

Kontakt

Das Unternehmen

Saager Management Consultants

ist ein Beratungsunternehmen, das sich aus einem festen Kreis von selbständigen und langjährig erfahrenen Ingenieuren, Betriebswirten und Informatikern mit Branchen- und Prozesserfahrung in Verlag, Industrie und Dienstleistung zusammensetzt. Das Netzwerk hat sich erfolgreich darauf spezialisiert, mittelständische und große Unternehmen im Bereich betriebliche Logistik und SAP R/3 zu unterstützen.

SMC's Schwerpunkt liegt dabei auf der Prozessberatung und der SAP R/3 Implementierung in der betrieblichen Instandhaltung mit den Modulen Plant Maintenance (PM), Customer Service (CS), den angrenzenden Modulen wie z.B. FI, CO, MM, PP und PS sowie der Entwicklung eigener Lösungen im Prozessumfeld. SMC arbeitet branchenübergreifend und zählt in Deutschland zu den namhaften PM/CS Beratungspartnern.

Karlstraße 5 a
D-30890 Barsinghausen

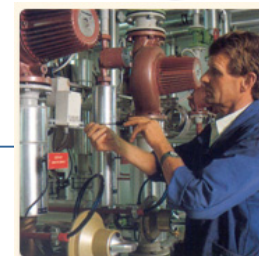
Tel.: +49 (0)5105 / 77 33 909
Fax: +49 (0)5105 / 77 33 910
eMail: info@saager-mc.de
<http://www.saager-mc.de/>

Geschäftsbereich: **SAP Service Request System**

Saager Management Consultants

Die Spezialisten für die betriebliche Instandhaltung. Organisations- und SAP-Beratung aus einer Hand

- innovativ
- professionell
- zuverlässig



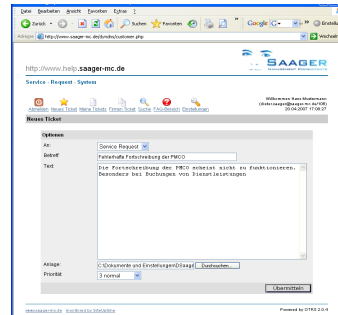
SAP Service Request System

User Help Desk: <http://www.help.saager-mc.de>

THEMEN

„...auch nach einem Projekt stehen wir unseren registrierten Kunden mit einer garantierten Reaktionszeit weiterhin mit Rat und Tat zur Seite.“

Beispiel: Anlegen eines neuen Tickets



The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://www.help.saager-mc.de'. The page title is 'Service-Request-System'. Below the title, there is a navigation bar with icons for 'Home', 'Start', 'Neues Ticket', 'Ticketstatus', 'Suche', 'Geschichte', and 'Einstellungen'. The main content area is titled 'Neues Ticket' and contains a form with the following fields:

- Systeme:** A dropdown menu with 'Service Request' selected.
- Art:** A dropdown menu with 'Personelle Freistellung der PMCO' selected.
- Betreff:** A text input field containing 'Personelle Freistellung der PMCO'.
- Text:** A text area containing 'Die Freistellung der PMCO betrifft nicht die Fuhrkosten, sondern nur die Besetzung von Freizeittarifen'.
- Anlage:** A dropdown menu with 'Sachverhalt-Einstellung/Übergang' selected.
- Priorität:** A dropdown menu with '3 normal' selected.

 At the bottom right of the form, there is a 'Generieren' button. The footer of the page reads 'SAP-Service-Request-System Powered by SAP 2004'.

- **Faire Vereinbarungen**
Die Dienstleistungsvereinbarungen (Reaktionszeiten, maximale Lösungszeiten, Systemzugang usw.) werden gemeinsam mit Ihnen festgelegt.
- **Automatisierte Abwicklung**
Ihre Meldungen (Tickets) 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.
- **„Persönliche“ Meldungsbearbeitung**
Ihre Anfragen werden einem dem entsprechenden Fachgebiet zugeordneten Mitarbeiter weitergeleitet, der sich mit Ihnen bei weiteren Fragen umgehend in Verbindung setzen wird. Dabei „reden“ Sie mit dem Berater, den Sie schon im Projekt kennen- und schätzen gelernt haben.
- **Deutliche Steigerung des Kundennutzens**
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.

ANGEBOT

- **1st Level-Support (Service-Request)**
 - Aufnahme der Anwenderprobleme (Tickets)
 - Aufbau und Pflege einer Support-Datenbank
 - Fehleranalyse und -dokumentation
 - Lösung einfacher Anwenderprobleme
- **2nd Level-Support (Change-Request)**
 - Lösung komplexer Anwenderprobleme
 - Optimierung von Geschäftsprozessen
 - SAP-OSS-Recherche und Umsetzung
 - Unterstützung bei Releasewechsellern
 - Konzeption der R/3 Berechtigungen
 - Korrekturen zu eingespielten Support Packages
- **Weitere Leistungen**
 - Dokumentation der erbrachten Leistungen
 - Schulung und Workshops für Anwender
 - Betreuung im Tagesgeschäft zu spezifischen Aufgaben
- **Applikationen**
 - SAP-Module im Instandhaltungsumfeld: PM, CS, MM, PS, CO ...
 - ABAP- Programme, Reports ...
- **Umfang**
 - Werktags
 - on demand
 - Fest zugewiesene Mitarbeiter
- **Durchführung**
 - Telefon-, Remote-, Vor-Ort-Unterstützung
- **Vergütung**
 - monatlich gemäß Nachweis
 - keine „Grundgebühren“, kein „Kontingent“