



# SAP<sup>®</sup> SUPPORT

## CONSOLUT SAP<sup>®</sup> SUPPORT - EIN ZENTRALER ERFOLGSFAKTOR FÜR IHR SYSTEM

Unterschiedliche Phasen bestimmen den Lebenszyklus Ihrer SAP<sup>®</sup>-Systeme. So rückt nach der erfolgreichen Implementierung der umfassende Support Ihrer laufenden Systeme in den Fokus. Sowohl auf Anwendungs- als auch auf Basisebene muss sichergestellt sein, dass Ihre Geschäftsprozesse stets durch SAP<sup>®</sup> abgebildet sind und für auftretende Probleme in angemessener Zeit Lösungen gefunden werden.

Wie auch immer Ihre Anforderungen an den Support Ihrer SAP<sup>®</sup>-Systeme sind, wir finden die passende Lösung.

### SUPPORT IN DEN FOLGENDEN BEREICHEN:

Wir bieten Ihnen individuellen Support in den folgenden Bereichen:

- ▶ ERP Logistics & Financials
- ▶ BI
- ▶ Berechtigungen
- ▶ Basis

## INDIVIDUELLER SUPPORT

Unser Support ist so individuell wie Ihre Anforderungen. Passgenau unterstützen wir Sie an den Stellen, die Sie selbst nicht oder nicht effizient leisten können oder wollen. Flexibel und schnell stellen wir Ihnen deshalb unsere Supportressourcen zur Verfügung.

Unterschiedliche Anforderungen benötigen unterschiedliche Reaktionszeiten:

- ▶ On-call – flexibler Support ohne Vertragsbindung
- ▶ Service Level Agreement (SLA) – mit vertraglich zugesicherten Reaktionszeiten
- ▶ On-site – Support bei Ihnen vor Ort

Entsprechend Ihrer internen Organisation unterstützen wir Sie mit der passenden Lösung im:

- ▶ Endanwendersupport
- ▶ 2nd Level Support
- ▶ 3rd Level Support
- ▶ Proaktiver Support



# PRODUCT SHEET CONSOLUT SAP® SUPPORT

## BEREICHE UND LEISTUNGEN

---

### SAP® ERP Logistics & Financials

- ▶ Support der Endanwender
- ▶ Monitoring von Schnittstellen
- ▶ Incident Management
- ▶ Customizing
  - ▶ Stammdaten
  - ▶ Prozessanpassungen
- ▶ Kundenspezifische Anpassungen

### SAP® BI

- ▶ Support der Endanwender
- ▶ Incident Management
- ▶ Überwachung der Ladeprozesse
- ▶ Anpassung von Berichten

### SAP® Berechtigungen

- ▶ Support im laufenden Betrieb
  - ▶ Erweiterung des Rollenkonzepts
  - ▶ Anpassungen an bestehenden Rollen
- ▶ Incident Management
  - ▶ Analyse von Berechtigungsproblemen
  - ▶ Lösung von Berechtigungsproblemen
- ▶ Benutzerpflege
- ▶ Unterstützung und Anpassungen nach Releasewechsel

### SAP® Basis

- ▶ Proaktives Monitoring
- ▶ Wartung und Systempflege
- ▶ Incident Management
- ▶ Systemoptimierung
- ▶ Administrative Leistungen

## REAKTIONSZEITEN

---

### Support On-Demand

Das consolut Supportteam steht Ihnen auf Anfrage zur Verfügung und löst Ihr Anliegen zeitnah – ohne fixe Kosten für Sie.

### Support mit SLA

Das auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Service Level Agreement sichert Ihnen unsere Hilfe kontinuierlich und mit garantierten Reaktionszeiten zu. Prio 1 Anfragen können wir Ihnen innerhalb einer halben Stunde beantworten.

### Support On-Site

Wir bieten Ihnen unsere Unterstützung und unser Know-how auch gerne vor Ort an. Gemeinsam finden wir die passende Lösung für Ihre Aufgabe.

