

# CORBOX

## IT AS A SERVICE

WARUM  
CORBOX?

CORBOX  
SERVICES

Managed &  
Private Cloud  
Services

Public Cloud  
Services

Application  
Management  
Services

SAP Services

Communication  
& Collaboration  
Services

Network  
Services

Security  
Services

End User  
Services

Service Desk

IT's that change.



**DATAGROUP**

# CORBOX macht Ihre IT stark

CORBOX bringt Power in Ihr Unternehmen.  
Mit unseren Modulen setzen Sie auf maximale  
Flexibilität bei höchsten Leistungsstandards  
mit der Qualität von »Made in Germany«.  
Für eine leistungsstarke IT, bei der Sie sagen  
können: IT's that simple.

WARUM  
CORBOX?



# Darum CORBOX

Warum CORBOX? Darum, denn IT's that simple. Die IT-Outsourcing Services von CORBOX machen Ihr Unternehmen unabhängig von limitierenden Faktoren, die Zeit und Ressourcen binden. Ändern sich Ihre Anforderungen, lassen sich die Services modular und dynamisch anpassen. CORBOX macht Ihre unternehmenskritische IT dadurch anpassungsfähig und wendig. Die aufeinander abgestimmten Leistungen der einzelnen CORBOX-Services sorgen mit definierten Leistungsstandards/SLAs für einen stabilen IT-Betrieb und zufriedene IT-Anwender\*innen.



WARUM  
CORBOX?

## CORBOX ist Freiheit

### Ganz einfach Grenzen verschieben

CORBOX bietet Ihnen Freiheit von wachstumslimitierenden Zwängen, wie Know-how- und IT-Fachkräftemangel oder Investitionen in die unternehmenseigene IT. Durch unkompliziertes Outsourcing mit den ISO-zertifizierten Services von CORBOX lassen sich diese limitierenden Grenzen intelligent verschieben und eröffnen Ihrem Unternehmen dadurch neue Entwicklungsmöglichkeiten und Handlungsspielräume.

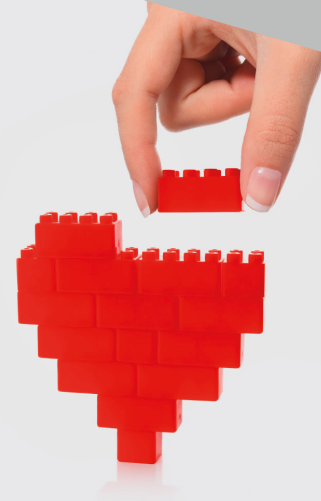
## CORBOX ist Zukunft

### Heute ist schon morgen

Nur was relevant ist, hat auch Zukunft. CORBOX bietet Ihnen alle entscheidenden, relevanten Services für einen reibungslosen Betrieb Ihrer unternehmenskritischen IT. Immer auf dem neuesten Stand werden die Services laufend um neue Technologien ergänzt und erweitert. Mit CORBOX sind Sie und Ihr Unternehmen gut für die Zukunft gerüstet – ganz gleich in welche Richtung Sie sich entwickeln möchten – und können sich dank »sorgenfreier IT« ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

# Darum CORBOX

WARUM  
CORBOX?



## CORBOX ist Standard

### Der Maßstab für Zuverlässigkeit

Verabschieden Sie sich von fehleranfälligen Individuallösungen. Mit den standardisierten, zertifizierten Services von CORBOX können Sie sich auf geprüfte und bewährte Services für Ihre unternehmenskritische IT verlassen. Gewachsene, immer wartungs- und kostenintensivere Landschaften gehören somit der Vergangenheit an. Standard steht für maximale Qualität und Zuverlässigkeit und entlastet damit alle Bereiche Ihrer Unternehmens-IT.

## CORBOX ist Kontrolle

### Ihre verlässliche Schaltzentrale

Die CORBOX-Services bilden die stabile Basis Ihrer unternehmenskritischen IT. Dank des unkomplizierten Baukastensystems haben Sie die volle Kontrolle über die optimale Kombination von internen und externen Leistungen, indem Sie nur die Services auswählen, die Sie für den reibungslosen Betrieb Ihrer IT benötigen. Nicht mehr, nicht weniger, sondern passgenau zu Ihrer Situation. Mit einfachen, mengenabhängigen Preismodellen, ohne versteckte Kosten, ohne Überraschungen.

