

# SAP MAINTENANCE

2<sup>nd</sup> und 3<sup>rd</sup> Level Support für Finanzdienstleister

## Ansprechpartner

Andreas Titze

### HIGHLIGHTS

- SAP Support aus einer Hand
- Sicherstellung des Produktivbetriebes eines SAP Systems
- Langjährige Praxiserfahrung der Mitarbeiter
- Festes Supportframework mit flexiblen Reaktionsmöglichkeiten

## okadis Consulting GmbH

Radilostraße 47  
60489 Frankfurt am Main

Fon: +49 (69) 74 09 06 – 0

E-Mail: [info@okadis.de](mailto:info@okadis.de)Internet: <http://www.okadis.de>

okadis Consulting GmbH bietet seit mehreren Jahren zuverlässigen **Support für SAP** Standardsoftware und Eigenentwicklungen im Bereich SAP Banking für mehrere Banken an.

Wir unterstützen unsere Kunden bei **allen Fragen und Problemen**, die sich im **produktiven Einsatz eines SAP Systems** ergeben können. Schnelle Hilfe bei hoch priorisierten Themen im Produkktivsystem (Programmabbruch, Fehlermeldungen) oder kompetente Beratung bei Zusatzanforderungen der Fachbereiche (Weiterentwicklungen, Add-ons) sind alltägliche Aufgaben, die das okadis Support Team in Abstimmung mit der Anwenderbetreuung durchführt.

### VORGEHENSWEISE

Über ein workflowgestütztes **Ticketsystem** oder über unsere **Telefon-Hotline** (für hoch priorisierte Themen) werden alle Kundenanfragen von gut ausgebildeten Spezialisten, die über langjährige Erfahrungswerte in der Entwicklung und Beratung verfügen, zentral bearbeitet.

**Analysen, Korrekturen, Erweiterungen, Tests und Neuentwicklungen** bilden die Palette an Tätigkeiten bei folgenden Themen:

- SAP Standard und Individualentwicklung
- Fachfragen und Administrationsaufgaben
- Module (u.a. MARK Passiv, CFM, CML, Geschäftspartner)
- Schnittstellen (z.B. Meldewesen)

Durch festgelegte **Supportzeiten** und **Remotezugriffe** auf die SAP Systeme ist jederzeit eine Unterstützung des Produktivbetriebes sichergestellt. Individuelle Vereinbarungsmöglichkeiten (z.B. an Wochenenden oder Feiertagen) mit den Kunden runden das Spektrum ab.



### ERGEBNISSE UND NUTZEN

Durch die Kombination aus fachlich-technischer Expertise des okadis Support Teams profitieren unsere Kunden von

- Kostengünstigen **Supportmodellen**
- Sehr **geringen Reaktionszeiten** zur Sicherstellung des Produktivbetriebs
- Unbürokratischen und **effizienten Arbeitsabläufen** bei allen Supportthemen
- **Transparenten Arbeitsabläufen**, die die interne Zusammenarbeit mit den Fachbereichen fördern
- Einem verlässlichen **Backup**, falls Engpässe in der Anwenderbetreuung bestehen
- Einer pragmatischen und **schnellen Lösungsfindung** in allen Gebieten