

Support

Горячая линия Центра поддержки бизнес-систем:
+7 (812) 777-55-75

support.russia@ciber.com

Центр поддержки бизнес-систем компании CIBER —

надежный партнер по сопровождению SAP-систем
для обеспечения непрерывности вашего бизнеса



ciber
we deliver success

Руководители предприятий заинтересованы в сокращении расходов на сопровождение ИТ-систем при повышении качества услуг

- снижение расходов на информационные технологии;
- обеспечение непрерывности бизнеса;
- получение ИТ-команды высокой квалификации.

Финансовые директора испытывают потребность обеспечения непрерывной работы информационной системы

- стабильность работы системы;
- своевременное предоставление достоверных данных;
- эффективное и оперативное управление изменениями в системе в соответствии с законодательством.

ИТ-директора вырабатывают оптимальную стратегию поддержки информационной системы

- обеспечение инфраструктуры для надежной работы приложений;
- достижение операционной эффективности;
- уменьшение ИТ-бюджета без ущерба для объема и качества предоставляемых услуг;
- снижение рисков работы системы.

Сотрудники компании нуждаются в удобстве работы с информационной системой

- уменьшение времени реакции на запросы;
- повышение качества разрешения инцидентов;
- оперативность предоставления информации по системе.

CIBER реализует потребности руководства и сотрудников вашей компании по использованию корпоративной информационной системы.

Мы предлагаем расширенную поддержку и сопровождение систем на базе программного обеспечения SAP с сохранением и оптимизацией ваших инвестиций в ИТ-среду.

Центр поддержки бизнес-систем в фактах и цифрах

- Наличие рекомендованной компанией SAP трехуровневой структуры по поддержке клиентов в рамках программы SAP Enterprise Support.
- Предоставление поддержки SAP-систем 1-ого и 2-ого уровней.
- Предоставление поддержки SAP-систем в соответствии с соглашениями об уровне обслуживания (Service Level Agreement, SLA).
- Предоставление консультаций на объекте заказчика и обучение пользователей SAP-систем.
- Предоставление услуг по проактивному сопровождению SAP-систем.
- Единая диспетчерская служба по всем вопросам предоставления услуг сопровождения.
- Хостинг-центры в Нидерландах и Великобритании.
- Более 65 консультантов SAP в России, более 1300 – в мире.
- CIBER Russia – SAP Service and Channel Partner, SAP Industry Preferred Partner for Retail.
- CIBER, Inc. – SAP Alliance and Strategic Partner, Certified Hosting Partner, Certified Application Management Partner.

Есть множество причин, почему CIBER – лучший партнер для вас по поддержке и сопровождению систем SAP

ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ СТРОГО СОГЛАСНО SLA

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СЕРВИСОВ

ГИБКОСТЬ

НАДЕЖНОЕ ПАРТНЕРСТВО С SAP

ПОЛНЫЙ ЦИКЛ РАБОТ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ БИЗНЕС-СИСТЕМ

ГЛОБАЛЬНОСТЬ

ОПЫТ В РАЗЛИЧНЫХ ОТРАСЛЯХ

БОЛЕЕ 65 SAP-КОНСУЛЬТАНТОВ В РОССИИ

СОКРАЩЕНИЕ ЗАТРАТ НА СОПРОВОЖДЕНИЕ

ТРЕХУРОВНЕВАЯ МОДЕЛЬ ПОДДЕРЖКИ, РЕКОМЕНДУЕМАЯ SAP

ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ НА УСПЕХ И СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА

СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ НА РАЗРЕШЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ

ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

СНИЖЕНИЕ РАСХОДОВ НА ПЕРСОНАЛ ОТДЕЛА ИТ

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАБОТКИ ЗАПРОСОВ

Клиенты Центра поддержки бизнес-систем компании CIBER в мире...



... и в России



Mercedes-Benz



Услуги Центра поддержки бизнес-систем

1. Первый и второй уровни поддержки систем SAP

CIBER – один из первых партнеров SAP в России, обладающих рекомендованной SAP трехуровневой структурой по поддержке клиентов в рамках программы SAP Enterprise Support.

