



# Applikationsbetrieb und -Support SAP

## Der Markt

Anwendungssysteme sind für eine reibungslose Abwicklung der Geschäftsprozesse des Unternehmens zuständig. Ihr Unternehmen muss professioneller und effizienter werden, neue Produkte und Dienstleistungen schneller anbieten können und gleichzeitig Kosten senken. Die Informatik ist von diesem Paradigma besonders betroffen.

Die mit spezialisiertem internem Support-Personal verbundenen hohen Betriebskosten haben viele Unternehmen dazu bewegt, der Betrieb Ihrer SAP Applikationen zu outsourcen.

## Unsere Dienstleistungen

Unsere tiefgreifende technische und fachliche SAP Expertise ermöglicht unser Team Sie optimal, gezielt und zu attraktiven Konditionen zu unterstützen.

Das Dienstleistungsangebot bietet vom Hotline-Support mit Remote-Zugriff bis zum geplanten vor Ort Einsatz unserer Mitarbeiter oder von der einfachen Abklärungen bis zur Um-

setzung von kleinen Änderungen an die SAP Systeme (Customizing und Individualentwicklung) einen breiten Nutzungsspielraum an.

Dank unserer Organisation kann der Kunde unbürokratisch auf das fach-, das module- und das anwendungsspezifische Knowhow der Mitarbeiter der EPS jederzeit zurückgreifen. Die Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten werden kundenindividuell im Rahmen von SLAs geregelt.

## Unser Support Modell

Unser flexibles Supportmodell ermöglicht dem Kunden seine Bedürfnisse nach Mass zuzuschneiden. So bieten wir eine Support-Basisleistung zum Fixpreis an. Der Kunde kann je nach Bedarf zusätzliche Dienstleistungen situativ zu vordefinierten Konditionen zukaufen. Nicht einbezogene fixe Leistungen können für die Realisierung von kleinen Aufträgen genutzt werden.

## Die folgende Abbildung zeigt beispielhaft das Angebot

<b>Projekte</b>	T/M oder Fixpreis
<b>Kleinaufträge</b>	
<b>Erweiterter Support</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erweiterte Bereitschaft (z.B. Pikettdienst beim Monatsabschluss)</li><li>• Notfall Einsätze ausserhalb der Basisleistung</li><li>• Analysen und Korrekturen am System (Customizing, Programm-Fixes) inkl. Transportwesen</li><li>• Allf. Unkosten für ungeplante Einsätze</li></ul>	T/M gemäss sep. Planung
<b>Basisleistung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Arbeitstage vor Ort bei Monatsabschlüssen unter normaler Bereitschaft (inkl. Reisezeiten) (Servicezeit 1)</li><li>• Bei Abwesenheiten:<ul style="list-style-type: none"><li>- Tel. Hotline bei Anwendungsproblemen innerhalb der Servicezeit 2</li><li>- Entgegennahme und erste Prüfung von Fehlermeldungen während der normalen Bereitschaftsperiode</li><li>- Lieferung der bei EPS AG verfügbaren Korrektur oder Umgehungslösung zur Behebung eines von den Kunden gemeldeten und dokumentierten Programmfehlers</li></ul></li><li>• Problem- und Incident Handling EPS</li><li>• Ressourcenplanung EPS und -Sicherstellung</li><li>• Sicherstellung einer Pikettorganisation für Monatsabschlüsse gemäss SLA</li><li>• Regelmässiges Mgmt Meeting zwecks Informationsaustausch (quartalsweise)</li></ul>	Fixpreis

## Transition

Wir helfen Ihnen während der Betriebsvorbereitungsphase, alle Aspekte eines professionellen SAP-Betriebs sicherzustellen. Dies geht von der Evaluation eines technischen Outsourcing-Partners, der Definition entsprechender SLAs, der Dokumentation und der Automatisierung der implementierten betrieblichen Prozesse bis hin zum Aufbau einer kompetenten Supportorganisation.

## Ihre Nutzen

### Maximale Flexibilität

- Optimale Abgrenzung der Betriebsprozessen zwischen Kunde, EPS und evtl. technischem Outsourcing-Partner
- Tiefe Fixkosten kombiniert mit adhoc Zusatzleistungen
- Breites SAP Knowhow auf Knopfdruck
- Nicht bezogene vereinbarte Leistungen können projektmässig eingesetzt werden

### Hohe Transparenz

- Kosten unter Kontrolle
- Vereinbarte Prozesse
- Klare Verantwortlichkeiten

### Tiefe Risiken:

- Flexibilisierung der Betriebskosten SAP
- Reduktion der Abhängigkeit zu internen Fachspezialisten
- Bindung breiteren fachlichen und technischen SAP Kompetenzen
- Qualitativer und kompetenter Partner

## Unsere wichtigsten Kunden und Partner:

- RTC AG
- BEKB|BCBE - Berner Kantonalbank
- BCJ - Banque Cantonal du Jura
- BKB - Basler Kantonalbank
- UBS Card Center AG
- Bank Coop AG
- VP-Bank

## Ihr Kontakt

Enterprise Services AG  
Gartenstrasse 59  
CH-4010 Basel

Tel: +41 61 284 90 90  
Mail: [eps-ag@eps-ag.ch](mailto:eps-ag@eps-ag.ch)