

AMBition®.

Application Management Services. Erprobte Methode von Konzept bis Regelbetrieb.

**AMBition® ist ein eingetragenes Marken-
zeichen von T-Systems.**

Vorher an nachher denken.

Hat sich ein Unternehmen dafür entschieden, den Applikationsbetrieb auszulagern oder den Anbieter zu wechseln, muss es komplexe Aufgaben lösen. Wie sieht das ideale neue Service-Design aus? Welche Transitionsmethode führt zuverlässig in den reibungslosen Regelbetrieb über? Woran ist ein verlässliches Vorgehen erkennbar? Wie sind die versprochenen Kosteneinsparungen sicherzustellen? Application Management Services von T-Systems gewährleisten verlässliche IT-Anwendungen. Sie erhalten ein Applikationsmanagement mit einer im Marktvergleich sehr hohen Zuverlässigkeit, Planungssicherheit und Ablaufeffizienz. Doch die besondere Qualität der Application Management Services von T-Systems beginnt schon lange vorher. Sie umschließt alle Phasen einer Anwendungsverlagerung von der Vorbereitung, Neukonzeption über Transition, Pilotbetrieb bis hin zur Überführung in den Regelbetrieb.

AMBition® von T-Systems.

Die Methode AMBition® von T-Systems ist das Ergebnis langjähriger Expertise im Applikationsbetrieb nach internationalem ITIL-Standard für Unternehmen jeder Größe. Die hohe Zuverlässigkeit, die Sie am Ende, wenn der Service läuft, vor negativen Überraschungen schützt, entsteht durch

die klare Definition der Qualitätskriterien in jeder Phase des Prozessvorgehens. Die Methodik prüft alle Seiten des späteren Service mit strukturierten Elementen, die auf Standards (ITIL) und Erfahrungswerten beruhen.

Ihre Vorteile.

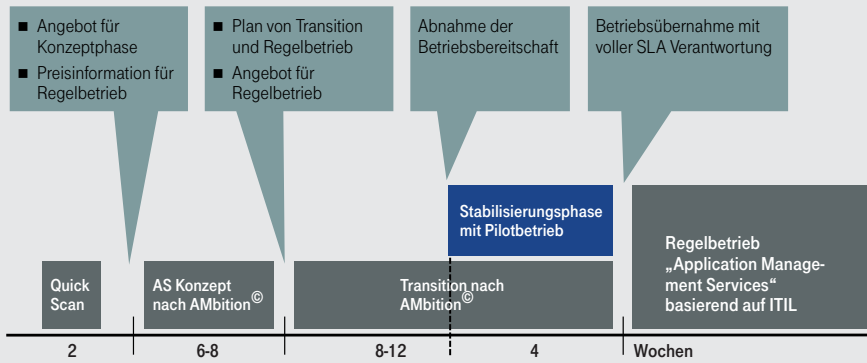
- Applikationsbetrieb state of the art
- Kostenreduktionen
- Lieferantenunabhängigkeit durch ITIL-Standards
- Skalierbare Lösungen
- Schnelle Umsetzung
- International ausrollbar
- Steuerungshoheit des Kunden wird verstärkt
- Hohe Planungssicherheit
- Strukturierte Zusammenarbeit

Vertrauen Sie T-Systems.

Als eines der größten Systemhäuser Europas verfügen wir über mehr als 15 Jahre Erfahrung in der Servicekonzeption mit ITIL. In enger Partnerschaft mit SAP und anderen führenden Softwareherstellern tauschen wir aktuelles Wissen aus. Profitieren Sie von unserem Know-how im Management betriebswirtschaftlicher Applikationen, wie z.B. SAP-Produkten, bis hin zu Individualentwicklungen. In Zahlen ausgedrückt: Wir begleiten mehr als 550.000 Application Management Services User SAP in 20 Ländern. Sie dürfen ein individuelles Service-Konzept bei industrialisiertem IT-Service erwarten.



Zuverlässigkeit ist unsere AMbition[®].



Vom Konzept bis zum Regelbetrieb – Schritte zum "steady state"

Das Prinzip Gewissheit.

