



ENTERPRISE ACTIVE SUPPORT

SCHNELL, FLEXIBEL, PROAKTIV

Enterprise Active Support steht für erstklassige Betreuung

Ziel unseres Global Supports ist eine erstklassige Kundenbetreuung mit Supportleistungen, durch die Sie mit den Investitionen in unsere Technologie einen maximalen Nutzen erzielen. Unsere Produkt-Support-Services garantieren ein Höchstmaß an Systemverfügbarkeit und decken die speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens ab. Unsere Experten sind der verlängerte Arm Ihres eigenen IT-Teams und helfen Ihnen, Ihre Systeme abzusichern und sich auf Veränderungen vorzubereiten.

INHALT

- 1 Enterprise Active Support steht für erstklassige Betreuung
- 2 Welche konkreten Vorteile bietet Enterprise Active Support?
- 3 Wir sichern und beschleunigen Ihren Erfolg
- 3 Wir begleiten Ihren Erfolg
- 3 Wir steigern Ihren Erfolg
- 4 Sie haben die Wahl

10 ÜBERZEUGENDE ARGUMENTE FÜR ENTERPRISE ACTIVE SUPPORT

1. Wir sind Ihrem Erfolg zu 100 Prozent verpflichtet
2. Support durch erfahrene Experten – wann immer Sie ihn brauchen
3. Kurze Anlauf- und Reaktionszeiten
4. Hohe Verfügbarkeit Ihrer Systeme – denn Ausfälle sind inakzeptabel
5. Hilfestellung ohne zusätzliche Consulting-Kosten
6. Informationen zu unserer Produktplanung
7. Empfehlungen für Trainings
8. Diverse Serviceoptionen: Telefon, Online- und Self-Service
9. Zusammenarbeit mit F&E, Global Consulting Services und dem Produktmanagement der Software AG
10. Optimale Performance Ihrer IT-Landschaft sichert den Erfolg Ihres digitalen Unternehmens

Unser Global Support bietet Ihnen über folgende Wege Lösungen für technische Fragen und Probleme:

- Empower, unser umfassendes Self-Service-Extranet
- Ein internationales Netzwerk aus Support-Experten



HOHER NUTZEN



SCHNELLE RENDITE



MINIMIERTE RISIKEN

Enterprise Active Support beinhaltet Support-Leistungen, die speziell auf unsere Digital Business Platform abgestimmt sind, sodass Sie die Herausforderungen und Chancen der digitalen Transformation flexibel und zum Wohl Ihres Unternehmens nutzen können.

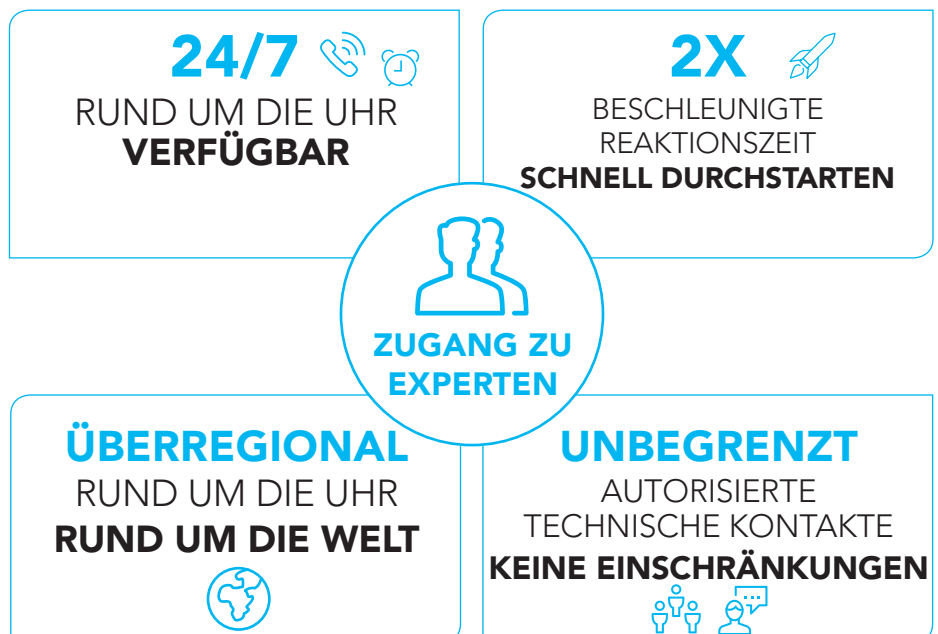
Zur unserer kundenzentrischen Herangehensweise gehört die Umstellung von einem reaktiven auf einen proaktiven Support, der es Kunden erlaubt, mit unseren Produkten so schnell wie möglich einen Mehrwert zu erzielen.