## CORBOX ist Effizienz

### Wirksamkeit plus Wirtschaftlichkeit

Dank der frei skalierbaren Services von CORBOX können Sie schnell und flexibel auf sich ändernde Anforderungen an Ihre Unternehmens-IT reagieren. Weitere Services können einfach hinzugebucht oder bei Bedarf die Servicemengen reduziert werden. Das Resultat: Eine »schlanke« Struktur, weniger Ausfallzeiten, Planungssicherheit und die Unabhängigkeit von IT-infrastrukturellen Einschränkungen. CORBOX spart damit Zeit, Geld – und Nerven.

## CORBOX ist Transparenz

### Eine klare Sache

Transparenz ist ein grundlegendes Prinzip von CORBOX. Definierte Qualitätsmerkmale, ISO-Zertifizierungen von IT-Service-Management-Prozessen und IT-Sicherheit legen Methodik und Praxis offen und garantieren konstante Leistungen. Das modulare Baukastensystem ist präzise, klar und unkompliziert – »What you see is what you get«!



Mit CORBOX hat DATAGROUP eine passgenaue Lösung geschaffen. Klar definierte Module mit einer transparenten Leistungsbeschreibung sorgen für Gelingsicherheit, Effizienz und Flexibilität im IT-Betrieb. Alle von DATAGROUP erbrachten Services sind aufeinander angepasst und miteinander kombinierbar. CORBOX-Services sind somit die optimale Plattform für Ihre digitale Transformation.

Was ist das Neuartige an CORBOX? IT-Services werden zu Produkten mit genau definierten Qualitätsmerkmalen, die Kunden aus einem Katalog auswählen können. Sie sind perfekt kompatibel, individuell kombinierbar und können dadurch sehr flexibel an den tatsächlichen Bedarf im Unternehmen angepasst werden. Die standardisierten Services sorgen für gleichbleibend hohe Qualität und Transparenz in der Leistungserbringung. Gleichzeitig können Sie die Services über unterschiedliche

## CORBOX


Managed & Private Cloud Services	Public Cloud Services	Application Management Services
SAP Services	Communication & Collaboration Services	Network Services
Security Services	End User Services	Service Desk

CORBOX  
SERVICES

Leistungsstandards perfekt an Ihre Bedürfnisse anpassen: von Business Standard bis Business Critical.

Damit wird die IT zum zuverlässigen und leistungsfähigen Produktionsmittel, das Sie befähigt, die digitale Transformation Ihres Business voranzutreiben.

mehr dazu auf [www.datagroup.de/leistungen](http://www.datagroup.de/leistungen)



# Managed & Private Cloud Services

Managed &  
Private Cloud  
Services

## Das Rechenzentrum ist das Herzstück der Unternehmens-IT

Der Betrieb eines leistungsfähigen und sicheren Rechenzentrums ist komplex und aufwändig. Verlagern Sie Ihr Rechenzentrum in unsere Managed & Private Cloud und entlasten Sie Ihre IT von dieser aufwändigen Aufgabe. Sie erhalten eine sichere, kosteneffiziente und flexibel skalierbare Infrastruktur für Ihre Unternehmens-Cloud.

### SICHERHEIT MADE IN GERMANY

Alle unsere Managed und Private Cloud Services sind »Made in Germany«. Unser hochmodernes Rechenzentrum befindet sich am weltgrößten Internetknoten in Frankfurt, mit direktem Zugang zu über 600 Carriern. Es besteht aus zwei gleichwertigen, georedundanten Rechenzentren in 10 km Abstand. Ein Glasfaserring (»dark fibre«) zwischen beiden Standorten ermöglicht eine Spiegelung der Daten in Echtzeit. Die Internetanbindungen beider Rechenzentren sowie alle weiteren sicherheitsrelevanten Systeme sind redundant ausgelegt. Dadurch können wir Ihnen eines der höchsten in Deutschland verfügbaren Sicherheitsniveaus für Rechenzentren (Tier3+) anbieten. Zusätzlich sind unsere Rechenzentren nach ISO 27001 zertifiziert.

### SORGENFREIE PRIVATE CLOUD FÜR IHR UNTERNEHMEN

Wir übernehmen für Sie die komplette Betriebsverantwortung und sorgen mit Capacity, Availability, Security und Continuity Management für einen jederzeit stabilen und sicheren IT-Betrieb. Das End-to-End-Monitoring der Services schafft maximale Transparenz und ermöglicht uns, proaktiv und automatisiert Engpässe und Störungen zu beheben.

Mit der zentralen, gemanagten Virtualisierungs- und Storage-Plattform stellen wir Ihnen eine maximal flexible und effiziente Basis für Ihre Unternehmens-Cloud zur Verfügung, auf Wunsch auch als Container-Anwendung in einer Kubernetes-Plattform.

