

Überblick scc Application Service

Zunehmend komplexe Systemlandschaften und steigender Kostendruck machen es für viele Unternehmen und IT-Verantwortliche schwieriger, ihre Applikationen und Prozesse selbst zu betreuen. Hinzu kommen die steigenden Ansprüche, Geschäfts- und Service-Prozesse schnell und reibungslos zu implementieren und mit Innovationen zu unterstützen.

Übergeben Sie den Betrieb der laufenden Geschäftsprozesse an uns und nutzen Sie eines unserer Application Service Angebote.

Wir liefern genau die Services, die es Ihnen ermöglichen, sich auf Ihre IT Projekte und die Weiterentwicklung Ihrer SAP Lösung zu konzentrieren.

Leistungsmatrix der scc Application Service Produkte

Leistungsmerkmal Service Produkt	Simple Application Service	Prime Application Service	Individual Application Service
Automatisches Anlegen der Meldungen per Email Inbound	✓	✓	✓
Zugriff auf alle Meldungen der Organisation über Web Oberfläche	✓	✓	✓
Anlassbezogener Support zu definierten SAP Themengebieten	✓	-	-
Abwicklung des 2nd oder 3rd Level Support zu definierten SAP Themengebieten basierend auf einer Service Matrix	-	✓	✓
Periodisches Reporting der Leistungen	-	✓	✓
Periodische, proaktive Prüfungen der Applikation und Erstellung eines Berichts	-	✓	✓
Periodische Servicemeeting zur Unterstützung der laufenden Anforderungen	-	✓	✓
Systemzugriff zu definierten SAP Systemen über scc Application Service Tool	-	✓	✓
Definierte Service Level Agreement im Support Vertrag	✓	✓	✓
Schnittstelle von scc Ticketsystem zu kundeneigenen Ticketsystem	-	-	✓
Abbilden von kundeneigenen Supportprozessen und Berechtigungen am scc Ticketsystem	-	-	✓