



L'offre globale «Managed SAP RISE» de Swisscom vous offre une assistance complète afin de mettre en œuvre avec succès le passage à «RISE with SAP» et de fournir tous les services auprès d'un seul et même prestataire pour l'ensemble de l'exploitation.

En tant que Trusted Advisor et interlocuteur central, nous vous fournissons l'expertise, la sécurité et les prestations complémentaires nécessaires.

«Managed SAP RISE» de Swisscom

Managed SAP RISE de Swisscom propose un pack de services complet spécialement conçu pour les entreprises qui souhaitent passer à RISE with SAP. Nous vous assistons dans toutes les activités liées à l'onboarding, à l'exploitation et à toutes les interactions avec SAP, y compris la gestion des licences, afin que vous puissiez vous concentrer sur votre cœur de métier.

Cette solution globale offre des prestations Service Desk dans la division Incident et Service Request Management et met également à disposition un expert personnel RISE. Cet expert fait office d'interlocuteur central pour le client et d'interface avec SAP. «Managed SAP RISE» assure également un traitement efficace des exigences qui ne sont pas couvertes par les Cloud Application Services (CAS) de SAP.

Vos avantages avec Managed SAP RISE de Swisscom

Single Point of Contact

Avec l'intégration du Swisscom SAP Service Desk, vous disposez d'un interlocuteur local pour les Incidents et Service Requests. Swisscom surveille également en votre nom tous les tickets qui ont été transmis à SAP.



Approche personnalisée et expertise

Avec le rôle du Customer Engagement Executive (CEE), nous vous proposons un interlocuteur direct en Suisse qui vous accompagne dans votre langue (DE/FR/EN) à travers toutes les phases du cycle de vie de l'entreprise. Cette personne sera votre conseiller digne de confiance, elle vous aidera pour les questions opérationnelles concernant RISE with SAP et disposera d'un accès direct à SAP et aux 400 experts de Swisscom SAP Services pour répondre à vos besoins.



Tout d'un seul tenant

Associez les services et le savoir-faire des experts de Swisscom pour trouver des solutions adaptées à vos exigences opérationnelles et d'entreprise. Managed SAP RISE prend en charge le SAP License Management ainsi que l'Incident Management et se tient à disposition pour tout conseil en matière de RISE with SAP Service.



Sécurité opérationnelle

Nous complétons l'expertise de votre équipe SAP et vous aidons à assurer la responsabilité opérationnelle vis-à-vis de votre entreprise.



Soutien aux CAS de SAP

Nous vous assistons pour les Cloud Application Services (CAS) qui ne peuvent pas être fournis par SAP et votre équipe.





Faits et chiffres

Service Desk

Services de base

- Single Point of Contact
 - Coordonne les tâches au nom du client
 - Suivi de l'avancement du traitement et transferts en escalade
 - Réception, traitement et transmission de Service Requests
 - Contrôle de l'exhaustivité des Service Requests
-

Customer Engagement Executive (CEE)

Services optionnels

- Interlocuteur personnel pour toutes les questions
 - Réunions opérationnelles périodiques
 - Centrale de coordination avec le fournisseur SAP
 - Conseils sur tous les thèmes RISE with SAP
 - LifeCycle et planification des mises à jour
-

Cloud Application Services (CAS)

Prestation de base

- Soutien lors de la mise en œuvre technique
 - Couverture définie de CAS
 - Des CAS supplémentaires peuvent être convenus dans le contrat de service
-

Services de consulting

Prestation d'assistance

- Prestations de conseil pour des besoins supplémentaires
 - Cloud Assessments indépendants
 - Conseil en transformation
 - Optimisation des processus commerciaux
 - Conseil en innovation
-

Services de suivi et de reporting

Prestation d'assistance

- Surveillance des systèmes RISE productifs avec un outil de surveillance propre à Swisscom
 - Analyse périodique des paramètres de performance et de l'utilisation des ressources en cas de besoin
 - Rapport mensuel supplémentaire pour plus de renseignements pertinents
-

Vous trouverez plus d'informations et pouvez contacter nos spécialistes sur <https://swisscom.ch/shortcut>

