

# SWAN CLS

CUSTOMER LIFECYCLE SERVICE



Bei SWAN werden Projekte langfristig und serviceorientiert gedacht. Daher ist der SWAN Customer Lifecycle Service (CLS) von Anfang an ins Kundenprojekt eingebunden und arbeitet bereits bei Projektphasen wie Tests, Inbetriebnahme oder Ramp-Up/Hypercare aktiv mit. Nach dem Go-live steht das CLS-Team Kunden sowie Drittkunden mit einem Incident-Management Tag und Nacht an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung.

Daneben bietet SWAN Change Request Management, Entwicklungsdienstleistungen sowie individuell ausgearbeitete Schulungen, auch in Zusammenarbeit mit der SWAN Academy. Für die Weiterentwicklung Ihrer System- und Logistiklandschaft bieten wir unseren Kunden regelmäßige Optimierungs-Workshops mit Ihrem SWAN Key Account Manager bzw. Projekt-Team. Dabei vergleichen wir Ihre Prozesse mit anderen Best-Practice-Ansätzen sowie Standard SAP-Lösungen. Die aus den Workshops entstandenen State of the Art Lösungen erleichtern Ihnen die Bewertung des ROIs für Ihr Unternehmen. Im Anschluss erarbeitet das SWAN Projekt-Team gemeinsam mit Ihrer IT-Abteilung die notwendigen Anpassungen in den eingesetzten Softwarelösungen und unterstützt Sie bei deren Implementierung. Dabei begleiten wir den kompletten Anpassungsprozess und koordinieren Konzeption, Tests, Schulungen, Dokumentation und die Projektleitung bis hin zur Inbetriebnahme.

„Unsere Dienstleistungen gehen individuell auf Kundenforderungen ein und bieten kontinuierlichen Support über die Projektlaufzeit hinaus. Mit unserem engagierten Expertenteam garantieren wir langfristigen Erfolg und passen die bestehenden Lösungen flexibel den sich wandelnden Anforderungen an.“

Michael Heider  
Director Customer Lifecycle Service

## UNSER LEISTUNGSPORTFOLIO



### 24/7 SUPPORT

Wir setzen bei unserem 24/7 Support auf den persönlichen Kontakt mit einer SWAN CLS Mitarbeiter:in. So können wir Ihnen schnelle Reaktionszeiten im Rahmen Ihrer SLA-Vereinbarungen und eine persönliche Expert:innen-Betreuung garantieren.



### CHANGE MANAGEMENT

Wir begleiten Sie während des Prozesses, um eine reibungslose Anpassung an Systemfunktionalitäten zu ermöglichen. Unsere Leistungen reichen von Analyse/Bewertung über Strategieentwicklung hin zur Implementierung der Maßnahmen.



### BEGLEITUNG VON RELEASE-UPGRADES/PATCHES

Wir begleiten Sie gerne bei Release-Upgrades, Patches oder Migrationen mit erfahrenen Beratern, um durch intensive Tests möglichst kurze und problemlose Umstellungen zu ermöglichen.



### SAP EWM SERVICE-ÜBERNAHME VON DRITTKUNDEN

Die Transition des Services in die Wartungsphase erfolgt bei SWAN nach ITIL-Standards. Nach denselben erprobten Standards können wir auch den SAP EWM Service von Drittkunden übernehmen.



### KEYUSER- UND USERTRAINING

Wir begleiten Sie vor, während und nach Go-live mit Anwender:innen- und Administrator:innen-Schulungen. Wir bieten sowohl SAP Standard- als auch kundenspezifische Schulungen an.



### PERFORMANCE TASK FORCE

Bei Performanceschwankungen kümmert sich unser SWAN Experten-Team um die Ursachenbehebung: etwa mittels systemspezifischer Health-Checks, Betrachtung des Konzeptes zur Archivierung/Housekeeping, Follow-Up Analysen, Programmcode-Analysen.