



Microsoft Dynamics CRM Support

Wonder how we manage your CRM Support

**ciber**  
committed to the limit.

## Microsoft Dynamics CRM Support



### Een geslaagde implementatie en dan...

Goed beheer is zonder meer van belang voor de beschikbaarheid, functionaliteit en effectiviteit van uw Microsoft Dynamics CRM applicatie. Na een geslaagde implementatie wilt u immers dat de applicatie aan de verwachtingen blijft voldoen en het verwachte rendement oplevert. CRM implementaties staan of vallen bij gebruikersadoptie en tevredenheid van gebruikers.

Elke storing of functionele onduidelijkheid kan de gebruikersacceptatie beïnvloeden. Eventuele problemen en vragen dienen daarom ook snel en adequaat te worden opgelost en liever nog; voorkomen te worden.

### Waarom beheer uitbesteden?

U wilt optimaal beheer tegen zo laag mogelijke kosten. Daarvoor heeft u gekwalificeerde en ervaren mensen nodig die hun Microsoft (CRM) kennis up-to-date houden met trainingen en opleidingen. Dat vergt een investering

die niet altijd genoeg rendement oplevert; zeker niet als de beheerwerkzaamheden geen volledig dienstverband kunnen vullen. Kiest u voor uitbesteden, dan bent u verzekerd van de schaalvoordelen (kennis en beschikbaarheid) die CIBER u als beheerpartner kan bieden en kunt u gegarandeerd snel inspelen op veranderingen. CIBER kan uw Dynamics CRM applicatie op diverse manieren beheren; u bepaalt hoe ver onze service strekt.

**“Na een geslaagde implementatie wilt u immers dat de applicatie het verwachte rendement oplevert.”**

### Beheer op maat

CIBER levert verschillende typen beheerdiensten. U kiest zelf welk type het beste aansluit bij uw organisatie. CIBER levert de beheerdiensten op afstand en indien nodig op locatie.

## Wonder how we manage your CRM Support



Dynamics CRM speelt binnen uw onderneming een centrale rol in de ondersteuning van kritische bedrijfsprocessen. Steeds veranderende kansen en bedreigingen in de markt eisen flexibiliteit van uw Dynamics CRM applicatie: die moet u steeds kunnen voorzien van betrouwbare informatie. Op basis daarvan neemt u beslissingen én een voorsprong op de concurrent. Indien u het beheer en onderhoud uitbesteedt aan CIBER bent u verzekerd van lage vaste kosten, expertise, beschikbaarheid en de best mogelijke performance van uw Dynamics CRM applicatie.

- Dynamics CRM Functioneel Applicatie Beheer;
- Dynamics CRM Technisch Beheer;
- Housing/Hosting van uw Dynamics CRM systemen, inclusief OS en hardware beheer (Managed Services);
- Dynamics CRM Online Functioneel/ Technisch Beheer.

### Duidelijke afspraken

Aan een beheerovereenkomst (SLA) met CIBER gaat altijd kennisoverdracht vooraf. Aan de hand van een transitieplan wordt uw Dynamics CRM omgeving geïnventariseerd. Indien nodig voert CIBER verbeteringen door zodat de gewenste Service Levels kunnen worden gegarandeerd. Aan het eind van de transitie leggen we onze bevindingen vast in een nulmeting die deel uitmaakt van de beheerovereenkomst. In de SLA worden alle gemaakte afspraken tussen CIBER en uw organisatie vastgelegd.

### Eenduidige communicatie

Een duidelijke communicatiestructuur en het bewaken van afspraken dragen bij aan de kwaliteit van het beheer. De Service Desk en Service Management vormen daarom een vast onderdeel van Dynamics CRM Beheer.

- Service Desk is de operationele ingang bij vragen en problemen voor alle beheerdiensten die u van CIBER betreft.
- Service Management bewaakt de gemaakte afspraken en de kwaliteit van onze dienstverlening. Voor u is de Service Manager het vaste, strategisch aanspreekpunt voor:
  - Aanpassingen in de afgesproken beheerdiensten en/of Service Levels;
  - Service Level Rapportage en overleg;
  - Vragen en/of klachten.

### Uw voordelen

Wanneer u de Dynamics CRM beheertaken onderbrengt bij CIBER bent u verzekerd van een aantal belangrijke voordelen:

- **Kostenbesparingen.** Aan de hand van een inventarisatie van de huidige kosten rekenen wij de besparing in tijd, personeel, opleidingen, apparatuur en management-aandacht voor.
- **Betrouwbare kennis.** De specialisten van CIBER hebben en onderhouden een onschatbare bron van kennis en ervaring. Zij werken preventief en reageren snel en adequaat op eventuele problemen. CIBER Microsoft Dynamics CRM beheerders zijn Microsoft Dynamics CRM gecertificeerd.
- **Eigen ICT-medewerkers.** Beheer uitbesteden aan CIBER betekent dat u uw eigen ICT-medewerkers kunt inzetten voor kernactiviteiten.
- **Beschikbaarheidsgarantie.** Wij inventariseren de huidige knelpunten van uw Dynamics CRM omgeving, lossen deze op en streven naar maximale beschikbaarheid.
- **Performance optimalisatie.** Doordat CIBER op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen en beschikt over de benodigde ervaring kunnen wij ook voor de langere termijn de performance van uw Dynamics CRM systemen garanderen.
- **Uitbesteding op maat.** CIBER biedt de uitbesteding van Dynamics CRM beheerdiensten op maat. U kiest voor de dienstverlening die bij u past.

**“Een duidelijke communicatiestructuur en het bewaken van afspraken dragen bij aan de kwaliteit van het beheer.”**

#### **CIBER Managed Services**

Naast uw Dynamics CRM applicaties kan CIBER ook het beheer van non-Dynamics CRM applicaties van u overnemen.

indien u de volledige zorgen voor het beheer uit handen geeft, biedt CIBER de mogelijkheid om naast bovenstaande beheerdiensten uw hardware extern te plaatsen in een CIBER datacenter. Daarnaast kunt u overwegen uw applicaties op apparatuur van CIBER te implementeren.

**Harald Schuren**  
Manager ICT OTTO Workforce

“CIBER levert flexibel CRM beheer tegen een aantrekkelijk tarief.”



## Microsoft Dynamics CRM Support

---

### Waarom CIBER?

CIBER is specialist op het gebied van Dynamics CRM en heeft een bewezen track-record als het gaat om het nakomen van afspraken. Onze belofte is niet voor niets: Committed to the limit. Al onze diensten zijn op deze pragmatische aanpak gebaseerd.

### Laat ook uw beheer onderscheidend zijn

Door CIBER uw beheer te laten uitvoeren haalt u een organisatie in huis die ook voor de toekomst meerwaarde kan bieden.

Bijvoorbeeld bij:

- **Implementatie.** CIBER heeft met haar implementatiemethodiek bewezen implementaties binnen budget en op tijd te realiseren. Uw toekomstige implementaties en upgrades zijn bij ons in goede handen.
- **Integratie.** CIBER beschikt over specialisten op het gebied van onder meer SharePoint, BizTalk en Dynamics CRM. Zij zijn in staat uw Dynamics CRM omgeving te integreren met andere bedrijfsapplicaties. U bent altijd verzekerd van het maximale rendement op uw Dynamics CRM- implementatie.

Wonder how we do it?