### IHRE VORTEILE

- Made in Germany – Rechenzentren am weltgrößten Internetknoten in Frankfurt
- Zertifizierung nach höchsten Sicherheits- und Umweltstandards
- Wir übernehmen die komplette Betriebsverantwortung und sorgen für einen jederzeit stabilen und sicheren IT-Betrieb
- Sichere, kosteneffiziente und skalierbare Infrastruktur für Ihre Unternehmens-Cloud

# Public Cloud Services



## Sicher in die Cloud

Ob reine Public Cloud, Multi Cloud oder ein Hybridmodell – wir übernehmen die Einrichtung, Betreuung und Verwaltung für Sie. Unsere Cloud Services umfassen umfangreiche Verwaltungsfunktionen wie das Management von Services und Lizenzen, Kosten und Rechnungen, Compliance und Sicherheit oder von Change-Prozessen. Die Administration der Nutzeridentitäten, Rollen und Zugriffsberechtigungen übernehmen wir ebenso gerne für Sie wie den technischen und administrativen Support über einen zentralen Service Desk sowie das Management von Partnern oder verbundenen Diensten in hybriden Szenarien.

### ONE-STOP-SHOP FÜR IHRE CLOUD-ANFORDERUNGEN

Egal ob Infrastructure as a Service aus der Public Cloud, SAP on Azure oder AWS, Microsoft 365 oder andere Public Cloud Services – wir unterstützen Sie mit umfangreicher Expertise über den gesamten Cloud-Zyklus hinweg:

- Demand Beratung
- Konzeption, Design und Einrichtung des Cloud Frameworks
- Optimierung und anschließendes Lift & Shift Ihrer Workloads, Services und Applikationen
- Kontinuierliche Orchestrierung und fortlaufende Optimierung und Automatisierung

## VON HYBRID BIS MULTI CLOUD

Hybride Modelle und Multi Cloud-Szenarien erfordern tiefgreifendes Fachwissen. Denn in diesen komplexen Modellen ist es entscheidend den Überblick zu behalten und alle Schnittstellen so aufzusetzen, dass ein bruchfreier Datenaustausch möglich ist. Als Public und Private Cloud-Experten\*innen übernehmen wir das für Sie, sodass Sie eine perfekt auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Lösung haben, welche wir kontinuierlich an neue Anforderungen anpassen.

### IHRE VORTEILE

- Hohe Skalierbarkeit, Flexibilität und Erweiterungsmöglichkeiten
- Kostentransparenz, -flexibilität und -optimierung
- One-Stop-Shop für die Cloud: von Beratung, Konzeption, Design und Migration hin zu kontinuierlicher Betreuung, Optimierung und Automatisierung
- Verwaltung von verschiedensten Cloud-Szenarien, abgestimmt auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens

Public Cloud  
Services

# Application Management Services



Ein Prozess ist nur so gut wie  
die Software, die ihn stützt

Unternehmerischer Erfolg hängt heute mehr denn je davon ab, dass Geschäftsprozesse optimal durch Software unterstützt werden. Das gewährleisten unsere Application Management Services durch die Betreuung, Pflege und Weiterentwicklung Ihrer Anwendungen – Individualsoftware und Cloud-Lösungen.

## GANZHEITLICHE BETREUUNG

Unter Application Management verstehen wir die ganzheitliche Betreuung von Individual- und Standardapplikationen. Dazu gehören Anpassungs- und Konfigurationsmanagement, Fehlerbehebung und Fehlermanagement, Patch-, Release- und Update-Management sowie Performance Monitoring und zielgerichtete Optimierungsberatung.

Darüber hinaus beraten und unterstützen wir Sie bei der Weiterentwicklung der Applikationen und setzen diese konsequent im Rahmen der ITIL®-Prozesslandschaft um. Wir erbringen alle Leistungen im modernen DevOps-Modell, d. h. wir kombinieren

Weiterentwicklung und Administration in interdisziplinären Teams in ganz Deutschland.

## LÜCKENLOSES END-TO-END-MONITORING UND PROAKTIVE BEHEBUNG VON STÖRUNGEN

Beim Application Hosting von Standard- und Individualapplikationen und der Bereitstellung mittels virtueller Desktop-Lösungen greifen Ihre Endanwender\*innen von überall sicher und performant auf die Applikationen zu. Sie profitieren außerdem von der hohen Verfügbarkeit, flexiblen Skalierbarkeit und performanten Netzanbindung der dafür eingesetzten zentral gemanagten Infrastruktur in unseren deutschen Rechenzentren. Ein lückenloses End-to-End-Monitoring gewährleistet, dass Engpässe proaktiv beseitigt und Störungen schnell behoben werden. Wir übernehmen außerdem den Support Ihrer Anwender\*innen und bearbeiten Anfragen, Aufträge und Störungen.

