



Application Management & Support



Durchgängige Betreuung SAP-basierter Software-Lösungen

Application Management & Support aus Deutschland

SAP certified in Application Management Services

Über 80 hochqualifizierte Experten mit ITIL- und SAP-Zertifizierung sorgen aus Würzburg für Application Management & Support in Deutsch und Englisch. Zahlreiche Kunden aus unterschiedlichen Branchen profitieren bereits heute von SAP-basierten Software-Lösungen zur Absicherung geschäftskritischer Prozesse.

Die Services umfassen Incident, Problem und Change Management über den gesamten Lebenszyklus einer Anwendung: Nach kurzen Reaktions- und Lösungszeiten können sich Kunden auf einen reibungslosen Betrieb verlassen und erhalten eine Analyse zu den Ursachen einer Störung mit individuellen Empfehlungen zur zukünftigen Optimierung der Prozess- und Anwendungslandschaft.

Um diese Premium-Services zu garantieren, investiert SALT Solutions in regelmäßige SAP-Systemschulungen der Mitarbeiter. Neben dem Wissen um Software und Systeme stehen die Prozesse im Fokus: Die Experten von SALT Solutions kennen sich entlang der industriellen Versorgungskette aus.

Betreuen sie eine Anwendung nicht ab Beginn eines Implementierungsprojekts, arbeiten sich die Teams schnell in die individuellen Anforderungen der Kunden ein: Im Rahmen des Transition Managements helfen Besuche in den Lagern und Fertigungshallen, ein gemeinsames Verständnis aufzubauen. Das führt zur schnelleren Bearbeitung von Störungen und fördert den persönlichen Kontakt zwischen Anwendern und Support-Team.

Partner für unternehmenskritische Prozesse

■ Application Management & Support

SAP Certified in Application Management Services: 365 Tage 24/7-Support aus Würzburg nach ITIL in Deutsch und Englisch über den gesamten Lebenszyklus einer Anwendung hinweg

■ Incident / Problem / Change Management

Betreuung SAP-basierter Software-Lösungen mit kurzen Reaktions- und Lösungszeiten nach gemeinsam definierten Service Level Agreements (SLA)

■ Geschäftsprozess-Monitoring: SAP Solution Manager

Überwachung aller geschäftskritischen Prozesse mit Hilfe des SAP Solution Managers und integrierten Alert-Funktionen

■ IT Service Management (ITSM)

Vollumfängliches ITSM mit dem SAP Solution Manager als Ticket-System sowie SAP- und ITIL-zertifizierten Mitarbeitern für regelmäßige Upgrades

Mit nachgewiesener System- und Prozesskompetenz betreuen die Experten von SALT Solutions SAP-basierte Anwendungslandschaften. Die Qualifikation bestätigen über 80 zufriedene Kunden, die schon heute auf Application Management & Support von SALT Solutions setzen sowie SAP mit der Auszeichnung SAP Certified in Application Management Services. Die Experten von SALT Solutions beherrschen mit der Scrum-Methode die agile Software-Entwicklung, um SAP-basierte Software-Lösungen mit der erforderlichen Flexibilität individuell auf die Anforderungen der Kunden zuzuschneiden.



„Wir investieren in SAP-Systemschulungen für unsere festangestellten Mitarbeiter und arbeiten rund um die Uhr streng nach ITIL. Diese Qualität wird regelmäßig von SAP zertifiziert und von unseren Kunden geschätzt.“

Frank Reinecke, Vorstand, SALT Solutions AG

Incident und Problem Management

Entstörung in höchster Qualität und höchstem Tempo

Die Experten von SALT Solutions beherrschen alle SAP-Module für eine reibungslose Prozesslandschaft entlang der gesamten industriellen Versorgungskette. Beim Incident und Problem Management steht der Kunde im Fokus: Der Premium Support von SALT Solutions setzt sich zum Ziel, alle geschäftskritischen Prozesse zu jedem Zeitpunkt zu unterstützen.

