



Application Management & Support by ORBIS

Werden Sie nach einem erfolgreichen Projekt unser Support Kunde!



ORBIS Support ...

Support-Konzept

Wir erarbeiten gemeinsam mit Ihnen ein dauerhaftes und für Sie maßgeschneidertes Support-Konzept:

- ♦ Der ORBIS Support sorgt für schnelle Fehlerbehebung, geringere Ausfallzeiten und einen reibungslosen Geschäftsablauf.
- ♦ Unsere ORBIS-Service-Agents werden Ihre Key-User in allen Applikationsfragen und –problemen rund um das Tagesgeschäft betreuen.
- ♦ Sie entlasten Ihre IT-Mitarbeiter, die sich somit stärker auf Innovationsthemen und neue Geschäftsanforderungen fokussieren können.
- ♦ Unsere detaillierte Analysen und Reports unterstützen Sie dabei, Schwachstellen in Prozessen und Bedarf an zusätzlichem Prozess-Know-how aufzudecken. Durch gezielte Weiterbildung und Prozessoptimierung werden Sie die Abläufe in Ihrem Unternehmen kontinuierlich verbessern können.
- ♦ Sie beauftragen skalierbare Service-Level-Agreement, die wir mit Ihnen gemeinsam kundenindividuell zusammengestellt haben.

Support-Themen

Greifen Sie in den folgenden Themen auf unser langjähriges Prozess-Know-how zurück.

Support-Team

Wer gehört zum Team?

Unser Team setzt sich aus SAP-Beratern zusammen, die über viele Jahre hinweg ihr Prozess- und System-Know-how in zahlreichen internationalen Kundenprojekten aufgebaut und unter Beweis gestellt haben.

Wo befindet sich unser ORBIS Support-Center?

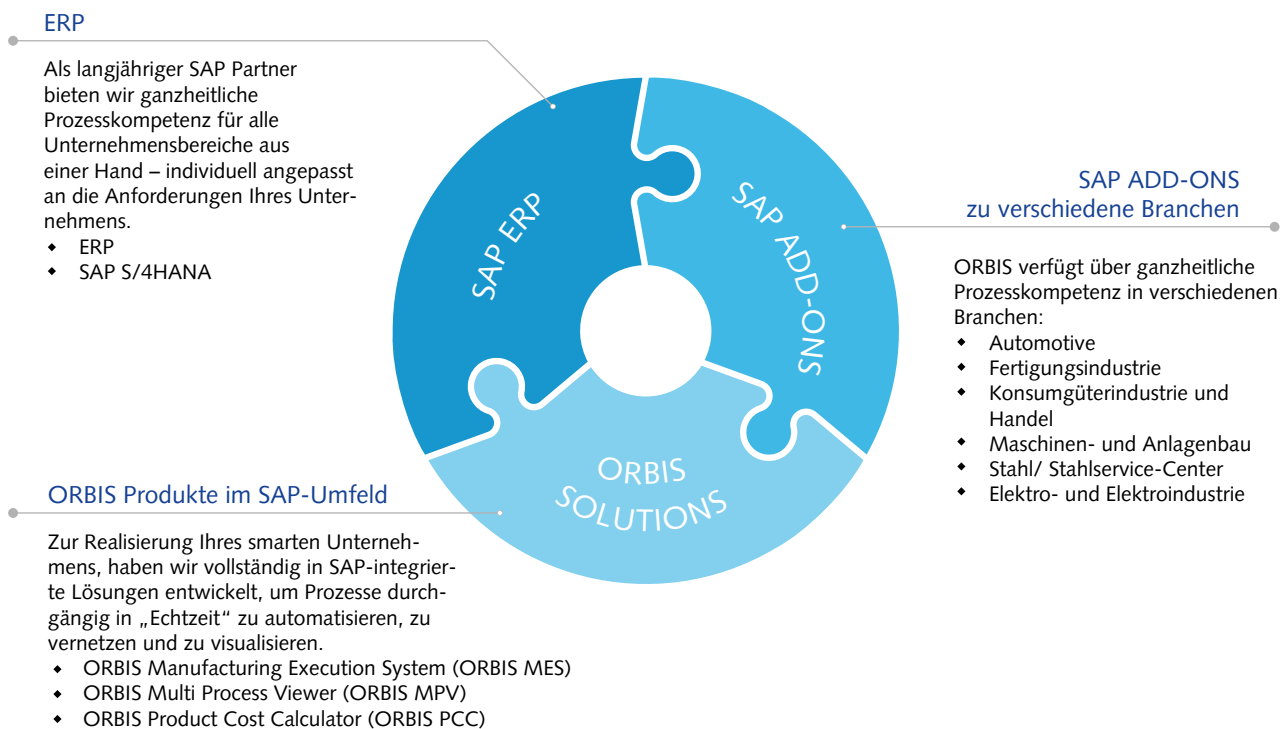
Unser Support-Center befindet sich im ORBIS Hauptsitz in Saarbrücken:

Diese Entscheidung haben wir bewusst getroffen. Unsere ORBIS Service-Agents haben am ORBIS Hauptsitz in Saarbrücken die Möglichkeit, sich mit den Beratern und Entwicklern der Implementierungsprojekte ohne Umwege auszutauschen und somit direkt auf Know-how zu kundenspezifischen Einstellungen und Programmen zuzugreifen.

