

CubeServ®

APPLICATION MANAGEMENT SERVICES

WIR KÜMMERN UNS!

Application Management Services: Wir kümmern uns!



CubeServ®

Agenda

1

ÜBERBLICK

2

LEISTUNGSPORTFOLIO

3

CUSTOMER CARE KONZEPT

4

PRICING

5

KUNDEN & PARTNER





Agenda

1

ÜBERBLICK

- Standorte
- Nearshore-Ansatz
- Verlängerte Werkbank



2

LEISTUNGSPORTFOLIO

3

CUSTOMER CARE KONZEPT

4

PRICING

5

KUNDEN & PARTNER

Ausgangslage beim Kunden



- **Zeit:** Interne Mitarbeiter von Routinetätigkeiten befreien
-> mehr Zeit für interne Projekte
- **Zufriedenheit:** Interne Projekte schneller umsetzen
-> Zufriedenheit des Fachbereichs erhöhen
- **Skillset:** Von Projekterfahrung externer Berater profitieren
-> internes Skillset erweitern
- **Flexibilität:** Flexible Ressourcen-Skalierung
-> Urlaubsvertretung, Elternzeitvertretung, Krankheitsausfall
- **Fokussierung:** Auslagerung der operativen IT
-> auf das Kerngeschäft fokussieren
- **Kosten senken:** Kosten optimieren durch Einsatz von Nearshore-Beratern



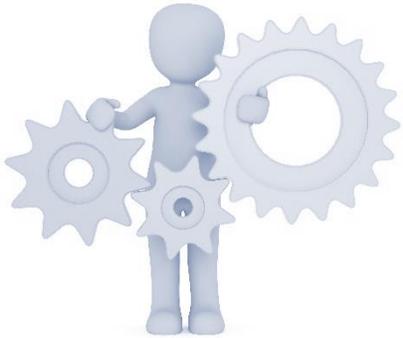
- Aktuell zwei Standorte
 - Standort Raunheim
 - Standort Zagreb
- Weitere Standorte im Aufbau
- Projekterfahrene Senior-Berater mit 10+ Jahren an SAP BI Erfahrung
- Kundennah mit bis zu 20% vor Ort-Einsatz
- Nearshore-Ansatz mit unseren Partnerunternehmen, dadurch hohe Skalierbarkeit und Lieferfähigkeit
- Zugriff auf das CubeServ-Expertennetzwerk mit über 130 BI-Beratern

AMS innerhalb der CubeServ

Full-Service-Provider & Spezialist



CubeServ®



ITIL-KONFORM

Orientierung an Best Practices garantiert eine optimale Service-Bereitstellung



12x5

SERVICEZEITEN

Montag – Freitag:

Standard Support 6 – 18 Uhr

Wochenende + Feiertags (optional)

bis zu 24 x 7 Support durch Partner



BREITES KNOW-HOW

Technisch, fachlich und strategisch-konzeptionell. Zugriff auf ein Expertennetzwerk von über 130 BI-Beratern

Beschreibung



- Der CubeServ AMS Bereich gewährleistet den **reibungslosen Applikationsbetrieb** der SAP BI Landschaft und enthält alle wichtigen massgeblichen Komponenten wie Helpdesk, Service Desk, 2nd-Level und 3rd-Level Support.
- CubeServ verwendet auf Wunsch **auch das Helpdesk-System des Kunden**, um den jeweiligen Status der jeweiligen Ticket-Bearbeitung direkt einzutragen. Ansonsten erhält der Kunde am Monatsende **Statistiken** zu Reaktionszeiten, Lösungszeiten und Thematik der Tickets.
- Über den Support ist ein unmittelbarer Zugriff auf das SAP-Wissen von **mehr als 130 BI Beratern möglich**, welche im Bedarfsfall direkt mit eingebunden werden.
- Unsere ständig erweiterte Wissensdatenbank ermöglicht die schnelle und effektive Behebung von Problemen.