Mit höchsten Qualitätsstandards sowie Reaktionszeiten unter 15 Minuten und Lösungszeiten bei Störungen von unter zwei Stunden stehen die Teams an der Seite des Kunden – kompetent, engagiert und persönlich.

24/7-Support: Rund um die Uhr für den Kunden

Den Premium Support leisten die Experten von SALT Solutions nicht nur in höchster Qualität und höchstem Tempo, sondern auch rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Kunden können sich dadurch auf laufende Prozesse in Hochlastzeiten ebenso verlassen wie in Schichten mit geringem Personaleinsatz.

Mit SALT Solutions gelingt Kunden ein effizientes Application Management Outsourcing. Neben der kontinuierlichen Störungsbehebung kümmern sich die Experten mit der Erfahrung aus zahlreichen Projekten um die Beratung der Kunden entlang der gesamten Versorgungskette, um Systeme und Prozesse fortlaufend zu verbessern.

Transition-Methode für kundenindividuellen Support

Um diese Standards erfüllen zu können, arbeiten sich die Experten von SALT Solutions in die Prozesse und Systeme der Kunden detailliert ein. Das Wissen der Anwender auf Kunden-seite wird auf diese Weise übertragen, so dass Kunden sich voll auf das Support-Team aus Würzburg verlassen können. Hinzu kommen Besuche an den Standorten, um die physischen Gegebenheiten genauer unter die Lupe zu nehmen und ein spezifisches Verständnis von den Anforderungen der Kunden zu erhalten.

Wissensdatenbank für langfristige Partnerschaft

Diese Maßnahmen sind nur der Beginn einer Reihe von Schritten zum Aufbau eines umfangreichen Know-hows. Um die Betreuung der Kunden langfristig sicherzustellen, bauen die Experten von SALT Solutions eine umfangreiche Wissensdatenbank auf, in der alle Daten und Fakten der Anwendungslandschaft konserviert werden. Das umfasst alle standardisierten Prozesse, spezielle Erweiterungen und zusätzliche Entwicklungen sowie Eigenheiten der SAP-basierten Anwendungslandschaft auf Seiten der Kunden.

Dieses Verfahren überzeugt in allen Branchen. Darauf setzen schon heute neben der Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG, der Lufthansa Technik Logistik Services GmbH oder der Evonik Industries AG über 80 zufriedene Kunden.

SAP® Certified
in Application Management Services

Application Management & Support



Support Service

- 2nd und 3rd Level Support – 24/7/365
- In Deutsch und Englisch aus Deutschland
- Incident und Problem Management
- Request Fulfillment



Transition Service

- Change Management
- Release Management
- Transition Management



Consulting Service

- Prozess-Analyse
- Performance-Analyse
- Applikations-Analyse
- Applikations-Entwicklung

SAP Solution Manager – Application Lifecycle Management
Service Delivery Management / Reporting

Change Management für nachhaltige Optimierungen

Strukturierte Ansätze für jedes Szenario

Zur Weiterentwicklung, Optimierung und Störungsbehebung stehen Changes in der IT auf der Tagesordnung. Umso wichtiger ist, dass diese Changes geräuschlos vollzogen werden und den Betrieb laufender Anwendungen nicht beeinträchtigen. Das erreichen die Experten von SALT Solutions mit einem strukturierten Change Management für jedes denkbare Szenario bis zum Abschluss der Hypercare-Phase: Von **Standard Changes** ohne nennenswerte Risiken für die Stabilität der Prozesslandschaft über **Normale Changes** mit hoher Komplexität und umfangreichen Auswirkungen bis zu **Notfall Changes**, die kurzfristig mit höchster Priorität schwerwiegende Störungen beheben müssen. Unternehmen profitieren von den qualitativ hochwertigen Changes für jede Anforderung und dem risikominimierenden Ansatz, der den Betrieb aller geschäftskritischen Prozesse gewährleistet.