## IHRE VORTEILE

- Sicherung des reibungslosen Betriebs Ihrer Applikationen
- Strukturierte Weiterentwicklung durch unsere Software-Spezialist\*innen im DevOps-Modell und im Rahmen der ITIL®-Prozesslandschaft
- Lückenloses End-to-End-Monitoring und proaktive Behebung von Engpässen und Störungen
- Standortunabhängiger, sicherer und performanter Zugriff

Application  
Management  
Services



# SAP Cloud & Outsourcing Services



SAP® Certified  
Partner Center of Expertise



## SAP-Exzellenz seit über 30 Jahren

SAP ist Dreh- und Angelpunkt vieler Geschäftsabläufe und spielt eine wichtige Rolle bei der Digitalisierung Ihres Business. Profitieren Sie mit unseren umfassenden SAP Services von einem effizienten Betrieb, passgenauem Applikationsmanagement, über 30 Jahren SAP-Know-how und zukunftsweisenden Technologien wie SAP HANA und SAP Fiori.

Wir bieten Ihnen den professionellen Basisbetrieb Ihrer SAP-Systeme. Unsere Kernkompetenz ist das Betreuen und Managen kompletter SAP-Landschaften – standardisiert und im 24x7-Betrieb. Dabei bieten wir Ihnen genau das Modell, das zu Ihrem Unternehmen passt: ob SAP on Premise, in der Private Cloud, in der Public Cloud (SAP on Azure/AWS oder SAP Cloud) oder in hybriden Modellen.

Mit unseren SAP Application Management Services unterstützen unsere erfahrenen Berater\*innen Sie im täglichen SAP Application Management und erschließen Innovationspotenziale.

Mit der Implementierung von SAP EDI ermöglichen wir einen überwachten und automatisierten Informationsaustausch mit

Ihren Partnern. Mit SAP Identity & Security stellen wir die richtigen Berechtigungskonzepte und Sicherheitsrichtlinien sicher.

## ZERTIFIZIERTES S/4HANA-EXPERTENTEAM

Mit SAP HANA und S/4HANA machen wir Ihre SAP-Landschaft fit für die Zukunft. Die höhere Performance der InMemory-Technologie ermöglicht Echtzeitanalysen großer Datenmengen und schnelle Anpassungen im Betrieb. Wir verfügen über langjährige Erfahrung in Einführung, Migration und Betrieb von SAP HANA-Infrastrukturen und über eines der größten Teams von zertifizierten SAP HANA-Expert\*innen der deutschen Providerlandschaft.

## IHRE VORTEILE

- Reduzierung des Verwaltungsaufwandes für SAP-Systeme
- Zahlreiche SAP-Partnerzertifizierungen
- Betrieb, Pflege, Weiterentwicklung und Wartung aus einer Hand
- Unterschiedliche Betriebsmodelle von on Premise, Private oder Public Cloud, sowie für hybride Szenarien
- Know-how aus über 30 Jahren SAP-Projekterfahrung

SAP Services

# Communication & Collaboration Services



Microsoft  
Partner

Gold Messaging  
Gold Cloud Platform  
Gold Datacenter  
Gold Windows and Devices  
Gold Collaboration and Content

## Kommunikation ist die Basis für jede Zusammenarbeit

Wir schaffen eine stabile und sichere Plattform für Kommunikation und Zusammenarbeit. Egal ob am Arbeitsplatz oder über Mobile Devices, als zertifizierter Microsoft Gold Partner stellen wir Ihnen gemanagte Kommunikationsinfrastruktur bereit – von E-Mail über Sharepoint-Online-Portale bis hin zu Microsoft Teams.

### KOMPLETTMANAGEMENT IHRER E-MAIL-SYSTEME

Wir gewährleisten eine einfache, sichere und zuverlässige Kommunikation innerhalb Ihres Unternehmens und nach außen. Egal ob klassisch im Rechenzentrum, in der Public Cloud oder in hybrider Bereitstellung: Auf Basis von Microsoft Exchange und Exchange Online übernehmen wir das Management Ihrer E-Mail-Kommunikation – inklusive Viren- und Spamschutz und auf Wunsch auch mit Verschlüsselung für maximale Sicherheit und Verfügbarkeit.

