

Applikationssupport

Persönlicher, kompetenter und mehrsprachiger Support für Microsoft Dynamics AX

Wir lassen Sie auch nach dem Go-Live nicht alleine und bieten Ihnen einen qualitätsgesicherten Support für Ihre Microsoft Dynamics AX-Lösung. Unsere ausgebildeten Anwendungsexperten sichern für Sie den reibungslosen Betrieb Ihrer Geschäftsanwendung.

Immer mehr Geschäftsprozesse werden durch IT unterstützt – dies geht einher mit einem erhöhten Bedarf an Verfügbarkeit und Performance der eingesetzten Lösungen. Auch die Anforderungen an einen praxisorientierten, effektiven Support für die oft geschäftskritischen Applikationen steigen. Für uns als Microsoft Gold Certified Partner gehört ein qualifizierter und kompetenter Support nach dem Go-Live zu einem erfolgreichen Projekt. Die schnelle, unkomplizierte und zuverlässige Betreuung unserer Kunden hat für uns höchste Priorität. Wir achten dabei – von der Call-Aufnahme und der Problem-Erkennung bis zur Weiterleitung, Diagnose und Problemlösung – auf Transparenz und qualitativ hochwertige Ergebnisse, die wir mit einem nachvollziehbaren Monitoring auch nachweisen. Das interne Qualitätsmanagement sichert das hohe Niveau unseres Supports zu-

sätzlich ab. Unsere Mitarbeiter leisten 1st, 2nd und 3rd Level Support und das in mehreren Sprachen.

Mit einem Team aus festen Ansprechpartnern sorgen wir dafür, dass unsere Kunden „ihre“ persönlichen Support-Mitarbeiter werktags (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Niedersachsen) kontaktieren können – per E-Mail oder telefonisch in der Zeit von 8 bis 17 Uhr. Mit individuell aushandelbaren, maßgeschneiderten Support-Angeboten stehen wir Ihnen auch rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr zur Seite.

Die Qualität unserer Support-Dienstleistung stellen wir dabei durch viele Maßnahmen sicher:

- Alle unsere Mitarbeiter im Support werden von uns intensiv und qualifiziert ausgebildet – darüber hinaus streben wir für alle eine Microsoft Dynamics AX-Zertifizierung an.
- Die für einen Kunden vorgesehenen Supporter binden wir schon vor dem Go-Live in das Projekt ein. So kennen sie sich ab dem ersten Tag optimal in der Microsoft Dynamics AX-Lösung und in der Systemlandschaft des Kunden aus. Und das sorgt für eine schnelle Bearbeitung von Anfragen.

Microsoft Partner

- Gold Enterprise Resource Planning
- Gold Software Asset Management
- Silver Management and Virtualization
- Silver Application Development
- Silver Volume Licensing
- Silver Hosting
- Silver OEM



Ihre Vorteile:

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

Ihr Ansprechpartner:



Frank Jakobi
Mitglied der Geschäftsleitung

frank.jakobi@sycor.de
+49 551 490 2491

Ihre Herausforderungen:

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

- Zusätzliche Effizienzgewinne erzielen wir über den direkten Zugriff unseres Supports auf das Produktivsystem unserer Kunden. Das vereinfacht die Recherche und damit die Lösung von Problemen.
- Mit klar definierten Prozessen strukturieren wir die Abarbeitung von Anfragen und durch eine einheitliche Dokumentation behalten wir die Übersicht. Die zeitnahe, direkte und offene Kommunikation mit unseren Kunden ist ein festgelegtes Ziel.
- Unseren Kunden stellen wir Standardvorlagen zur Verfügung, mit denen sie Support-Anfragen stellen können – so haben unsere Mitarbeiter von Anfang an alle Informationen für die Bearbeitung.
- Abgesichert durch einen Vertrag haben wir zusätzlich einen direkten Draht zum Microsoft-Support – wenn es eine Lösung gibt, finden wir sie gemeinsam!

Optimale Unterstützung erhalten unsere Support-Mitarbeiter durch den von uns – auf Basis von Microsoft Dynamics AX 2012 – entwickelten **Sycor.AX SolutionManager**. Er ist das Ergebnis unserer Expertise aus zahlreichen nationalen und internationalen Microsoft Dynamics AX-Projekten.

Das Herzstück ist ein frei konfigurierbarer IT-Management-Workflow, der nicht nur Microsoft Dynamics AX-Kunden und -Partner bei der Implementierung des Systems, bei dessen Betrieb sowie bei der kontinuierlichen und systematischen Weiterentwicklung der Lösung unterstützt, sondern auch jeden Arbeitsschritt innerhalb des Supportprozesses im System abbildet. So kann der Bearbeitungsstand einer Aufgabe immer aktuell eingesehen werden. Auch unseren Kunden machen wir den **Sycor.AX SolutionManager** zugänglich – und schaffen so Transparenz auf beiden Seiten!

**Persönlicher, kompetenter
und mehrsprachiger Support
für Microsoft Dynamics AX
– transparent, zuverlässig
und qualitätsgesichert!**

Mit einer integrierten Dokumentenverwaltung, E-Mailbenachrichtigungen für an der Problemlösung Beteiligte sowie einer Zeiterfassung mit Aufgabenbezug gewährt der **Sycor.AX SolutionManager** jederzeit den Überblick über anstehende Aufgaben, die historische Entwicklung und sichert die Budget- und Kostenkontrolle. Für Sie als Kunden und für uns!