Dies gelingt in einem ersten Schritt durch einen technischen und fachlichen Review aller RfC-Dokumente sowie einem Unit Test nach Abschluss der Entwicklung des Release Packages. Das dreistufige Test Management unterteilt sich in eine Überprüfung der Funktionalität (Functional Unit Test), der Software (Integration & Regression Test) sowie der Anwenderfreundlichkeit (User Acceptance Test).

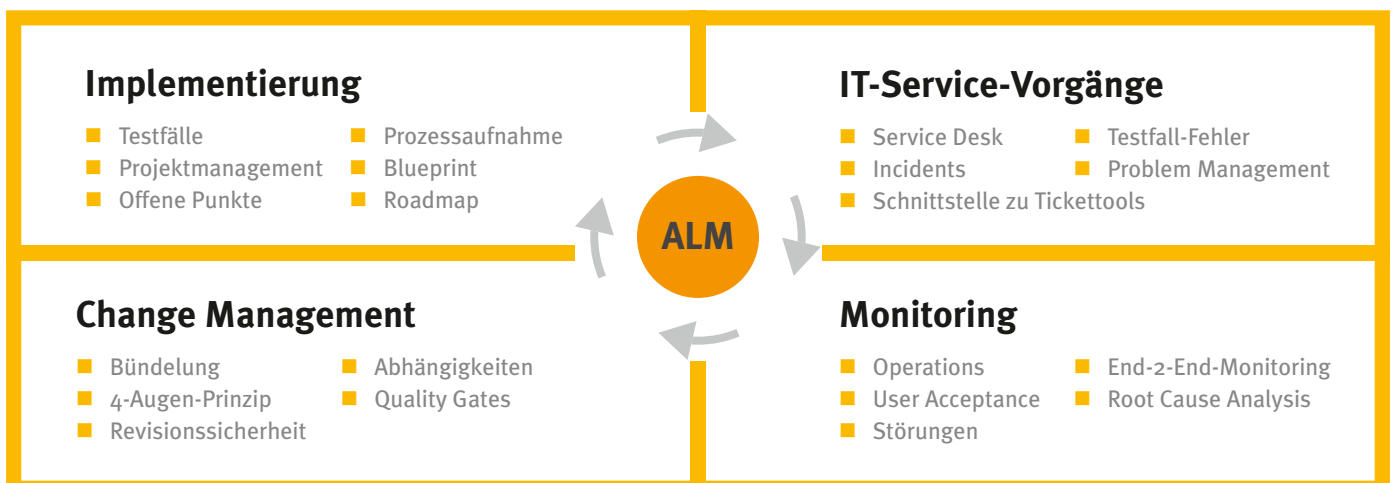
Mit dem Code Review erfahrener und SAP-zertifizierter Entwickler lassen sich Bugs vermeiden. Kunden erhalten im Ergebnis einen Change, der sich optimal in die Systemlandschaft einfügt und alle Prozesse effizient unterstützt.

Sieben R für den Erfolg

Grundlage des erfolgreichen Change Managements mit den Experten von SALT Solutions sind die sieben R nach ITIL. Mit diesem Ansatz lassen sich Changes strukturiert und zielführend durchführen:

- **Raise**
Wer hat den Change eingebracht?
- **Reason**
Was ist der Grund für den Change?
- **Return**
Welchen Ertrag soll der Change bringen?
- **Risk**
Welche Risiken birgt der Change?
- **Resources**
Welche Ressourcen sind für den Change erforderlich?
- **Responsible**
Wer ist für Build, Testing und Implementierung des Changes verantwortlich?
- **Relationship**
Welche Beziehung besteht zwischen dem Change, angrenzenden Geschäftsprozessen und anderen Changes?

Dabei kümmern sich die Experten von SALT Solutions in einem standardisierten Verfahren um die Changes: Veränderter Kundenbedarf an Geschäftsprozesse oder Anwendungen wird mit einem Request for Change oder in einem Projekt bearbeitet. Mit dem Release & Deployment Management können Changes auch abschließend zu einem Release Package gebündelt und ausgeliefert werden.



