



itelligence Outsourcing Services

Von Grund auf solide und für die Ewigkeit gemacht – wie unsere Kundenbeziehungen.

itelligence Outsourcing & Services Schweiz

Die itelligence AG Schweiz, ein Tochterunternehmen der itelligence AG, Deutschland, ist in der Schweiz als IT-Komplettdienstleister seit 1997 erfolgreich im SAP-Umfeld tätig. Mit mehr als 90 Mitarbeitenden erbringt itelligence für ihre Kunden ein umfassendes Leistungsspektrum – von der SAP-Beratung und -Implementierung, über selbstentwickelte SAP-Lösungen, den SAP Lizenzvertrieb bis hin zu Outsourcing & Services. Als SAP Alliance Partner Services, Partner für SAP Business All-in-One Lösungen, Special Expertise Partner in mehreren Bereichen und SAP Hosting Partner, erhielt itelligence im Jahre 2009 bereits zum vierten Mal den Quality Award der SAP. Seit 2007 zählt die itelligence AG Schweiz zu den Goldpartnern der SAP.

In 2005 eröffnete itelligence das Rechenzentrum in Zürich/ Glattbrugg und bietet seitdem seinen Kunden Outsourcing Services für den Betrieb und die Wartung der SAP Systemlandschaften an. itelligence ist ISO 9001 und ISO/IEC 20000 zertifiziert und zudem zertifizierter SAP Hosting Partner.



itelligence

itelligence Outsourcing Services – weltweit!



Bielefeld (GER)



Bautzen (GER)



Poznan (PL)



Zürich (CH)



Cincinnati (USA)



Cyberjaya (MAL)

Innerhalb der itelligence Gruppe ist der Geschäftsbereich Outsourcing und Services der Betreiber modernster Dienstleistungszentren für Outsourcing- und Support-Services. Hochspezialisierte Teams unterstützen die Outsourcing-Prozesse unserer Kunden technisch und organisatorisch in derzeit sechs Rechenzentren: Bielefeld, Bautzen, Cincinnati, Posen, Malaysia und Zürich/ Glattbrugg. Mit der Serviceorganisation kann itelligence ein ausgefeiltes Service Desk Konzept anbieten. Im technischen Backoffice stehen Spezialisten zur Verfügung, die bei Bedarf die technische Detailanalyse der Systeme durchführen, um auch komplexe Probleme zu lösen. Mit der Verfügbarkeit internationaler Rechenzentren kann itelligence eine Service Desk Betreuung auch für ausländische Tochterunternehmen sicherstellen.

Unsere Mitarbeiter sind erfahrene Administratoren, Netzwerk-, Datenbank- und Betriebssystem-Spezialisten, die mit den aktuellsten Technologien und SAP-Produkten vertraut sind. So hosten wir in unseren Rechenzentren sämtliche SAP-Applikationen (wie z.B. ERP, CRM, SRM, NetWeaver BW, BOBJ, Portale, etc.). Als zertifizierter SAP Hosting Partner werden die itelligence Rechenzentren von der SAP AG jährlich auf die Sicherheit und Qualität der Organisation und Prozesse geprüft. Zudem ist itelligence nach ISO/IEC 20000-1:2005 zertifiziert.

Im Rahmen des SAP Outsourcing bieten wir Ihnen folgende Leistungen an, damit Ihnen Ihre SAP-Landschaft jederzeit zuverlässig zur Verfügung steht:

- Umsetzung der vereinbarten, auch internationalen Service- und Supportkonzepte: Hochverfügbarkeitsszenarien, Betrieb bis zu 24x7
- Professionelle und stetige Pflege/Wartung, Überwachung und Weiterentwicklung Ihrer SAP- bzw. IT-Landschaft
- Umsetzung der vereinbarten Datensicherungs- und Archivierungskonzepte
- Bereitstellung ausgewählter und zukunftssicherer Hard- und Softwarekomponenten
- Nutzung unserer modernen und sicheren Infrastruktur in unseren Rechenzentren u. a.: 7 x 24h Wachschutz, Notstromversorgung, Brandmeldeanlage, Mehrstufige Sicherheitszonen, Klimatechnik
- Proaktive Überwachung aller Hard- und Softwarekomponenten
- Ergänzende Services wie Archivierung, Prozessintegration, z. B. EDI-Nachrichtenaustausch, Elektronische Zollanbindung (Schweiz und Deutschland)

Eine solide Leistung – rund um die Uhr, weltweit!

