
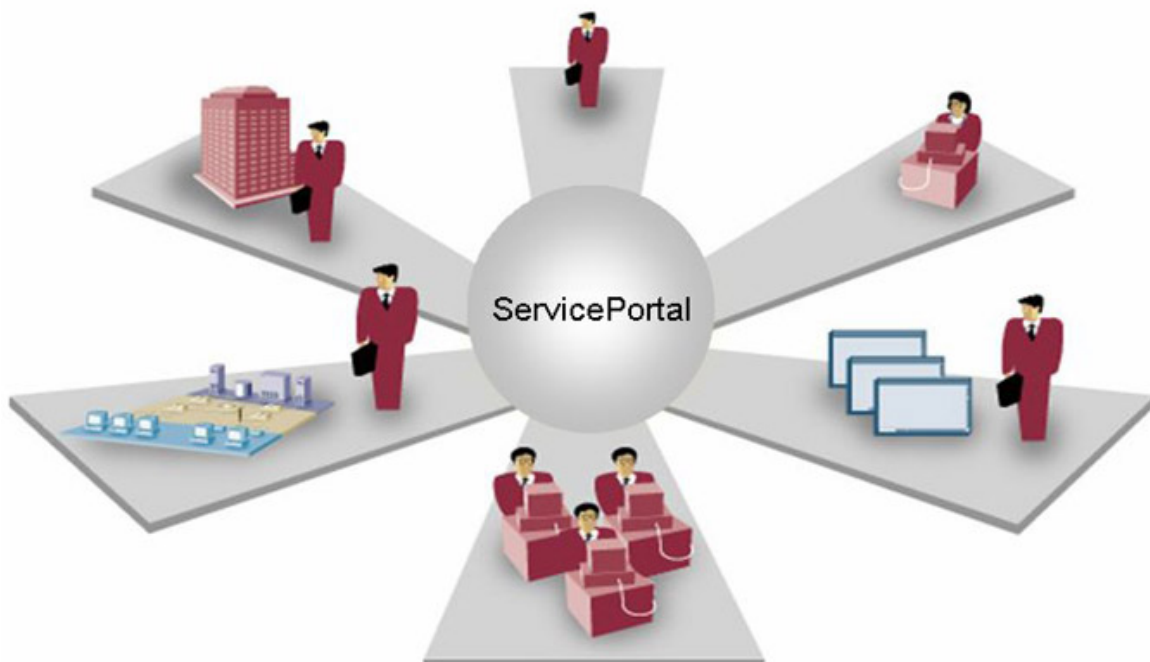




User Help Desk

- Für  Software und PC-Systeme
- aus einer Hand
- mit der Erfahrung von mehreren tausend Manntagen





Vorwort

Sehr geehrter Kunde,

wir sehen unseren „User Help Desk“ nicht als punktuelle Dienstleistung, sondern als einen Prozess, der Ihr Business optimal unterstützt und Ihre IT / SAP-Beratungskosten langfristig reduziert

Zum Ende dieses Prozesses sind Sie in der Lage Ihr Business ohne einen externen UHD zu betreiben:

Wir analysieren regelmäßig mit Ihnen gemeinsam die bei uns eingehenden Anfragen und Aufgabenstellungen und leiten Schritte ein, um entsprechende nachhaltige Verbesserungen zu erzielen.

Wir richten unseren UHD gezielt auf Ihre Erfordernisse aus – sowohl zeitlich als auch inhaltlich.

Sie bestimmen den zeitlichen Umfang (z.B. tageweise Unterstützung bis zum 24 Stunden Service an 7 Tagen in der Woche) sowie den inhaltlichen Umfang (z.B. Serviceleistungen für ein Modul oder für Ihre komplette Systemlandschaft).