Als führender Anbieter von Technologien, Services- und Know-how rund um die Digital Business Platform bauen wir unser Leistungsspektrum weiter aus, damit Sie Ihre digitale Zukunft erfolgreich gestalten können.

Unser Erfolg ist der Erfolg unserer Kunden. Wir begleiten Ihre digitale Reise und bieten Ihnen ein breites Leistungsspektrum – von der Produktinstallation über die Anforderungsanalyse, Upgrade-Unterstützung bis zu Einzelsessions mit Experten, zur Überprüfung Ihres operativen Betriebs und 24/7-Services zur beschleunigten Lösungsfindung.

Welche konkreten Vorteile bietet Enterprise Active Support?

Enterprise Active Support steht für eine exzellente Kundenbetreuung, die den erfolgreichen Abschluss Ihrer Projekte mit unserer Digital Business Platform beschleunigt und sicherstellt. Erfahrene technische Mitarbeiter, unterschiedliche Serviceoptionen, wie Telefon-, Online- und Self-Services, sowie eine kontinuierliche Zusammenarbeit mit F&E und Global Consulting Services schaffen die Grundlage für Ihren Erfolg.



Wir sichern und beschleunigen Ihren Erfolg

Die Grenzen von Zeit und Raum verlieren in der digitalen Welt Ihre Gültigkeit. Die Bereitstellung von Waren und Dienstleistungen rund um die Uhr ist längst kein Wettbewerbsvorteil mehr, sie ist eine Selbstverständlichkeit. Auf dieses Always-on-Business ist unser Enterprise Active Support ausgelegt.

Damit Sie schnell durchstarten können, erhalten Sie mit Enterprise Active Support die bestmögliche Unterstützung. Die verkürzten Reaktionszeiten beschleunigen die Problemlösung. Die Anzahl der autorisierten technischen Kontakte (ATCs) ist nicht begrenzt. Unser Global Support arbeitet überregional. Das heißt für Sie: beliebig viele Mitarbeiter Ihres Unternehmens können ein Problem melden, Sie können Ihre ATCs einer der drei Regionen zuordnen (AME, APJ, EMEA), und kritische und Standard-Supportfälle werden während der normalen Geschäftszeiten in dieser Region bearbeitet.

Wir begleiten Ihren Erfolg

Damit Ihr Digitalisierungsvorhaben gelingt, können Sie „Meet the Expert“-Sessions buchen. In diesen Sessions geben unsere Experten ihr Wissen weiter und teilen mit Ihnen ihr Know-how und ihre Erfahrung. So vermeiden Sie häufige Fehler, erstellen exzellente Prozesse und legen die Kompetenzen fest, die Ihr Team braucht, um die Transformation zu meistern.

Unsere Einzelsessions („Meet the Experts“) decken Themen ab wie: Installationsunterstützung, Go-Live-Planung, Konfiguration und Definition von Best Practices oder Absicherung Ihrer digitalen Plattform. Unsere Experten unterstützen Sie beim Management von Release-Zyklen, dem Einsatz von Tools, wie dem DB Cofigurator, und mitgelieferter Templates/Reports.

Wir steigern Ihren Erfolg

Eine digitale Transformation ist mit einem Einzelprojekt nicht zu vergleichen. Sie ist eine Reise, bei der Ihnen neue Technologien nur dann wirklich helfen, wenn Ihre Landschaft schlank und auf dem neuesten Stand ist. Unsere Experten optimieren Ihre IT-Landschaft so, dass Sie ein agiles und reaktionsfähiges digitales Unternehmen bauen können.