» Ihre SAP-Systeme müssen Ihnen zuverlässig zur Verfügung stehen, wo und wann immer Sie sie benötigen. Diese grundlegende Anforderung können Sie mit dem SAP Outsourcing Services Portfolio der itelligence AG schnell und unkompliziert umsetzen und sich somit auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren. SAP ist unser Kerngeschäft! «

Unsere Leistungsbausteine im Überblick

it.service desk	Service Desk			Services & Support (SLA oder auf Anfrage)	
it.outsourcing	Service Desk	Rechenzentrum & Housing	Monitoring & Alarming	SAP Betrieb	SAP Solution Manager
it.implementation hosting	Service Desk	Rechenzentrum	Monitoring & Alarming	SAP Betrieb	SAP Solution Manager
it.remote service	Service Desk	Beschaffung & Finanzierung	Monitoring & Alarming	SAP Betrieb	SAP Solution Manager
it.maintenance	Service Desk	SAP Support (Standard & Enterprise)		SAP Systemvermessung	SAP Solution Manager
it.application management	Service Desk	SAP Application Support	SAP Application Enhancement	SAP Application Optimization	Education
it.remote development	Service Desk			Development Services & Support	

it.service desk - Ihre zentrale Anlaufstelle für SAP Support- und Serviceleistungen

Wann und wo immer Sie der Schuh bzgl. Ihrer SAP Systemlandschaft drückt, unsere Mitarbeiter vom Service Desk sind für Sie da und werden Ihnen schnellst möglich helfen. Darüber hinaus können Sie den Service Desk auch jederzeit kontaktieren, wenn Sie Supportleistungen planen oder eine Remoteberatung, etc. ansteht.

Leistungen

- Support für applikations- und systembezogene Problemstellungen rund um die SAP Lösung gemäss Service Level Agreement (SLA)
- Dienstleistungen für applikations- und systembezogene kundenspezifische Anforderungen nach vorheriger Absprache (Termine, Kosten)
- Remoteberatung, Applikationssupport, Development Support



it.hosting - Übernahme und Betrieb Ihrer SAP-Systeme

Leistungen

- Betrieb der SAP Systeme gemäss Service Level Agreement (SLA)
- Zentraler service desk (Single Point of Contact)
- Betrieb im itelligence Rechenzentrum bis 7 x 24
- Zugriff über VPN, MPLS
- Provider nach Wahl

In unserem Rechenzentrum in Glattbrugg betreiben wir für Sie Ihre SAP Landschaft. Unsere System- und Netzwerkadministratoren sind bestens geschult im Umgang mit sämtlichen SAP Lösungen – von SAP ERP über CRM, SRM hin zu SAP NetWeaver, BW und Business Objects. Selbstverständlich sind wir rund um die Uhr für Sie da.

it.implementation hosting - Hosting während der Implementierungsphase

Ab 4'950 CHF
pro Monat

Damit das Projekt nicht die Infrastruktur überholt, stellen wir Ihnen bereits zu Beginn Ihrer SAP Einführung unsere professionelle Rechenzentrum-Umgebung zur Verfügung. So können Sie sicher sein, dass das Implementierungsprojekt nicht durch basistechnische Probleme aufgehalten wird und Sie schon wieder einen Punkt weniger haben, der Ihre Aufmerksamkeit verlangt und Sie von Ihren Kernkompetenzen ablenkt.

Leistungen

- Bereitstellung der kompletten Infrastruktur für einen SAP Server
- Setup und Installation der Systemumgebung sowie des SAP Systems
- Überwachung, Datensicherung und Administration der vollständigen Umgebung
- WAN-Zugang über VPN
- Systemumgebung: Windows Server / MS SQL DB
- Bis zu 30 User und bis zu 100 GB Datenbank
- Verfügbarkeit der Umgebung > 98.5 %
- Betreute Servicezeiten werktags von 07:00 bis 18:00 Uhr

Voraussetzungen

- SAP- und Datenbanklizenzen
- Vorhandene LAN- und Internet-Infrastruktur
- Arbeitsplatzgeräte mit installiertem SAPgui
- Basisberatung wird im Implementierungsprojekt erbracht
- WAN-Verbindung zum RZ (VPN)