**Setzen Sie uns gezielt da ein,
wo unsere Unterstützung für Sie am wertvollsten ist!**

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Ansprechpartner

Peter von Schubert

Telefon: +49 - 21 96 / 843 – 80

Telefax: +49 - 21 96 / 843 – 88

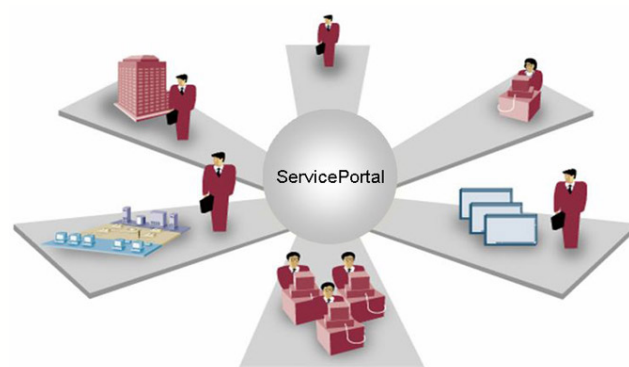
E-Mail: peter.schubert@manss-und-partner.de



Inhaltsverzeichnis



- Unternehmensprofil
- Leistungsspektrum
- SAP -
- Leistungsspektrum
- PC-Systeme -
- Organisation
- Abrechnungsmodelle
- Referenzen
- Unser Anspruch
Ihr Vorteil





Unternehmensprofil



■ Unternehmensgründung	1991
■ Angestellte Mitarbeiter	80
■ Freiberufliche Mitarbeiter	45
■ Unternehmenssitz	Handelsstraße 2, 42929 Wermelskirchen
■ Umsatzvolumen 2005	10 Mio. EUR
■ Beteiligung	Seminarzentrum bm+p GmbH Düsseldorf (100%)
■ Geschäftsstellen	Frankfurt, Nürnberg, Düsseldorf
■ Dienstleistungsbereiche	<ul style="list-style-type: none">- SAP Einführungsberatung und Entwicklung in der mySAP.com™ Business Suite- SAP Geschäftsprozessoptimierungen- SAP Basisbetreuung- PC ServiceDesk-Leistungen
■ Branchenerfahrung (Auszug aus der Kundenliste)	<ul style="list-style-type: none">- Utilities (RWE Energie AG, RheinEnergie AG, Stadtwerke Neubrandenburg GmbH)- Engineering & Construction (Buderus AG, ABB Calor Emag Schaltanlagen AG, Barmag AG)- Automotive (BMW AG, Isringhausen GmbH & Co. KG, Krupp Bilstein GmbH)- Chemicals (Chiron Behring GmbH & Co, BASF AG, Henkel KGaA)- Pharmaceuticals (Sara Lee Deutschland GmbH, BASF AG, Bayer AG)- Consumer Products (König Brauerei GmbH & Co. KG, Schöller Holding, adidas-salomon AG)- Media (ZDF Enterprises GmbH, Telefonbuchverlag Hans Müller GmbH & Co, Axel Springer Verlag AG)- Retail (OBI Bau- und Heimwerkermärkte, Takko Holding GmbH, Douglas GmbH)- Insurance / Banking (Converium Rückversicherung, Münchener Hypothekenbank eG, Victoria AG)- Service Provider (Deutsche Post IT Solutions, Jackstädt GmbH, twenty4help Knowledge)- HighTech (Conti Temic microelectronic GmbH, Siemens AG, KID-Systeme GmbH)



Leistungsspektrum – SAP -



■ 1st Level-Support

- Aufnahme der Anwenderprobleme (Calls)
- Aufbau und Pflege einer Support-Datenbank
- Fehlerdokumentation und –analyse
- Lösung einfacher Anwenderprobleme
- Koordinierte Weiterleitung an den 2nd Level

■ 2nd Level-Support

- Lösung komplexer Anwenderprobleme
- Optimierung von Geschäftsabläufen
- Realisierung von Entwicklungsanforderungen
- OSS-Recherche und Umsetzung
- Unterstützung bei Releasewechseln
- Konzeption der R/3 Berechtigungen
- Korrekturen zu eingespielten Support Packages
- Umsetzung des Early Watch Reports

■ Weitere Supportleistungen

- Dokumentation der erbrachten Leistungen
- Schulungen und Workshops für Anwender
- Betreuung im Tagesgeschäft zu spezifischen Aufgaben (z.B. Gehaltsabrechnungen, Monatsabschlüsse)
- Regelmäßige Informationen zu den beauftragten Bereichen

■ Applikationen

- Von einem Modul (z.B. MM) aus mySAP ERP bis zur kompletten Business Suite mit PLM, CRM, SCM und SRM

