen.

Unternehmen bekommen die Abrechnung auf Grundlage der abgeschlossenen Anfragen in ihrer individuellen Struktur monatlich zur Verfügung gestellt und können diese als Datei zur eigenen Analyse oder Verteilung verwenden.

Die durch das Unternehmen definierten Anwender haben Zugriff auf die Datenbank der Freudenberg IT, in der alle ticket-relevanten Informationen und Lösungsbeschreibungen abgelegt und dokumentiert sind. Dies schafft einen beidseitigen Know-how-Aufbau zur optimierten Abwicklung von wiederkehrenden Aufgaben. Das Unternehmen hat die Möglichkeit, eigene

Mitarbeiter, z. B. Key-User, in die vorhandene Supportstruktur einzubinden.

Mit über 30 Jahren Erfahrung in der Betreuung rund um SAP – und übergreifend auch in den Bereichen Beratung und Betrieb – deckt die FIT nicht nur die Standardabläufe der SAP-Anwendungen und der angrenzenden Systeme ab, sondern kann sich auch schnell in kundenspezifische Geschäftsprozesse eindenken, um die Systeme im Support zu betreuen.

Der Schlüssel zum Erfolg

FIT SAP Application Management Services bieten eine moderne Supportstruktur, die flexibel in kürzester Zeit auf neue Anforderungen reagieren kann und effiziente sowie wirtschaftliche Prozesse verfolgt. Durch die zentrale Bündelung des betriebswirtschaftlichen, prozesseigenen und technischen Wissens in einem global verfügbaren Wissenspool wird eine höhere Effizienz und ein vereinfachter Know-how-Transfer sichergestellt.

Die Hauptgründe für AMS mit FIT

- Freudenberg IT ist als erster Partner im Rahmen des SAP-Partner-Programms zum SAP Certified Provider of Application Management Services ernannt worden
- Über 30 Jahre SAP-Erfahrung
- Weltweit standardisiertes Service- und Lösungsspektrum
- ITIL-zertifizierte FIT Support-Berater (ITIL ermöglicht eine Priorisierung der Aufgaben und eine Reduktion des Aufwandes zur Problemlösung und Lösungsinstallation. Zudem sichert ITIL eine gleichbleibende Qualität und Transparenz der Serviceprozesse.)

Die Zielgruppe

Alle Unternehmen, die ein SAP-System im Einsatz haben oder eine Produktivsetzung eines SAP-Systems planen und durch Transparenz sowie Sicherheit ihre Prozesse optimieren wollen.

Highlights der FIT SAP Application Management Services

- Standardisierte Prozesse zur Serviceerbringung nach ITIL
- Transparenz und Qualitätssicherung der Serviceprozesse
- Priorisierung der Aufgaben mit einer damit verbundenen Reduktion des Aufwandes
- Entlastung bei Störfällen und Änderungsanfragen
- Flexible und moderne Supportstruktur
- Absicherung der Geschäftsprozesse und Vermeidung einer Abhängigkeit vom Dienstleister
- Leichtere und effektivere fachliche Steuerung der Serviceprozesse

THE RIGHT FIT FOR YOUR BUSINESS 

Freudenberg IT

Höhnerweg 2-4
69469 Weinheim
info@freudenberg-it.com

Fon: +49 (0)62 01 80 80 00
Fax: +49 (0)62 01 88 80 00
www.freudenberg-it.com