Ob einmalige Hilfe oder kontinuierliche Unterstützung, wir bieten die maßgeschneiderte Lösung für Ihre spezifischen Anforderungen.

## SUPPORT LEVEL

---

### 1st Level Support (Endanwendersupport)

Vertrauen Sie uns den Support Ihrer Endanwender an, wir kümmern uns um alle Anfragen. So können sich Ihre internen Ressourcen auf das Tagesgeschäft und die Projektarbeit konzentrieren.

### 2nd Level Support

Als 2nd Level Support stehen wir Ihren Mitarbeitern mit Rat und Tat zur Seite und lösen komplexere Aufgaben. Von Prozessfragen bis zu Customizinganpassungen übernehmen wir alles, was über den Endanwendersupport hinaus geht.

### 3rd Level Support

Nutzen Sie die Vorteile eines Beratungshauses, um Expertenwissen genau dann abzufragen, wenn es gebraucht wird: mit unserem 3rd Level Support haben Sie Zugriff auf unsere Experten, um jedes Problem kompetent zu lösen.

### Proaktiver Support

Im Bereich der Basis stellen wir mit unserem proaktiven Systemmonitoring die Systemverfügbarkeit sicher und informieren Sie z.B. rechtzeitig über Job- und Verbuchungsabbrüche um diese schnellstmöglich mit Ihnen zu korrigieren.

Unser System Check Tool sowie eine automatische Prüfung kritischer Berechtigungskombinationen im Rahmen des Rollentransports unterstützt Sie dabei, Berechtigungsprobleme im Vorhinein auszuschließen.

Im Anwendungsbereich reduzieren und vermeiden wir Fehler durch unsere Schnittstellen- und Prozessüberwachung. Wir stellen sicher, dass gesetzliche Änderungen rechtzeitig im System verfügbar sind.

# PRODUCT SHEET CONSOLUT SAP® SUPPORT

## SUPPORTKONZEPTE

Durch unsere langjährige Erfahrung im Bereich Support wissen wir, dass sich bestimmte Supportkonzepte immer wieder durchsetzen. Diese Lösungen haben sich unabhängig von der Strategie, der Anzahl der Ressourcen oder des Applikation-Know-Hows bewährt. Die folgende Grafik gibt Ihnen einen Überblick über kundenerprobte Konzepte und die dahinter festgelegten Verantwortlichkeiten. Basierend auf unserer Erfahrung, beraten wir Sie gerne und definieren gemeinsam mit Ihnen das passende Konzept. Unsere Managed Services bieten Ihnen das Rundum-Sorglos-Paket, mit dem Sie vom Endanwendersupport (1st Level) bis hin zur proaktiven System- und Prozessüberwachung unseren vollen Service bekommen. Kurz gesagt: wir übernehmen die Verantwortung für Ihre Anwendung. Wenn Sie einen Teil des Supports intern durch Business Key User und/oder Ihre internen IT Mitarbeiter abdecken möchten, unterstützen wir Sie gerne als 2nd und 3rd oder auch nur als 3rd Level Support.

Bereich	Support Level	3rd Level Support			2nd und 3rd Level Support			Managed Services		
		Business	IT	consolut	Business	IT	consolut	Business	IT	consolut
Basis	First									
	Second									
	Third									
	Proaktiv									
Berechtigungen	First									
	Second									
	Third									
	Proaktiv									
Anwendung	First									
	Second									
	Third									
	Proaktiv									

Unsere Support Bereiche können selbstverständlich flexibel mit unterschiedlichen Support Levels kombiniert werden. Es ist beispielsweise möglich im Bereich Basis den Endanwendersupport in Anspruch zu nehmen und im Applikationsbereich den 2nd Level Support.

# PRODUCT SHEET CONSOLUT SAP® SUPPORT

## DIE BANDBREITE UNSERER LEISTUNGEN

### 24 x 7 Support

Unsere Supportteams in Deutschland, der Schweiz und den USA stehen bei Bedarf täglich rund um die Uhr zur Verfügung, um Ihre Incidents zu bearbeiten und zu lösen.