■ Themen

- Beratung, Test, Customizing und Entwicklung
- Basissupport für Betriebssystem, Datenbank und Applikation

■ Umfang

- Werktags, Sonn- und Feiertag
- Stunden-, tageweise oder 7 x 24 Stunden Support
- Fest zugewiesene Mitarbeiter
- Bereitschaften für Basis- und Applikationssupport

■ Durchführung

- Telefon-, Remote-, Vor-Ort-Support



Leistungsspektrum – PC Systeme –



■ 1st Level-Support

- Aufnahme der Anwenderprobleme (Calls)
- Aufbau und Pflege einer Support-Datenbank
- Fehlerdokumentation und –analyse
- Lösung einfacher Anwenderprobleme
- Koordinierte Weiterleitung an den 2nd Level

■ 2nd Level-Support

- Lösung komplexer Anwenderprobleme
- Optimierung von Geschäftsabläufen
- Realisierung von Entwicklungsanforderungen
- Hardwaresupport (Reparatur, Tausch, Lieferung)
- Netzwerksupport

■ Weitere Supportleistungen

- Dokumentation der erbrachten Leistungen
- Schulungen und Workshops für Anwender

■ Applikationen

Produkte von Microsoft, IBM (Lotus Notes), Adobe und UNIX-Systeme

■ Themen

- Lieferung, Reparatur, Wartung von Hardware
- Bereitsstellung von Hardware (z.B. Miete, Leasing)
- Installation und Wartung der Software für Betriebssystem, Datenbank und Applikation

■ Umfang

- Werktags, Sonn- und Feiertag
- Stundenweise, tageweise oder 7x 24 Stunden Support
- Fest zugewiesene Mitarbeiter
- Bereitschaft für den Support aller Applikationen

■ Durchführung

- Telefon-, Remote-, Vor-Ort Support



Organisation



■ Vorbereitung

Besonders wichtig für die erfolgreiche Durchführung des UHD ist es, dass wir die Prozessabläufe und Besonderheiten in Ihrem Unternehmen kennen. Deshalb werden wir uns in diese einarbeiten und sie dokumentieren.

■ Dienstleistungsvereinbarung

Die Dienstleistungsvereinbarungen (Reaktionszeiten, Lösungszeiten) werden gemeinsam mit Ihnen festgelegt.

■ Dienstleistungsüberprüfung

In regelmäßigen Abständen, zu vorher definierten Zeitpunkten, überprüfen wir die Einhaltung der Dienstleistungsvereinbarungen. Somit haben Sie immer die Gewähr, dass Sie Unterstützung auf hohem Niveau erhalten.

■ Anbindung

Wir binden Ihr System über unser Remote Support Tool an und bieten Ihnen damit einen effektiven und kostengünstigen UHD.

■ Meldungsbearbeitung

Ihre Anfragen werden einem dem entsprechenden Fachgebiet zugeordneten Mitarbeiter weitergeleitet, der sich mit Ihnen bei weiteren Fragen umgehend in Verbindung setzen wird.

■ Automatisierung

Ihre Meldungen geben Sie einfach auf unserer Internetseite ein. Den entsprechenden Link erhalten Sie unmittelbar nach Beauftragung. Aber auch telefonische und schriftliche Anfragen werden von uns unverzüglich bearbeitet. Somit können wir Ihnen eine schnelle Reaktionszeit garantieren.

■ Reviews

Gemeinsam mit Ihnen werden regelmäßige Reviews zur Optimierung Ihrer Prozesse durchgeführt.

■ Reporting

Monatlich erhalten Sie von uns eine Aufstellung der eingegangenen Meldungen. Mit diesen Auswertungen erkennen Sie Schwachstellen und können ggf. Gegenmaßnahmen ergreifen, beispielsweise durch gezielte Schulungen der User.



