

APPLM002

## Service-Paket PLUS

Das Service-Paket PLUS steht für Ihr Plus in der Verwaltung Ihrer Anforderungen im Bereich der SAP ERP HCM Applikationsbetreuung.

### Beschreibung

Ticketbearbeitung und Ticketverwaltung sowie Kundenbetreuung durch die Inbound-Schnittstelle und Eskalations-Hotline bilden die Grundlage des Service-Pakets PLUS.

Zusätzlich zu diesen Leistungen bieten wir Ihnen periodisches Hinweis-Monitoring, um Sie dabei zu unterstützen, Ihr SAP ERP HCM System auf dem aktuellen Stand zu halten. Des Weiteren informieren wir Sie über neue Support Packages im SAP ERP HCM-Bereich. Ergänzend nehmen wir auf Ihren Wunsch die Importe in Folgesysteme für Sie vor.

Eine telefonische Abstimmung im Quartal gibt Ihnen die Möglichkeit Ihre Fragen und Anregungen an der richtigen Stelle zu deponieren.

### Implementierte Funktionalitäten

#### TICKETVERWALTUNG

Ticketanlage, 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-/Gehalts-Abrechnung und der relevanten Kollektivvertragstabellen (ausschließlich Tabellenänderungen)

#### HINWEISMONITORING

Periodische Prüfung auf relevante SAP-Hinweise der betreuten SAP ERP HCM-Komponenten

#### SUPPORT-PACKAGES

Information zu den HCM Support-Packages der SAP

#### TRANSPORTWESEN

Organisation Ihrer Transporte und Import der Transporte in Folgesysteme

#### TELEFONISCHE ABSTIMMUNG

Pro Quartal eine telefonische Abstimmung

### Kundenvorteile

Kurze Kommunikationswege

Praxisorientierte Administration

Kommunikation mit dem Berater

Hotline für Eskalationsfälle

Optimale Unterstützung zu aktuellen Informationen im Bereich SAP ERP HCM

Organisation der Transporte durch HR Force

Persönliche Abstimmung mit HR Force, um die SAP ERP HCM Applikationsbetreuung zu optimieren