



SOLUTION APPLICATION MANAGEMENT SERVICES

AMS

b4dynamics

Wir sind ein internationales IT- und ERP-Beratungsunternehmen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Geschäftsprozessoptimierung, digitaler Transformation, Industrie 4.0, ERP | CRM Implementierungen, Key-User-Schulungen und dem Umzug von On-Premises in die Cloud. Wir haben Erfahrung in der Prozessfertigung (Pharma, Chemie und Biowissenschaften) und diskreter Fertigung (Maschinen- und Anlagenbau Maschinen- und Anlagenbau, medizinische Geräte und Textilien).



40+

jahre erfahrung



50+

mitarbeiter weltweit



5

standorte in 3 länder

Ihre Vorteile

- Schnelle und unkomplizierte Hilfe bei allen Themen rund um D365 und AX Anwendungen
- Jederzeit auf dem neusten Stand der Applikationen und beim Systembackup
- Wettbewerbsvorsprung durch ein effizientes ERP System und Konzentration auf die Wertschöpfungskette
- Optimale Systemperformance durch vorbeugende Wartung und regelmäßiges Monitoring
- Hohe Systemsicherheit und Erfüllung der Complianceanforderungen
- Effektive Unterstützung des ERP / IT Teams sowie der Key User - mehr Zeit für's Kerngeschäft
- Automatisierte Testsysteme im validierten Umfeld - Prozesskonformität jederzeit gewährleistet
- Profitieren Sie von Branchen Know-how und Best Practice

Basispaket

Bereitstellung von fachlich qualifiziertem Personal sowie entsprechender Infrastruktur
Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Hotline und Support (2nd und 3rd Level) D365 / AX

Erfassung, Klassifizierung, Priorisierung und Behebung von Störungen

Grundbetrieb Ticketsystem

Annahme, Abarbeitung, Qualifizierung und Lösung der Tickets

- Unterstützung bei der Analyse und Spezifikation von Fehlern
- Leistungen zur Problembehebung innerhalb der im Vertrag genannten Produkte und Module - Erweiterbar auch für Software / Drittanbieter
- Eskalationsmanagement für die Lösung von komplexeren Problemen
- Managen von Bugfixing in der Software

Erweiterungen

- 1** Beratung: Vereinbartes Kontingent, zugesicherte Verfügbarkeit
- 2** Begleitung: Maßgeschneiderte ERP Unterstützung
- 3** Ticketsystem: Verkürzte Reaktionszeiten buchbar

System Überwachung und -betrieb: die Systemüberwachung erfolgt rund um die Uhr und wird von automatisierten Systemen durchgeführt, welche bei Problemen Alarm auslösen

- **Leistungsoptimierung:** Überwachung der Systemleistung, Verfügbarkeit und der Ereignisse in D365-Anwendungen
- **Vorbeugende Wartung** der Datenbanken, die von D365-Anwendungen verwendet werden
- **Kapazitätsplanung:** Überwachung und Anpassung der Systemkapazität in D365-Anwendungen
- **Backup und Disaster Recovery:** Überprüfung von Backups und das Testen von Disaster Recovery-Plänen
- **Sicherheit:** Die Sicherheitsüberwachung findet rund um die Uhr statt und wird von automatisierten Systemen durchgeführt. Überprüfung und Reaktion auf Sicherheitsalarme
- **Berichte und Dashboards:** Leistungsdaten werden aufbereitet und visualisiert, um einen schnellen Überblick über den Zustand der Anwendung zu erhalten. Dies kann durch Echtzeit-Dashboards, regelmäßige Berichte und Warnungen erreicht werden, die ausgelöst werden, wenn bestimmte Leistungsgrenzen überschritten werden.

Beratung & Systemoptimierung und strategische Planung

- Beratung und Unterstützung bei der strategischen Planung, Optimierung und Weiterentwicklung von D365-Anwendungen (KVP)
- Koordination und Durchführung von Änderungen in D365-Anwendungen
- Erstellung einer Aufwandsschätzung und Anstoss eines Change Request zur Genehmigung durch den Kunden (Optimierung, Änderungen, Anpassungen)

Applikation-Updates

Installation von Updates, Patches und Hotfixes für D365-Anwendungen

Vorstellung neuer Features im D365-Umfeld und Schulung der Key User

7Updates jährlich, von welchen maximal 3 aufeinanderfolgende Updates pausiert werden können. Das bedeutet, der Kunde ist verpflichtet, mindestens jedes 4. Update zu installieren und somit mindestens 2 Updates im Jahr zu installieren

1-Level-Support: umfassende Stellvertretung für die interne IT Abteilung

Automatisierte Test (RSAT)

Initialisierung, Beratung und Training

Benutzerverwaltung & Administration

Einrichtung, Verwaltung und Überwachung von Benutzerkonten, Zugriffsrechten und Berechtigungen in D365-Anwendungen

Application Managed Services Module

* Zusätzliche Services

b4d Applikation-Updates

Installation von Updates, Patches und Hotfixes für D365-Anwendungen

b4d 1st Level Support

Support der internen IT Abteilung

b4d Tests

Automatisierte Test (RSAT)
Initialisierung, Beratung und Training

b4d Systemüberwachung und -betrieb

- Leistungsoptimierung
- Vorbeugende Wartung
- Kapazitätsplanung
- Backup und Recovery
- Sicherheit
- Berichte und Dashboards

b4d Guidance: Beratung & Systemoptimierung

- Beratung, Planung, Koordination und Durchführung von Änderungen in D365-Anwendungen
- KVP - Optimierung und Weiterentwicklung von D365

Basic Care Plus

verkürzte Reaktionszeiten

Basic Solution Plus

mit Lösungszeiten

coming soon

b4d Hotline & Support für D365 & Drittanbieter

International 5 Tage / 08:00-17:00 Uhr



www.b4dynamics.com



servicedesk@b4dynamics.com



+49 771 89784 115