

## Externe Unterstützung im Bereich SAP Systemadministration.

Die Firma Proxit AG ist seit 1997 als Beratungsunternehmen tätig und erbringt Informatikdienstleistungen im Rahmen der SAP-Produktepalette, insbesondere im technischen Bereich.

Als Antwort auf das Bedürfnis ihrer Kundschaft, offeriert die Proxit seit einigen Jahren einen Service & Support Dienst im Bereich der SAP Systemadministration.

Diese Fern-Betreuung bietet dem Kunden eine zusätzliche Sicherheit bezüglich der Stabilität seiner SAP Systeme und garantiert eine kontinuierliche Evolution dank Implementations-Vorschläge neuer Technologien.

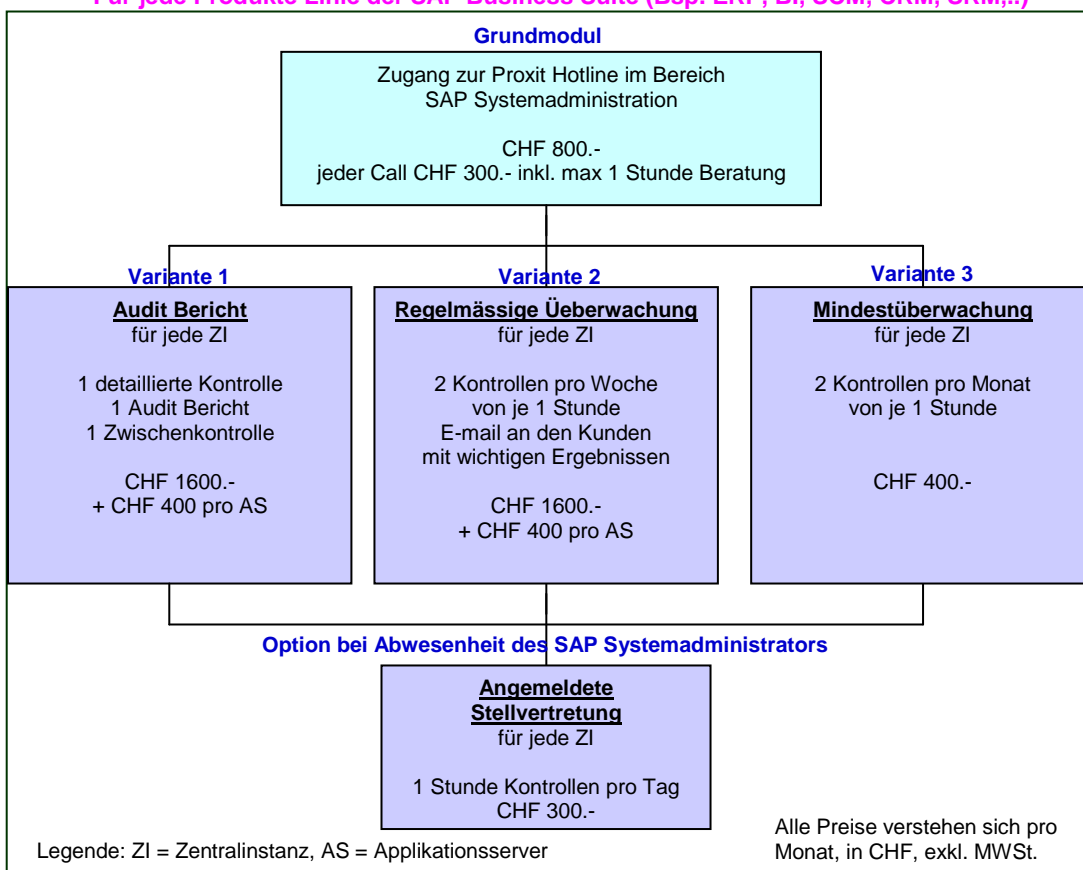
Proxit bietet folgende Service & Support Varianten an:

Als **Grundmodul** des Service & Support Dienstes steht der Zugang zur **Proxit Hotline im Bereich SAP Systemadministration**.

Dieses Grundmodul ist mit einer der folgenden SAP Systemüberwachungs- Varianten in Verbindung zu setzen:

- **Audit Bericht**
- **Regelmässige Überwachung**
- **Mindestüberwachung**

Für jede Produkte Linie der SAP Business Suite (Bsp. ERP, BI, SCM, CRM, SRM,..)



## Stellvertretung bei Abwesenheit des internen SAP Systemadministrators.

Proxit stellt den Kunden die einen Service & Support Vertrag unterzeichnet haben, eine Option für Stellvertretung im Falle von Abwesenheit des internen SAP Systemadministrators zur Verfügung.

Wieso möchte Proxit Ihren Kunden diesen Dienst bieten?

Der erhöhte Bedarf an Rentabilität der Unternehmen, erlaubt es nicht mehr betriebsintern eine Stellvertretung für jede Funktion zu garantieren. Immer öfter sind Manager mit der Problematik der Stellvertretung bei Abwesenheiten konfrontiert. Im besonderen im Bereich der SAP Systemadministration sind gewisse Tätigkeiten von täglicher Notwendigkeit.

Proxit offeriert ihren Kunden die Möglichkeit, bei geplanter (Urlaub, Ausbildung) sowie unvorhersehbaren (Krankheit, Unfall) Abwesenheit, die täglichen SAP Systemadministrations-Aufgaben remote ausführen zu lassen.

Zusammenfassende Beschreibung der angebotenen Dienste im Grundmodul sowie in den 3 möglichen Überwachungsvarianten:

- **Zugang zur Proxit Hotline**  
Der Zugang zur Proxit Hotline ermöglicht raschen und kompetenten Support. Dieser erfolgt durch Berater die Ihre Systemlandschaft kennen. Die Proxit Hotline ist von Montag bis Freitag von 8:30h à 17:30h besetzt.
- **Mindestüberwachung.**  
Es werden 2 Kontrollen pro Monat von je 1 Stunde durchgeführt. Dank diesen Kontrollen, kennen die Proxit Mitarbeiter die aktuelle Konfiguration des SAP Systems und können dessen Zustand überwachen. Aus den Kontrollen entstehende dringend notwendige Massnahmen, werden sofort der im Vertrag definierten Kontaktperson beim Kunden mitgeteilt.
- **Regelmässige Überwachung**  
Proxit überwacht 2 x die Woche das SAP System des Kunden im Bereich SAP Systemadministration. Aus den Kontrollen entstehende Massnahmen werden per E-Mail an die im Vertrag definierte Kontaktperson beim Kunden gesendet.  
Diese Form der Überwachung erlaubt es dem Kunden früh genug eventuelle Probleme im Betrieb seiner SAP Systeme zu entdecken und vorzubeugen.
- **Audit Bericht**  
Proxit führt 2 Kontrollen pro Monat des SAP Systems durch. Der Kunde erhält auf Grund dieser Kontrollen einen detaillierten Audit Bericht. Dieser Bericht enthält die Werte aller Kontrollen mit einer Bewertung des Zustands des SAP Systems. Das Dokument erlaubt es dem Kunden eventuelle Verbesserungen festzustellen und die Stabilität des Systems zu verfolgen. Bei dringenden Problemen wird die im Vertrag definierte Kontaktperson sofort informiert.