

## SAP HCM Wartungsservice

**Pflege produktiver  
SAP ERP HCM-Systeme**



### Applikationsbetreuung SAP HCM mit ABS Team

Zahlreiche Kunden profitieren nach erfolgreicher Implementierung der SAP ERP HCM-Anwendungen von unseren Supportleistungen in der HCM-Applikationsbetreuung.

Dabei setzen unsere SAP-Experten einen klaren Qualitätsanspruch um:

- personenunabhängige Betreuung
- größtmögliche Transparenz der Supportmaßnahmen
- geregelter Know-how-Transfer zum Kunden (bei Bedarf)
- transparente und kalkulierbare Kosten
- Nutzung von Synergieeffekten
- frühzeitige Information über zukünftige Veränderungen

### Wir stellen den laufenden Betrieb sicher!

So unterschiedlich wie sich die fachlichen Anforderungen unserer Wartungskunden darstellen, so variantenreich präsentiert sich in Unternehmen auch die Organisation der HCM-Betreuung.

Da es unser Anspruch ist, stets bedarfsgerechte Dienstleistungen anzubieten, finden wir immer die passende und angemessene Lösung gemeinsam mit unseren Kunden. Daher profitieren Unternehmen von der Größe kleiner Mittelständler bis hin zum internationalen Konzern von unserem SAP HCM Wartungsservice.

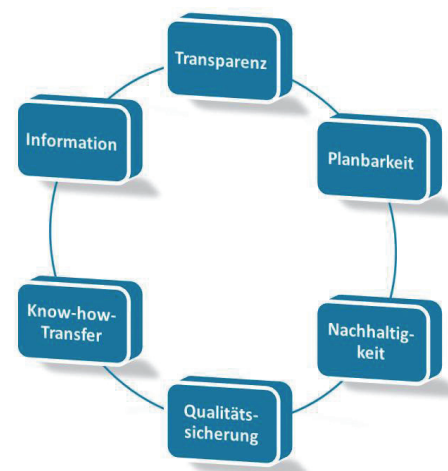
**ABS Team schafft für Sie neue Freiräume durch Übernahme der Wartungs- und Servicearbeiten.**

Unsere Experten sorgen für:

- die Sicherstellung eines laufenden, gesetzeskonformen Betriebes
- Unterstützung bei Jahreswechsel und Support Packages, Ablauf- und Prozessoptimierung
- eine ausfallsichere Betreuung
- Regelungen zur Aktualisierung und Erweiterung der betreuten HCM-Systeme
- den Ausschluss verdeckter Arbeitnehmerüberlassung

Wir stimmen unseren SAP HCM Wartungsservice auf die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden ab und stellen zu jeder Zeit und bei allen relevanten Fragestellungen die passende Betreuung bereit.

Unsere Servicemodelle (*Abrufkontingent, On-Demand-Modell und Wartungsstufenkonzept*) haben sich in der Praxis bewährt. Den genauen Umfang unserer Aktivitäten, auf Wunsch auch bis hin zum Betrieb Ihrer Systeme, bestimmen jedoch immer Ihre individuellen Anforderungen.



## SAP HCM Wartungsservice

### Applikationsbetreuung SAP ERP HCM mit ABS Team

#### Kernelemente unserer Applikationsbetreuung sind:

- Infoservice
- Hotline-Service/zugesicherte Erreichbarkeit
- zentraler Ansprechpartner
- Ausfallsicherheit durch Wartungsteam
- Mischung aus Remotebetreuung und Vorortterminen (Jour-Fixe)
- klare Prioritätenvergabe
- definierte Reaktions- und Bearbeitungszeiten
- Ticketmonitoring und Dokumentation (Aufgaben- und Budgetverwaltung)
- Einsatz der ABS-Lösungen zur Qualitätssicherung (ABS-TransCrypt, ABS-Compare)
- aktuelle Anwenderdokumentationen zu SAP ERP HCM-Prozessen

#### Ihre Vorteile

Wir setzen flexible Modelle zur Bestimmung des Umfangs und der Zuweisung von Zuständigkeiten in der Wartungsunterstützung ein.

Auf Wunsch entlasten wir mit unserem Wartungsstufenkonzept die kundeneigene IT-Abteilung und übernehmen einen hohen Teil an Verantwortung für die HCM-Systemlandschaft.

Kunden, die von ABS Team durch technischen Support und Wartungsdienstleistungen unterstützt werden, können von unserem aktiven Infoservice profitieren. Mit dem Infoservice informieren wir kontinuierlich zu aktuellen Entwicklungen rund um SAP ERP HCM (Schwerpunkt Gehaltsabrechnung D).

**Wir bieten in der SAP ERP HCM Applikationsbetreuung verschiedene Modelle mit anpassbarem Betreuungsumfang.**

#### Servicemodell Abrufkontingent:

- höchste Flexibilität zur temporären Unterstützung der kundeneigenen Applikationsbetreuung
- Einsatzzeiten und Umfang nach individueller Vereinbarung (bspw. bei hoher interner Auslastung oder zur Kompetenzerweiterung bei HCM-Spezifika)

#### Servicemodell SAP HCM Wartungsservice On-Demand:

- Vereinbarte Reaktionszeiten
- Infoservice über SAP HCM Aktualisierungen
- Zugriff auf das Wartungsteam für den Support beim Betrieb der HCM-Anwendung
- Abstimmung und Durchführung der Aktivitäten zwischen Applikations- und Basisbetrieb
- Führen einer Offene-Punkte-Liste, ggf. via Solution Manager
- Qualitätssicherung mit „ABS-TransCrypt“/ „ABS-Compare“

#### Servicemodell SAP HCM Wartungsstufenkonzept:

- ganzheitliche Betreuung der HCM-Applikation
- enthält alle Leistungen des „On-Demand“ Pakets
- ad-hoc-Pflegemaßnahmen zur Sicherung der laufenden Abrechnung und des Systembetriebes

**Wartungsstufe 1 (Monatspauschale):** umfassende Sicherung des Betriebes Ihres produktiven HCM-Systems

**Wartungsstufe 2:** planbare Pflegemaßnahmen (Abrechnung nach Aufwand)

**Wartungsstufe 3:** Änderungen und Erweiterungen des Systems (Abrechnung über zusätzliches Angebot)

Gern stellen wir Ihnen unsere Servicemodelle individuell vor und finden gemeinsam den passenden Betreuungsumfang für Ihr Unternehmen.

#### ABS Team im Überblick

Seit 30 Jahren und mit der Erfahrung aus mehr als 400 erfolgreich abgeschlossenen Projekten steht ABS Team branchenübergreifend für verlässliche Qualität und Kompetenz in der SAP ERP HCM-Beratung, -Implementierung und -Wartung.

#### Ihre Ansprechpartnerin:

**Carolin Weber**  
Bereichsleiterin Applikationsbetreuung



#### Kontakt:

##### ABS Team GmbH

Mühlenweg 65  
37120 Bovenden / Göttingen

Tel.: +49 551 82033-0

Fax: +49 551 82033-99

Mail: [info@abs-team.de](mailto:info@abs-team.de)

Web: [www.abs-team.de](http://www.abs-team.de)

SAP Service Partner – Recognized Expertise SAP HCM

SAP® Recognized Expertise  
in Human Capital Management

