

Application Management Services

Fact Sheet



Ohne regelmäßig optimierte Unternehmenssoftware entstehen keine optimalen Prozesse. Deshalb übergeben viele Unternehmen den Betrieb und die Wartung einer eingeführten Software bereits direkt nach dem Go-Live an Spezialisten für Application Management Services (AMS).

Ein gewöhnlicher externer Software-Support greift häufig zu kurz. Denn dieser arbeitet nur die offensichtlichsten und unmittelbaren Probleme ab. Ein guter AMS leistet mehr als Wartung.

Die Spezialisten von den AMS leisten viel: neueste Technologien und Releases anwenden, alle relevanten Funktionen

der Lösung nutzbar halten und die Unternehmenslösungen stetig weiterentwickeln.

Idealerweise lassen sich durch das Outsourcing nicht nur Kosten sparen, sondern auch Kontinuität, Flexibilität und Sicherheit gewinnen. Die eigenen IT-Mitarbeiter konzentrieren sich derweil auf ihre Kernkompetenzen.

Somit entwickelt sich ein externer AMS für viele IT-Abteilungen zum kritischen Erfolgsfaktor. Doch welche Bausteine von Supportleistungen sollte man outsourcen und wie sieht ein Application Management Service im konkreten Fall aus? Antworten finden Sie in diesem Factsheet.

„Wir sind täglich für unsere Kunden da und halten deren Applikationen am Laufen. So werden die Investitionen in deren Systeme gesichert und die ständige Weiterentwicklung nimmt alle Anwender und deren Bedürfnisse mit - so bleibt das System lebendig und passt immer zu den Unternehmensprozessen.“

Carola Henze, Solution Principal AMS, Sybit GmbH

Was bringt der Anwendersupport?

