

Fact Sheet

Het Application Management Competence Center (AMCC) van Avanade verzekert continuïteit van operationele Microsoft ERP-omgeving.

Door hun ERP-systeem steeds opnieuw af te stemmen op hun strategische objectieven, kunnen AMCC-klienten snel inspelen op nieuwe trends, een marktopportunititeit of een specifieke vraag van klanten.

Het doel van Avanade ERP-projecten bestaat er steeds in een optimalisatie van de klant zijn bedrijfsprocessen te realiseren door de implementatie van een Microsoft Dynamics™ AX-oplossing. Eenmaal de ERP-applicatie volledig operationeel is en de klant het systeem volledig zelfstandig kan beheren, staat onze eigen serviceafdeling (AMCC) in voor de verdere ondersteuning en ontwikkeling ervan. Met andere woorden, ons Application Management Competence Center helpt onze klanten om hun Microsoft Dynamics AX-systeem steeds verder af te stemmen op hun groeiende

onderneming en de veranderende vraag van hun klanten.

AMCC: continuïteit, transparantie en efficiëntie

Ons Application Management Competence Center is een professionele en gespecialiseerde servicepartner die instaat voor onderhoud en support van geïmplementeerde Microsoft Dynamics AX-applicaties en hun bijhorende IT-infrastructuur. Het AMCC garandeert de continuïteit van operationele ERP-omgevingen door een waaier van preventieve (monitoring, tuning...), curatieve (het oplossen van operationele problemen, helpdesk...) en ondersteunende (application development van enhancements of aanpassingen) diensten aan te bieden.

Onze AMCC-afdeling is georganiseerd als een afzonderlijk departement binnen Avanade om zodoende het verschil in dynamiek en vaardigheden, die in een operationele omgeving vereist zijn, zo efficiënt mogelijk te kunnen beheren. Het AMCC voorziet in een tariefstructuur met drie niveaus: gegarandeerd-, gepland- en piektarief.

Een succesvolle samenwerking

"Als internationale speler moeten wij snel kunnen inspelen op nieuwe trends, een opportuniteit of specifieke vragen van klanten. Ons ERP-systeem en het support van Avanade geven ons die flexibiliteit. Zo slagen wij er elke dag in kwaliteit en een uitstekende service te leveren aan onze klanten. Een dergelijke samenwerking met het AMCC is enkel mogelijk doordat zij onze business door en door kennen. Door de jaren heen bouwden wij een sterke vertrouwensrelatie op met het AMCC, ondertussen weten wij wat we van hen mogen verwachten."

— **Jo Van Hoorde**
ICT Manager, Latexco
www.latexco.com

Bovendien heeft de klant steeds dezelfde AMCC-medewerkers voor hem of haar beschikbaar. Zo krijgen onze AMCC-professionals de kans om de organisatie bij de klant door en door te leren kennen. Als gevolg daarvan wordt het budget steeds tot een minimum beperkt.

“Wij helpen onze klanten om een leidinggevende positie in hun sector te handhaven. Wij zorgen ervoor dat hun ERP-systeem de evolutie van hun onderneming ondersteunt en wij helpen hen tegemoet te komen aan continu veranderende klant- en markteisen, dit zowel op korte als op lange termijn. Op basis van een audit werken wij een langetermijnplanning uit voor onderhoud en support die de klemtoon legt op de ERP-wensen en -noden van de klant. Klanten kunnen de status van hun budget en hun KPI's op elk ogenblik online controleren via een geavanceerde tool waarmee wij onze projecten, timesheets, budgetten, documentatie, facturen evenals incidenten en configuratie beheren. Dit leidt tot een grote transparantie, creëert een goede basis voor een professionele samenwerking en geeft de klant meer controle” zegt Gert Decock, Application Management Lead.

Applicatiemanagement

Applicatiemanagement bestaat steeds uit een combinatie van projecten (klein of groot) en activiteiten en wordt daardoor meestal als programmamanagement beheerd.

- Strategy program: afstemmen met de klant betreffende strategie en opbouw (architectuur).
- Enhancement program: wijzigingen aan applicaties en infrastructuur, meestal projecten.
- Software & infrastructure operations: continu wordt er curatief en preventief opgetreden. Kwaliteit wordt gegarandeerd door een doorgedreven documentatie.

Infrastructuurmanagement

Wat infrastructuurmanagement betreft worden volgende diensten geleverd: het huisvesten van fysieke infrastructuur, hardware services, backup & restore services en operating system-, active directory- en netwerkservices.

“Vertrekkende van een standaard checklist, samengesteld op basis van ITIL© (IT Infrastructure Librabry)-standaarden, van alle mogelijke activiteiten uit te voeren binnen een operationele IT-omgeving, en rekening houdend met de mogelijkheden en prioriteiten van de klant wordt samen met de klant elk jaar een budget overeengekomen ter voltooiing van een aantal ERP-uitbreidingen en/of -verbeteringen. Bepaalde projecten worden door de klant uitgevoerd, andere worden uitbesteed aan onze AMCC-afdeling. Zodra het budget vastligt, plannen we onze mensen definitief in. Afhankelijk van het overeengekomen dienstenpakket stellen we samen een aantal gerichte procedures op” legt Gert Decock uit.



www.avanade.com/be
www.avanade.com/fr

ebsbel_info@avanade.com

Avanade Belgium Gent

Technologiepark 1
B-9052 Zwijnaarde
T +32 (0)9 245 96 73
F +32 (0)9 220 50 19

Avanade France Paris

125 avenue de Paris
92320 Châtillon
T +33 (0) 01 47 46 66 00
F + 33 (0) 01 47 46 66 01

Brussel

Koningsstraat 145
B-1000 Brussel
T +32 (0)2 226 77 74
F +32 (0)2 226 77 76

©2009 Avanade Inc. All rights reserved. The Avanade name and logo are registered trademarks in the US and other countries. Microsoft and Microsoft product names are trademarks of the Microsoft Corporation.