

# MASSGESCHNEIDERTE APPLICATION MANAGEMENT SERVICES (AMS)

Mit Application Management Services werden Sie effizienter und sparen Kosten – beim Betrieb und der Weiterentwicklung Ihrer Systeme. Steigern Sie die Zufriedenheit Ihrer Anwender durch exzellenten Service und hohe Qualität.

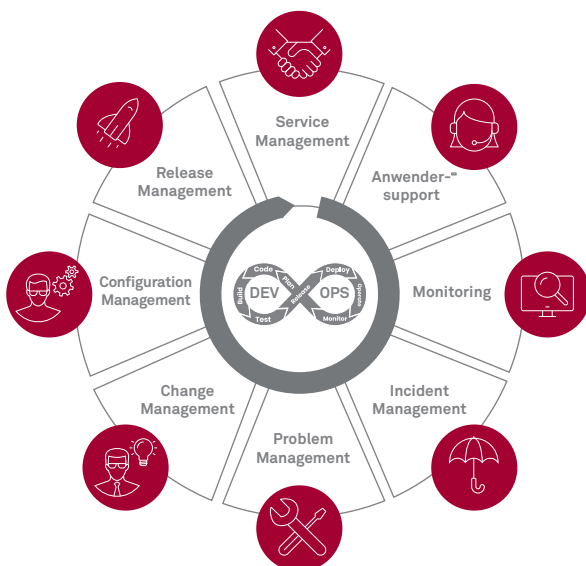
## AMS – Ihre Vorteile

- Effizienter Betrieb von BI- und Analytics-Anwendungen
- Flexible Servicekapazitäten zu transparenten Konditionen
- Definierte Service-Level-Agreements (SLAs)
- Optimierte Kosten durch hohe Skalierbarkeit
- Nutzung von externem Know-how und AMS-Spezialexpertise
- Verbesserte Servicequalität und höhere Zufriedenheit der Anwender durch exzellenten Service in Beraterqualität
- Zentraler Ansprechpartner (Spoc)
- Interne Ressourcen können für innovative Themen eingesetzt werden
- Sicherstellung der Geschäftsprozesse unter Berücksichtigen von IT-Governance-Aspekten und rechtlichen Rahmenbedingungen

## Unsere Leistung – Ihr Erfolg

Wir übernehmen den Anwendersupport, das System-Monitoring und das Service-Management für alle Support Level. Unsere Berater stehen Ihnen vor Ort und über das Internet zu flexibel verhandelbaren Servicezeiten zur Verfügung. Als international aufgestelltes Unternehmen ermöglichen wir Ihnen attraktive Konditionen und moderne Shoring-Modelle. Wir verfügen über jahrelanges AMS-Know-how, ITIL-zertifizierte Mitarbeiter sowie tiefgehende SAP-BI- und Analytics-Expertise. Wir managen Ihre IT-Service-Management-Prozesse. Wir unterstützen sowohl klassische Vorgehensmodelle als auch agile Ansätze, z. B. DevOps. Wir planen die Service-Wechsel für eine reibungslose Übernahme Ihrer Supportprozesse.

## Application Management Services für Ihre BI- und Analytics-Anwendungen



### Leistungsumfang (Beispiel)

- Monitoring ETL-Prozesse und Fehlerbehebung
- Dispatching und Bearbeitung von Tickets und Supportanfragen
- Erstellung eines AMS-Reportings zur Sicherstellung der Servicequalität
- Bewertung, Konzeption und Umsetzung von Change Requests
- Durchführung von Housekeeping Aktivitäten
- Begleitung von Testaktivitäten
- Strukturierte Übernahme von Entwicklungen in den Regelbetrieb
- Unterstützung bei Sicherstellung der Datenqualität
- Technische Betreuung bei Systemupgrades, Releasewechselln, Supportpackages oder Systemkopien
- Wartung und Betrieb der Serverlandschaft

Wir bieten Ihnen mit unserer langjährigen SAP-BI-Spezialisierung, unserer Branchenexpertise und unserer Prozesskompetenz maßgeschneiderte Application Management Services für alle Support Levels über den kompletten Application LifeCycle. Sprechen Sie uns an:



**Thorsten Scholz**

Vice President | Insurance SAP Consulting  
Telefon: +49 174 3452563 | thorsten.scholz@msg.group

**msg systems ag**

Dammthorwall 7a | 20354 Hamburg  
www.msg.group