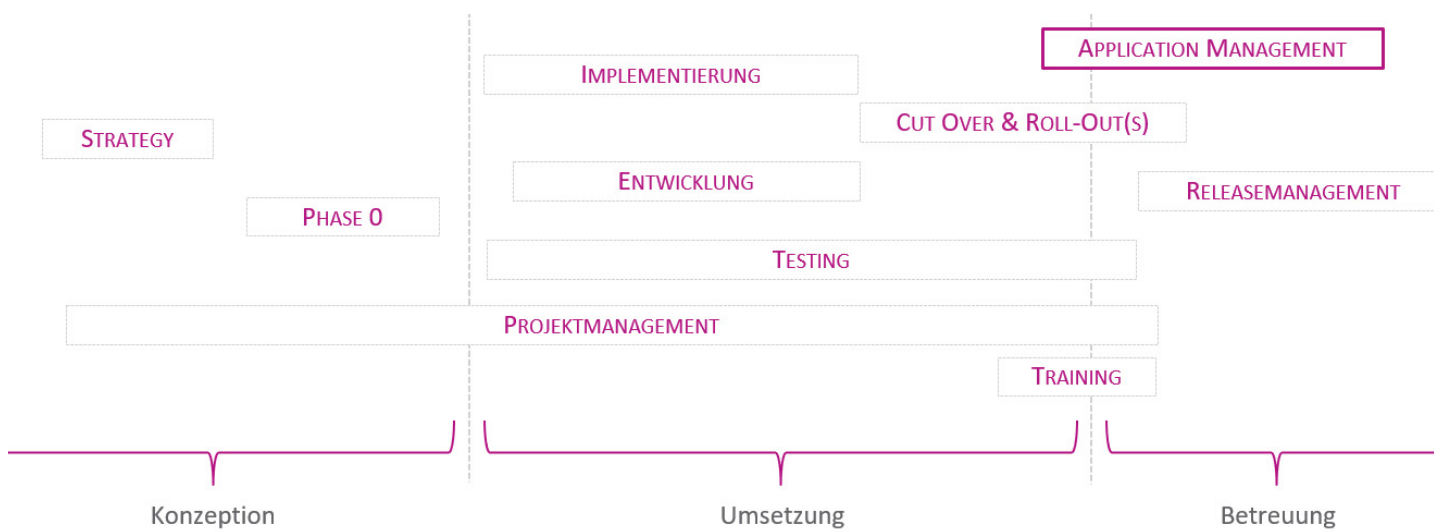
Ziele

- Ausfallraten minimieren
- IT entlasten
- Kontinuierliche Optimierung

Nutzen

- Steigerung der Anwenderzufriedenheit
- Kostenreduktion
- Verlässlichkeit durch SLAs

Wo beginnt AMS? Wo setzt es an?



Welche SAP-Lösungen betreut AMS?



SAP Sales Cloud
SAP Service Cloud
SAP FSM



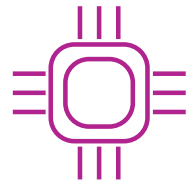
SAP CRM (onPremise)



SAP Commerce Cloud



SAP Marketing Cloud



SAP Cloud Platform

Applikation Management Services Sybit

Welche Arten von Support gibt es?

1st Level – Endanwender

- Zentrale Meldestelle
- Sammelt alle Supportanfragen aus unterschiedlichen Quellen
- Analysiert die Anfragen und unternimmt die notwendigen Schritte zur Lösung der Anfrage

2nd Level – Key-User

- Softwarepflege
- Konfiguration
- Fehleranalyse
- Fehlerbehebung

3rd Level – IT

- Konzeption / Lösung von übergreifenden Anforderungen
- Weiterentwicklung bestehender Szenarien
- Nachstellen und Beseitigung von Störungen
- Eskalationen im Produktivbetrieb

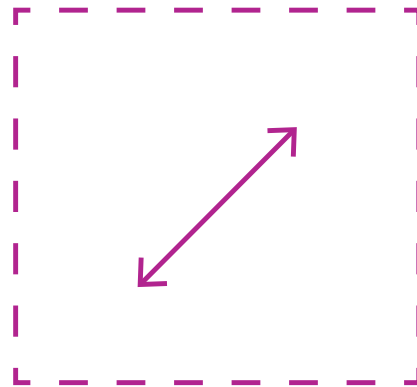
Nach Ihren Wünschen konzipiert - so individuell wie Ihr Projekt



Smart-Version

Support auf Anfrage und auf Basis definierter Rahmenbedingungen

VS.



Custom-Version

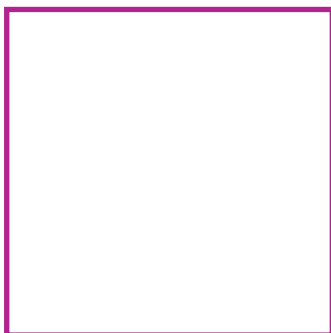
Support auf Basis von Service Level Agreements (individuell & dynamisch)

Smart Version

Application Management Services in der Smart Version bedeutet für Sie einen standardisierten Support mit fixen Kosten - in Form einer monatlichen Pauschale.

Dieses Paket bietet sich optimal an, um mit dem IT-Outsourcing zu beginnen. Das Team von AMS unterstützt Sie in einem kleineren Umfang bei Kapazitätsengpässen oder

bestimmten Themen - agiert quasi als Ihre helfende Hand im Hintergrund. Bei diesem Paket gibt es keine SLA's (Service Level Agreements), sondern die Aufträge werden im Rahmen vom 3rd Level Support Tickets an das Sybit AMS-Team übermittelt und im Rahmen eines definierten Stundenkontingents bearbeitet.



