

# Prime Application Service

Unsere Kunden erwarten eine schnelle, umfassende und natürlich kompetente Bearbeitung von Anfragen im laufenden Betrieb der SAP Lösung. Dabei stehen der persönliche Kontakt zu unseren Experten sowie die Dokumentation aller Vorgänge im Mittelpunkt. Unser Konzept für Prime Application Service trägt der hohen Erwartungshaltung und einer nachhaltigen Kundenbetreuung Rechnung.

Das Kundenbetreuungskonzept Prime Application Service umfasst:

- Kompetente SAP- und Branchenexperten mit exakt aufeinander abgestimmten Zuständigkeiten.
- Durchgängige und komplette Unterstützung Ihrer laufenden Business Prozesse im SAP Umfeld.
- Eine durchgängige und transparente Infrastruktur, in deren Mittelpunkt der SAP Solution Manager steht.
- Einfache und schnelle Kommunikation zwischen Anforderer und Service Team durch moderne Technologien wie Email Inbound.
- Periodische Abstimmung der Anforderungen und transparentes Reporting der Serviceleistungen.

## Auf einen Blick:

### ▪ **Service Inhalt**

Abwicklung des 2nd oder 3rd Level Support zu definierten SAP Themengebieten basierend auf einer Service Matrix

### ▪ **Email Inbound**

Ticketprozess über Email Inbound und Email Response

### ▪ **scc Application Service Tool**

Systemzugriff zu definierten SAP Systemen über scc Applikation Service Tool

### ▪ **Application Monitoring Bericht**

Periodischer Applikation Service Bericht zu den definierten Modulen

### ▪ **Service Level Agreement**

Definierte Service Level Agreement im Support Vertrag.

### ▪ **Verrechnung**

Verschiedene Verrechnungsmodelle verfügbar: T&M, Ticketbasierend, ...

### ▪ **Service Meeting**

Periodische Support Meetings zur Abwicklung des Application Service

### ▪ **Verrechnung**

Periodisches Reporting zu Tickets und Service Level Agreements



- Proaktive Serviceunterstützung – durch Überwachung ihrer Prozesse im laufenden Betrieb können wir Probleme vorzeitig adressieren und einer Lösung zuführen, noch bevor diese ihr Geschäftsabläufe beeinträchtigen.

Für scc als führenden SAP Komplettdienstleister in Österreich gehören hervorragender Service und Support nicht nur zum guten Ton - sie sind vielmehr Teil der Philosophie den Kunden bestens und umfassend zu betreuen.

