

# Kontinuität und agile Unterstützung für Ihre SAP-Geschäftsprozesse und -Systeme

Bereitstellung von Fachwissen und Kompetenz über den gesamten SAP-Lebenszyklus – wo und wann Sie es brauchen.

Laut Gartner Report „Run-Grow-Transform (RGT) Model“ werden 65 % der IT-Kosten für den Betrieb der IT-Systeme aufgewendet.

Ihre SAP-Systeme sind der Motor des Unternehmens und müssen rund um die Uhr betriebsbereit sein. Die Herausforderung ist, zum richtigen Zeitpunkt den passenden Support für Ihre SAP-Lösungen zu bekommen.

## READY TO SUPPORT

Unsere Support-Abteilung „Ready to Support“ betreut die gesamte Palette Ihrer SAP-Produkte und unterstützt Sie bei der Weiterentwicklung und der Umsetzung Ihrer Geschäftsstrategie.

Unser Service unterstützt mit Fachwissen und Kompetenz: vom geplanten und gemanagten technischen Support über System- und Leistungsverbesserungen bis hin zu Notfalleinsätzen – und dies alles im Rahmen eines vereinbarten Budgets.

- **Durchgängige und priorisierte Betreuung** durch mehr als 60 engagierte Berater in ganz Europa.
- **Vor-Ort-Service und Remote-Support-Service** passend zu Ihren Geschäfts- und Budgetanforderungen.

- **Sprachliche und kulturelle Anforderungen** werden durch Kompetenzzentren in Deutschland, Belgien, Frankreich und den Niederlanden abgedeckt.
- **Ein Vertrag für alle Lokationen in Europa.**
- Über die **Ticketverwaltung im Solution Manager** stellen wir Ihnen die richtigen Ressourcen für Ihre Anfragen zur Verfügung
- **Flexibilität und Budgetkontrolle** durch Beschränkung der automatischen Aufwandsfreigabe auf 4 Stunden. Alles darüber hinaus, wird von Ihnen autorisiert.

## READY TO SUPPORT ZAHLEN UND FAKTEN



SAP Kompetenzpartner



aktives Qualitätsmanagement seit 2011



SAP Support für 900 Kunden



SAP EMEA Partner Excellence Award 2017



Platinum Partner und Mitglied von United VARs, der führenden Allianz von SAP-Lösungsanbietern für den Mittelstand

## UNSERE DIENSTLEISTUNGEN

### Methodik mit Mehrwert

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Geschäftsziele zu erreichen und stetig zu verbessern.

Unsere „Ready to Support“ Dienstleistungen fördern Ihre Kompetenzen, Ihre Methodik, Ihre Planung-Prozesse und die Steuerung Ihrer Ressourcen durch den Einsatz von ITIL-Prozessen.

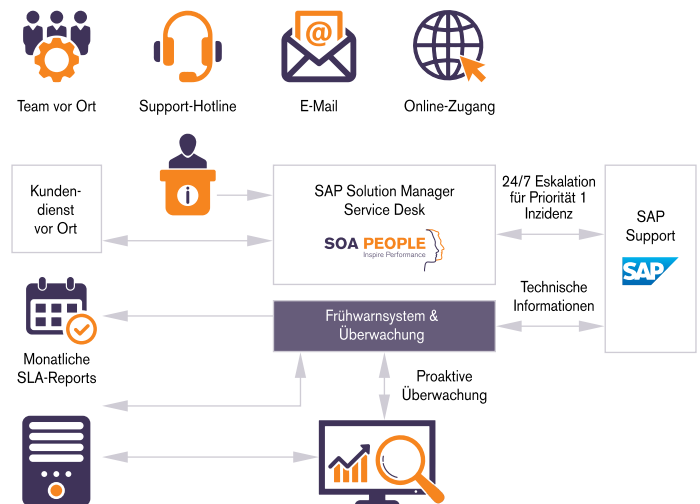
Der **SAP Solution Manager** ist eine hochmoderne Managementplattform, die es uns ermöglicht, unseren Kunden einen integrierten System- und Anwendersupport anzubieten. Wir haben damit einen zentralen (direkten) Zugang zu Ihrer Systemlandschaft, um den Support effektiver zu gestalten und

Probleme und Anfragen effizienter zu verwalten sowie umfassende Ursachenanalysen durchzuführen.

Gleichzeitig können wir mit dem SAP Solution Manager Änderungen an Ihrer SAP-Umgebung anhand festgelegter Genehmigungsprozesse einfach verwalten, steuern und zurück verfolgen.