„Sicherlich ist auch Ihre Route eine der kontinuierlichen Verbesserung. Auf dem Weg zur Spitze bieten wir Ihnen für jede Etappe den richtigen Service und ebnen damit ein kleines bisschen mehr Ihre Zukunft.“

it.remote service - professionelle Betreuung Ihrer SAP Systemlandschaft

Leistungen

- Nutzung des Service Desk der itelligence
- Fernüberwachung von SAP Anwendungen
- Proactive Remote Services zur Vorbeugung technischer Probleme gemäss Service Level Agreement (SLA) bis zu 7x24
- Zugriff über VPN (site-to-site)

Haben Sie bereits die nötige Hardware für Ihre SAP Landschaft und wünschen Sie lediglich Unterstützung bei der Wartung Ihrer Systeme? Dann bieten wir Ihnen den it.remote service an. Über eine sichere Datenverbindung sorgen wir per regelmässiger Fernwartung dafür, dass Ihre Systeme einwandfrei laufen. Für Fragen oder im Fall eines technischen Problems steht Ihnen unser Service Desk zur Verfügung.

it.maintenance – wir warten Ihre Systeme für Sie

Wenn eine Transaktion mal streikt oder das System Ihren Mitarbeitern zu schaffen macht, ist es wichtig, schnelle und qualifizierte Hilfe zu bekommen, damit Sie in Ihren täglichen Aufgaben nicht aufgehalten werden. Mit it.maintenance sind Sie auf dem richtigen Weg, denn jegliche applikatorischen als auch systemseitigen Wartungsfälle können sie über den Service Desk melden und erhalten prompt Hilfe. Wir stellen sicher, dass wir Ihre Sprache sprechen – sowohl wörtlich als auch im übertragenden Sinn. So sorgen wir dafür, dass alle Voraussetzungen für eine bestmögliche Lösung geschaffen sind.

Leistungen

- Gemäss Service Level Agreement (SLA) bzw. Konditionen für SAP Softwarepflege (SAP Lizenzvertrag)
- Annahme der Meldung
- Bei Bedarf Übersetzung (Deutsch/Englisch)
- Vervollständigung der Problembeschreibung
- Weiterleitung der Meldung (intern/an SAP Primary Support)
- Erster Ansprechpartner für den Endkunden im Falle einer Beschwerde oder Eskalation
- Überprüfung der Remote-Anbindung
- Hinweissuche und Endkundenmeldungssuche
- Solution Manager für Maintenance Optimizer (MOPZ Maintenance, MOPZ Upgrade inkl. EWA Reports)





it.application support - Betrieb und Support Ihrer SAP Anwendungen

Unser Service Desk stellt sicher, dass Sie als Kunde zu jeder Zeit und bei allen relevanten Fragestellungen eine professionelle und schnelle Unterstützung erhalten. Im Vordergrund steht ein persönliches Betreuungskonzept: Jeder unserer Kunden wird von "seinem" kompetenten Ansprechpartner betreut. Dies

Leistungen

- Nutzung des Service Desk der itelligence
- Applikatorische Unterstützung einer SAP Lösung
- SAP Application Management
- SAP Business Process Monitoring
- Rufbereitschaft (Option)
- Bis 7x24 Service (Option)
- Internationaler, mehrsprachiger Service (Option)

schafft eine persönliche Atmosphäre und bewirkt ein besonders schnelles Antwortverhalten.

Zudem heisst Service bei uns auch immer regionale Kundennähe. Wir sprechen die Sprache unserer Kunden, unabhängig von ihrem Standort. Dies wird durch unsere internationale Präsenz ermöglicht.

it.remote development – damit Ihre IT mit Ihnen Schritt hält

Als erfolgreiches, wachsendes Unternehmen stellen Sie mit der Zeit vielleicht fest, dass einige Prozesse den neuen Geschäftsentwicklungen angepasst oder optimiert werden sollen. Hier reicht ein Anruf über den Service Desk von itelligence und wir unterstützen Sie in der Weiterentwicklung Ihrer SAP Landschaft. Das erfolgt ganz einfach und unkompliziert remote über eine sichere Datenleitung.

Leistungen

- Unterstützung für SAP Software Engineering und SAP Programmierung
- Annahme der Meldung und Anforderungen
- Lösungsvorschläge unterbreiten
- Vervollständigung der Spezifikationen
- Programmierung in ABAP, BSP, WebDynpro, JAVA
- Entwicklung auf dem kundeneigenen Entwicklungssystem¹
- Entwicklung in unserer Entwicklungsumgebung
- Unterstützung für Test und Produktivsetzung
- Dokumentation

¹ remote Zugriff z.B. über VPN ist Voraussetzung