

# AMS LEISTUNGSBESCHREIBUNG

**Gründungsjahr:**  
2000

**Hauptsitz:**  
Cluj-Napoca

**Geschäftsführer:**  
Daniel Metz,  
Dipl. Betriebswirt (FH)

**Mitarbeiteranzahl:**  
290

## Application Management Services Leistungsbeschreibung

Im Geschäftsfeld SAP Application Management Services visiert EBS den deutschsprachigen Markt an. Das Angebot von SAP Application Management ist eine konsequente Erweiterung der strategischen Ausrichtung von EBS: Deutschsprachigkeit, Application Management und SAP.

Auf der fachlichen Ebene haben wir einen Schwerpunkt im Bereich HCM. EBS bringt aus anderen Geschäftsbereichen umfangreiche Erfahrungen in der HR-Thematik mit. Die langjährige Erfahrung in der Zusammenarbeit mit führenden deutschen Anbietern von Personalwirtschaftssystemen haben die Grundlage der EBS Expertise im HR Bereich geschaffen. Bei Bedarf ist eine Erweiterung der Qualifikationen um weitere Module möglich (FI, CO, SD, MM).

## Ausführliche Beschreibung des Leistungsportfolios

### 1<sup>st</sup> Level Support

- Entgegenannahme von Anrufen, Email, Help-Desk-Tools
- Erfassung im Ticketsystem
- Priorisierung, Kategorisierung, Dispatching und Monitoring der Anfragen
- Lösen von SAP-bezogenen Benutzeranfragen (z.B. „Wie kann ich die Mahnstufe heraufsetzen?“)
- Hilfe bei der Interpretation von Ergebnissen
- Lösungsbeschreibung
- Überwachung des Lösungsprozesses, Reporting
- Bedienung des SAP Solution Managers
- Nutzung des Service Market Place
- Beschwerdemanagement
- Service Koordinierung von Drittanbietern

### 2<sup>nd</sup> Level Support

- Unterstützung der Key-User bezüglich technischer Probleme
- Unterstützung der Key-User bei fachlichen Problemen
- Ursachenanalyse
- Problem Management: Bearbeitung von Störmeldungen, Problemanalyse
- Erarbeitung von Lösungsvorschlägen
- Abschliessende Tests nach Konfigurationsänderungen
- Durchführung von Abnahmetests in Zusammenarbeit mit den Endanwendern
- Dokumentation von Testergebnissen
- Dispatching 3rd Level Support
- Durchsuchen der Service Market Place-Hinweisdatenbank und Erarbeiten der entsprechenden Lösung
- Einspielen des relevanten Service Market Place-Hinweises in das Entwicklungssystem und anschliessende Tests zur Lösung

### **Continuous Maintenance**

- Application Monitoring (z.B. tägliche Prüfung von Stammdaten)
- System Monitoring (Überwachung von Logs und Verbuchungsabbrüchen)
- Monitoring und Analyse der Systemperformance
- Monitoring von ALE/EDI Schnittstellen
- Überprüfung automatisierter Stapelverarbeitung und betreuter Schnittstellen
- Workflow Maintenance
- Correction Service (z.B. Einbau von Service Market Place Hinweisen)
- Verwaltung von Service Market Place-Vorgängen
- Authorization Services (Erstellen, Testen und Pflege von Rollen bzw. Profilen, Benutzeradministration etc.)
- Formularanpassung
- Support für periodische Prozesse
- Datenarchivierung
- Verwaltung von Spool-Druckvorgängen

### **Continuous Improvement**

- Performanceoptimierung bestehender Geschäftsprozesse im System
- Erstellung neuer Workflows
- Development Services (neue Formulare, Reports, Masken und Querys)
- Programme zur Massendatenpflege
- Testing Services
- Documentation Services

### **Umsetzung und Einbettung des oben aufgeführten Leistungsportfolios in der Zusammenarbeit mit dem Kunden**

Unsere Kunden sind SAP-Beratungs- und -Systemhäuser, Service Provider und Hosting Partner. EBS beliefert diese als Subunternehmer. Das Angebot von EBS richtet sich nicht an Endkunden. Durch die Einbindung der EBS Mitarbeiter in der Serviceorganisation der deutschen SAP Service Partner wird die Kostenstruktur der Partner bei gleichbleibender Qualität optimiert. Den Kunden wird somit eine Margenerhöhung ermöglicht, ohne dafür eigene Mitarbeiter einzubinden. Das Angebot von EBS steht allen interessierten Anbietern von SAP Dienstleistungen offen.

### **Zusammenarbeitsmodell EBS - Kunde**

- Welche Rolle übernehmen die EBS Mitarbeiter im Projektteam/Serviceteam der Kunden?

Die EBS Mitarbeiter ergänzen die Supportstruktur der Kunden. Sie übernehmen dabei Aufgaben, die sonst von Kundenmitarbeitern wahrgenommen würden.

Hierfür besonders geeignet sind: repetitive, zeitintensive, leicht zu erlernende Aufgaben. Die Mitarbeiter arbeiten in der Regel Remote und verwenden die Infrastruktur des Kunden. Bei Bedarf kann EBS eine eigene Infrastruktur aufbauen.

- Wer übernimmt das Projektmanagement?

Die Projektplanung, -steuerung und -organisation liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. EBS verfügt über Know How und Ressourcen im Bereich Remote Projektmanagement.

### **Transition**

- Wie werden Aufgaben von EBS Mitarbeitern übernommen?

Die Übernahme des Regelbetriebs (Transition) erfolgt nach einem Phasenmodell. Auf eine Vorbereitungs- und Planungsphase folgt der Know How Aufbau, indem die Kundenmitarbeiter weiterhin die Verantwortung für den Regelbetrieb haben, dabei von den EBS Mitarbeitern begleitet werden (Shadowing). Im nächsten Schritt übernehmen die EBS Mitarbeiter den Regelbetrieb und werden von den Kundenmitarbeitern unterstützt (Reverse Shadowing). Diese Phase endet mit der Aufnahme des Regelbetriebs.

- Wann kann ein Transitionprozess stattfinden?

Ist EBS vom Projektstart an beteiligt, dann erfolgt die Transition gemeinsam mit dem Kunden vor Ort beim Endkunden. Andernfalls werden EBS Mitarbeiter ihre Aufgaben von Kundenmitarbeitern übernehmen, und zwar im laufenden Projekt.

### **Personalsituation**

Unsere Mitarbeiter wurden für den langfristigen Einsatz im Application Management Services- Geschäft vorbereitet. Dazu gehören auch entsprechende interne und externe Schulungen. Das Profil eines Mitarbeiters zeichnet sich durch sehr gute Deutschkenntnisse und ein adäquates fachliches und technisches Verständnis aus.

Unseren Kunden bieten wir eine feste und langfristige Zuordnung der Mitarbeiter im Kundenteam. Bei Teamerweiterungen übernimmt EBS die kundenspezifische Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

