UNIORG

SAP ANWENDUNGS-UNTERSTÜTZUNG

Damit Sie sich stets auf
Ihre SAP Anwendungen
verlassen können

SAP ANWENDUNGSUNTERSTÜTZUNG

Freiraum für Ihre IT-Abteilung

DAMIT SIE SICH STETS AUF IHRE SAP ANWENDUNGEN VERLASSEN KÖNNEN

Die digitale Transformation Ihres Unternehmens hat begonnen. Kein schnelles Projekt, bei dem ganz nebenbei Software implementiert oder ein paar IoT-Sensoren installiert werden, sondern ein Vorhaben, das nur systematisch und mit sehr viel Engagement erfolgreich abgeschlossen werden kann. Zu solchen Transformations-Projekten zählt bei vielen Unternehmen zum Beispiel der anstehende Wechsel auf SAP S/4HANA.

UNIORG verschafft Ihnen Freiraum

Damit Sie den erforderlichen Freiraum für die Gestaltung der Zukunft Ihres Unternehmens haben, unterstützen wir Sie mit einer Vielzahl von SAP-bezogenen Supportleistungen und stellen so den Produktivbetrieb Ihrer bestehenden SAP Systeme (z.B. SAP ECC 6.0) auf einem hohen Niveau sicher. Wir kümmern uns um den Betrieb und die Wartung und passen die Anwendungen bei Bedarf an die sich wandelnden Rahmenbedingungen an.

Insbesondere mit Hilfe unserer SAP Anwendungsunterstützung ergeben sich für Sie mehrere Vorteile:

- Sie entlasten Ihre IT-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter von Routineaufgaben und ermöglichen ihnen so, sich auf die zukünftigen Digitalisierungsprojekte zu fokussieren
- Sie begegnen dem demografischen Wandel und dem sich zuspitzenden „War for Talents“
- Sie müssen nicht länger Know-how für ältere Technologien vorhalten
- Sie reduzieren die Gesamtkosten

Qualität: Support durch erfahrene Consultants

Unser Support Team setzt sich aus erfahrenen und zertifizierten Beraterinnen und Beratern zusammen. Sie alle haben bereits etliche Einführungs- und Weiterentwicklungsprojekte im SAP Umfeld erfolgreich abgeschlossen, kennen die Anwendungen von SAP bis ins kleinste Detail und wissen um die typischen Tücken der Technologie. Aus der Zusammenarbeit mit vielen Menschen in zahlreichen Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen sind die Mitglieder unseres Support Teams außerdem bestens damit vertraut, vor welchen Herausforderungen die User aus den Fachbereichen üblicherweise stehen – und können so kompetent und empathisch helfen.

Dafür stehen wir mit unserer SAP Anwendungsunterstützung

- 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Unterstützung durch erfahrene und hochqualifizierte Beraterinnen und Berater mit langjähriger Berufserfahrung
- Flexible und effiziente Prozesse nach klaren Vorgaben und innerhalb einer zertifizierten Support-Organisation
- Zentrale Erfassung und transparentes Tracking der Supportmeldungen
- Skalierbare Leistungen und maßgeschneiderte Leistungsvereinbarungen ohne Laufzeitbindung
- Abrechnung des Supportaufwands auf Basis von Staffelpreisen und Incentivierungen
- Berücksichtigung kundenindividueller Vorgaben und Entwicklungsrichtlinien
- Systematisches Monitoring der Leistungsqualität
- Permanenter Zugriff auf den Backbone von UNIORG

In erster Linie zeichnet sich eine gute SAP Anwendungsunterstützung dadurch aus, dass sie kaum auffällt: Incidents werden rasch beseitigt und Requests effizient umgesetzt, Entwicklungen werden zuverlässig programmiert bzw. optimiert und eventuell läuft im Hintergrund ein Schnittstellenmonitoring. An diesem Anspruch lassen auch wir uns messen.

SAP ANWENDUNGSUNTERSTÜTZUNG

Freiraum für Ihre IT-Abteilung

Leistungen: Fünf Bausteine der SAP Anwendungsunterstützung

Die SAP Anwendungsunterstützung ist Teil unserer Supportleistungen für SAP und IT, zu denen beispielsweise auch das CPI-Integrationsmonitoring sowie Wartungs- und Betriebsservices gehören. Somit haben unsere Kunden immer die Möglichkeit, eine exakt an Ihren individuellen Bedarf angepasste Unterstützung ihrer IT-Abteilung zusammenzustellen. Das gilt sowohl für den Umfang als auch für die zeitliche Dauer der Unterstützung.