Um Ihre Kosten zu gering wie möglich zu halten, ist die **Vermittlung von Fachwissen** ein wichtiger Teil unseres Supports. Wir arbeiten dabei mit einer Kombination aus praxisorientierten Schulungen und „Training-on-the-job“-Methoden, um unsere Erfahrungen nachhaltig weiterzugeben.

### Support-Infrastruktur



## WÄHLEN SIE IHR LEVEL DES SAP-SUPPORTS

### Endnutzer-Support

Der Endnutzer-Support wird auf zwei Ebenen durchgeführt: Helpdesk und Key-User. Der Helpdesk unterstützt grundlegende Funktionalitäten, die von den meisten Anwendern genutzt werden, während Key-User die spezialisierten Abteilungen und spezifische Funktionen und Prozesse innerhalb Ihrer Organisation betreuen.

Ein effizienter First-Level-Support erfüllt in der Regel 70 % der Fragen der End-Benutzer und ist für jedes Anwenderteam unverzichtbar. Nur spezielle Herausforderungen und Probleme werden bei Bedarf an kostenintensivere Berater eskaliert.

### Funktionaler Anwendersupport

Der funktionale Anwendersupport ist ein erweiterter Service für die Bearbeitung von Problemfällen sowie für das Management von Änderungsanfragen. Dieser Support wird in der Regel durch einen Mix aus Vorort- oder Remotezeiten erfüllt und ist abhängig von Ihrem Budget und Ihren Anforderungen.

Bei der Störungsbearbeitung ist unser erstes Ziel, die Auswirkungen auf Ihre Geschäftsprozesse so schnell wie möglich zu beseitigen. Obwohl wir nicht garantieren können, dass Ihre Probleme

immer sofort gelöst werden, werden wir immer versuchen den bestmöglichen Workaround für Ihre Situation zu finden

### Technischer Anwendersupport

Unser europäisches technisches Support-Team ist für die Fernüberwachung, technische Maßnahmen und den 24/7-Notfall-Einsatz zuständig. Das Team hat zahlreiche Auszeichnungen für unsere Kundenzufriedenheit gewonnen.

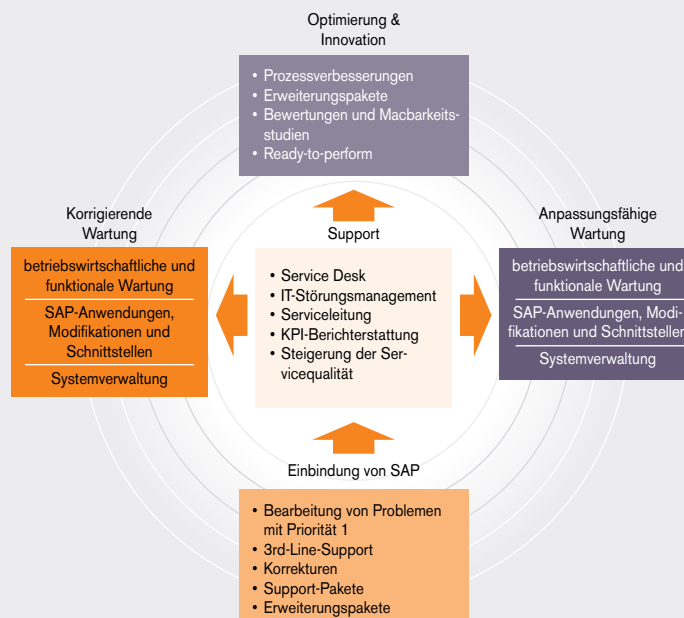
### Funktionales Anwendermanagement

Mit dem **SAP-Application-Management** halten Sie Ihr System auf dem Laufenden und sichern dessen Weiterentwicklung.

### Hosting-Supportleistungen

Der Hosting-Support bietet Ihnen eine Reihe von Vorteilen. Er kümmert sich um die Verfügbarkeit Ihrer Systeme, die Datensicherungen und eine Notfallwiederherstellung.

Gemeinsam mit unserem Hosting-Partner T-Systems bieten wir ein Managed-Multi-Cloud-Angebot mit einem ausgezeichneten Preis-Leistungs-Verhältnis. So haben Sie selbst die Wahl, wie Sie Ihre SAP-Lösungen betreiben möchten. Der Service bietet Ihnen die Flexibilität eines bequemen monatlichen Abonnements, so dass keine initiale Investition notwendig ist.



**KONTAKT:**  
marketing@soapeople.com  
www.soapeople.com

**BELGIEN**  
+32 2 389 45 00

**FRANKREICH**  
+ 33 1 41 45 63 00

**DEUTSCHLAND**  
+49 7243 / 6059-1-0

**LUXEMBURG**  
+35 2 26 31 72 00

**NIEDERLANDE**  
+31 30 609 58 00

**SCHWEIZ**  
+41 21 641 10 69