Smart Version

Vorteile

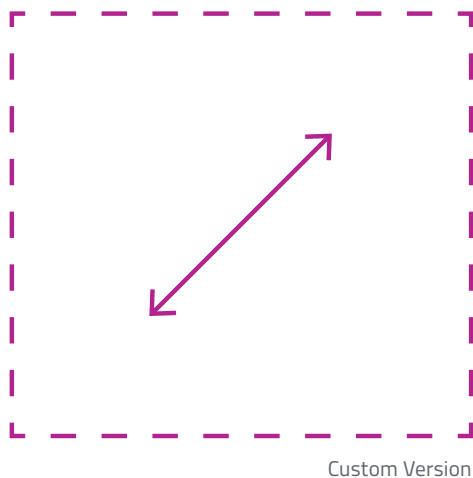
- klare Kosten mit einer monatlichen Pauschale bietet Ihnen Planungssicherheit
- keine definierten SLA's sondern Aufträge werden in Form von 3rd-Level-Support-Tickets erstellt
- Sie machen das Meiste selbst und behalten die Oberhand über den IT-Support. Das Sybit AMS-Team unterstützt Sie bei Kapazitätsengpässen und ist die helfende Hand im Hintergrund

Custom-Version

Die Custom-Version von Application Management Services ermöglicht Ihnen ein Support, der individuell auf Sie zugeschnitten ist.

Dieses Paket ist auf Ihre Bedürfnisse angepasst und skalierbar. Sie definieren gemeinsam mit dem Sybit AMS-Team SLA's (Service Level Agreements) und legen fest in welchem Umfang IT-Outsourcing stattfindet. Vorallem in koplexen

Projekten mit vielen Schnittstellen behält das AMS-Team von Sybit den Überblick und koordiniert alle Anfragen. Ihre Systeme werden dadurch kontinuierlich weiterentwickelt und sind immer aktuell. Sie haben einen festen Ansprechpartner bei Sybit, der alle Themen koordiniert und Ihr IT-Team entlastet. Vorallem bei Blocker oder Geschäftskritischen Themen kann eine sofortige Bearbeitung gewährleistet werden.



Vorteile

- auf Ihr Unternehmen und Ihre Bedürfnisse zugeschnitten
- definierte SLA's mit der Möglichkeit von 1st bis 3rd-Level Ticketing
- Sie haben einen festen Ansprechpartner (Servicemanager), der für alle Anfragen zur Verfügung steht und die Umsetzung koordiniert
- unterstützt und passt sich Ihrer Outsourcing-Strategie an
- passend für komplexe Projekte mit vielen Schnittstellen
- schnelle und festgelegte Reaktionszeiten, v.a. bei Blocker ist schnelle Abhilfe garantiert

Fazit

AMS von Sybit gibt es in der Smart Version oder der Custom Version - es findet sich also immer das passende IT-Outsourcing-Modell für Ihr Unternehmen.

Mit der Unterstützung von Application Management Services erhalten Sie mehr als nur IT-Support sondern vielmehr ist es eine Investitionen in Ihre Systeme. So bleiben alle Anwendungen aktuell und können durch stetige Weiterentwicklung deren Beitrag zur Wertschöpfung kontinuierlich steigern.

AMS unterstützt Sie, wenn Ihre IT Kapazitätsengpässe hat, Know-How verloren gegangen ist oder die IT strategisch neu aufgestellt wird.

Sie wissen nicht genau welches Modell für Sie passend ist? Bereits in der Projektphase findet eine genaue Analyse statt und in Abstimmung mit Ihren internen Kapazitäten, Know-How und Budget wird definiert in welcher Form Sybit AMS passend ist.



Sybit

Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platin Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt

Sybit über 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

Haben Sie noch Fragen? Mein Team und ich sind für Sie da!



Carola Henze
Solution Principal AMS
+49 7732 9508-212
ams@sybit.de

Sybit GmbH
St.-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell
www.sybit.de

Sie sind an unseren Dienstleistungen im Bereich "Application Management Services" interessiert, wünschen ein individuelles Angebot oder einen persönlichen Termin? Wir sind gerne für Sie da und freuen uns auf Sie! Nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf.