Abrechnungsmodelle



■ Abrechnungseinheit

- **Kontingent**
Sie kaufen ein definiertes Stundenvolumen ein. Von diesem Kontingent werden die Bearbeitungszeiten abgebucht.
Minderaufwände können rückvergütet werden.
Mehraufwände werden nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

- **Call**
Die Bearbeitungszeit je Call wird im Voraus vereinbart. Die Abrechnung erfolgt pro Call. Bei Überschreitung der vereinbarten Bearbeitungszeit wird nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

- **Aufwandsbezogen**
Jeder Call wird nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

■ Optionale Zusätze

- Fest vereinbarte Einsatztage für regelmäßige Arbeiten z.B. Jahresabschlussarbeiten und Quartalsplanungen
- Fest zugeordnete Mitarbeiter oder Teams
- Rückerstattung bei Nichteinhaltung der Antwortzeiten

■ Abrechnungsmodus

- Wöchentlich, monatlich, quartalsweise, jährlich

■ Zahlungsziele

- Nach Vereinbarung

■ Bereitstellungsgebühr

Für die Bereitstellung unserer Infrastruktur entstehen Kosten in Höhe von 10 % des Abrechnungsvolumens oder ein einmaliger Pauschalpreis für die Vertragslaufzeit.

■ Nebenkosten

In den Preisen der Servicedienstleistungen Vor-Ort sind Nebenkosten wie z.B. Telefon, Spesen enthalten oder können separat ausgewiesen werden.
Bei Dienstleistungen vom UHD-Supportcenter aus entfallen jegliche Nebenkosten.



Referenzen



■ Ericsson GmbH

Anzahl User: ca. 500
Zeitraum: 01.07.1998 - 31.06.2003
Volumen: 16 Mitarbeiter
Art: SAP, 1st und 2nd Level Support

■ Bayer AG

Anzahl User: ca. 3.500
Zeitraum: 01.04.2000 - heute
Volumen: 24 Mitarbeiter
Art: SAP Classic, EBP, IDOC und Basis
1st + 2nd Level Support

■ Thyssen Umformtechnik GmbH

Anzahl User: 180
Zeitraum: 01.12.1998 - 01.02.2002
Volumen: 3 Mitarbeiter
Art: SAP SD/MM, 1st + 2nd Level Support

■ BASF AG

Anzahl User: 50
Zeitraum: 01.01.1998 - 10.06.1999
Volumen: 4 Mitarbeiter
Art: SAP SD/MM, 1st Level Support

■ L'ORÉAL Deutschland GmbH

Anzahl User: 650
Zeitraum: 01.10.2003 - heute
Volumen: 6 Mitarbeiter
Art: PC, 1st bis 3rd Level Support

■ Saint-Gobain Abrasives

Anzahl User: 150
Zeitraum: 01.01.2002 - heute
Volumen: 3 Mitarbeiter
Art: SAP FI/CO, 1st + 2nd Level Support

■ Dade Behring Marburg GmbH

Anzahl User: 100
Zeitraum: 01.02.1997 - 01.09.1997
Volumen: 6 Mitarbeiter
Art: SAP Chemie, 1st + 2nd Level Support





Unser Anspruch Ihr Vorteil



- Wir bauen Ihr Know-how auf und damit die Anzahl Ihrer Calls ab bis Sie kein User Help Desk mehr benötigen

Unser Anspruch

- Kurze Reaktionszeit
- Kompetenz aus einer Hand
- Hohe Lösungsquote
- Kundennähe
- Kundenspezifische Teams
- Ein Ansprechpartner

Ihr Vorteil

Durch unsere kurze Reaktionszeit verhindern wir den Stillstand oder den Abbruch Ihrer Geschäftsprozesse.

Unsere UHD-Dienstleistung - Beratung und Entwicklung - umfasst alle aktuellen Applikationen.

Wegfall zusätzlicher Kosten für Drittanbieter. Wir steigern die Akzeptanz Ihrer Mitarbeiter für die eingesetzten Applikationen.

Durch unsere örtliche Nähe zu Ihnen beschleunigen wir unsere UHD-Dienstleistung. Wir nehmen Ihre Unternehmensphilosophie als Richtschnur und pflegen eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern. Dies reduziert Einsatzvolumen und erhöht Vertrauen und Sicherheit.

Ein eingespieltes Team mit fest definierten Mitarbeitern reduziert Abstimmbedarf und Einsatzvolumen.

Die Koordination und Verantwortung liegt bei einem Ansprechpartner. Überflüssiger Klärungsbedarf und Informationsverluste werden vermieden.