Servicezeiten

Standard Support



durch den CubeServ AMS

- 2 Schichtbetrieb von 6 – 18 Uhr
- Einzelne Wochenenden und Feiertage können durch unseren AMS abgedeckt werden

Erweiterter Support



mit unserem Partner Centrix

- 6 - 18 Uhr CubeServ
- 18 - 6 Uhr Centrix

Maximaler Support



mit weiteren Partnern möglich

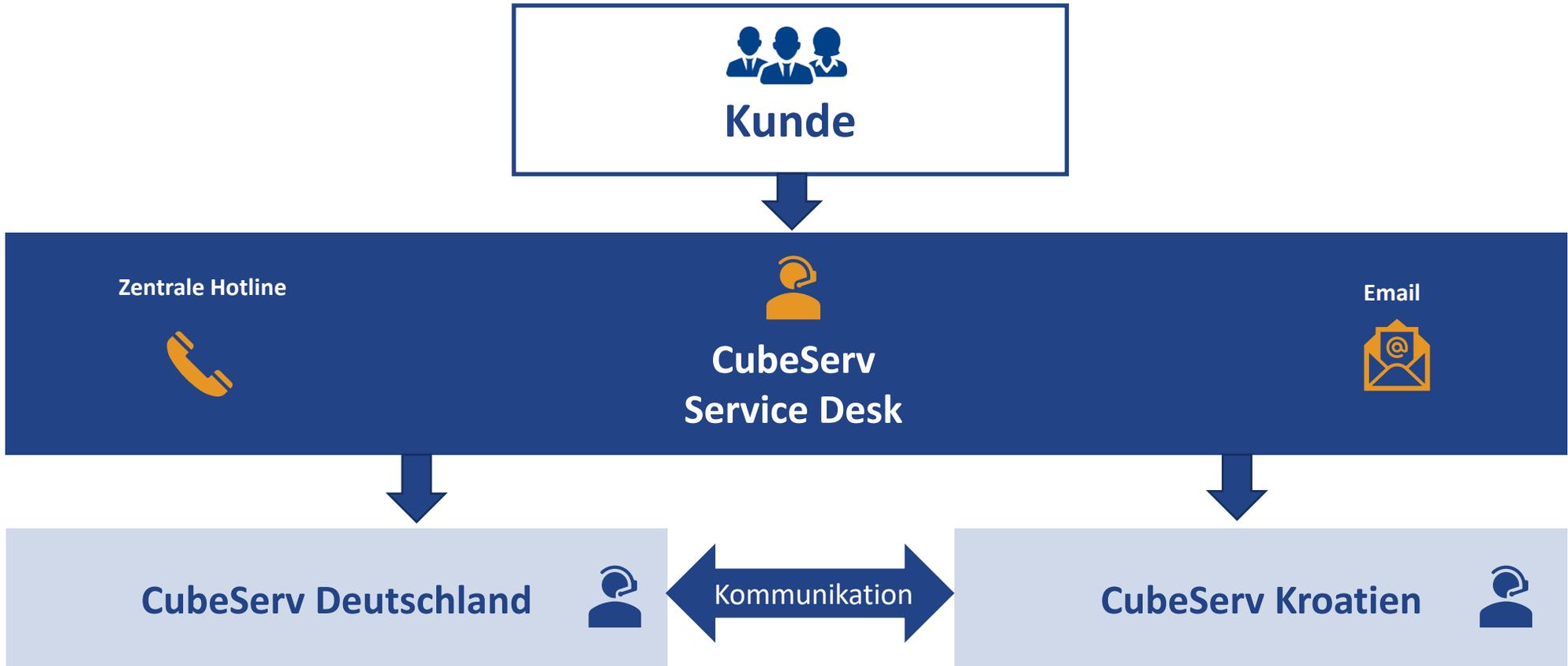
- 6 - 18 Uhr CubeServ
- 18 - 6 Uhr Centrix
- Sa + So weitere Partner

AMS innerhalb der CubeServ

Nearshore Ansatz



CubeServ®





Grundsätzlich können alle im SAP BI Umfeld entstehenden Aufgaben und Services abgedeckt werden.