На первом уровне поддержки осуществляется прием запросов от пользователей и их анализ с целью определения необходимых ресурсов для решения задачи. Работы, выполняющиеся на первом уровне поддержки:

- предоставление единой точки контакта при получении запросов;
- прием и регистрация инцидентов в программном обеспечении Service Desk;
- определение категории запроса;
- описание инцидента в соответствии с SLA;
- установка приоритета;
- первичная поддержка;
- эскалация инцидентов требуемым специалистам на второй уровень поддержки;
- получение информации по статусу запроса от второй линии поддержки;
- информирование заявителя о статусе запроса;
- предоставление ежемесячных отчетов по оговоренным ключевым показателям эффективности (KPI).

На втором уровне поддержки осуществляется решение инцидентов, поступающих от первой линии. На этом уровне разрешаются инциденты, связанные с регулярной работой обслуживаемого объема функциональности и не являющиеся изменениями системы.

Поддержка третьего уровня (изменение в ядре кода программного продукта) относится к услугам, оказываемым производителем программного обеспечения.

2. Управление изменениями (точечный консалтинг)

В рамках услуг по управлению изменениями обрабатываются любые запросы на изменения в системе, в том числе новые настройки, изменения бизнес-процессов, разработка новых приложений, тестирование приложений и новых разработок, устранение программных ошибок в пользовательском коде.

3. Проактивное управление проблемами

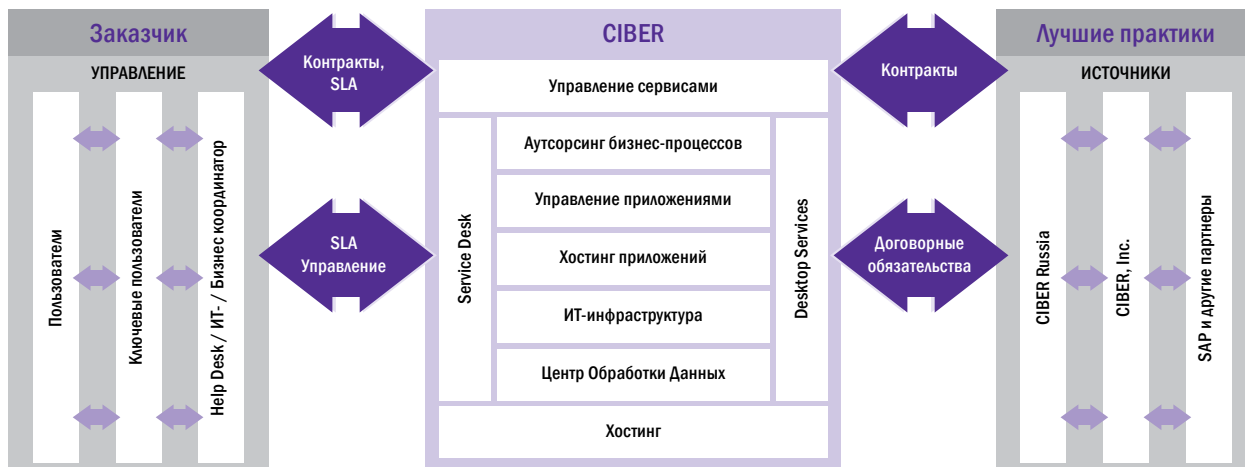
CIBER предоставляет услугу по проактивному сопровождению продуктивной эксплуатации бизнес-приложений, которое заключается в выявлении причин инцидентов и их своевременном устранении. Процесс управления проблемами нацелен на уменьшение как количества, так и степени влияния инцидентов и проблем на бизнес. В числе услуг, оказываемых на данном уровне сопровождения:

- нахождение проблем путем анализа инцидентов;
- регистрация проблем в системе учета инцидентов;
- расследование и диагностика проблем в соответствии со степенью их влияния на бизнес;
- содействие в обработке крупных инцидентов и определение их корневых причин;
- определение тенденций и возможных источников проблем;
- предоставление управленческой информации по проблеме.