### MICROSOFT TEAMS

Unser Microsoft-zertifiziertes Team sorgt für eine perfekt auf Ihre Bedürfnisse angepasste Microsoft Teams-Lösung. Mit Microsoft Teams steht Ihnen eine moderne, leistungsfähige Kommunika-

tions- und Kollaborationslösung zur Verfügung, mit der Sie die Zusammenarbeit Ihrer Belegschaft ermöglichen, unabhängig davon, ob sie sich im Büro, auf Reisen oder im Homeoffice befindet. Beim Datenaustausch über die Cloud oder über virtuelle (Video) Konferenzen – Teams zeichnet sich durch seine große Flexibilität bei geringer Komplexität aus.

### SHAREPOINT ONLINE

Wurde SharePoint lange Zeit als Einzellösung zur Kollaboration und interner Kommunikation oder als Intranet-Plattform in Unternehmen genutzt, ist es heute eingebettet in die vielfältige Produktlandschaft von Microsoft, die alle Aspekte vernetzten Arbeitens innerhalb eines Teams bzw. der gesamten Organisation abdeckt. DATAGROUP unterstützt Unternehmen in Form von Beratung, Konzeption, Design und Migration bis hin zu kontinuierlicher Betreuung und Optimierung.

### IHRE VORTEILE

- Leistungsfähige, optimal an Ihr Unternehmen angepasste Kommunikationssoftware
- Hohe Flexibilität, Anpassbarkeit und Skalierbarkeit

Communication  
& Collaboration  
Services



# Network Services

Die Unternehmens-IT muss verfügbar sein. Jederzeit. Überall. In vollem Umfang.

Voraussetzung von Hochverfügbarkeit sind zuverlässige und leistungsfähige Netzwerke. DATAGROUP Network Services gewährleisten die wertschöpfende Vernetzung aller Komponenten der Unternehmens-IT – sie verbinden Arbeitsplätze, Standorte, Rechenzentren und Maschinen, tragen die Kommunikation und ermöglichen innovative Cloud- und Mobile Office-Lösungen.

## SICHERHEIT IM NETZWERK IST UNSERE PRIORITÄT

Netzwerke sind die Lebensadern Ihrer Unternehmens-IT. Von der E-Mail bis zur Datensicherung, vom Internetzugang für Systeme, Mitarbeitende, Kunden und Gäste bis zum mobilen IT-Arbeitsplatz, vom Cloud-Computing bis zur Fernwartung von Maschinen und Anlagen: Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit stehen und fallen mit der Qualität der Netzwerke. Und mit deren Sicherheit.

DATAGROUP installiert und betreut hochsichere Netzwerke, in denen IT ihre produktive Kraft voll entfaltet. Wir managen sowohl Ihre lokalen Netzwerkinfrastrukturen als auch Remote und Internet Access sowie verschiedenste WAN-Verbindungen zwischen Ihren Standorten. Größtmöglichen Schutz für Daten und Verbindungen

erreichen wir dabei durch moderne Netzwerk-, Verschlüsselungs- und Authentifizierungstechnologien.

## ENGMASCHIGES MONITORING & WARTUNG

Zur Überwachung der Netzwerk-Performance setzen wir auf engmaschige Wartungsroutinen und laufendes Monitoring. So sorgen wir für gleichbleibend hohe Performance und Verfügbarkeit der Netzwerke. Außerdem bieten wir Ihnen effektive Lösungen für die Einbindung von mobilen IT-Arbeitsplätzen.

Mit unseren Network Services befreien wir Ihre internen IT-Expert\*innen von der aufwändigen, aber unerlässlichen Regelaufgabe der Netzwerkpfege und geben ihnen mehr Zeit für andere Aufgaben.

## IHRE VORTEILE

- Hohe Netzwerksicherheit durch den Einsatz moderner Netzwerktechnologien und aktueller Verschlüsselungsmethoden
- Minimierung von technischen Risiken durch redundante Internetzugänge
- Hohe Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der Netzwerke durch kontinuierliche Überwachung und Wartung
- Effiziente Einbindung mobiler IT-Arbeitsplätze

Network  
Services

# Security Services



## Wer IT sagt, muss auch Security sagen

Bedrohungen für IT-Systeme sind vielschichtig und werden immer komplexer. Dies bedeutet, dass die Basisverteidigungen wie Firewalls, Antivirenschutz und Patchmanagement nicht mehr ausreichen, um Ihre IT bestmöglich zu schützen. DATAGROUP Security Services bieten den notwendigen zusätzlichen Schutz vor Bedrohungen: durch hochwirksame, ganzheitliche Sicherheitskonzepte sind Sie Angreifern einen Schritt voraus.