Unsere Support-Experten arbeiten Hand in Hand mit Ihnen, damit Ihre Software AG-Umgebung die maximale Performance erreicht: sie untersuchen Ihren aktuellen Betrieb, erkennen kritische Situationen und stoßen Maßnahmen an, um mögliche Probleme zu verhindern. Sie sehen sich Grenzwerte an und schlagen Anpassungen vor, um die Verfügbarkeit und die Performance zu verbessern.



WIR SICHERN & BESCHLEUNIGEN IHREN ERFOLG

- 24/7-Telefonsupport für ALLE Supportfälle
- 24/7-Zugang zu Empower
- Priorisierung von Support-Fällen
- Doppelt so schnelle Reaktionszeiten
- Resolution-Plan innerhalb der ersten fünf Stunden bei kritischen Support-Fällen
- Überregionaler Support
- Unbegrenzt viele technische Kontakte
- Einzel-Sessions: „Meet the Experts“



WIR BEGLEITEN IHREN ERFOLG

- Technische Dokumente
- Online-Einzelsessions mit Experten







WIR STEIGERN IHREN ERFOLG

- Einzel-Onlinesessions mit Experten
 - Performance-Tuning
 - Load-Balancing/Hochverfügbarkeit
 - Analysen der Software AG-Umgebung
- Prüfung der Produktplanung in Einzel-Sessions

Sie haben die Wahl

Auf die exzellente Qualität unserer Support-Services war und ist Verlass. Aber die Implementierung einer vollständig digitalisierten Umgebung erfordert viel mehr. Lassen Sie uns gemeinsam die Chancen nutzen und die Herausforderungen meistern.

	Enterprise Active Support	Standard Support
 <p>Sichert Ihren Erfolg</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 24/7-Telefon-Support für ALLE Support-Fälle • 24/7-Zugang zu Empower • Unbegrenzt viele technische Kontakte 	<ul style="list-style-type: none"> • 9x5-Telefon-Support • 24/7-Telefon-Support für kritische Supportfälle • 24/7-Zugang zu Empower • 7 autorisierte technische Kontakte
 <p>Beschleunigt Ihren Erfolg</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Priorisierung von Support-Fällen • Doppelt so schnelle Reaktionszeiten • Resolution-Plan innerhalb der ersten vier Stunden bei kritischen Support-Fällen • Überregionaler Support • Einzel-Sessions: „Meet the Experts“ 	
 <p>Begleitet Ihren Erfolg</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Technische Dokumente • Einzel-Sessions: „Meet the Experts“ 	
 <p>Steigert Ihren Erfolg</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Einzel-Sessions: „Meet the Experts“: <ul style="list-style-type: none"> - Performance-Tuning - Load-Balancing/Hochverfügbarkeit - Analyse der Umgebung • Einzel-Sessions zur Produktplanung 	

ÜBER DIE SOFTWARE AG

Die Software AG (Frankfurt TecDAX: SOW) unterstützt die digitale Transformation von Unternehmen. Mit der Digital Business Platform der Software AG können Unternehmen besser mit Kunden interagieren, ihre Geschäftsmodelle weiterentwickeln und neue Marktpotenziale erschließen. Im Bereich Internet der Dinge (IoT) bietet die Software AG ihren Kunden führende Lösungen zur Integration, Vernetzung und zum Management von IoT-Komponenten sowie zur Analyse von Daten und zur Vorhersage von zukünftigen Ereignissen auf Basis künstlicher Intelligenz. Die Digital Business Platform basiert auf Technologieführerschaft und jahrzehntelanger Expertise bei Softwareentwicklung und IT. Die Software AG beschäftigt über 4.500 Mitarbeiter, ist in 70 Ländern aktiv und erzielte 2017 einen Umsatz von 879 Millionen Euro. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.softwareag.de.

© 2018 Software AG. Alle Rechte vorbehalten. Software AG und alle Produkte von Software AG sind Marken oder eingetragene Marken von Software AG. Andere Produkt- und Unternehmensnamen können Marken der jeweiligen Markeninhaber sein.

SAG_Enterprise_Active_Support_4PG_WP_G_Mar18

