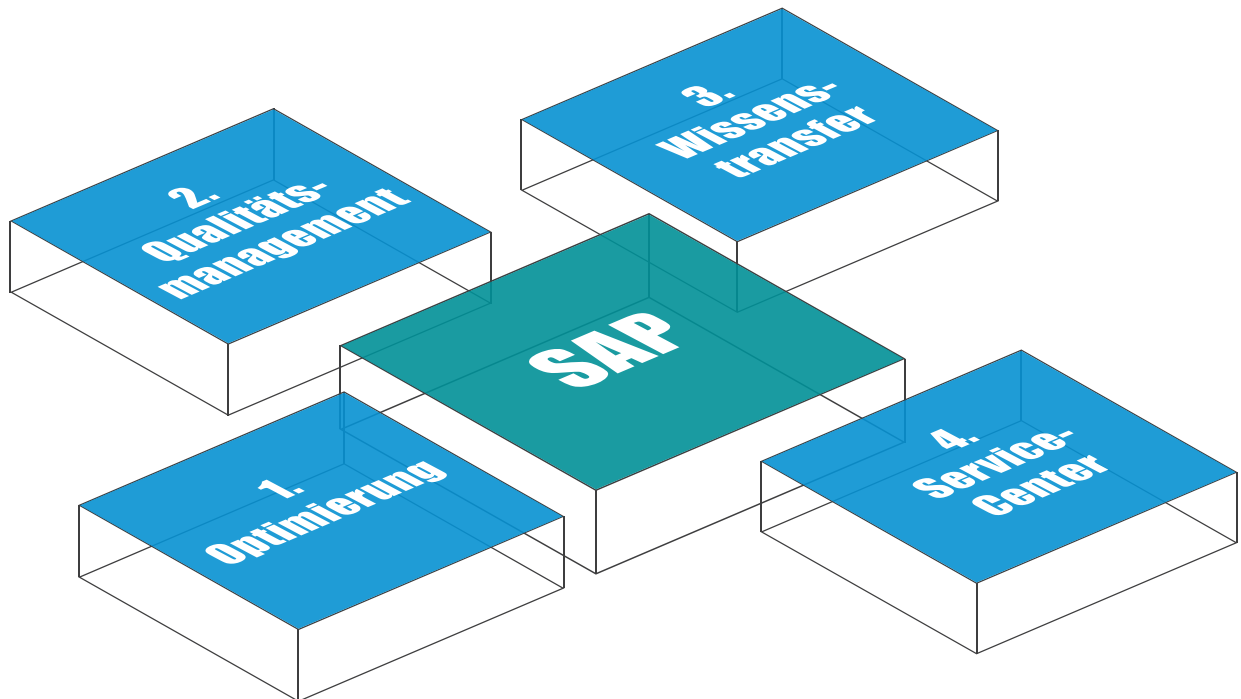


Supportleistungen der Siller AG

I. Standard Support



1 Kontinuierliche Optimierung

- Lieferung von neuen Releases der lizenzierten Software inklusive Upgrade-Werkzeuge
- Technologie-Updates sichern die Kompatibilität mit neuen Datenbank- oder Betriebssystemversionen
- Support Packages
- Korrekturen zur Umsetzung von Gesetzesänderungen (z.B. Bilanzierungsregeln)

3 Wissenstransfer

- Die Online-Plattform SAP Service Marketplace ermöglicht Ihnen die Teilnahme an der SAP-Community, das Herunterladen von Dokumenten und die Bestellung von Service-Leistungen
- Mit dem SAP Solution Manager erhalten Sie umfangreiche Inhalte, die Sie bei der Einrichtung Ihres internen Competence Centers sowie Ihres internen Supports unterstützen