### JEDEN ANGRIFFSWINKEL IM BLICK

Neben den standardmäßigen Basisverteidigungen wie Firewalls, Antivirenschutz und Patchmanagement bietet DATAGROUP umfassende Security Services an, um Sie vor aktuellen Bedrohungen bestmöglich zu schützen und im Angriffsfall den Schaden zu minimieren. Mit unserem Vulnerability Management prüfen wir kontinuierlich Ihre netzwerkfähigen Assets auf Schwachstellen, um diese zu schließen, bevor es zu einem Angriff kommen kann. Unser Security Information and Event Management (SIEM) Service kontrolliert in Echtzeit die Aktivitäten innerhalb Ihrer IT-Landschaft und nutzt vordefinierte Use Cases, um Angriffe schnell zu erkennen, damit Gegenmaßnahmen eingeleitet werden können.

### GEPRÜFTE SICHERHEIT

Um wirksamen Datenschutz und hohe Datensicherheit zu gewährleisten, betreibt DATAGROUP eine IT-Sicherheitsorganisation, die regelmäßig von unabhängiger Stelle überprüft wird. Den Sicherheitsmaßnahmen, die in unseren IT-Services fest verankert sind und die teilweise automatisiert ablaufen, liegen die Anforderungen der ISO/IEC 27001 und des IT-Grundschutz-Katalogs des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik zugrunde.

### IHRE VORTEILE

- Ganzheitliche und produktunabhängige Sicherheitsstrategien
- Frühzeitige Erkennung von Bedrohungen und Einleitung der geeigneten Gegenmaßnahmen
- Von unabhängiger Stelle geprüfte Sicherheitskonzepte
- Gewährleistung der Integrität und Verfügbarkeit der IT-Infrastrukturen und Daten

Security  
Services



# End User Services



## Einen IT-Arbeitsplatz instand zu halten erfordert Experten-Know-how

Um exzellente Arbeit zu leisten, benötigen IT-Anwender\*innen voll funktionsfähige IT-Arbeitsplätze – und das auch immer öfter komplett mobil, um flexibel arbeiten zu können. Voraussetzungen dafür sind ein effizientes Client Management, ein kompetenter Vor-Ort-Support sowie Mobile Device Management. Das Ziel unserer End User Services ist die Arbeitsfähigkeit und Zufriedenheit jedes einzelnen IT-Anwenders.

### ZENTRALE VERWALTUNG VON IT-ARBEITSPLÄTZEN

IT-Arbeitsplätze sind das Werkzeug unserer Zeit für den Zugang zu Applikationen, Prozessen und Zusammenarbeit. Und Werkzeug braucht Pflege. Kern der End User Services ist das Client Management: die zentrale Verwaltung und Pflege von IT-Arbeitsplätzen. Wir bringen Betriebssysteme und Software kontinuierlich auf den neuesten Stand, überwachen Betriebsbereitschaft und Sicherheitsstatus und korrigieren undefinierte Systemzustände umgehend. Bei Ihnen vor Ort agiert unser Onsite Support. Unsere qualifizierten Servicetechniker\*innen beheben IT-Probleme, die der Service Desk nicht telefonisch oder via Remote-Zugriff lösen kann. Gesteuert durch den Service Desk stellen sie die Funktionsfähigkeit von

IT-Arbeitsplätzen, mobilen Endgeräten und anderen Peripheriegeräten schnell wieder her.

### IMAC-SERVICES OHNE BEEINTRÄCHTIGUNG DES TAGESGESCHÄFTS

Mit IMAC-Services (Install, Move, Add, Change) managen wir Ihre IT-Arbeitsplätze umfassend. Gerätewechsel, Systemerweiterungen oder Umzüge bringen wir reibungslos und ohne Beeinträchtigung des Tagesgeschäfts über die Bühne. Besondere Expertise haben wir beim Rollout von IT-Arbeitsplätzen. Wir haben bereits tausende IT-Arbeitsplätze ausgerollt und direkt an den Schreibtischen der Endanwender\*innen bereitgestellt. Wir wissen, dass es dabei nicht nur auf die Technik, sondern am Ende auf arbeitsfähige und zufriedene Anwender ankommt.

### IHRE VORTEILE

- Immer arbeitsfähige Mitarbeitende – egal ob vor Ort oder mobil
- Abdeckung des kompletten IMAC/R/D-Prozesses
- Reibungslose Hardware-Wechsel, Systemerweiterungen oder Umzüge ohne Beeinträchtigung Ihres Tagesgeschäfts
- Betreuung von Garantiefällen und Reparaturen sowie fachgerechte Entsorgung von Hardware inklusive Datenlöschung
- Erfahrenes Rollout-Team

End User  
Services

# Service Desk



## Eine störungsfreie IT ist erfolgskritisch für jedes Unternehmen

Selbst kleinere IT-Ausfälle oder Unterbrechungen ziehen oft schwerwiegende Folgen nach sich, wenn viele Anwender\*innen betroffen sind. Umso wichtiger ist ein gut erreichbarer und lösungsstarker Service Desk als zentrale Anlaufstelle für alle IT-Belange. Unser Service Desk bietet Ihren IT-Anwender\*innen und IT-Spezialist\*innen zuverlässig Unterstützung bei Anfragen, Änderungen und Erweiterungen und stellt IT-Arbeitsplätze im Störfall schnell wieder her.

