

CIBER Service Solution Suite©

IT-Service-Management basierend auf dem SAP Solution Manager© – Service Desk Lösung integriert in den Application Lifecycle

Ihre Mitarbeiter des Fachbereichs arbeiten tagtäglich mit SAP und anderen betriebswirtschaftlichen oder technischen Anwendungen. Dabei treten zum Teil Störungen auf, oder es gibt Anwenderfragen, die den reibungslosen und effizienten Geschäftsablauf mitunter empfindlich stören. In der Regel gibt es qualifizierte Mitarbeiter, die sich dieser täglichen Anfragen annehmen und diese über zentrale oder dezentrale Systeme und Prozesse einer Lösung zuführen. Doch was ist, wenn diese Support-Mitarbeiter nicht erreichbar sind, oder das Problem bereits letzte Woche von einem Kollegen gelöst wurde?

Eine Service-Desk Anwendung kann den Support im Unternehmen entscheidend unterstützen, die Mitarbeiterzufriedenheit steigern und damit das Gesamtergebnis verbessern.

Die CIBER Service Solution Suite (CSSS) ist eine professionelle und qualifizierte Service Desk Anwendung, die Sie in der Abwicklung Ihrer IT-Service-Management Prozesse wirkungsvoll unterstützt.

CSSS basiert auf dem SAP Solution Manager© und wird Ihnen als personalisierte Best-Practice Lösung entweder als Kundeninstallation oder als Software as a Service (SaaS) zur Verfügung gestellt.

Neben den reinen IT Service-Management Funktionen ist die CSSS umfangreich in die Solution Manager basierten ALM-Anwendungsbereiche wie Solution Documentation, Testmanagement und Change Control Management integriert.

Die wesentlichen Funktionen auf einen Blick:

- Incident-, Problem- und Change Management (ITIL-konform)
- Abwicklung von SAP-Lizenzwartungstickets
- IBase und Service Level Agreement (SLA)-Management
- Knowledge Management (Volltextsuche)
- Anwenderfreundliches User Interface
- Umfängliches Stammdatenmanagement
- Ticketbasierte Zeitkontierung mit Schnittstelle zur SAP ERP-Umgebung
- Standardisierte Systemanbindung zu 3rd-Party Service Desk Anwendungen
- Service Reporting
- Integration zum Bereich Change Control Management (Quality Gate, CHARM)
- Integration zum Bereich Solution Documentation (Business Blueprint)
- Integration zur SAP Testworkbench

Alle Serviceinformationen „at your fingertips“ - ITIL-konform

CSSS kann für Ihre interne Service-Organisation alle eintreffenden Anfragen und Störungen in einem ITIL-konformen (IT Infrastructure Library) System anlegen und weiterbearbeiten. Durch die Integration innerhalb des Solution Managers kann direkt der Zugriff auf die aktuellen Dokumentationen zu den kundenindividuellen Prozessen und Einstellungen erfolgen. Jeder Service-Mitarbeiter findet schnell die richtigen Ansprechpartner innerhalb der internen- und externen Organisationsstruktur. Somit ist sichergestellt, dass alle Informationen zu einer Anfrage jederzeit verfügbar sind und auch die Kommunikation innerhalb der relevanten Partner gewährleistet ist.



Ihre Vorteile auf einen Blick:

- ITIL-konform
- Software-as-a-Service (SaaS) oder Kundeninstallation
- Anwenderfreundliche Bedienung
- SLA-Unterstützung

Während der Ticketbearbeitung werden jederzeit die mit den Kunden vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) berücksichtigt und automatisiert überwacht.

Technologie & Schnittstellen

CSSS setzt auf den im SAP Solution Manager basierenden Application-Lifecycle-Management (ALM)-Teilbereichen, Application Incident Management und Change Control Management auf. Hierbei wurden die SAP-Standard Backend Funktionen weitreichend erweitert, um eine qualifizierte Service Desk Anwendung anzubieten. Als User-Interface (UI) wird ein Web-basiertes, intuitiv zu bedienendes und personalisiertes User Interface basierend auf der Adobe Flex© Technologie zur Verfügung gestellt. Neben den eigentlichen Service Desk Funktionen bestehen Schnittstellen zu entsprechenden Sub-Systemen, oder zu weiteren Solution Manager basierten ALM-Prozessen.

Funktionen und Module

Die CIBER Service Solution Suite beinhaltet folgende Hauptbereiche:

- Service Center zur Bearbeitung von Störfall- (Incidents-), Service-, Problem-, Änderungs- Anfragen und SAP-Lizenzwartungstickets
- Time Reporting zur ticket- und mitarbeiterbezogenen Zeiterfassung
- Service Reporting für SLA- und aufwandsbezogenes Leistungs- und Zeitreporting
- Info Center für das Stammdatenmanagement
- Activity Report zur Bereichs- oder kundenübergreifenden Leistungsprüfung
- Change Control Manager zur Anbindung von Sub-Systemen und der qualifizierten Steuerung von Change Request und Deployment Prozessen

Lizenz-/Verbrauchsorientiertes Nutzungsmodell

Die Lösungsbereitstellung beinhaltet die erprobten und qualifizierten Best Practice Backend Funktionen. Die CIBER Service Solution Suite kann als Installation in die bestehende Solution Manager Umgebung, oder als Software as a Service erworben werden.



“CIBER - wofür wir stehen

CIBER Deutschland gehört zu den weltweit führenden System- und Lösungspartnern für SAP-Services und integrative Informationstechnologie (IT)-Dienstleistungen.

Mit über 400 Beratern in Deutschland und konzernweit rund 8.500 Mitarbeitern unterstützt das Unternehmen seit mehr als 20 Jahren seine Kunden bei der erfolgreichen IT-Umsetzung seiner Geschäftsstrategien.

CIBER Deutschland ist Teil des US-amerikanischen Konzerns CIBER, Inc. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Greenwood Village / Colorado hat Niederlassungen in 19 Ländern und erreichte 2010 einen Jahresumsatz von über einer Milliarde US-Dollar. Was CIBER in Deutschland ausmacht ist die Kombination der Stärken einer internationalen Organisation als auch lokaler Erfahrungen

Im Besonderen sind dies

- IT-Beratung mit Business Fokus – Verstehen – Vermitteln – Erfolgreich umsetzen
- Internationale Roll-out-Projekte professionell umsetzen und managen
- Komplexe IT-Systeme harmonisieren und konsolidieren
- Innovative Schwerpunkte – Geschäftsanalysen (Business Analytics) – Mobilität (Mobility)
- umfassendes Leistungsangebot – Full-Service rund um den Anwendungslebenszyklus

Über CIBER, Inc.

CIBER, Inc. ist ein internationales IT-Beratungsunternehmen dessen Leistungsportfolio sich von Dienst- und Beratungsdienstleistungen 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

10/31/2011 November 2011 1