Unterstützende Prozesse:

- Kontinuierliche **Verbesserung** der technischen Einstellungen des Systems
- Kontinuierliche **Überprüfung** der Datenqualität
- Kontinuierliche **Optimierung** der Performance
- Kontinuierliches **Monitoring** aller Systemparameter
- Kontinuierliches **Reporting** mit Statistiken zu Reaktions- und Lösungszeiten



Auslagerung Routinetätigkeiten an AMS Deutschland oder AMS Kroatien

Interne BI Ressourcen



- für Entlastung sorgen
- Projektverfügbarkeit erhöhen
- Zufriedenheit erhöhen (Mitarbeiter und Fachbereich)
- Kosten senken durch Nearshore-Einbindung
- Ausfälle kompensieren

CubeServ AMS

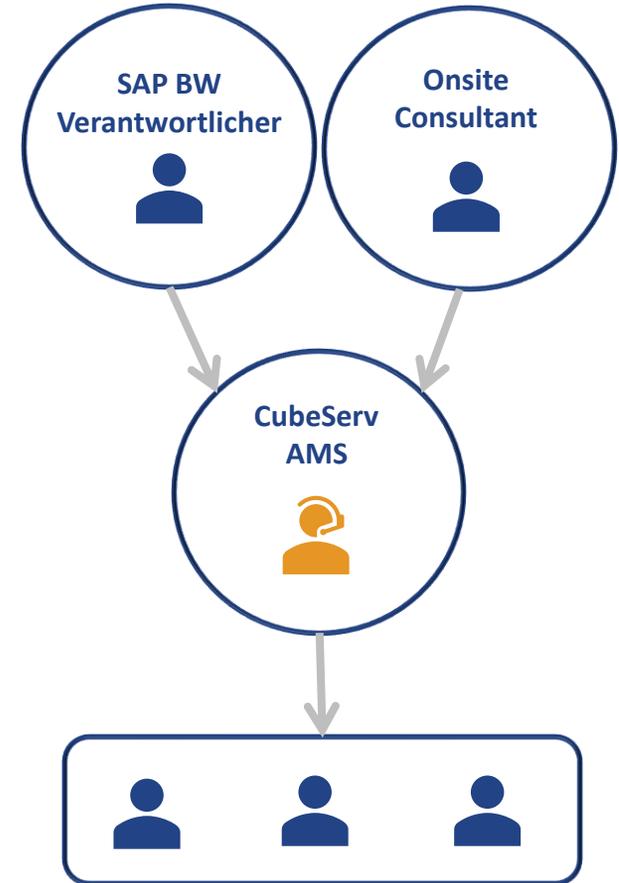


- Berechtigungswesen
- Housekeeping
- Remodellieren der Datenmodelle
- Migration alter Datenflüsse und Hierarchien
- Testing

Temporär oder dauerhaft und flexibel den AMS als verlängerte Werkbank nutzen.



Dadurch kann flexibel skaliert werden und somit werden Projekte **effizienter**, **schneller** und **kostenoptimiert** durchgeführt.





Agenda

1

ÜBERBLICK

2

LEISTUNGSPORTFOLIO

- CubeServ Pakete
- Service Level Agreements



3

CUSTOMER CARE KONZEPT

4

PRICING

5

KUNDEN & PARTNER



CubeServ bietet durch perfekt geschnürte Fixpreis-Pakete kalkulierbare Kosten und das mit Premium Support.



Systemoptimierung

- Check der Prozessketten und Optimierungsvorschläge
- Check der Datenmodelle nach Optimierungspotenzial



SAP BW/4HANA Readiness

- Umbau von BEx Arbeitsmappen in AO Arbeitsmappen
- Datenmodelle re-modellieren
- Testing



Basis Check

- Systemperformance optimieren
- Quartalsmäßiges Screening der SAP Basis Komponenten und Performance



Housekeeping

- Systemperformance optimieren durch definierte Housekeeping-Tätigkeiten
- Kostensenkung durch Pflege der HANA DB

Service Level Agreements

Die von dem Kunden gewünschten Reaktionszeiten werden zusammen mit CubeServ in einer Matrix festgelegt, welche neben den Reaktionszeiten auch nach bestimmten Prioritäten unterteilt ist (Codes). Für dringende Problemfälle kann CubeServ eine Reaktionszeit von einer Stunde garantieren. Reaktionszeiten unterhalb einer Stunde müssen vereinbart werden.