Geschäftsprozesse strukturiert absichern

Operations Control Center

Für SAP-basierte Anwendungslandschaften bietet das Operations Control Center-Konzept von SAP einen Leitfaden zum Aufbau eines effizienten und lösungsorientierten Geschäftsprozess-Monitorings. Mit diesem Ansatz schaffen CIOs und IT-Leiter eine Grundlage für die kontinuierliche Optimierung ihres Verantwortungsbereichs – und zwar über den gesamten Lebenszyklus hinweg: Von der Entwicklung und Integration über den laufenden Betrieb mit allen Updates und Erweiterungen bis zur Umstellung auf das nächste Release.

Mehr als Monitoring

Unternehmen erhalten mehr als ein Tool zum Monitoring ihrer geschäftskritischen Prozesse. Durch Best Practices sowie die Erfahrung der Experten von SALT Solutions für Prozesse, Software und Konzepte wird ein solides Fundament für die strategischen Ziele der IT gelegt: Kontinuierliche Optimierungen des Monitorings, Steigerung der Effizienz einzelner Anwendungen sowie Verbesserung der Anwenderfreundlichkeit und somit der Akzeptanz im Unternehmen.

Mit den Experten von SALT Solutions holen sich CIOs und IT-Leiter aller Branchen diese Kompetenz ins Haus und profitieren kurz-, mittel- und langfristig von den Vorteilen eines erfahrenen Partners.

Automatisierte Kontrollmechanismen

Unternehmen sind bei zahlreichen Prozessen darauf angewiesen, dass diese rund um die Uhr einwandfrei funktionieren – auch ohne Personaleinsatz. Gibt es beispielsweise in einem Online-Shop Störungen bei der Kaufabwicklung außerhalb der Arbeitszeiten der IT-Abteilung, wird das schnell sehr teuer.

Mit automatisierten Kontrollmechanismen wird dem vorgebeugt: Agenten simulieren die in einem Unternehmen gängigen Prozesse – treten fehlerhafte Prozesse auf, wird sofort ein Bereitschaftsdienst informiert, so dass auf Basis einer dezidierten Analyse der reibungslose Betrieb wiederhergestellt werden kann. Dieses Prinzip lässt sich im Handel ebenso anwenden wie in der Fertigung, im Lager oder im Versand. Die Experten von SALT Solutions beherrschen alle dafür erforderlichen Technologien und Methoden und verfolgen für Kunden das Ziel, den Tagesbetrieb mit zwei Personen zu sichern und nachts automatisiert zu arbeiten.

SAP Business Workflow für leistungsstarke Prozesse

Um den fachlichen Betrieb zu sichern, setzen die Experten von SALT Solutions auf den SAP Solution Manager und bringen das Know-how für den SAP Business Workflow ein. Im Ergebnis stehen effiziente Prozesse, die rund um die Uhr zuverlässig abgesichert sind.



Mehr Schub mit dem SAP Solution Manager

Immer im Blick: Application Lifecycle Management

Die Betreuung und Erweiterung SAP-basierter Anwendungen über den gesamten Lebenszyklus hinweg sind zwingende Voraussetzungen, um geschäftskritische Prozesse kurz-, mittel- und langfristig sicherzustellen. Die Experten von SALT Solutions setzen beim Application Lifecycle Management auf den SAP Solution Manager und empfehlen den Einsatz dieser Software mit einem enormen Umfang an sinnvollen Werkzeugen.

Geschäftsprozess-Monitoring mit Transparenz

Die Vorteile liegen auf der Hand: Von der Integration einer Anwendung bis zu deren Stilllegung lassen sich mit dem SAP Solution Manager alle durchgeführten Aktionen transparent dokumentieren. Das umfasst die Projektphase mit Test Management und dem Go-Live ebenso wie das Monitoring des fachlichen Betriebs mit allen protokollierten Störungen, Request for Changes und Erweiterungen oder Änderungen.

Der SAP Solution Manager bietet unter anderem automatisierte Alert-Funktionen, mit denen Unternehmen geschäftskritische Prozesse ohne Personaleinsatz rund um die Uhr überwachen können. Im Störfall sorgt der Alert für eine schnelle Reaktion und Entstörung durch das Unternehmen selbst oder durch das Support-Team bei SALT Solutions.

