



Überblick Support

# ITARICON Service Center

Störungsfreier Betrieb garantiert

# Der störungsfreie Betrieb von Anwendungen und Integrationslösungen ist ein essentieller Erfolgsfaktor für jedes Unternehmen.

Seit mehr als zehn Jahren vertrauen mittelständische Unternehmen und weltweit agierende Konzerne auf unsere Unterstützung als Spezialisten für Integrations- und Supportleistungen.

## Unser Leistungsangebot für Sie

Innerhalb von ITARICON stellt unser Service Center den Dreh- und Angelpunkt bei der nachhaltigen Betreuung, Pflege und Überwachung produktiver Integrationsszenarien und Prozesse dar. Unser 20-köpfiges Team agiert abgestimmt auf Ihre gewünschten Servicezeiten, entweder direkt bei Ihnen vor Ort oder remote aus unserem Headquarter in Dresden.



Management und Support von Integrationslösungen – im nationalen und internationalen Kontext – gemäß den ITIL-Prozessen im 2nd und 3rd Level Support



Proaktive Überwachung und Pflege der zu betreuenden Anwendungen und Systeme gemäß DSGVO-Standards



Reaktives System-Management und Problemlösung im Störfall nach ITIL



Basis-Support, u. a. Firmware-Upgrades und Hersteller-Support



### Regelarbeitszeit

- 08:00 Uhr – 18:00 Uhr
- individuelle Anpassungen sind möglich

### Rufbereitschaft

24/7 (auf Nachfrage)

### Aktives 24-h-Monitoring bei Sondereinsätzen



Die Reaktionszeit beträgt innerhalb der Supportzeiten maximal eine Stunde.

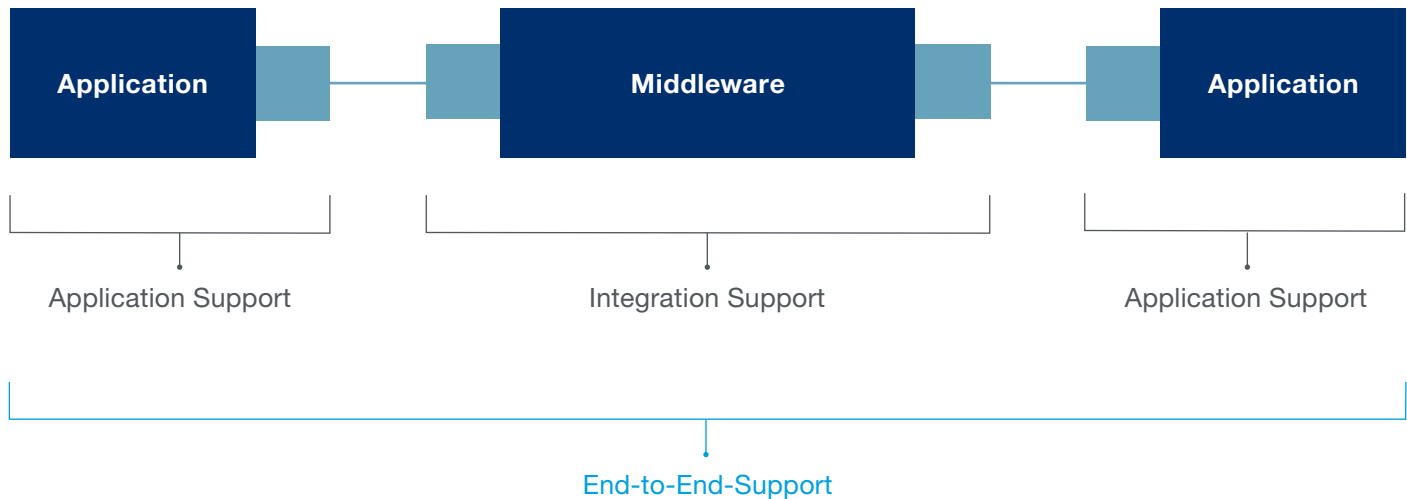
Je nach Bedarf legen wir mit Ihnen – gemäß ITIL – individuelle Reaktions- und Bearbeitungszeiten fest.

Die Bearbeitung von Tickets erfolgt gemäß Ihrer definierten Service Level Agreements.

# ITARICON Service Center

## End-to-End-Support

Wir bei ITARICON betreuen Anwendungen und Systeme über den gesamten Geschäftsprozess hinweg. Dieser End-to-End Support umfasst den Application Support für die Fachanwendungen und den Integration Support für die Integrationslösungen.