Dringlichkeit	Beschreibung	Reaktionszeit*
Code 1: Kritisches Problem	Der Service kann nicht eingesetzt werden	1 h
Code 2: Größeres Problem	Der Service kann nur mit erheblichen Einschränkungen genutzt werden	2 – 4 h
Code 3: Kleineres Problem	Die Störung beeinträchtigt den Nutzer nicht ernsthaft	8 h
Code 4: Service-Anforderung	Hierbei kann es sich um eine Informationsanforderung, einen Vorschlag oder eine Weiterentwicklung handeln	1 – 4 Tage

*Die Reaktionszeiten gelten während den vereinbarten Betriebszeiten und sind definiert als Zeitraum zwischen dem Eintreffen der Problemmeldung bzw. Unterstützungsanforderung durch den Kunden und der ersten Kontaktaufnahme eines zuständigen, zur Lösung qualifizierten Mitarbeiters des CubeServ Support Teams.



Agenda

1

ÜBERBLICK

2

LEISTUNGSPORTFOLIO

3

CUSTOMER CARE KONZEPT

4

PRICING

5

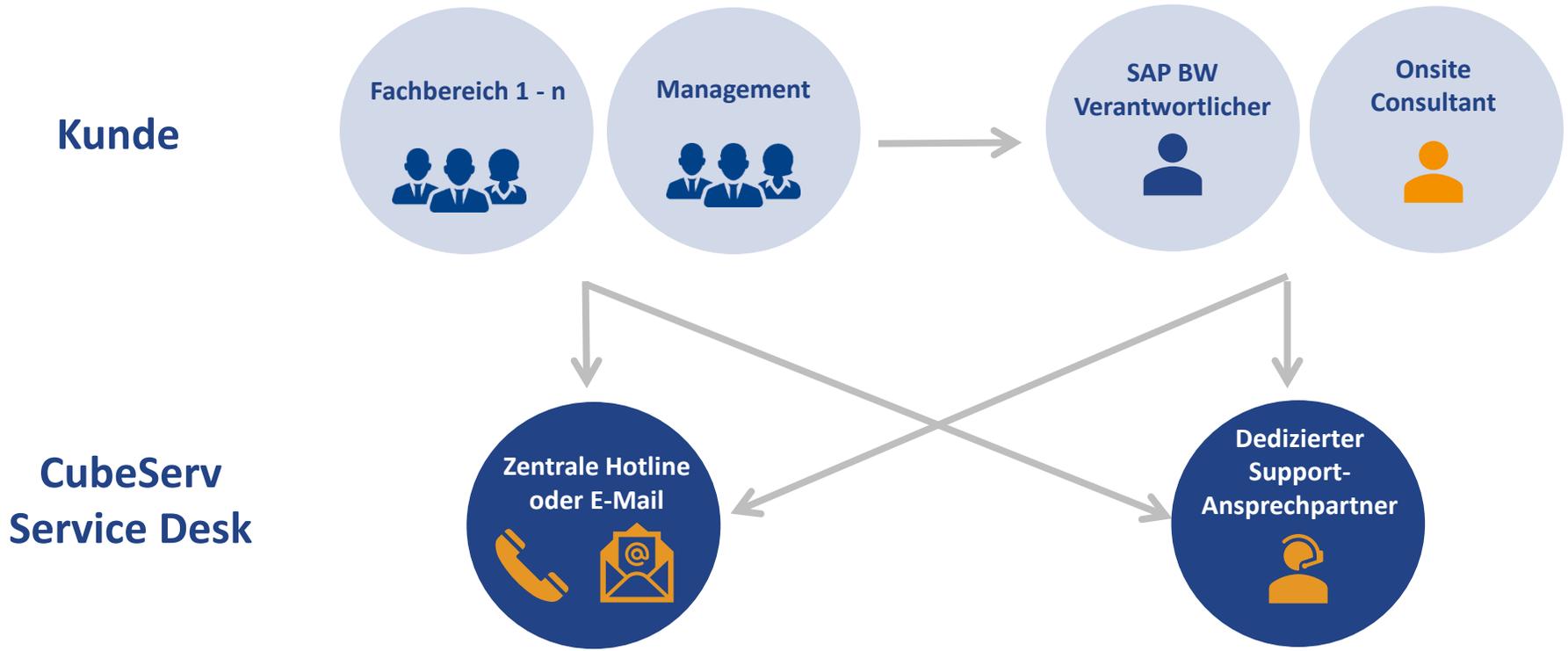
KUNDEN & PARTNER

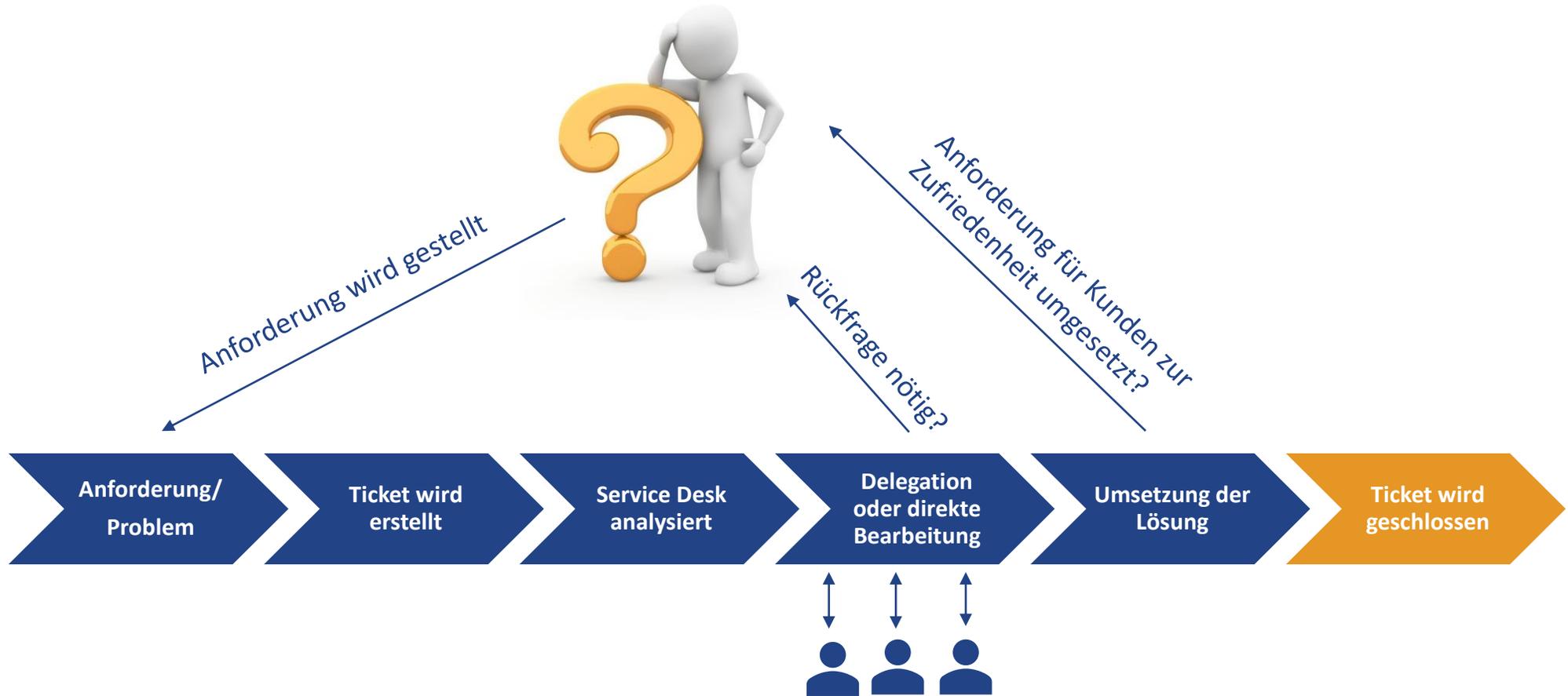
- Kundenkommunikation
- Dedizierte Ansprechpartner
- Serviceübernahmeprozess
- Full-Service aus einer Hand
- Ausblick