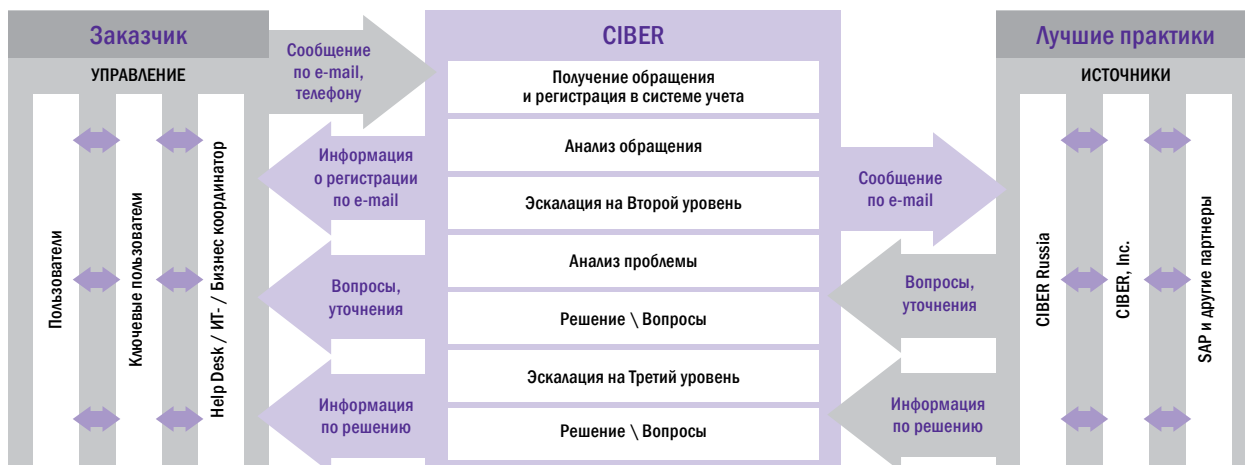


Схема взаимодействия

Концепция предоставления ИТ-услуг:



Базовый процесс обработки обращений:



CIBER Service Space

CIBER предоставляет своим клиентам on-line услугу CIBER Service Space, благодаря которой можно отследить статус своего запроса в любое время, даже если вы находитесь на другом конце Земли. С помощью этого сервиса можно получить документы по поддержке, руководства пользователя и т.д., а также найти ответы на вопросы с помощью поиска по уже размещенным запросам. Чтобы воспользоваться услугой, достаточно войти в систему.

CIBER Service Space. Вход

Вход

E-mail:

Пароль:

Запомнить меня.



Программы сопровождения

CIBER Service Desk

Центр поддержки бизнес-систем CIBER оказывает услуги сопровождения на базе двухуровневой модели обработки запросов пользователей. Услуги 1-ого уровня поддержки оказываются по фиксированной ежемесячной абонентской плате, 2-ого – по принципу Time&Material (оплата объема работ, выраженного в человеко-часах). Основными преимуществами CIBER при обработке запросов пользователей заказчика являются:

- выполнение договоренностей по уровню сервиса, закрепленных в SLA;
- предварительная оценка обработки запроса пользователя (при передаче запроса на 2-ой уровень и исключая инциденты с приоритетом – Очень высокий);
- разрешение инцидента на 1-ом уровне при наличии информации о похожих инцидентах в базе знаний CIBER.

Специалисты второго уровня оценивают объем задачи в человеко-часах, предварительная оценка согласовывается с заказчиком, и только после получения подтверждения, что такая оценка соответствует ожиданиям заказчика, начинаются работы по согласованному запросу пользователя.

| Программа сопровождения | Описание |
|-------------------------|--|
| CIBER Service Desk | 8 часов x 5 дней в неделю: Пн-Пт, исключая праздничные дни, с 10.00 до 18.00 часов. |
| CIBER Service Desk Ext | 12 часов x 5 дней в неделю: Пн-Пт, исключая праздничные дни, с 10.00 до 22.00 часов. |
| CIBER Service Desk Pro | 24 часа x 7 дней в неделю: Пн-Вс, а также праздничные дни. |

CIBER Service on Request (SOR)

Если постоянное сопровождение SAP-системе не требуется (уже есть команда сопровождения, поток запросов небольшой) и вы планируете скорее небольшой периодический объем работ, мы можем оказать консалтинговые услуги по принципу Time&Material. Так мы работаем со многими российскими и международными компаниями с представительствами в России.

Запрос ответственного лица заказчика направляется в Центр поддержки бизнес-систем CIBER, мы оцениваем его в человеко-часах и, если заказчика устраивает наше решение, выполняем работы по запросу удаленно или направляем в офис заказчика сотрудников с требуемой компетенцией. Оплата идет по факту подписания заказчиком отчета о выполненной нами работе в должном объеме.

Расчет стоимости услуг Центра поддержки и ставок консультантов зависит от объема сопровождения и текущего ИТ-ландшафта и рассчитывается на основании заполненного опросного листа.