2 Qualitätsmanagement

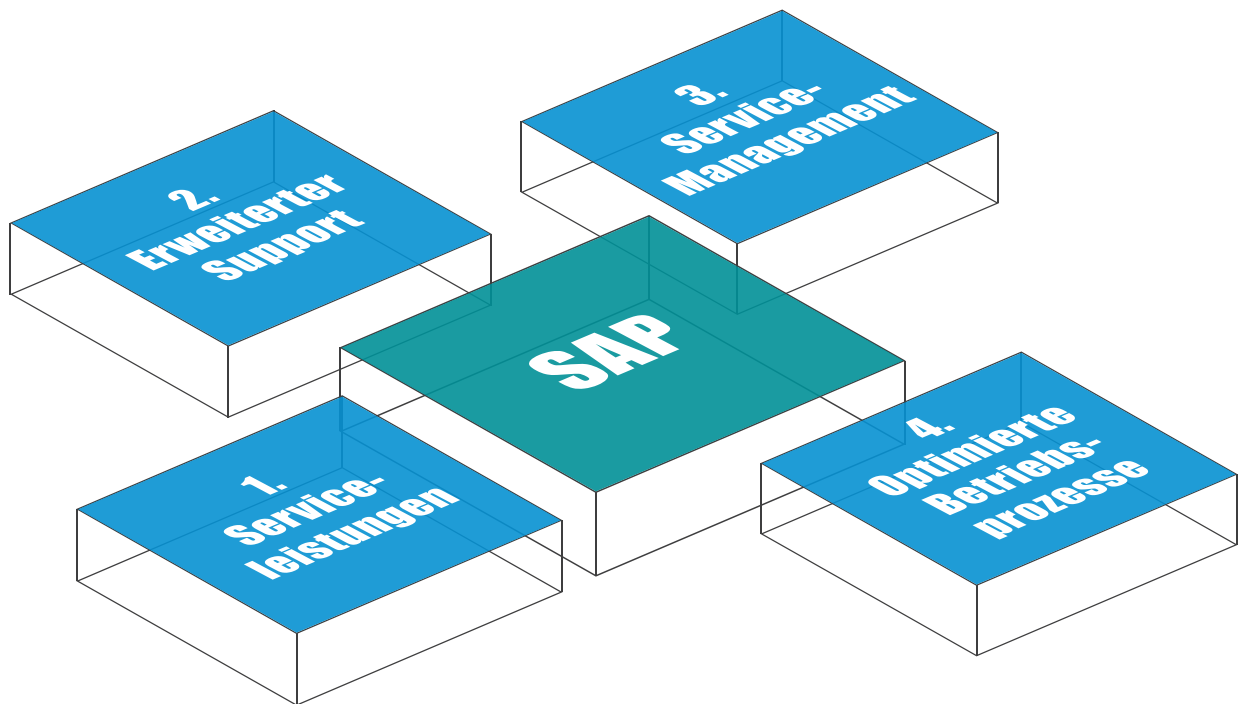
- Sie erhalten präventive Services und Werkzeuge um Ihren technischen Systembetrieb zu optimieren
- Ihnen stehen erprobte Implementierungswerkzeuge und -methoden, effiziente Testwerkzeuge sowie Überwachungswerkzeuge für Ihre Systeme zur Verfügung

4 Service-Center

- Unser Service-Center unterstützt Sie bei der Fehleranalyse und -bereinigung
- Proaktive Remote Services zur technischen Überwachung

Supportleistungen der Siller AG

II. Enterprise Support



1 Durchgängige Serviceleistungen

- Sie haben sowohl während der Implementierung als auch während der Upgrades im laufenden Betrieb Anspruch auf Support
- Unser Helpdesk steht Ihnen telefonisch zur Verfügung

2 Erweiterter Support

- Ein transparentes Qualitätsmanagement ermöglicht ein ganzheitliches Lebenszyklusmanagement sowie ein integriertes Wartungskonzept sowohl für SAP-Standardlösungen als auch für Ihre spezifischen Entwicklungen
- Sie haben Zugriff auf Standardverfahren für die Überprüfung der Integration, die Reduzierung des Testaufwands und eine vereinfachte Implementierung der Packages
- Ihre Meldungen werden mit Priorität behandelt

3 Service-Management

- Wir bieten Ihnen Unterstützung für Ihre geschäftskritischen Prozesse durch eine Kombination aus Service-Level-Agreements (SLAs), Service-Management und kontinuierlichen Qualitätsprüfungen
- Wir gewährleisten eine schnelle Lösung, um Ausfallzeiten zu minimieren und die Projektsicherheit zu gewährleisten

4 Optimierte Betriebsprozesse

- Wir bieten Ihnen führende Standards und branchenspezifische Best Practices, um Ihnen eine Optimierung ihres Betriebs zu ermöglichen