



## **Remote-Support auf Augenhöhe**

**Application Management für SAP, EDI und LABbase schnell und effizient in Ihre Abläufe integriert – ab 10 Stunden monatlich, ab 0,5 h je Ticket/Call**

*Wir übernehmen für mittelständische Unternehmen Verantwortung im Application Management und setzen unser Expertenwissen aus der Nahrungs- und Getränkeindustrie im 1st und 2nd Level Support zur Absicherung Ihrer Systemverfügbarkeit ein.*

### **Wir sind flexibel erreichbar**

Unser Service Desk, als SPOC (single point of contact), liefert eine Erreichbarkeit 5x 9h. Sie sprechen mit unseren Mitarbeitern in Deutschland wahlweise in Deutsch oder Englisch. Die Platzierung der Calls per E-Mail oder im Serviceportal ist 7x 24h möglich und liefert Transparenz zum Status Ihrer Calls.

### **Wir arbeiten ITIL orientiert**

Wir klassifizieren Ihre Calls ITIL-orientiert und bearbeiten sie nach vereinbarten Reaktionszeiten und Serviceleveln:

- Incident (Störung)
- RFI (Anfrage)
- Change (Anpassung, Kleinprojekt)
- Problem (Stabilisierung des Systems)

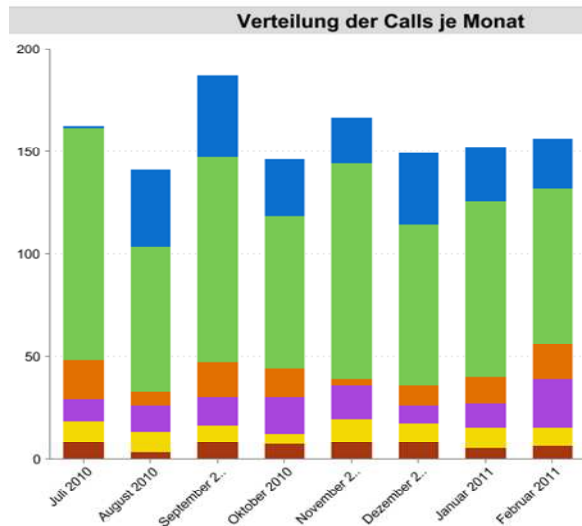
### **Wir unterstützen**

In folgenden Themenfeldern bieten wir fachliche Expertise:

- SAP FI/CO - Finance & Controlling
- SAP SD/LOG - Sales Distribution & Logistics
- SAP MM/QM - Material Management & Quality Management
- SAP PP/PP-PI - Produktion
- SAP Business Intelligence (BW, BO)
- SAP HCM - Human Capital Management
- EDI - Seeburger
- LABbase - (LIMS) Labor Informations Management System der AJ Blomesystem

## Transparenz für unsere Kunden

Wir vereinbaren die Servicelevel für Ihre Systeme und reporten monatlich.



Wir dokumentieren jeden Call und klassifizieren nach Unternehmensbereich, Requester und Applikation. Genehmigungsprozesse erlauben eine nachvollziehbare Abwicklung der von Ihnen genehmigten Veränderungen (Changes) in den Systemen.

Nach Bedarf richten wir Ihren SAP Solution-Manager ein und dokumentieren im SAP-Solution-Manager für Sie.

## Das Serviceportal

**Call C21916**

Kundenvorgangsinhaber: Wilke-Wilhelm  
Accountname: Eckes-Granini Deutschland GmbH

System: Z\_SAP\_Sales  
Kontakt-Innenname: Manfred Nattum

Priorität: Z\_urgent  
Kontakt-Tel.: +49 6136 35 1246

Typ: Ticket  
Kontakt-E-Mail: manfred.nattum@eckes-granini.com

Status: new

Kundenvorgangsaursache: Zieltermin: **Neuzeit: Callcenter Call anfragen**

Kundenvorgangsprüfung: e-mail  
Genehmigt:

Thema: WQ: Message from KMBT\_C360

Beschreibung: Halo Frau Wilke-Wilhelm

C21902	Erstmalige Kontaktaufnahme	22.02.2011 16:55
C21901	Problem in der...	01.02.2011 16:55
C21873	Tarif für die...	01.02.2011 16:35
C21869	Wichtiges Datum	01.02.2011 16:20
C21865	EDA als Coolektor für Transparenz-Analysen anfragen	01.02.2011 16:05
C21861	Bitte: Datenbank für Change für Transparenz-Analysen in SAP anfragen	01.02.2011 16:00
C21841	Informationen zum...	01.02.2011 15:55
C21831	Auftraggeber: Datenbank für Transparenz-Analysen	01.02.2011 15:50
C21825	Informationen zum...	01.02.2011 15:45
C21821	Bitte: Datenbank für Change für Transparenz-Analysen in SAP anfragen	01.02.2011 15:40
C21777	Informationen zum...	01.02.2011 15:35

Wir stellen ein Serviceportal zur Verfügung, in dem jeder zugelassene Anwender seine Calls verfolgen und mit unserem Support-Mitarbeiter oder Berater kommunizieren kann. Serviceverantwortliche erhalten Überblick über alle Calls des Unternehmens und monatliche Reports über den Bearbeitungsstand der Calls.

## Fertig zum Einsatz

Durch unser Security-Gateway erlauben Sie unseren Mitarbeitern einen abgesicherten Zugang zu Ihren Systemen.

Nach erfolgter Freigabe Ihrerseits, können wir uns innerhalb von 24h auf Ihr System einloggen und Ihre Mitarbeiter haben die Möglichkeit die Calls in unserm Service Desk und Portal zu platzieren.

### Der Nutzen für Sie:

- Flexible Integration in Ihre Serviceprozesse
- Transparent vom ersten Ticket an
- Langjährige Kompetenz in SAP, EDI und LABbase innerhalb der Nahrungs- und Getränkeindustrie

### Sprechen Sie uns an:

ACTIVE BUSINESS CONSULT GMBH  
Geschäftsbereich Nahrung und Getränke  
Borsigstraße 34, 65205 Wiesbaden

Matthias Scharpe, Leitung Vertrieb  
Tel +49 61 22 - 50 71 00  
m.scharpe@active-consult.com

Die Active Business Consult GmbH hat im Geschäftsbereich Nahrung und Getränke die Beratungskompetenz der ABC Group und die langjährige IT-Kompetenz der ISEnova in der Branche gebündelt. Das erweiterte Leistungsspektrum der Active Business Consult GmbH umfasst die Bestandsoptimierung, Business Intelligence-Kompetenz für Management Reporting und Budgetplanung auch mit BusinessObjects, die Prozessberatung, nationale und internationale Projekte für SAP, EDI und LABbase, sowie deren Support. Branchenorientierte Lösungen im LIMS-Umfeld für Labore und die Fruchtsaftproduktion, sowie die Integration der Supply Chain durch EDI-Lösungen gestalten effiziente Prozesse. Die Active Business Consult GmbH mit einem weiteren Geschäftsbereich Chemie und Pharma ist ein Unternehmen der international aufgestellten Active Business Consult Group mit Niederlassungen in Österreich, USA und Russland. Mit Kunden wie der Eckes-Granini Group, Henkell, Döhler, Bongrain, Freixenet, Rotkäppchen-Mumm, Emig u.w. erwirtschaftete die Gruppe in 2010 einen Umsatz von über elf Millionen Euro. Partnerschaften mit der SAP, Microsoft, Oracle, Corneta, Seeburger und AJ Blomesystem verstärken die ganzheitliche Lösungskompetenz innerhalb der Branche.