

## Applikationssupport

### Qualitätsgesicherter Applikationssupport nach ITIL – transparent und messbar auf hohem Niveau.

Die Sycor bietet ihren Kunden einen qualitätsgesicherten Applikationssupport. Ausgebildete und zertifizierte Anwendungsexperten unterstützen bei Analyse und Problemlösung und sichern so den reibungslosen Betrieb von Geschäftsanwendungen.

Mit dem Applikationssupport nach ITIL, dem De-facto-Standard für die Umsetzung eines qualitativ hochwertigen IT-Service-Managements, begegnet die Sycor den Anforderungen ihrer mittelständischen Kunden an einen Praxis orientierten, effektiven Support für die oft geschäftskritischen Applikationen. Zum Einsatz kommt das leistungsfähige User-Helpdesk-Tool Unicenter Service Desk (USD) von Computer Associates, mit dem der Göttinger Komplett-Dienstleister bereits umfangreiche Erfahrungen gesammelt hat.

Die Kunden profitieren gleich mehrfach: Das USD bietet bewährte und zuverlässige Problemlösungsverfahren auf Basis der Best Practises des ITIL-Standards, nach dem auch die eingespielten Service-Prozesse in der Sycor ausgerichtet sind. So sind die Incident- und Change-Management-Prozesse vollständig automatisiert. Hinzu kommt das Branchen-

und Prozess-Know-how der Sycor-Mitarbeiter im Mittelstand. Das Ergebnis: ein optimierter, schneller und transparenter Applikationssupport durch bewährtes Know-how. Dabei achtet Sycor – von der Call-Aufnahme und der Problem-Erkennung bis zur Weiterleitung, Diagnose und Problemlösung – auf qualitativ hochwertige Ergebnisse und weist diese mit einem nachvollziehbaren Monitoring und Reporting auch nach. Das interne Qualitätsmanagement sichert das hohe Niveau des Supports zusätzlich ab.

Der Applikationssupport steht Kunden von Montag bis Freitag – außer an gesetzlichen Feiertagen in Niedersachsen, Heilig Abend und Silvester – von 8 bis 17 Uhr zur Verfügung. Innerhalb dieses Zeitfensters nehmen die Experten der Sycor eingehende Anfragen auf und reagieren auf sie gemäß zuvor festgelegten Prioritätsstufen – bei unternehmenskritischen Problemen der Priorität 1 innerhalb einer Stunde.

Sycor sorgt so mit ihrem qualitätsgesicherten Applikationssupport für schnelle Fehlerbehebung, geringere Ausfallzeiten, einen reibungslosen Geschäftsablauf und frei werdende Kapazitäten in den IT-Abteilungen ihrer Kunden. Mit Experten-Know-how unterstützt sie so deren Geschäftserfolg.



**SAP**<sup>®</sup> Certified  
in Hosting Services

#### Ihre Vorteile:

- Qualitätsgesicherter Support
- Stets aktuelles Experten-Know-how verfügbar
- Schnelle Fehlerbehebung und geringere Ausfallzeiten
- Reibungsloser Geschäftsablauf
- Frei werdende Ressourcen

#### Ihr Ansprechpartner:



**Dr. Steffen Gremler**  
Mitglied der Geschäftsleitung

steffen.gremler@sycor.de  
+49 551 490 2530

#### Ihre Herausforderungen:

- Zunahme der geschäftskritischen IT-Prozesse
- Komplexer werdende Service- und Supportanforderungen
- Begrenzttes IT-Budget und Personalknappheit