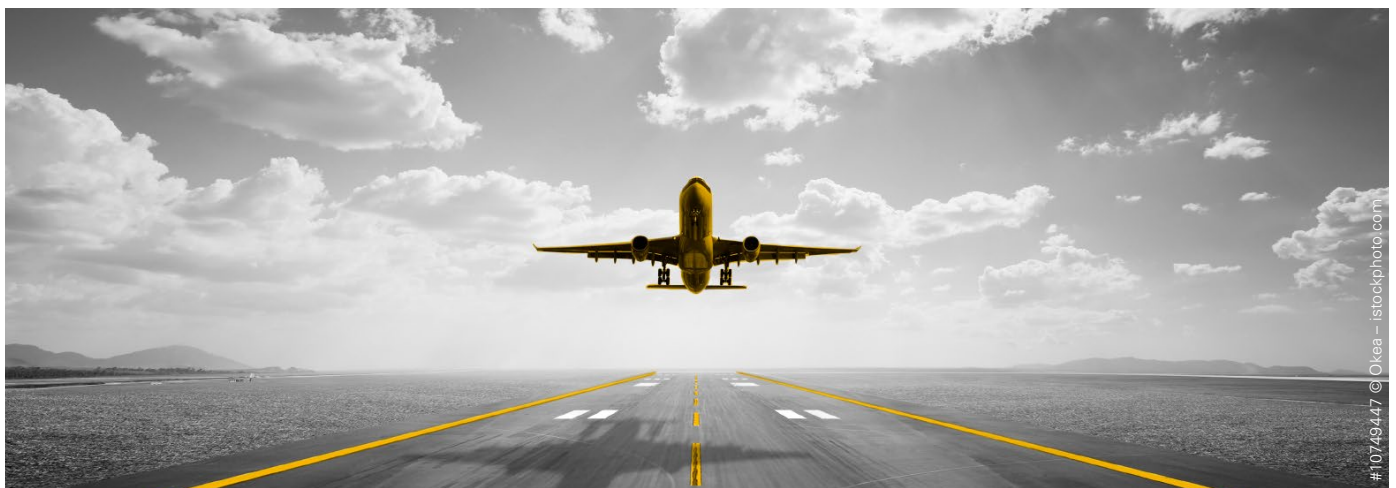
Customizing auf Anforderungen der Anwender

Die Experten von SALT Solutions beherrschen den SAP Solution Manager in einer enormen Detailtiefe. Dieses Know-how bildet die Grundlage für kundenindividuelle Customizings. Damit erhalten Unternehmen eine auf ihre Anforderungen zugeschnittene Software. Im Ergebnis profitieren die Kunden unter anderem von detaillierten Reportings für jeden Anwender.

Das umfasst zum Beispiel übersichtliche Dashboards für den C-Level, in denen nur die für den jeweiligen Anwender relevanten Daten aufbereitet sind. Aber auch Ampelschaltungen, mit deren Hilfe sich der Status bestimmter Prozesse leicht ablesen lässt, gestalten die Experten von SALT Solutions individuell.

Vom Coaching bis zum Test Management

Neben der Konzeption, der Integration und dem Customizing gibt es rund um den SAP Solution Manager eine Menge zu tun. Mit intensiven Coachings und Workshops kümmern sich die Experten von SALT Solutions um einen anwenderorientierten Wissenstransfer in die Unternehmen. Damit erhalten Unternehmen Know-how für den Einsatz des SAP Solution Managers mit eigenen Ressourcen. Darüber hinaus stehen erfahrene Teams für das Test Management an der Seite der Kunden, um in Projekten jeder Größenordnung die Vorteile des SAP Solution Managers zu nutzen.



IT Service Management (ITSM)

Mit ITIL und ISO 20000 zu mehr Stabilität

ITIL ist für die Experten von SALT Solutions mehr als eine Sammlung von Best Practices. Alle Maßnahmen im IT Service Management (ITSM) für Kunden aus allen Branchen werden streng an ITIL ausgerichtet.