### **SINGLE POINT OF CONTACT FÜR ALLE IT-BELANGE**

Unser Service Desk ist als Single Point of Contact die zentrale Anlaufstelle für Ihre IT-Anwender\*innen – in Deutschland und weltweit. Dort erhalten sie kompetente und schnelle Unterstützung für alle IT-Belange. Auf Wunsch rund um die Uhr (24x7) und in mehreren Sprachen.

Komplexe Störungen oder Anfragen leitet der Service Desk als Ticket Owner an Second Level-Einheiten weiter und überwacht den Status des Tickets bis zu dessen Lösung.

### **MADE IN GERMANY**

Wir setzen ausschließlich gut ausgebildete IT-Fachkräfte am Standort Deutschland ein, die den Nutzer\*innen jederzeit freundlich und kompetent weiterhelfen. Das gewährleistet eine hohe Qualität und zufriedene IT-Anwender\*innen. Die Einhaltung der vereinbarten Service Level Agreements wie Erreichbarkeit und Reaktionszeit überwachen und berichten wir detailliert. Dadurch wird auch die objektive Qualität unserer Leistungen für Sie transparent.

Langjährige Erfahrung und bewährte Prozesse gewährleisten eine reibungslose Transition. Standardisierte Verfahren im Rahmen von Wissenstransfer und Shadowing sowie in der kundenspezifischen Einarbeitung neuer Mitarbeiter\*innen sorgen dafür, dass der Service Desk Ihre Anwender\*innen vom ersten Tag an schnell und kompetent unterstützt.

### **IHRE VORTEILE**

- Single Point of Contact für alle IT-Anfragen
- Service Desk aus Deutschland heraus
- Zentraler Ticket Owner, Überwachung und Qualitätskontrolle des Tickets, auch bei Weiterleitung an Second Level-Support
- Nach ISO 20000 zertifizierte, standardisierte Prozesse
- Regelmäßiges Reporting für Transparenz, Prozessoptimierung und Steigerung der operativen Effizienz der Unternehmens-IT

Service Desk



# IT's that change.

IT befindet sich in ständigem Wandel. Veränderte Herausforderungen erfordern neue Lösungen. Unsere maßgeschneiderten IT-Transformation und IT-Solution Services unterstützen Sie über die CORBOX hinaus - genau bei dieser Veränderung.



IT's that change.

# IT-Transformation



## Den Wandel erfolgreich meistern

IT befindet sich im stetigen Wandel. Neue Technologien, Ansätze und Geschäftsmodelle bedeuten, dass Unternehmen sich konstant mit ihrer IT auseinandersetzen müssen, um diese zu modernisieren und zu optimieren. Unsere Transformationsexpert\*innen unterstützen Sie bei dieser Herausforderung und verhelfen Ihrem Unternehmen zu einer modernen IT, die Ihr Business optimal unterstützt.

### **CLOUD TRANSFORMATION**

Ob Public, Private oder Hybrid Cloud – wir beraten Sie bei der Konzeption und Umsetzung der optimalen Cloud-Strategie für Ihr Unternehmen.

### **PLATFORM TRANSFORMATION**

Wir begleiten Sie durch alle Phasen einer Plattform Transformation, ob IT-Carve-Out, IT-Splits oder IT-Mergers. Unsere Expert\*innen kennen die Rahmenbedingungen und Change-Aspekte von Plattformtransformationen und sind in der Lage, wirkungsvolle und schnell realisierbare Lösungen zu liefern.

### **APPLICATION TRANSFORMATION**

Verschaffen Sie sich einen deutlichen Vorsprung gegenüber Ihren Wettbewerbern durch die Transformation Ihrer bestehenden Anwendungen hin zu zukunftsfähiger Software basierend auf modernen Technologien, Benutzerfreundlichkeit und optimierten Datenbanken.

### **SAP TRANSFORMATION**

Profitieren Sie von einer sicheren und erfolgreichen Transformation Ihrer SAP-Landschaft mit Hilfe unseres zertifizierten Expertenteams. Ob Carve-Out, Merge, Datenbankoptimierung oder Transformation auf S/4HANA – wir sorgen für eine optimale Transformation.