## Überblick Technologieportfolio



### Application Support

- SAP C/4 HANA und SAP CRM
- SAP S/4 HANA und SAP ERP
- SAP ProcureToPay (MM)
- SAP OrderToCash (SD)
- SAP PlanToProduce (PP)
- SAP QM
- SAP CentralFunction
- Software AG Alfabet
- LeanIX Enterprise Architecture Suite



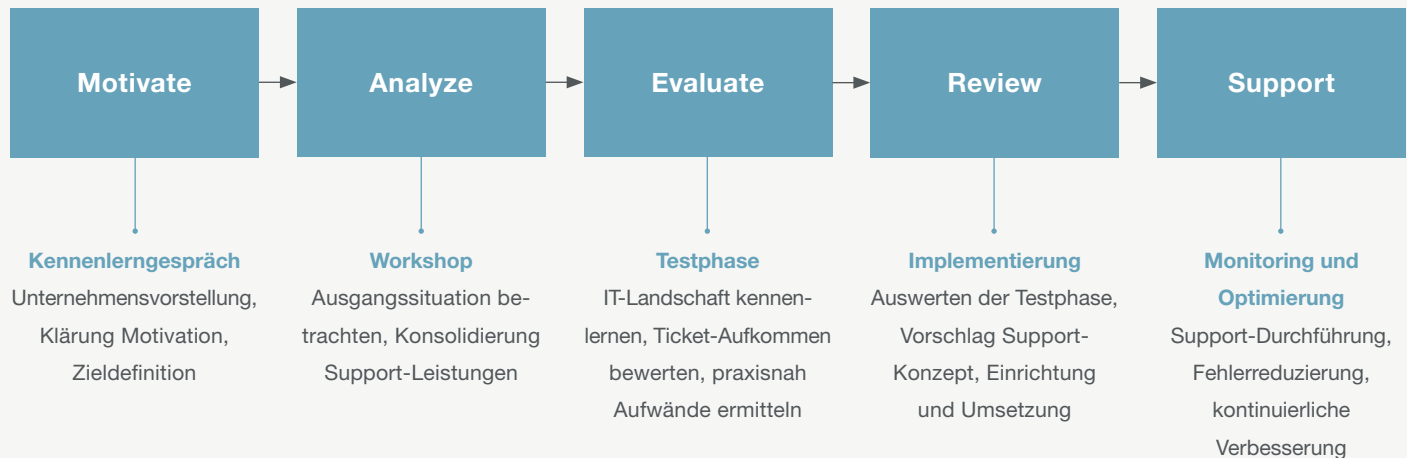
### Integration Support

- SAP PI/PO
- SAP CPI
- IBM API Management/Connect
- IBM DataPower Gateway
- IBM Integration Bus
- IBM MQ

## Ausblick

### Gemeinsam zum perfekten Support

Wie sieht der beste Support für Ihr Unternehmen aus? Gemeinsam mit Ihnen finden wir es heraus. Gemäß Ihrer Ausgangssituation und Ihren Anforderungen erstellen wir eine individuelle Supportstrategie, setzen diese in die Tat um und arbeiten kontinuierlich daran, Verbesserungspotenziale zu erkennen.



# Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen



**André Grawunder**  
Integration Services

**Telefon**  
+49 351 4850 78 220

**E-Mail**  
[andre.grawunder@itaricon.de](mailto:andre.grawunder@itaricon.de)



**Jörg Atai-Nölke**  
Geschäftsführer

**Telefon**  
+49 162 266 6805

**E-Mail**  
[joerg.noelke@itaricon.de](mailto:joerg.noelke@itaricon.de)



## Lösungsberatung, Integration, Implementierung und Support



### Business IT Management

Enterprise Architecture Management, Project Portfolio Management,  
Application Management, Alfabet, LeanIX



### Customer Engagement Solutions

SAP C/4HANA (Marketing, Sales,  
Service), Customer Journey  
Management, Digital CRM



### Supply Chain Solutions

SAP S/4HANA,  
Procurement, Production,  
Distribution, Warehousing,  
SAP ERP, IoT



### Development Services

Front-/Back-End Development,  
ABAP(-OO), Java,  
SAPUI5 (Fiori),  
Android, iOS



### Integration Services

Integration Architecture, SAP Integration, IBM Integration,  
API Management, SAP Cloud Platform (CPI)

**ITARICON Digital Customer Solutions**

Wiener Platz 9, 01069 Dresden, Deutschland

**E-Mail**

[info@itaricon.de](mailto:info@itaricon.de)

**Web**

[www.itaricon.de](http://www.itaricon.de)

**Phone**

+49 351 48 50 78 0

**Blog**

[blog.itaricon.de](http://blog.itaricon.de)