Customer Care Concept

Kundenkommunikation





Customer Care Concept

CCC – dedizierte Ansprechpartner



CubeServ®

Kunde

CubeServ Service Desk

Support Netzwerk

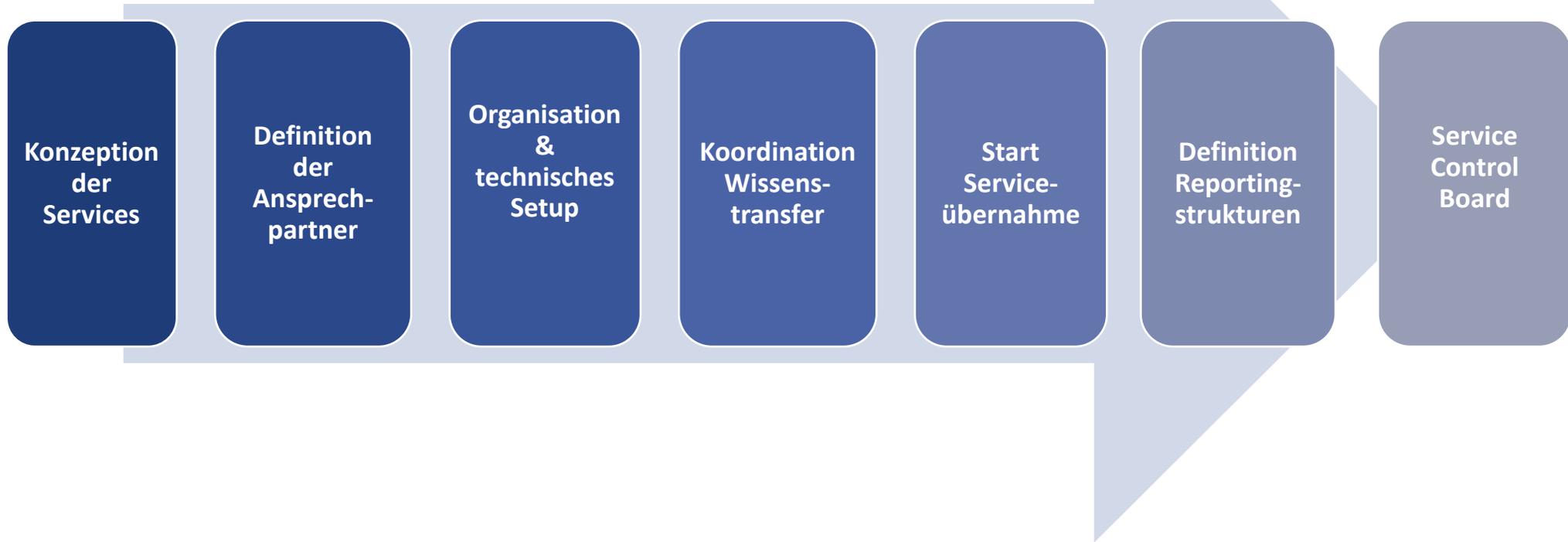


Customer Care Concept

Serviceübernahmeprozess



CubeServ®