Im Rahmen unserer SAP Anwendungsunterstützung bieten wir fünf Leistungsbausteine an, die Sie nach Ihren Anforderungen miteinander kombinieren können.

1.
Entgegennahme und Bearbeitung von Incidents und Durchführung von Change Requests mit geringem Umfang

2.
Durchführung von Projekten mit geringem Umfang und ohne Managementbeteiligung des Kunden

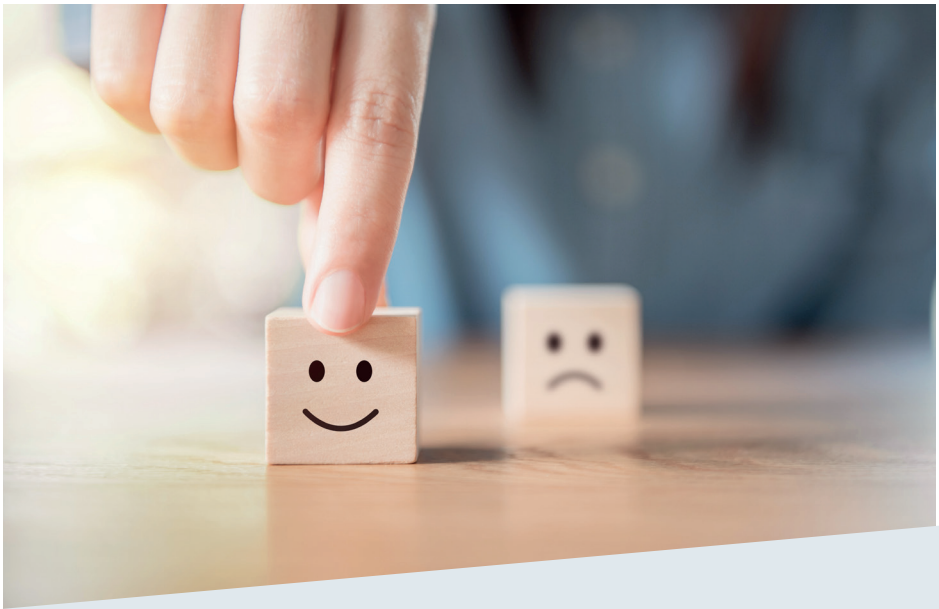
3.
Erstellung, Optimierung und Erweiterung von Eigenentwicklungen auf SAP-Basis

4.
Analyse und Beurteilung vorhandener Eigenentwicklungen

5.
Dokumentation vorhandener Eigenentwicklungen

„Im Anwendungssupport für unser SAP ECC und die SAP Sales Cloud vertrauen wir UNIORG seit mehr als 10 Jahren. Da wir unsere Bedarfe täglich neu definieren, profitieren wir hier von der großen Flexibilität und Kostentransparenz, die UNIORG für uns schafft.“

Stefan Hillesheim
Teamleiter SAP, HASCO Hasenclever GmbH + Co KG



Kommunikation: Direkter Kontakt für schnelle Hilfe

Gerade wenn einmal etwas nicht funktioniert, wie es soll, kommt es für die Anwender aus den Fachbereichen und die eigene Supportorganisation auf eine reibungslose Kommunikation an.

Daher nimmt ein Support Dispatcher aus unserem Support Team Ihre Supportmeldungen als Ticket über unser Portal, via E-Mail, Telefon oder direkt aus der betroffenen SAP Anwendung entgegen – je nachdem, was für Sie in der akuten Situation am besten und am einfachsten ist.

Der Support Dispatcher prüft, klassifiziert und priorisiert die Meldung. In einigen Fällen kann schon im Austausch mit ihm eine Lösung gefunden werden. Wenn das nicht möglich ist, wird die Meldung an einen Support Consultant mit der jeweils erforderlichen Expertise weitergeleitet.

Unter Umständen involvieren wir auch noch einen Consultant aus dem Support von SAP. Sie erhalten in jedem Fall über den gewünschten Kanal ein Feedback von dem für Sie verantwortlichen Support Dispatcher. Er teilt Ihnen unseren Lösungsvorschlag und wenn gewünscht eine Aufwandsschätzung mit. Anschließend werden alle weiteren Schritte besprochen. Erst wenn Sie den Vorschlag angenommen haben, machen wir uns an die Umsetzung.