### Urlaubsvertretung

Sobald Mitarbeiter in Urlaub gehen, müssen diese Zeiten durch Vertretungsregelungen abgedeckt werden. Problematisch wird dies bei Know-how-Trägern. Um diese Lücken zu schließen, steht Ihnen unser Supportteam gerne für eine definierte Zeit vollumfänglich zur Verfügung.

### Systemanpassungen

Auch kleinere Systemanpassungen sind im Rahmen unseres Supports ebenfalls abgedeckt, um den bürokratischen Aufwand für Change Requests im Rahmen zu halten.

### Continuos Improvement

Im Laufe der Zeit geht z.B. durch die Fluktuation von Mitarbeitern Anwendungs- und Prozess-Know-how verloren, dies führt zu einem erhöhten Supportbedarf. Selbst bei gleichbleibendem Know-how gibt es immer wieder neue Funktionalitäten, die die Prozesse im Unternehmen verbessern können. Im Rahmen unserer Supportleistungen halten wir daher Augen und Ohren offen, um Schwachstellen zu identifizieren und Optimierungsvorschläge zu machen. Darüber hinaus analysieren wir Ihre Probleme, werten die Ergebnisse aus und geben auf dieser Basis Empfehlungen zur System-Optimierung. Dies kann in Form regelmäßiger Reports oder Meetings einfließen und umgesetzt werden.

## TEAM

### Projekterfahrung

Unsere internationalen Support Team Mitarbeiter haben Ihre langjährige Erfahrung als Berater in Kundenprojekten gesammelt. Sie widmen sich nun mit diesem breiten Spektrum an Wissen dediziert dem Support unserer Kunden.

### Mehrsprachigkeit

Unsere Supportteams sprechen grundsätzlich Deutsch und Englisch. Mit den über 10 verschiedenen Nationalitäten unserer Mitarbeiter in Deutschland, der Schweiz und den USA sind wir darüber hinaus aber auch sprachlich in der Lage auf individuelle Wünsche einzugehen.

### Customer Competence Center

Durch unsere langjährige Erfahrung im Bereich Support unterstützen wir Sie auch gerne beim Aufbau Ihrer internen Supportorganisation. Wir erarbeiten gemeinsam mit Ihnen ein Konzept, um den effizienten Support Ihrer SAP® Systeme zu gewährleisten und ein Customer Competence Center aufzubauen.

### Kommunikationskanäle

Effizienter Support bedeutet für uns, Ihnen auf verschiedene Arten zur Verfügung zu stehen. Je nach Wunsch arbeiten wir mit Ihnen remote über Lync, Skype for Business, WebEx, Teamviewer, Videokonferenz oder Telefon zusammen. Unabhängig vom Kommunikationsmedium steht die Lösung Ihres Problems für uns im Vordergrund.

### Ticketsystem

Um Supportanfragen effizient zu bearbeiten, nutzen wir das Ticketsystem OTRS. Unseren Kunden steht hierfür ein eigener Zugang zur Verfügung, in dem der aktuelle Status der eigenen Tickets jederzeit eingesehen werden kann.

### Fachwissen

Über den Support haben Sie Zugriff auf unser gesamtes Fachwissen im Bereich Betriebswirtschaft und SAP®. Dies umfasst sowohl kundenindividuelle Programmierung als auch fachliches und technisches Customizing. Durch die gute interne Zusammenarbeit unserer Mitarbeiter lösen wir modulübergreifend jedes Problem.

**MEHR INFOS?** Besuchen Sie uns unter [www.consolut.com](http://www.consolut.com) oder schreiben Sie uns an [info@consolut.com](mailto:info@consolut.com)

#### Schweiz

Schaffhausen  
Tel.: +41 52 533 8331

#### Deutschland

Mannheim, Düsseldorf, München  
Tel.: +49 621 3383 30

#### USA

Boston  
Tel.: +1 617 545 5860

**consolut**

solutions + value