

Kurzstatements – Strategische Eckpunkte



zufriedene Kunden

- ▶ Unsere Leistungserbringung zielt auf finanzielle Leistungsindikatoren und Kundenzufriedenheit ab.
- ▶ Formale Kundenverträge (SLAs) und interne Servicebeschreibungen (Inhalte, Qualitäten/Service Level und Mengen) werden schriftlich vereinbart, gemessen und gesteuert.
- ▶ Wir stärken die interkommunale Zusammenarbeit durch Kooperationen.

Komplettanbieter

- ▶ Unser bedarfsgerechtes Angebot an standardisierten IT-Dienstleistungen wird laufend überprüft. civitec-intern streben wir eine „Ein-Produkt Strategie“ an.
- ▶ Wir sind IT-Komplettanbieter und bieten Beratung, Lösungen und Services auf Basis von ASP-, Desktop-, Service Desk- und RZ-Leistungen sowie IT-Infrastruktur an.
- ▶ Unser Anspruch ist es auch, neue und innovative Leistungen anzubieten.

wettbewerbsfähig

- ▶ Alle IT-Services sind klar dokumentiert und können marktüblich unter Berücksichtigung des Zweckverbandgedankens bepreist werden.
- ▶ Unsere Kosten leiten sich aus dem Leistungsportfolio ab und lassen sich verursachungsgerecht darstellen.

kompetent & leistungsbereit

- ▶ Unsere Mitarbeiter und Ressourcen stehen für neue Bedarfe und Lösungskonzepte bereit und sind für Projektaufgaben ausgebildet.
- ▶ Unsere IT-Infrastruktur nach BSI-Standard gewährleistet Flexibilität, Sicherheit, Agilität und Skalierbarkeit.

effizient handelnd

- ▶ Wir verbessern stetig den Reifegrad der Servicequalität und besprechen sie mit dem Kunden.
- ▶ Die Akzeptanz für das Handeln nach definierten Prozessen und Best Practices bzw. Zertifizierungen auf civitec- wie auch Kundenseite wird angestrebt.
- ▶ Unsere Wertschöpfungstiefe treffen wir nach Kosten-/Nutzenbetrachtungen („Make-or-buy“).