



SAP Cloud Solutions

Key-User-Support der All for One Steeb



Der stetige Wandel

Wie wir aus Erfahrung wissen, sind IT-Projekte niemals „fertig“.

- Auch nach Abschluss der Einführungsprojekte mit den SAP Cloud Solutions gibt es immer wieder neue Herausforderungen.
- Organisatorische oder auch personelle Veränderungen bei Ihnen im Unternehmen fordern neue Abläufe oder neue Organisationsmodelle. Gesetzliche oder „globale“ Erfordernisse zwingen Sie zur Korrektur Ihrer Prozesse.
- Sie unterliegen einem stetigen Wandel, selbstgewählt wie fremdbestimmt.
- Im Rahmen des Lizenz-Agreements mit der SAP sind alle Ergänzungen im Leistungsvolumen, der eigentliche Software-Support, die Fehlerbehebung und die damit verbundene Hotline Bestandteil der „Miete“.
- All for One Steeb und das SAP Cloud Solutions Team möchten Sie hierüber hinaus mit Services unterstützen.

Der stetige Wandel - „IT-Projekte sind niemals fertig“



Ablauf Key-User-Support als Service

- All for One Steeb hat eine zentrale Anlaufstelle geschaffen, bei der Sie primär Ihre Fragen positionieren können.
- Wir versuchen Sie, wenn möglich, sofort zu unterstützen oder bemühen uns um einen zeitnahen Lösungsvorschlag.
- Hierzu werden bei Bedarf von dem Key-User-Support die Ihnen bekannten Projektleiter und Berater der All for One Steeb mit herangezogen.

Der Key-User-Support ist Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr zu erreichen!

- In Ihrem Produktivsystem wird ein Ticketsystem als Mash-up eingebunden worüber Sie in Kontakt mit dem Support Team der All for One Steeb - Cloud Solutions treten. Hierüber können Sie jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstatus einsehen.
- In Fällen in denen Sie das Ticketsystem nicht nutzen können werden Anfragen per Email (servicedesk@all-for-one.com) oder telefonisch unter **0 800 – 29 37 877** entgegen genommen.
- Die Abrechnung erfolgt im ¼ Stunden-Takt gegen ein vorher vereinbartes Budget.

Bestandteile des Key-User-Supports

Unterstützung folgender Leistungen



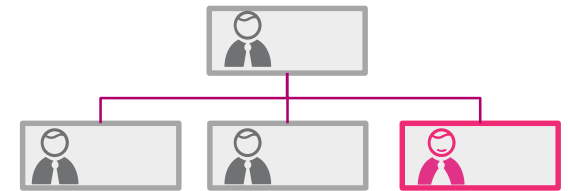
- ▶ User anlegen
- ▶ Einstellungen ändern
- ▶ Unterstützung Fehlerhandling
- ▶ Berechtigungen prüfen /einrichten
- ▶ Änderungen von Formularen
- ▶ Änderungen von Berichten
- ▶ Anlage kundenspezifische Felder
- ▶ Urlaubsvertretung Ihres IT Supports (nach Absprache)
- ▶ Anwenderschulungen (nach Absprache)
- ▶ Systemchecks

Keine Unterstützung für folgende Leistungen



- ▶ Behebung von Programmfehlern
- ▶ Neue Formulare *
- ▶ Neue Berichte *
- ▶ Programmierungen *
- ▶ Installationen von Add-Ons *

Änderungen in der Organisationsstruktur



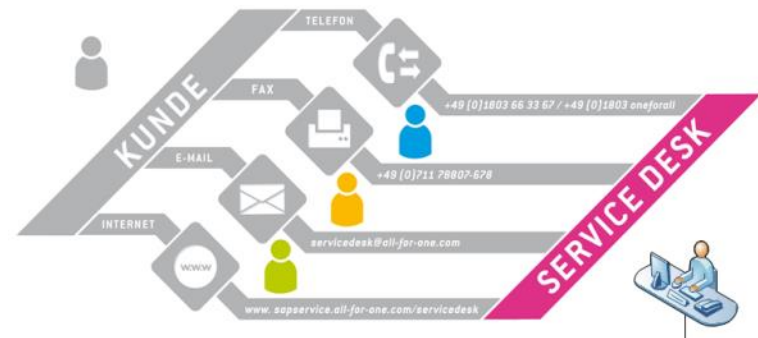
* Leistung gegen separate Beauftragung
Slide 5

Rahmenparameter

- Der Kunde ist für sein operatives System selbst verantwortlich
- Der Kunde sorgt für ausgebildete Mitarbeiter (E-learning, Schulungen, etc.)
- Der Kunde stellt einen Systemzugang für die All for One Steeb sicher
- All for One Steeb übernimmt keine Garantie für Daten, Inhalte und Werte
- All for One Steeb übernimmt keine Rechenzentrumsleistungen
- All for One Steeb übernimmt keine Verantwortungen für die Berechtigungsvergabe
- Keine Programmfehlerbehebung/Programmerweiterungen
- Entscheidungen zu organisatorischen Abläufen, Korrekturen und deren Auswirkungen werden gemeinsam diskutiert, obliegen dem Kunden
- All for One Steeb ist nicht die ausgelagerte IT-Abteilung sondern ein Dienstleister mit definiertem Aufgabenspektrum

Preis und Konditionen

- Basis Fee pro Monat von 149 €
 - Leistungen der Basis Fee:
 - Call Erfassung
 - Zuständigkeiten klären
 - Lösungsfortschritt überwachen
 - Rückmeldung
 - Vorhaltung der Services
 - Informationen zum Upgrade Prozess
 - Bis zu zwei Anwendungsexperten (Key-User) benennen, die diesen Support in Anspruch nehmen dürfen
- Für jeden weiteren Anwendungsexperten erhöht sich die Basis Fee um je 50 € pro Monat
- Das Kontingent beträgt 5 Manntage als Abrufbudget ohne zeitliche Begrenzung
- Das Kontingent verlängert sich nach Verbrauch um weitere 5 Manntage, bis eine Kündigung erfolgt.



Disclaimer

Die Informationen in diesen Unterlagen sind vertraulich und dürfen nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch All for One Steeb bekannt gegeben werden. Alle Texte, Bilder und Grafiken unterliegen dem Urheberrecht und anderen Gesetzen zum Schutz des geistigen Eigentums. Alle Rechte an diesen Unterlagen sind der All for One Steeb vorbehalten. All for One Steeb stellt diese Unterlagen ohne jegliche Verpflichtung, Gewährleistung oder Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, zur Verfügung. All for One Steeb übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder

Irrtümer in diesem Dokument, es sei denn, derartige Schäden beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Der Inhalt dieser Unterlagen kann von All for One Steeb jederzeit geändert werden. Diese Unterlagen dienen ausschließlich informativen Zwecken und dürfen in keinen Vertrag aufgenommen, für Handelszwecke weiterverwendet oder an Dritte weitergegeben werden, soweit sie nicht für eine solche Verwendung gekennzeichnet sind oder eine vorherige schriftliche Genehmigung von All for One Steeb vorliegt.



All for One Steeb. Das SAP Haus.