Eingang Supportmeldung

Support Dispatcher prüft, klassifiziert, priorisiert

- Übergabe an UNIORG Support Consultant
- Prüfung und ggf. Aufwandsschätzung
- Rückfrage an den Kunden und/oder Übergabe an SAP
- Beauftragung

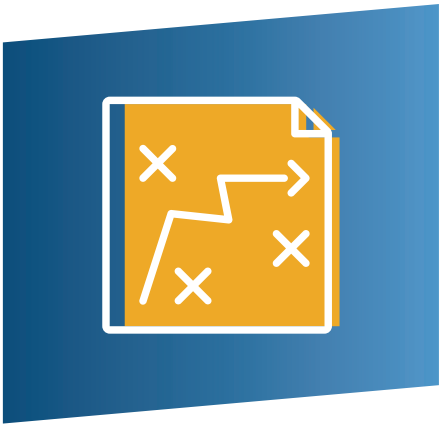
Support Consultant liefert Lösung

Kunde quittiert ...

SAP ANWENDUNGSUNTERSTÜTZUNG

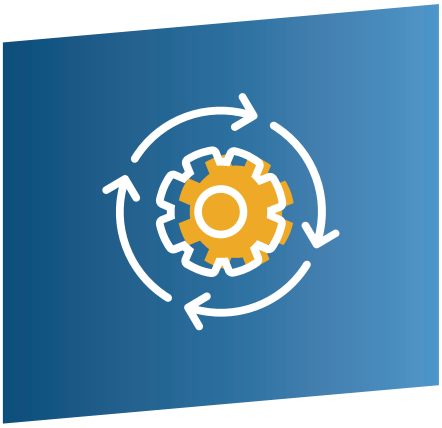
Freiraum für Ihre IT-Abteilung

NEXT STEPS: 3 PHASEN DER SAP ANWENDUNGSUNTERSTÜTZUNG



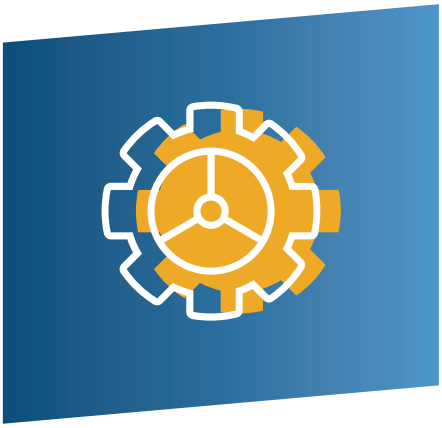
Angebotsphase

- Kennenlernen
  (vor allem dann, wenn noch keine Zusammenarbeit stattgefunden hat)
- Definition des Gegenstands der SAP Anwendungsunterstützung
  - Einbezogene Systeme von SAP bzw. UNIORG oder 3rd Party-Lösungen
  - Eigenentwicklungen in Ihrem SAP System
  - Schnittstellen
  - Prozesse (Identifizierung auf Basis der UNIORG Business Process Master List)
- Definition der Randbedingungen
  und Formulierung des Service Level Agreements
  - Schwellwerte für Aufwandsschätzung
  - kaufmännische Randbedingungen
  - Incentivierung