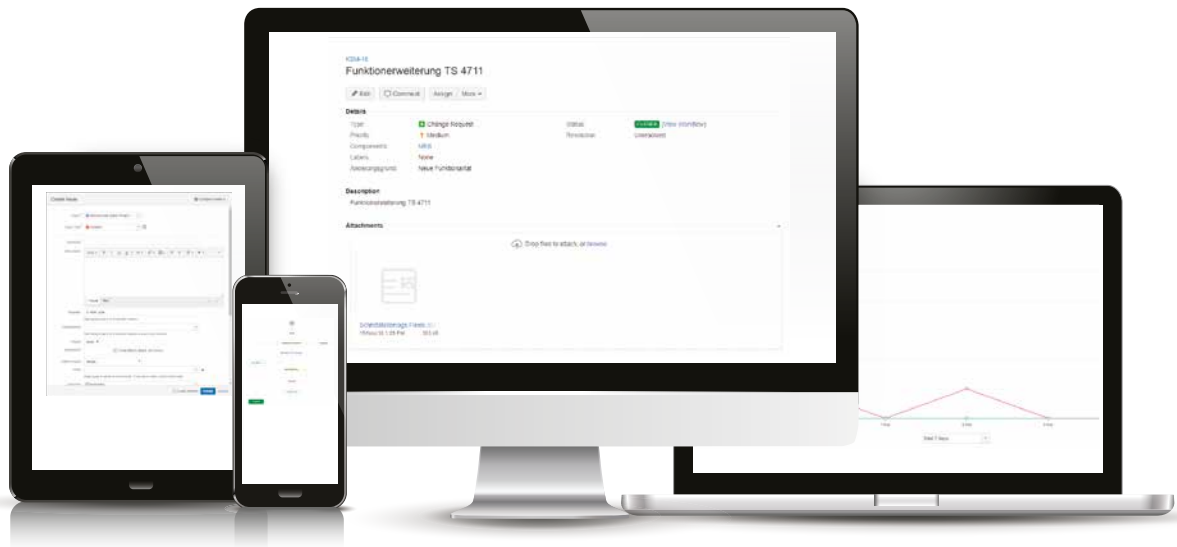
Welche Kompetenz haben unsere ORBIS Service-Agents?

- ♦ Langjährige Beratungskompetenz in mindestens einem SAP Hauptmodul und meist auch in weiteren SAP-Modulen
- ♦ Ausgeprägte Kenntnisse in Integrationsprozessen
- ♦ Entwicklungskompetenz
- ♦ Umfassende Sprachkompetenz in Englisch und in weiteren Sprachen
- ♦ Kenntnisse landesspezifischer Anforderungen
- ♦ Kenntnisse der ITIL Prozesse (ITIL- Zertifizierung)

ORBIS Prozess-Know-how



... zuverlässig & maßgeschneidert



Jira Ticketsystem

Ticketsystem

Auf der Grundlage unseres Ticketsystems Jira Service Desk verwalten und überwachen wir Ihre Incidents und Change requests transparent und effizient. Gleichzeitig ermöglicht Jira Ihnen, jederzeit auf Ihre Tickets zuzugreifen und sich über den aktuellen Bearbeitungsstatus zu informieren. Jira unterstützt unser Support-Team dabei, Berater und Entwickler unseres SAP Bereichs auf schnellstem Weg in den Lösungsprozess einzubeziehen.

Durch diesen durchgängig integrierten und transparenten Ablauf sind wir in der Lage, Sie bei der kontinuierlichen Optimierung Ihrer Prozesse zu unterstützen und fortlaufend Ihre Support-KPIs zu verbessern!

Methode

Die ORBIS Projektmethodik zur Einführung von SAP sowie von internationalen Rollouts führt Sie nahtlos in die Service Transition Phase.

Während der Go-Live Phase versuchen wir bereits, unsere ORBIS Service-Agents in Ihren Support einzubinden, um Ihnen somit einen bestmöglichen Know-how-Transfer zu gewährleisten.

Service Transition

Der Know-how-Transfer an das ORBIS Support-Team setzt sich aus mehreren Schritten zusammen. Unseren Know-how-Transfer bauen wir auf folgenden Bausteinen auf:

◆ Dokumentation

Eine aussagekräftige und aktuelle Dokumentation bietet den geeigneten Einstieg für unsere ORBIS Service-Agents, sich mit Ihrem System und Ihren Prozessen vertraut zu machen.

◆ Know-how-Transfer Workshops

In Know-how-Transfer Workshops, die wir gemeinsam mit Ihnen gestalten, erwerben unsere Service-Agents das Systemwissen, um Ihnen in Zukunft den bestmöglichen Support bieten zu können!

◆ Kontinuierliche, eigenständige Einarbeitung unserer ORBIS Service-Agents in Ihre Systeme

Parallel zu den Know-how Workshops vertiefen unsere ORBIS Service-Agents kontinuierlich ihr bereits erworbenes Wissen, indem sie eigenständig die für den Support relevanten Systeme analysieren und sich mit Daten und Prozessen vertraut machen.

Mehr Informationen



www.orbis.de/de/sap-by-orbis/



ORBIS AG, Nell-Breuning-Allee 3-5, D-66115 Saarbrücken, Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0, E-Mail: info@orbis.de, www.orbis.de

Deutschland ♦ Frankreich ♦ Schweiz ♦ Österreich ♦ Niederlande ♦ USA ♦ China