



ZUVERLÄSSIGE UNTERSTÜTZUNG UND KNOW-HOW-TRANSFER mit dem FIS-Supportcenter für SAP

Geschäftsprozesse im gesamten Unternehmen, von der Logistik über den Vertrieb bis zum Personalwesen, sind hohen Anforderungen unterworfen. Dies wirkt sich auch auf die Komplexität von ERP-Systemen und deren Architekturen aus. Um diese immer enger verknüpften Strukturen zu überwachen und einen sicheren Produktivbetrieb zu gewährleisten, ist ein kompetenter Support unverzichtbar. FIS bietet Ihnen daher hochwertige Supportdienstleistungen rund um SAP und hilft Ihnen, jederzeit die Kontrolle über Ihr System, Ihre Kosten und Ihre Geschäftsprozesse zu behalten.

Rundum-Service für Ihren Erfolg

Der FIS-Helpdesk und das Supportcenter stehen für alle SAP-Bereiche und Module branchenübergreifend zur Verfügung. Mehr als 70 Spezialisten beraten Sie im FIS-Supportcenter professionell und effektiv. Unsere Experten realisieren ein professionelles Anwendungsmanagement, erkennen Engpässe frühzeitig und erarbeiten umgehend Problemlösungen für den stabilen Betrieb Ihrer Produktsysteme – denn das Ziel des FIS-Supportcenters lautet: Probleme zeitnah erkennen und Ausfallzeiten vermeiden.

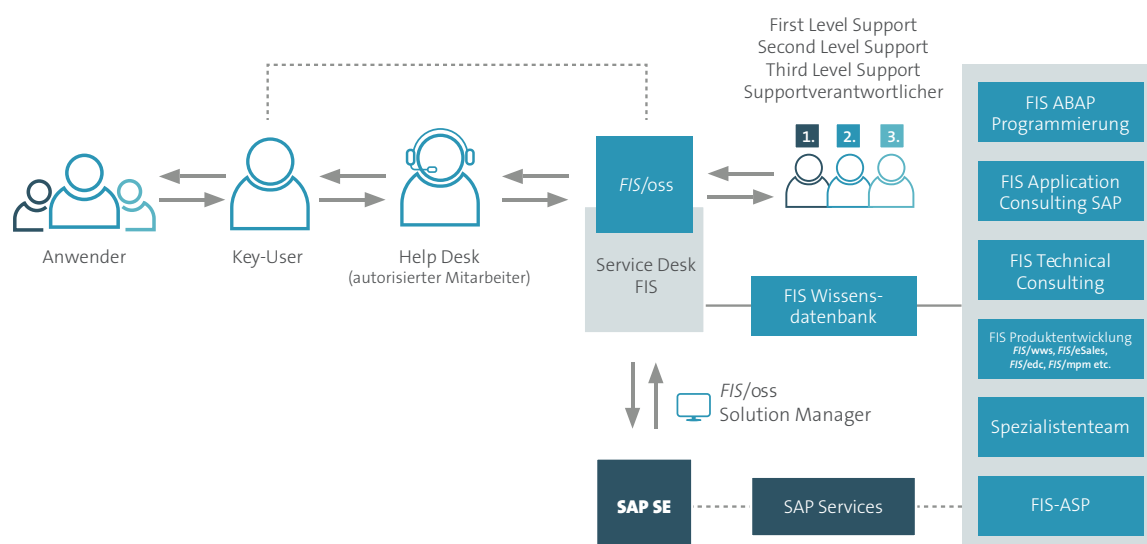
Ihr Erfolg ist unser Erfolg

Wir stehen sowohl für tatkräftige Unterstützung als auch permanente Innovation: Das FIS-Supportcenter bietet Ihnen – neben einer rund um die Uhr Unterstützung in Notsituationen im SAP-Umfeld – durch Wissenstransfer auch die Möglichkeit des Know-how-Aufbaus in Ihrem eigenen Unternehmen.

