



SERVICES

SAP® Applikations- & Anwender- Support



SUPPORT

Historisch gewachsene IT-Systemlandschaften stellen unternehmensinterne IT- Abteilungen immer wieder vor Herausforderungen, seien es Prozessoptimierungen oder -anpassungen, Realisationen von Schnittstellen, unerwünschte Störungen oder Anwendungsprobleme. Mit uns haben Sie einen kompetenten Partner an Ihrer Seite, der Sie über den gesamten Lebenszyklus Ihrer Applikationen zu diesen Aufgaben begleitet und Sie erfolgreich bei der Umsetzung Ihrer strategischen Unternehmensziele unterstützt.

Unsere Kernkompetenzen

Das BOREALES Support-Team besitzt neben qualifizierten Kenntnissen in der Informations- und Kommunikationstechnologie auch langjährige IT-Consulting Erfahrungen in den Geschäftsbereichen Real Estate und Financials. Mit dieser Qualifikation aus IT-Know-how und branchenspezifischem Wissen, profitieren Sie nicht nur von einer erfolgreichen Umsetzung Ihres Anwender- und Anwendungsbedarfs, sondern auch von einer kontinuierlichen Optimierung Ihrer laufenden Geschäftsprozesse.

Unsere Leistungen

BOREALES unterstützt Sie in Administration, Management und präventiver Wartung Ihrer Anwendungen. Damit besitzen Sie die Möglichkeit, Ihren personellen Spielraum beizubehalten und sich auf Ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren. Unsere Leistungen folgen dem primären Ziel, die Effizienz und Qualität Ihrer SAP® Applikationen zu steigern und im gleichen Zuge Ihre IT-Kosten zu reduzieren. Zu unserer Verantwortung zählen wir neben einem störungsfreien Betrieb, die kontinuierliche Weiterentwicklung, Anpassung und Optimierung Ihrer SAP-Anwendungslandschaft. Zudem monitoren wir kontinuierlich Ihre Supportanfragen, um etwaigen Schulungsbedarf zu erkennen und Erweiterungserfordernisse offen zu legen. Bei Störungen übernimmt BOREALES den gesamten organisatorischen und technischen Supportprozess.

Applikations- und Anwender-Support *Single Point of Contact*



Der Service Desk ist die erste Anlaufstation unserer Kunden und somit die erste Kontaktstelle zum Support. Als Single Point of Contact steht er Ihnen für die unterschiedlichsten Problemmeldungen und Service Requests direkt aus Ihrem SAP-System, per E-Mail oder Telefon zur Verfügung. Jede Serviceanfrage wird im SAP-Service Desk erfasst und strukturiert, bewertet, koordiniert und bearbeitet.

1st Level Support

Das Ziel unseres 1st Level Supports ist es, den reibungslosen Betrieb Ihrer Applikationslandschaft zu gewährleisten. Tritt dennoch ein Fehler auf und ist dieser durch den 1st Level Support in der vereinbarten Zeit (siehe SLAs) nicht zu beheben, wird eine Eskalation angestoßen.

2nd & 3rd Level Support

Unser 2nd Level Support Team ist verantwortlich für die Analyse und Lösung der vom 1st Level Support zugewiesenen Meldungen. Fachliche Fragen werden dabei an die jeweiligen Experten weitergeleitet. Ist eine Problemlösung gefunden, werden entsprechende Änderungen und Erweiterungen durchgeführt. Initiierungen, Bearbeitungen und Steuerungen möglicher Changeprozesse werden stets im Rahmen eines abgestimmten Verfahrens mit unseren Kunden durchgeführt. Dabei stellen wir eine hohe Qualität durch ein übergeordnetes Qualitätsmanagement sicher. Ist im vorgegebenen Zeitraum keine Lösung zu ermitteln, wird eine weitere Eskalation angestoßen. Für den 3rd Level Support, der in der Regel über den Softwarehersteller abgewickelt wird, übernehmen wir für Sie die gesamte Koordination und Kommunikation.

Ihre Vorteile

- Reduktion der IT-Betriebs- und Wartungskosten
- Effizienz durch kontinuierliche Erweiterung und Verbesserung der Anwendung
- Volle Ausschöpfung der Anwendungspotenziale
- Nachhaltiger Investitionsschutz durch laufende Erweiterung und Anpassung der IT-Systemlandschaft
- Hohe Rentabilität durch skalierbaren Leistungsempfang
- „Compliance ermöglichen und Risiken reduzieren“

Service Level Agreements (SLAs)

Alle Leistungserbringungen sind individuell skalierbar. Je nach Service Level Agreement wird der Support offsite aus den Standorten Hamburg und Frankfurt erbracht oder onsite vor Ort geleistet. Reaktions- und Servicezeiten sowie die einzelnen Eskalationsstufen werden den Bedürfnissen und Ansprüchen unserer Kunden individuell in 1st und 2nd Level Support Stufen angepasst.

Compliance

Um gesetzlichen Anforderungen (8. EU-Richtlinie, SOX) an internen Kontrollsystemen gerecht zu werden, bringen wir die international anerkannten Rahmenwerke ITIL und COBIT zum Einsatz. Die auf Best Practice Ansätzen basierenden Prozesse von ITIL und COBIT liefern eine hervorragende Basis zur Abdeckung von Dokumentations- und Kontrollanforderungen und bilden einen wesentlichen Bestandteil an Grundlagen für Wirtschaftsprüfungen.

Unsere Leistungen

- Optimierung und Weiterentwicklung Ihrer Applikationen
- Service Desk
- 1st, 2nd und 3rd Level Support
- Change Management
- Benutzer- und Berechtigungsmanagement
- Anwenderschulungen
- Regelmäßiges Reporting



BOREALES Support im Überblick

