



Support & Betrieb für SAP und IT

Maßgeschneiderte Support- und Serviceleistungen für Ihre
SAP Anwendungen und IT-Systeme



Support & Betrieb – powered by UNIORG

einfach sicher | immer verlässlich | jederzeit flexibel

Die Informationstechnologie ist zu einem unverzichtbaren Bestandteil unternehmerischen Handelns geworden. Sie ist selbst Teil der Wertschöpfungskette und nimmt wesentlichen Einfluss auf die unternehmensinternen Prozesse sowie die Kommunikation mit Kunden und Lieferanten. Sie ist geprägt von einer zunehmenden Dynamik, die höchste Anforderungen an die Funktions- und Leistungsfähigkeit der internen IT-Ressourcen stellt, sowohl technisch als auch personell. Und nur eine optimal funktionierende IT kann einen eigenen Beitrag für die Wertschöpfung eines Unternehmens liefern.

Dieses Ziel zu erreichen, wird für viele Unternehmen oftmals zu einer echten Herausforderung. Die Gründe dafür sind komplexe Prozesse und Strukturen sowie vielfältige Aufbau- und Ablauforganisationen. Und darüber hinaus zu knappe Ressourcen – sowohl personell als auch finanziell.

Sicherheit und Effizienz

Um diese Reaktionen auszugleichen, unterstützen wir Sie kompetent bei der Bewältigung der zahlreichen Probleme des täglichen IT-Alltags mit vielfältigen Serviceangeboten. Diese werden auf Ihre spezifischen Bedürfnisse individuell zugeschnitten. Sei es für einen längeren Zeitraum oder auch nur als Urlaubs- oder Krankheitsvertretung. UNIORG Support- und Serviceleistungen unterstützen Sie beim

laufenden Betrieb, der Wartung und Optimierung Ihrer IT- und SAP Systeme. Nachfolgend unsere Service- und Supportangebote im Überblick:



UNIORG Supportleistungen

Entgegennahme und Bearbeitung von Störungen, Fehlern und kleineren Anpassungen:

- SAP Basis
- SAP Solution Manager
- SAP Anwendungen
- UNIORG Anwendungen



UNIORG Betriebservices

Einrichtung, Monitoring, Betrieb und Pflege Ihrer IT- und SAP Systeme in Ihrem oder unserem Rechenzentrum:

- SAP Basis Management
- Management SAP Solution Manager
- IT- und SAP Hosting
- IT-Infrastruktur Management



UNIORG Wartungs- und Lizenzmanagement

Lizenzverkauf und Softwarepflege

- SAP Lösungen
- UNIORG Lösungen

Der UNIORG Service Desk – Ihr direkter Weg zu uns!

Der UNIORG Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle zur strukturierten Entgegennahme, Analyse, Priorisierung und Bearbeitung der gemeldeten Fehler und Anpassungsanforderungen rund um Ihren System- und Anwendungsbetrieb. Der Service Desk ist somit die Schnittstelle zu Ihrem Unternehmen, egal ob 1st oder 2nd Level Support vereinbart ist. Ein Team aus erfahrenen System- und SAP Experten steht ständig für die Betreuung Ihrer IT-Systeme und Ihrer SAP Anwendungen bereit – zeitnah und zuverlässig. Wir erleichtern Ihnen und Ihren Anwendern die Meldung von Vorfällen, reagieren umgehend und koordinieren jedes Ticket bis zur Lösung. Mit Hilfe unseres zentralen Ticket-systems (SAP Solution Manager) haben Sie jederzeit einen Überblick über den Bearbeitungsfortschritt Ihrer Meldung. Sie oder der in Ihrem Hause für den IT- und SAP Support verantwortliche Mitarbeiter stimmen sich regelmäßig mit unserem für Ihr Unternehmen zuständigen Mitarbeiter des UNIORG Serviceteams ab. Ein mehrstufiger Prozess



überwacht die Einhaltung der vereinbarten Service Levels und Durchlaufzeiten. Standardisierte und ITIL-orientierte Serviceprozesse sowie eine alle zwei Jahre wiederkehrende Zertifizierung (PCoE – Partner Center of Expertise) unseres Servicezentrums sind die Basis für die Einhaltung unseres Qualitätsversprechens und die Sicherstellung Ihres System- und Anwendungsbetriebes.



UNIORG – Immer der richtige Partner für Ihre IT und Ihren SAP Support

Die digitale Welt wird komplexer und Systeme werden immer anspruchsvoller. Belasten Sie sich nicht mit der Pflege und Aktualisierung Ihrer Systeme, sondern mit der Weiterentwicklung Ihrer Produkte und der Pflege Ihrer Kunden. Für Hosting, Wartung und Service Ihrer SAP Systemlandschaft können Sie uns und unseren Spezialisten vertrauen. Den Anteil der Eigenverantwortung und der externen Un-

terstützung durch UNIORG bestimmen Sie selbst. UNIORG Support- und Serviceleistungen werden immer perfekt auf Ihre jeweiligen Anforderungen zugeschnitten. So können Sie Ihren Anwendern erstklassigen SAP Support und verlässliche IT-Serviceleistungen bieten – und das mit einem hervorragenden Verhältnis von Kosten und Nutzen.

Unsere Leistungen:

- Zertifizierte Support Organisation
- Flexible und skalierbare Serviceleistungen
- Zentrale Erfassung und transparentes Tracking der Servicemeldungen
- Bedarfsorientierte Priorisierung der Meldungsbearbeitung
- Einhaltung der kundenindividuellen Entwicklungsrichtlinien und Prozesse
- Kontinuierliche Serviceverbesserung
 - Regelmäßige Erneuerung der Zertifizierung
 - Permanentes Monitoring der Servicequalität
 - Regelmäßige Kundenreviews
- Bereitstellung stabiler Kernteams
- Persönliche und individuelle Kundenbetreuung

Ihre Vorteile:

- Verbesserung der eigenen Servicequalität
- Verlässliche Erreichbarkeit und Ausdehnung der eigenen Support- und Servicezeiten
- Verbesserung der Verfügbarkeit und Optimierung der Systemperformance
- Entlastung Ihrer eigenen Ressourcen
- Konzentration auf die eigenen Kernkompetenzen
- Wirtschaftliche Bearbeitung auch kleinerer Support- und Serviceaufgaben
- Mehr Sicherheit bei gleichzeitig geringerem Risiko
- Ihre Mitarbeiter können sich auf die kontinuierliche Verbesserung Ihrer Prozesse und Anwendungen konzentrieren

UNIORG Gruppe

Seit über 40 Jahren unterstützen wir unsere Kunden bei der Lösung bzw. Realisierung aller Anforderungen, die sich bei Konzeption, Aufbau, Modernisierung und Betrieb von SAP Systemen stellen. Als langjähriger Partner der SAP bieten wir Ihnen viel Erfahrung und noch mehr Sicherheit. Das Bestmögliche für Sie und Ihr Unternehmen erreichen – dafür setzen sich die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter der UNIORG Gruppe persönlich ein.

1974 Gründung | 180 Mitarbeiter

Standorte | Büros: Dortmund (HQ) | Pittsburgh | Augsburg | Berlin | Bremen | Chemnitz | Hamburg | München | Walldorf

Branchen: Automotive | Handel | Fertigungsindustrie | Maschinen- und Anlagenbau