[www.datagroup.de/it-transformation](http://www.datagroup.de/it-transformation)

IT's that change.



# IT-Solutions



## IT's that smart

Unsere IT-Solutions erweitern unser Kernportfolio CORBOX perfekt, um maßgeschneiderte Lösungen, die perfekt zu Ihren Ansprüchen passen. Ob im Bereich IT-Consulting, SAP Solutions, Digitalisierung, IT-Security oder spezieller Branchenlösungen – wir haben die richtige Lösung für Sie.

### IT-CONSULTING

Unsere IT-Consulting-Expert\*innen verbinden tiefgreifendes IT-Wissen mit wirtschaftlichen Kenntnissen und helfen Ihnen so, Ihre IT zu analysieren und zu optimieren. Zum Beispiel bei der Analyse der IT potenzieller M&A Targets: Sie erfahren transparent, wie diese in Ihre bestehende IT-Landschaft integriert werden können und welche Herausforderungen zu erwarten sind. Als One-Stop-Shop für all Ihre IT-Bedürfnisse übernehmen wir im Fall einer Übernahme auch die Umsetzung der Integration.

### SAP SOLUTIONS

Die DATAGROUP SAP Solutions sind die Aufwertung für Ihre SAP-Umgebung. So können wir Standardabläufe durch Software-Roboter über SAP-Systemgrenzen hinweg automatisieren, Transportlogistik und Außenhandels Add-Ons bereitstellen, oder mobile SAP Apps für Sie entwickeln.

### DIGITALISIERUNG

Wir digitalisieren Ihre IT. Egal ob Software-Anwendungen wie Apps und oder mobile Websites, Internet of Things (IoT), oder die Automatisierung Ihrer hochvolumigen Prozesse mit Hilfe von Robotic Process Automation und Künstlicher Intelligenz.

### IT-SECURITY

Mit unseren IT-Security Consulting-Leistungen unterstützen wir Sie bei der Bewertung und Verbesserung Ihrer IT-Sicherheit – passgenau und kundenindividuell. Zum Beispiel entwickeln wir mit Ihnen gemeinsam eine Roadmap zur (Weiter-)Entwicklung Ihres IT-Security Managements oder schulen Ihre Belegschaft effektiv und verständlich mit unseren Security Awareness Trainings.

### BRANCHENLÖSUNGEN

Unsere speziellen Branchenlösungen bieten individuell entwickelte Produkte, die perfekt auf die Bedürfnisse Ihrer Branche zugeschnitten sind. Als langjähriger Spezialist für die ganzheitliche Entwicklung passgenauer Branchenlösungen machen wir Potenziale voll nutzbar und verschaffen so brancheninterne Wettbewerbsvorteile.

[www.datagroup.de/it-solutions](http://www.datagroup.de/it-solutions)

IT's that change.



## One DATAGROUP – in ganz Deutschland

### LOKALE STANDORTE UND ZENTRALE LIEFER- EINHEITEN FÜR EINE OPTIMALE KOMBINATION AUS WIRTSCHAFTLICHKEIT UND KUNDENNÄHE.

Standardisierte Prozesse und Services, die beständig verbessert werden, sind die eine Seite der Erfolgsmedaille. Nähe zum Kunden die andere! DATAGROUP setzt dafür auf eine optimale Kombination von lokaler und zentraler Produktion. Das bedeutet: Teile der Serviceproduktion – Service Desk, Data Center Operations, Application Management Services und SAP Services – sind in zentralen Liefereinheiten zusammengefasst. Das bringt Skalen- und Qualitätsvorteile durch Spezialisierung und eine bessere Auslastung von Expert\*innen und Systemen.

Die Produktion der übrigen CORBOX-Leistungen wie zum Beispiel End User Services erfolgt an lokalen Standorten in allen wichtigen Wirtschaftsregionen Deutschlands. Auch das gesamte Service Management und damit die Verantwortung gegenüber dem Kunden, dass das Leistungsversprechen eingehalten wird, liegt bei den lokalen DATAGROUP-Gesellschaften vor Ort. Sie sind mit ihren Geschäftsführerinnen und Geschäftsführern an der Spitze der zentrale Ansprechpartner auf Augenhöhe für die Kunden.

Das DATAGROUP-Produktionsmodell mit lokalen Standorten und zentralisierten Leistungseinheiten erlaubt alle CORBOX-Services effizient und in höchster Güte in Deutschland zu produzieren und gleichzeitig die Nähe zum Kunden zu gewährleisten.

IT's that simple.

2022