

# Application Management mit BTC

IT-Unterstützung schnell, zuverlässig und innovativ – AMS at it's best

## Freiräume für Ihr Kerngeschäft gewinnen

Steigende Anforderungen im immer schneller werdenden Technologiewandel und ein hohes Innovationstempo erfordern ein permanentes Anpassen der Anwendungslandschaft, an die Geschäftsprozesse eines Unternehmens. Zunehmender Komplexitätsgrad, der Bedarf an Servicezeiten aufgrund von internationalem Geschäft und steigender Kostendruck sind hohe Anforderungen an das eigene IT Personal. Die Schere zwischen dem, was die IT leisten müsste und dem was sie leisten kann, geht immer weiter auseinander.

## Der BTC Service-Vertrag – mehr als nur Wartung

### Service teams für die Applikationsbetreuung

Im BTC Application Management kümmern sich AMS Serviceteams mit langjähriger Erfahrung explizit und exklusiv um die Applikationsbetreuung Ihrer SAP und Non-SAP Anwendungen. Durch die personelle Trennung von Projekten und Support stellen wir sicher, dass Anforderungen im laufenden Betrieb kurzfristig gelöst und SLAs nachhaltig gehalten werden.

Die BTC ist stolz auf über 120 deutschsprachige Mitarbeiter, die unseren Kunden qualitativ hochwertige ITIL Services in einem Shared-Service Modell zur Verfügung stellen. Darüber hinaus bietet die BTC auch weitere Betriebsmodelle mittels dedizierter Serviceteams an, um flexibel auf die Bedürfnisse des Kunden eingehen zu können.

### Softwarepflege und Anwenderbetreuung

BTC bietet umfassende Leistungen von der Softwarepflege über die kontinuierliche Weiterentwicklung der Anwendungen durch Customizing und Programmierung bis hin zu fallbezogener Betreuung der Anwender bei Fehlfunktionen und die Schulung von Usern.

## Mehrwert in Ihren Prozessen



### Exzellente Onshore-Services

Betrieb aus Deutschland, auch für unsere international agierenden Kunden



### Beschaffung aus einer Hand

Über 120 Mitarbeiter im AMS Support. BTC als Generalunternehmer an Ihrer Seite!



### Gesichertes Sourcing

Wegfall von Rüstzeiten bei wechselnden Beratungshäusern für diverse IT-Anwendungen



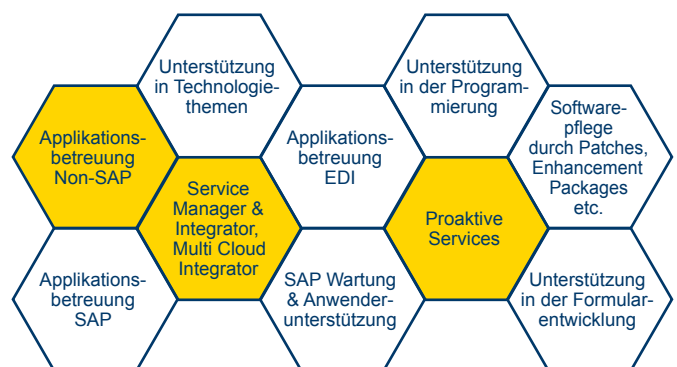
### Personalkosten im richtigen Maß

Key User konzentrieren sich auf das Kerngeschäft und Spezial-Know-how muss nicht intern vorgehalten werden



### Technologiewandel im Griff

Sicherstellung der Zukunfts- und Investitionssicherheit der IT-Anwendungen



# BTC

# Unser Angebot an Sie:

Persönliches interaktives Webinar zum  
BTC AMS Leistungsportfolio



## Ihre Vorteile mit BTC im Überblick

- ✓ **Professionelle Supportprozesse**  
Eigene remote-agierende onshore Serviceteams für den 1st, 2nd und 3rd Level, ausgerichtet nach ITIL.
- ✓ **Budgetkontrolle**  
Implementierung von Genehmigungsverfahren und Techniken während der Transition (z. B. Bestellungen aus einem abgestimmten Warenkorb und Abstimmung zu notwendigen Freigabeprozessen).
- ✓ **Proaktive Services**  
U.a. vierteljährlicher Patchservice, jährlicher Periodenabschluss- und Jahreswechsel Service, EarlyWatch Alert-Berichte, Stammdatenoptimierungen und Administrationsarbeiten.
- ✓ **Verlässliche Erreichbarkeit**  
Vereinbarte Servicezeiten und web-basiertes Ticketsystem. Eine Kopplung mit Ihrem Ticketsystem ist zusätzlich möglich.
- ✓ **Skalierbarkeit**  
Unterschiedliche Service-Level und Abrechnungswege, beispielsweise nach Ticketaufkommen oder Pauschalen.
- ✓ **Transparente Bearbeitung**  
Komplette Sichtbarkeit der Bearbeitungsschritte in den Tickets inkl. einer automatisierten Benachrichtigung des Leistungsempfängers zum Bearbeitungsstatus.
- ✓ **SAP und Non-SAP Expertise**  
Tiefes Expertenwissen rund um das komplette SAP Portfolio, EDI, unterschiedlichste Lösungen auf Basis Microsoft, Marktkommunikationslösungen, OpenText u. a.
- ✓ **Kosten- und Qualitätsvorteile**  
Gleichzeitiger Abschluss eines Servicevertrags und eines SAP Wartungsvertrags bei BTC.
- ✓ **Gesicherte Überführung in den Support bei BTC**  
Erfolgreich erprobte Transitionsmodelle, die passgenau auf Ihre Anforderung zugeschnitten sind.

## Auszug Referenzen



**EWE**



## Warum BTC?

Weil die BTC mit dem BTC Service- Vertrag einen Schritt weiter geht und flexible Abrechnungsmodelle, nach Pauschalen oder je Ticket und SLAs auf Reaktions-, Konzept- oder Lösungszeiten bietet.

Zusätzlich ist die BTC als hochwertiger AMS-Anbieter auf Basis der Mitarbeiterstärke im deutschen Markt und der Flexibilität in der Vertragsausgestaltung, ein ausgezeichnet aufgestellter und zukunftsfähiger Partner. Die Flexibilität auf den Eckpfeilern der organisatorischen Aufstellung, des bestehenden Know-hows und der vertraglich passgenauen Lösungsmodelle, machen die BTC zu einem der stärksten AMS Support-Partner in Deutschland, dem bereits mehr als 120 Kunden vertrauen.

Steigern Sie mit unserer ganzheitlichen Erfahrung, von der Beratung über die Entwicklung, dem Out-tasking bis hin zum Prozess-Support, Ihre Produktivität durch automatisierte Prozesse und begegnen Sie flexibel neuen Anforderungen.



## Kontakt

BTC AG  
Escherweg 5  
26121 Oldenburg  
Deutschland

Tel. 0441 3612 1342  
industrie-dienstleister@  
btc-ag.com  
[www.btc-ag.com](http://www.btc-ag.com)

**BTC**