



CIBER Managed Services



Zufriedene Kunden wollen mehr als die formelle Einhaltung der Service Level Agreements (SLAs) - der persönliche Service zählt!

„Haben Sie Probleme mit der Performance, wählen Sie die 1. Haben Sie...“. Diese oder ähnliche Kundenansprachen kennen wir alle von Service-Hotlines. Wenn Sie aber bei CIBER Managed Services im zentralen Service Desk anrufen, werden Sie freundlich und vor allem persönlich begrüßt. Dabei klingt eventuell ein leichter badischer Dialekt an, auf Wunsch wird aber auch Englisch oder Französisch gesprochen.

CIBER Service Desk

Die Mitarbeiter im zentralen Service Desk nehmen all Ihre Anfragen und Störungsmeldungen qualifiziert auf und helfen bei Bedienungsfragen schnell weiter. Alle Mitarbeiter kennen sich in mindestens einem oder sogar mehreren SAP Modulen aus. Die als Ticket im „CIBER Service Center“ erfassten Anfragen werden umgehend an den 2nd Level Support weitergeleitet. Dabei werden die Service Level Agreements laufend überwacht.

Service Management

Für die Leistungserbringung bei CIBER Managed Services zeichnet pro Kunde ein zentraler Ansprechpartner, der so genannte Service Manager, verantwortlich. Er oder sie ist für alle Belange des Kunden ansprechbar und koordiniert sämtliche Support Aktivitäten wie auch übergreifende Anfragen, die Verfügbarkeit des Support-Teams, Service-Reporting sowie mögliche Projekte.

Die folgenden Leistungspakete bietet Ihnen CIBER Managed Services in individuellen Ausprägungen an - gern auch alles aus einer Hand:

Unsere Leistungspakete

- SAP Application Services
- SAP Operations Services
- SAP Product Services

SAP Application Services

Die SAP Application Services umfassen:

- Support und Weiterentwicklung von allen SAP Modulen
- Abwicklung des 2nd und 3rd Level Supports in Deutsch, Englisch und/oder Französisch
- Zusicherung von Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten
- Betreuung durch stabile Kernteams
- Überwachung von Schnittstellen und Batchprogrammen
- Bei Bedarf 5 x 24 oder 7 x 24 Stunden Support
- Abwicklung und Umsetzung von ChangeRequests und Service Requests
- Konzeption und Realisierung von Projekten

SAP Operations Services

Die SAP Operations Services umfassen:

- Hosting & Infrastruktur in zwei Rechenzentren in Freiburg
- 7 x 24 Stunden Betrieb mit proaktivem Monitoring
- Zusicherung von Verfügbarkeiten, Reaktions- und Systemantwortzeiten
- Betrieb validierter Systemlandschaften (SAS70,GxP..)
- Remote Betrieb
- Umfangreiche IT Beratung
- Realisierung von technischen Migrationen und Virtualisierungskonzepten
- Hochverfügbarkeitslösungen

SAP Product Services

Die SAP Product Services umfassen:

- Vertrieb von SAP Lizenzen für mittelständische Unternehmen
- Übernahme der SAP Software-Wartung

Wir arbeiten gemäß ITIL V3

Unsere Kunden bekommen für alle Services persönliche Ansprechpartner. CIBER ist konsequent nach ITIL V3 organisiert, alle Tätigkeiten werden im Ticketing-System, dem „CIBER Service Center“ angelegt und verfolgt. Sie als Kunde erhalten über den externen Web-Zugang volle Transparenz über alle Aktivitäten, sowohl in Echtzeit als auch über ein standardisiertes Reporting.

Schwarzwald goes International

Alle Services werden auch für internationale Kunden erbracht. Der Support für französische Kunden kann vollständig in der Landessprache erfolgen. Mit den Service Centern in USA und Asien können internationale Kunden rund um die Uhr und unter Berücksichtigung der jeweiligen kulturellen Besonderheiten betreut werden.

Fordern Sie uns heraus! Wir helfen Ihnen, Ihre Service-Dienstleistungen für Ihre Kunden zu optimieren. Vertrauen Sie auf jahrelange Erfahrung über viele Branchen und Unternehmensgrößen hinweg, auch international.

CIBER Managed Services ist ein Dienstleistungsunternehmen im Bereich Mittelstand & Managed Services, vorwiegend für SAP. CIBER Managed Services ist ein Full-Service-Dienstleister: Vom Lizenzverkauf über die Implementierung bis hin zu SAP Operations Services (Rechenzentrumsbetrieb in eigenen Rechenzentren) und Application Services für alle SAP Komponenten sowie Eigenentwicklungen. Von rund 100 erfahrenen Mitarbeitern werden vorwiegend mittelständische Kunden betreut.

“Für uns zählt die „gefühlte“ Service-Qualität

CIBER - “Practical Innovation”

CIBER Deutschland ist Teil des US-amerikanischen Konzerns CIBER, Inc., einem führenden internationalen IT-Beratungshaus für Systemintegration mit Hauptsitz in Greenwood Village, Colorado. Das Unternehmen hat Niederlassungen in 19 Ländern, rund 8.500 Mitarbeiter und erreichte 2010 einen Jahresumsatz von über 1 Milliarde US-Dollar.

Über CIBER, Inc.

CIBER, Inc. ist ein internationales IT-Beratungsunternehmen dessen Leistungsportfolio sich von Dienst- und Beratungsleistungen bis hin zu Outsourcing erstreckt. Unser Slogan "Practical Innovation" bringt es auf den Punkt: Wir bieten unseren Kunden aus Industrie und öffentlicher Hand Dienstleistungen und Lösungen an, die ihnen unmittelbar konkrete Ergebnisse liefern.

CIBER fokussiert mit Erfolg vertikale Industriemärkte dank der Kombination aus tiefgreifendem Branchen-Know-how mit einer soliden, messbaren Erfolgsbilanz. Wir sind Lösungspartner für unsere Kunden und setzen dabei unsere strategischen Kooperationen mit marktführenden internationalen Software- und Technologielieferanten wirkungsvoll ein.

Gegründet im Jahr 1974 hat CIBER heute über 8.500 Mitarbeiter, Niederlassungen in 19 Ländern und Kunden in Nordamerika, Europa und Asia Pacific. Gehandelt an der New Yorker Börse (NYSE: CBR), weist CIBER einen Jahresumsatz von über \$1.1 Milliarden aus.

© 2011 CIBER, Inc. All Rights Reserved.

ciber
Practical Innovation.

CIBER AG
Alte Eppelheimer Strasse 8
D-69120 Heidelberg
Fon: +49 / 6221 / 45 02-0
Fax: +49 / 6221 / 45 02-20
www.ciber.de
info.germany@ciber.com

9/23/2011 August 2011 1