FIS – Ihr zertifiziertes SAP Partner Center of Expertise

Als Partner Center of Expertise ist FIS PCoE-zertifiziert. Alle angebotenen Dienstleistungen sowie die gesamte Service- und Supportorganisation orientieren sich technisch und organisatorisch an den hohen Standards von SAP. Sie als Kunde profitieren von Leistungen, die hinsichtlich Prozessqualität, Mitarbeiter-Know-how und Technologie immer auf dem neuesten Stand sind.

Das FIS Partner Center of Expertise ist Ihr erster Ansprechpartner zum Thema Beratung und Unterstützung komplexer SAP-Szenarien, Ihre erste Anlaufstelle für alle Fragen rund um Architektur, Software und FIS-Lösungen sowie Ihr Partner für den reibungslosen Betrieb Ihrer ERP-Systemlandschaft im täglichen Business.



Das zuverlässige Online-Support-System

Über das Supportcenter steht Ihnen die gewünschte Unterstützung individuell entweder per Telefon, E-Mail oder durch eine Meldung im *FIS/oss* zur Verfügung. Dies ist ein webfähiges und nach ITIL entwickeltes Online-Support-System. Als Ticket- und Change-Management-System im Einsatz, erfasst es komforta-

bel alle Meldungen in Form von Fragen, Problemen und Informationen. Nach dem Erfassen ordnet das System die verschiedenen Arten von Meldungen automatisch der zuständigen Expertenstelle zur umgehenden Bearbeitung zu.

REFERENZEN



HIGHLIGHTS

- Zertifiziertes SAP Partner Center of Expertise
- Zertifizierte Consultants für Support und Beratung
- Spezialisten mit langjährigem Branchen-Know-how
- Mehrsprachiges Team für internationale Aufgaben
- Individuell konfigurierbare Serviceleistungen
- Kundenmanager als Single Point of Contact
- Praxiserprobte Tools der Supportsteuerung
- Erreichbarkeit rund um die Uhr

NUTZEN

- Minimierung von Ausfallrisiken und technischen Unterbrechungen
- Stabiler Betrieb Ihrer Produktiv-Systeme und Sicherung des durchgängigen Geschäftsbetriebs
- Prävention von Notsituationen im SAP-Umfeld durch kontinuierlichen Know-how-Transfer
- Zeitnahes Erkennen von Problemen
- Beratung und umgehende Problemlösung

FIS Informationssysteme und Consulting GmbH

Die FIS Informationssysteme und Consulting GmbH ist ein expandierendes, unabhängiges Unternehmen und bildet das Dach der FIS-Gruppe. Innerhalb dieser sind über 650 Mitarbeiter/innen beschäftigt, um Unternehmen jeden Tag moderner, wirtschaftlicher und wettbewerbsfähiger zu machen. Der Schwerpunkt der FIS liegt in SAP-Projekten und der Entwicklung effizienter Lösungen, welche die Digitalisierung in Unternehmen vorantreiben. Als eines der führenden SAP-Systemhäuser in der D-A-CH-Region ist FIS mit der Komplettlösung *FIS/www* im Technischen Großhandel Marktführer. Gemeinsam mit dem Tochterunternehmen Medienwerft deckt FIS das komplette SAP-Themenspektrum für den Bereich Customer Experience (CX) ab.

In der Tochtergesellschaft FIS-ASP betreiben und administrieren mehr als 100 Spezialisten die SAP-Systeme von Kunden in eigenen Rechenzentren in Süddeutschland. Das Tochterunternehmen FIS-SST ist kompetenter Ansprechpartner für Projekte rund um das Thema Nearshoring. Kollaborative Lösungen für die komfortable und sichere Prozessabwicklung verschiedener Unternehmen auf gemeinsamen Plattformen werden im Tochterunternehmen FIS-iLog entwickelt.



Röthleiner Weg 1
D-97506 Grafenrheinfeld

Tel.: +49 97 23 / 91 88-0
Fax: +49 97 23 / 91 88-100

info@fis-gmbh.de
www.fis-gmbh.de