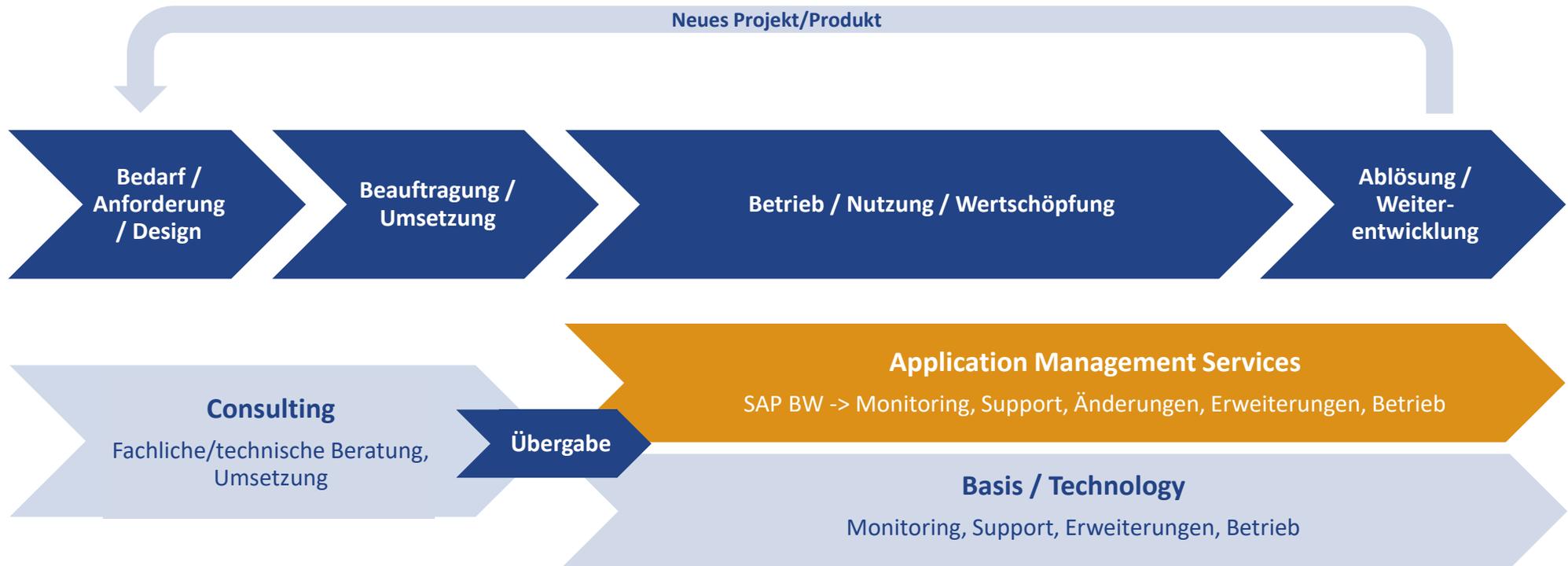
Customer Care Concept

Full Service aus einer Hand



CubeServ®

Produktlebenszyklus



Customer Care Concept

Geplante Serviceerweiterungen



CubeServ

- Wissensdatenbank
- Zugang zum CubeServ Service Portal
- Noch professionelleres Ticketing