CIBER License Support+ (LS+)

Специалисты CIBER оказывают некоторый ограниченный объем консалтинговых услуг бесплатно, в качестве бонуса, при условии оплаты поддержки лицензий SAP через CIBER. Расчет объема консалтинговых услуг, которые оказываются бесплатно, зависит от количества лицензий, по которым оплачивается ежегодная поддержка.

CIBER Team Pro

Данная программа рассчитана на выделение конкретных сотрудников CIBER для оказания консультационных услуг по запросам заказчика. Тем самым заказчик точно знает, что его запросы будут выполняться ранее согласованной группой сотрудников CIBER. При выборе программы CIBER Team Pro программа CIBER Service Desk предоставляется бесплатно.

Качество услуг

Стабильность качества обеспечивается соглашением об уровне сервиса (SLA). SLA является основным документом, регулирующим взаимоотношения заказчик-исполнитель и определяющим ключевые показатели.

Количественные показатели работы по SLA:

- процент разрешенных инцидентов;
- процент решенных запросов на изменения;
- время выполнения запросов, время реакции и эскалации проблем, время разрешения инцидентов и др.

Качественные показатели работы по SLA:

- удовлетворенность пользователей;
- оперативность реакции и внимание к заказчику.

Информация о компании CIBER

CIBER, Inc. (NYSE: CBR) – международная консалтинговая компания, предлагающая отраслевые решения по управлению предприятиями и услуги в области информационных технологий.

В России CIBER является лидером в области внедрения систем на базе SAP и надежным партнером для компаний розничной торговли, производителей товаров массового потребления и фармацевтики, автомобилестроения и телекоммуникаций. Компания обладает статусами SAP Channel Partner, SAP Services Partner и SAP Preferred Partner for Retail.

CIBER, Inc.

- Год основания: 1974 г.
- Более 8500 сотрудников
- Более 1300 консультантов SAP
- Годовой оборот: более \$1,2 млрд.
- Штаб-квартира: Денвер, Колорадо, США
- 96 офисов в 19 странах мира (США, Европа, Азия, Австралия)
- Акции котируются на New York Stock Exchange: CBR
- www.ciber.com

CIBER Russia

- Открытие филиала: 2004 г.
- Более 85 сотрудников
- Более 65 консультантов SAP
- Офисы в Санкт-Петербурге и Москве
- www.ciber.ru



«Клиенты Центра поддержки бизнес-систем компании CIBER получают все те преимущества, которые они ожидают получить в идеале — высокопрофессиональные услуги в минимально возможные сроки, снижение издержек и уменьшение рисков нестабильности системы. Наш колоссальный опыт SAP-проектов в России и в мире, а также отшлифованная работа первой и второй линии Центра поддержки позволяют вам быть уверенными в высоком уровне доступности ваших ERP-систем и правильности настроек бизнес-процессов. Мы нацелены не на краткосрочный успех, а на долгосрочные партнерские отношения с каждым клиентом».

Александр Низник
Генеральный директор
CIBER Russia
alexander.nisnik@ciber.com



«Поддержка бизнес-систем, предлагаемая компанией CIBER, помогает нашим клиентам разрешать инциденты различного уровня сложности, не останавливаться в развитии систем на основе изменения требований бизнеса, выявлять узкие места в работе программно-аппаратного комплекса и приложений и предупреждать негативные последствия выявленных проблем. При возникновении нештатной ситуации в информационной системе вы можете обратиться к нам по телефону горячей линии, электронной почте или с помощью портала CIBER Service Space. Каждое обращение фиксируется и разрешается в минимально возможные сроки благодаря опыту специалистов и нашему «ноу-хау».

Константин Рюмкин
Директор Центра поддержки бизнес-систем
CIBER Russia
konstantin.ryumkin@ciber.com

Контакты

info.russia@ciber.com
www.ciber.ru

Центр поддержки бизнес-систем CIBER:

Горячая линия: +7 (812) 777-55-75

support.russia@ciber.com

199026 Санкт-Петербург
ул. Детская, д. 5А
Тел.: +7 (812) 334 76 70
Факс: +7 (812) 334 76 71

114115 Москва
Дербеневская наб. 11В, офис 225
Тел.: +7 (495) 647 13 91
Факс: +7 (495) 647 13 92