Unternehmen profitieren davon in zweifacher Hinsicht: Zum einen können sie sich im Rahmen der Partnerschaft mit dem Support-Team von SALT Solutions auf eine transparente Zusammenarbeit verlassen. Zum anderen können sie einer Prozessberatung vertrauen, die auf ausführlichem Detailwissen zu international standardisierten Prozessen, Aufbauorganisationen und Werkzeugen für den zuverlässigen Betrieb einer IT-Infrastruktur basiert.

Zertifizierte Expertise, nachgewiesene Qualität

Neben ITIL folgen die Experten von SALT Solutions den Standards aus der international anerkannten Norm für das IT Service Management ISO 20000. Das Fachwissen dafür hat SALT Solutions über Jahre hinweg aufgebaut und erweitert es kontinuierlich mit internen wie externen Schulungen. Die Zertifikate zum ITIL Expert sowie Consultant ISO 20000 für mehrere Mitarbeiter stehen für die Kompetenz im Haus.

Diese Qualität zeichnet auch der Software-Hersteller SAP seit Jahren aus: SALT Solutions ist SAP Certified in Application Management Services.

Alles aus einer Hand – partnerschaftlich

Um einen Premium Support nach den individuellen Anforderungen des Kunden leisten zu können, bedarf es zusätzlicher Regelungen, die SALT Solutions mit der Erfahrung aus zahlreichen Projekten gemeinsam mit den Kunden festlegt. In den Service Level Agreements (SLA) wird in einem partnerschaftlichen Ansatz detailliert vereinbart, wie einzelne Störungen zu priorisieren sind und in welchem Zeitraum eine Reaktion sowie die Entstörung erfolgen müssen.

Kosteneffizientes ITSM aus der Cloud

Um diese SLAs strukturiert zu erfüllen, setzen die Experten von SALT Solutions auf ein Ticket-System mit dem SAP Solution Manager. Dieses Tool kann als Software-Lösung aus der Cloud auf die Anforderungen des Kunden zugeschnitten werden.

Um diese zentrale Lösung effizient zu betreiben, besitzt SALT Solutions als Partner von SAP die Kompetenz im Haus. Dabei ist die Erweiterung der Anwenderkompetenz für den SAP Solution Manager eines der vorrangigen Ziele.

Kunden gewinnen auf diese Weise nicht nur ein leistungsfähiges Tool für das ITSM. Das von SALT Solutions über Jahre bewährte Modell erfordert keine zusätzlichen Investitionen und Betriebskosten in eine eigene Infrastruktur. Kunden bekommen alles aus einer Hand!



Zukunftssichere IT-Lösungen für Industrie und Handel

Als Experten für IT-Lösungen und Systemintegration im Handel und entlang der Versorgungskette in der Industrie kümmern wir uns um IT-Lösungen, die Ihre unternehmenskritischen Prozesse effizient und ausfallsicher unterstützen. Wir engagieren uns mit unserem partnerschaftlichen Ansatz in Ihren Projekten von der Planung über die Implementierung bis zum internationalen Rollout und dem 24/7-Support nach ITIL.

Zu unseren langjährigen Kunden gehören Lufthansa, Daimler, BMW, Coca-Cola European Partners Deutschland, Otto Group, Würth und viele Hidden Champions. Wir beschäftigen derzeit über 450 Mitarbeiter an den Standorten Dresden, Hamburg, München, Stuttgart und Würzburg.

Ihr Ansprechpartner



Frank Reinecke

Vorstand

Tel.: +49 931 46086 2455
frank.reinecke@
salt-solutions.de



SAP[®] Certified
in Application Management Services



Wir kümmern uns.

SALT Solutions AG

Schweinfurter Straße 11
97080 Würzburg

Fon: +49 931 46086 2200

Fax: +49 931 46086 2209

logistik@salt-solutions.de

www.salt-solutions.de