Agenda

1

ÜBERBLICK

2

LEISTUNGSPORTFOLIO

3

CUSTOMER CARE KONZEPT

4

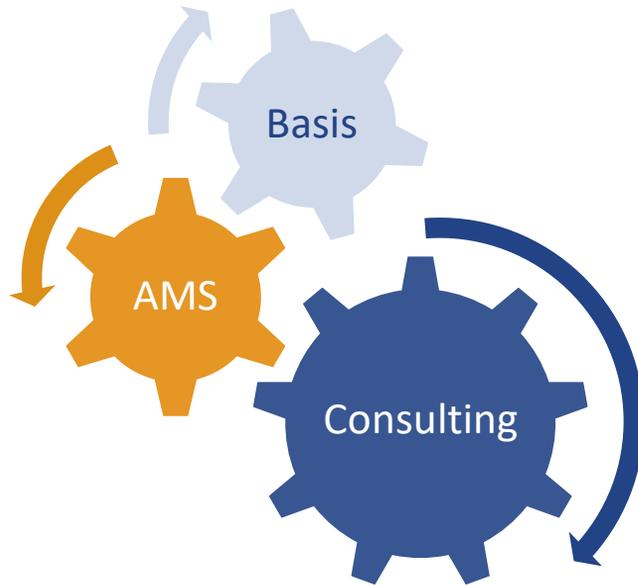
PRICING

5

KUNDEN & PARTNER

- Vorteile CubeServ AMS
- Preisgestaltung





- Beratung, AMS und Basis aus **einer Hand** und in enger Abstimmung
- **Kein Know-how-Verlust** in der Transition-Phase von Projekt zu Betrieb durch **internen Knowledge Transfer**
- Bis zu **20% vor Ort Einsatz** unserer Support-Berater
- Bei Bedarf **fester** deutschsprachiger **Service Manager** als SPOC
- Projekterfahrene **Senior Berater**
- Möglichkeit der **Skalierbarkeit im Nearshoring** mit unseren Partnern
- Bei Bedarf **bis zu 24x7** Support mit unseren Partnern

Preisstruktur



- **Individueller Rahmenvertrag** mit definierten Leistungen und Stundensätzen. Dadurch schnelle Reaktionszeiten ohne langwierigen Angebotsprozess.
- **Günstigere Stunden-/Tagessätze** im Vergleich zum klassischen Consulting, da nur sehr geringe Reiseaktivitäten anfallen
- **Monatliche Grundgebühr** für die Service-Bereitstellung wie Ticketmanagement, Service Hotline und regelmäßiges Prüfen der Systemzugänge
- Beibehaltung der Verantwortlichkeit beim Kunden -> dadurch **volle Kontrolle** über die entstehenden Kosten
- **Definierte Sätze** bei einer Erweiterung der Servicezeiten

Was uns unterscheidet!



**Unser AMS ist nicht nur Ticketing,
sondern wir sind die verlängerte
Werkbank zum Consulting.**

**Full-Service aus einer Hand mit
Leidenschaft und
Expertenwissen!**



Agenda

1

UNTERNEHMEN & WERTE

2

AMS: ÜBERBLICK & LEISTUNGSPORTFOLIO

3

CUSTOMER CARE KONZEPT

4

PRICING

5

KUNDEN & PARTNER

- Kunden & Referenzen
- Partner



Kundenreferenz



«CubeServ unterstützt die ORIOR Gruppe im Bereich SAP Data Services mit konzeptionellem und technischem Know-how. Damit ist unser Betrieb für Reporting und Analyse zu unseren Geschäftszeiten jederzeit sichergestellt.»

Simon Metzger

Head of Business Applications/SAP CC
Orior Management AG



Eine Auswahl unserer Kunden

Application Management Services

Eine Auswahl unserer Partner



CubeServ®



Partner-Netzwerk
Skalieren Wissen & Kapazität

Near- & Offshore Sourcing
Kooperieren solide & intelligent

Unser aktuelles Angebot für Interessenten

		
Beratungsgespräch	Basis Check	Housekeeping
<ul style="list-style-type: none">• Erstgespräch vor Ort oder Remote, um Anforderungen an den AMS Service zu definieren	<ul style="list-style-type: none">• Screening der SAP Basis Komponenten und Performance inkl. Bericht	<ul style="list-style-type: none">• Housekeepings- und Systemcheck• Aufzeigen von Optimierungsmöglichkeiten im SAP BW
Kostenfrei	Kostenfreier, einmaliger Check	

Application Management Services

Ihr Ansprechpartner



CubeServ®



IHR ANSPRECHPARTNER:

Christoph Müller

Head of AMS

+49 151 42243543

Christoph.Mueller@cubeserv.com



ALL RIGHTS RESERVED.

The information in this document is confidential and proprietary to CubeServ Group (hereinafter referred to as CubeServ) and may not be disclosed without the permission of CubeServ. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of CubeServ. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by CubeServ and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. National product specifications may vary.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. Please see <http://global12.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> for additional trademark information and notices.

These materials are provided by CubeServ for informational purposes only and may not be incorporated into a contract. The materials are provided without representation or warranty of any kind, and CubeServ shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to, the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement. The only warranties for CubeServ products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, CubeServ has no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and CubeServ's strategy and possible future developments, products and/or platform directions and functionality are all subject to change and may be changed at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements which speak only as of their dates, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.