

APPLM

Übersicht Leistungen Service-Pakete

Nachfolgend finden Sie eine Gegenüberstellung der in den Service-Paketen „BASIS“, „PLUS“ und „PREMIUM“ enthaltenen Leistungen.

	BASIS	PLUS	PREMIUM
TICKETVERWALTUNG Ticketanlage, Koordination der Tickets, Kommunikation zwischen Berater und Ihren zuständigen Mitarbeitern, Hotline für Eskalationsfälle	✓	✓	✓
INBOUND-SCHNITTSTELLE Kundeneigene Schnittstelle, um schnell und einfach Anforderungen einzumelden und den aktuellen Status zu verfolgen	✓	✓	✓
SYSTEMWARTUNG Aktualisierung von bestehenden gesetzlichen Werten der Lohn-/Gehaltsabrechnung und der relevanten Kollektivvertragstabellen (ausschließlich Tabellenänderungen)	✓	✓	✓
TRANSPORTWESEN (Administration) Organisation Ihrer Transporte	✓	✓	✓
TRANSPORTWESEN (Verwaltung) Transfer von Transporten in Folgesysteme inkl. Statuskontrolle		✓	✓
HINWEISMONITORING Periodische Prüfung auf relevante SAP-Hinweise der betreuten SAP ERP HCM-Komponenten		✓	✓
SUPPORT-PACKAGES Information zu den HCM Support-Packages der SAP		✓	✓
QUARTALSWEISE ABSTIMMUNG Telefonische Abstimmung pro Quartal		✓	✓
MONATLICHE ABSTIMMUNG ZUM TICKET-STATUS Monatliche Meetings via Telefon, WebEx oder Microsoft Teams			✓
KUNDENEIGENES TICKETSYSTEM Zusätzliche Pflege und Wartung der Tickets im kundeneigenen Ticketsystem			✓
KOORDINATION VON SCHULUNGEN Terminliche Abstimmungen zu Schulungen für Sachbearbeiter			✓
TERMINPLANUNG SUPPORT-PACKAGES Die terminliche Abstimmung mit den zuständigen Bereichen wird von HR Force vorgenommen.			✓