Transitionsphase

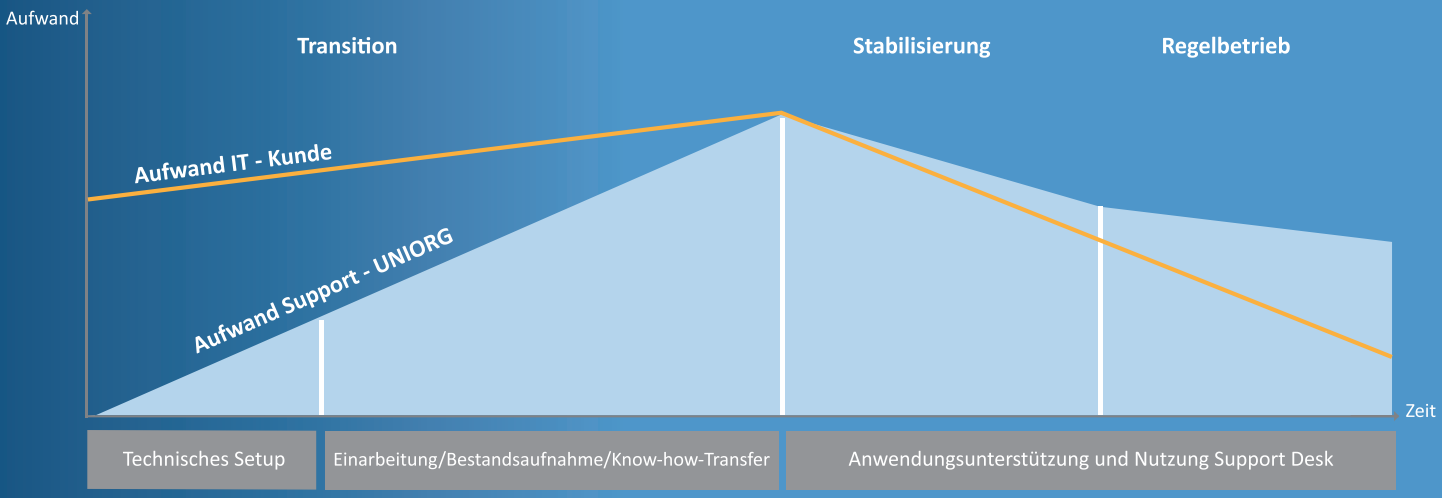
- Technisches Setup
- Zusammenstellung des Support Teams
- Bearbeitung erster Aufgaben/Tickets



Stabilisierung und Regelbetrieb

- Regelmäßige Statusmeetings
- Feedback durch Fachabteilungen/IT
- Feedback durch Support
- Report über Entwicklung des Aufwands
- Report über Incidents und Verbesserungen

Realisierung und Aufwand: Im Zeitverlauf nimmt Ihr interner Aufwand deutlich ab und Sie haben mehr Freiraum für aktuelle Aufgaben und anstehende Herausforderungen.



Fazit

Keine Frage – die Unterstützung als zentrale Aufgabe einer IT-Abteilung in fremde Hände zu geben, ist kein kleiner Schritt. Und auch wenn rational alles für einen externen Partner spricht, muss es auch emotional passen. Deshalb ist es uns wichtig, dass Sie uns und unser Angebot kennenlernen. Das gibt Ihnen und uns die Sicherheit, die für eine vertrauensvolle und fruchtbare Zusammenarbeit absolut erforderlich ist.

Für das tägliche Business bieten wir Ihnen mit der SAP Anwendungsunterstützung von UNIORG flexible und pragmatische Hilfe – und das zu attraktiven Konditionen. Den Anteil der Eigenverantwortung und der externen Unterstützung durch unsere Support Consultants bestimmen Sie selbst. Und darüber hinaus haben Sie selbstverständlich die Möglichkeit, alle weiteren Beratungsleistungen eines modernen und zukunftsorientierten SAP Beratungshauses in Anspruch zu nehmen.

Verschaffen Sie Ihrer IT den nötigen Freiraum für die Gestaltung dieser Zukunft. Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns eine Nachricht. Gerne stellen wir Ihnen unsere Leistungen und unser Qualitätsversprechen im Rahmen eines unverbindlichen Präsentationstermins vor.

Ihre persönliche Ansprechpartnerin:

Rebecca Schmidt
Sales UNIORG Group

E-Mail: r.schmidt@uniorg.de
Telefon: +49 231 9497-253

UNIORG

Warum UNIORG:

Seit mehr als 45 Jahren unterstützen wir unsere Kunden bei der Lösung bzw. Realisierung aller Anforderungen, die bei Konzeption, Aufbau, Modernisierung und Betrieb von SAP-Systemen anfallen.

Als langjähriger Partner der SAP SE bieten wir Ihnen viel Erfahrung und noch mehr Sicherheit. Das Bestmögliche für Sie und Ihr Unternehmen erreichen - dafür setzen sich die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter der UNIORG Gruppe persönlich ein.

Wir unterhalten Büros in:

Dortmund HQ (DE)
Pittsburgh (USA)
Košice (SVK)
Bremen
Chemnitz
Walldorf

©2020 UNIORG

SAP Gold Partner

SAP® Certified
Partner Center of Expertise

UNIORG Gruppe
Lissaboner Allee 6–8
44269 Dortmund

www.uniorg.de
Telefon: +49 231 9497-0
E-Mail: info@uniorg.de