Nur wer von Anfang an alle Parameter einer Applikationsübergabe berücksichtigt, kann sich hinterher des gewünschten Ergebnisses sicher sein. Das Vorgehen nach der Methode AMbition[®] von T-Systems basiert im Wesentlichen auf vier aufeinander abgestimmten Phasen. In jeder Phase passen wir standardisierte Abläufe auf Ihre individuelle Anwendungssituation an. Um am Ende ein klar definiertes Ergebnis als Ausgangslage für die Folgephase zu erzielen.

1. Vorphase mit Quick Scan und Konzept nach AMbition[®]

Aus der Vorphase resultieren eine strukturierte Leistungsbeschreibung und ein funktionales Service Modell. Die Beschreibungen umfassen den laufenden Support von Systemen und Anwendungen auf der Basis von Quantitäten und Qualitäten (Service Level Agreements) mit Beschreibungen von Verantwortlichkeiten, Leistungen, Zeiten und Kosten. Alle Optimierungspotenziale werden aufgezeigt und führen zu einer gesteigerten Servicequalität, somit zu einer höheren Anwenderzufriedenheit bei niedrigeren Kosten.

Dann evaluieren wir die künftigen Application Management Services entsprechend Ihrer Anforderungen. Wir erstellen ein Service Manual sowie den Plan für die Transitionphase von SAP-, Standard-Applikationen und Individualsoftware. Die Vorphase mündet in ein konkretes Angebot für Transition und Regelbetrieb. Schon nach kurzer Zeit sind nach dem Quick Scan die wirtschaftlichen Vorteile sichtbar. Sie erhalten die Möglichkeit, ihre Fixkostenblöcke durch Personal zu variabilisieren.

2. Transition nach AMbition[®]

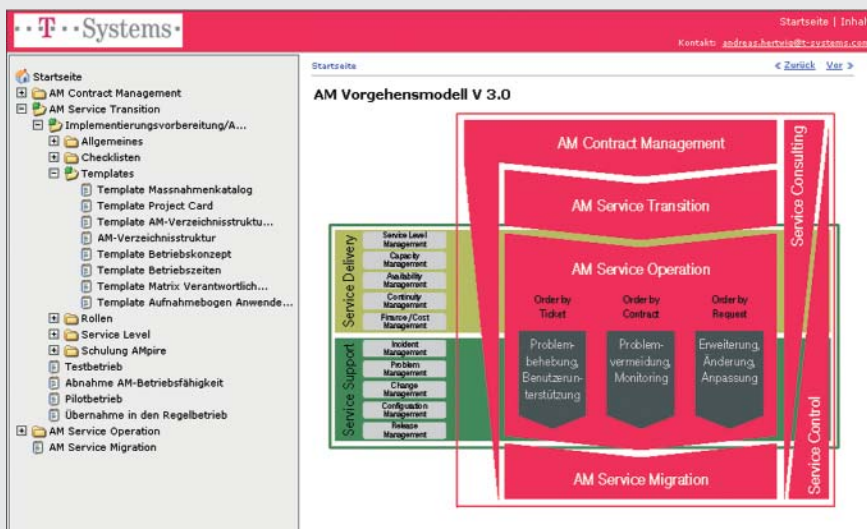
Ein Service Manual dokumentiert für alle Anwendungen die Verfahren und Organisationsstrukturen, mit denen der ordnungsgemäße Betrieb einer Anwendung sichergestellt und Fehlersituationen behandelt werden. Gleichzeitig definieren und optimieren wir die Servicekette zum Anwender. Die Transitionsphase umfasst einen Testbetrieb, einen Pilotbetrieb gemäß SLA vor einem verbindlichen Regelbetrieb.

Stabilisierungsphase mit Pilotbetrieb

Während der Stabilisierungsphase testen wir den Regelbetrieb gemäß Service Manual im Rahmen der vertraglichen Regelungen – alle Regelprozesse einschließlich der Call- und Service-Request-Bearbeitung mit Reporting. Wir ergreifen alle notwendigen Qualitätsmaßnahmen, z.B. die Ermittlung der Kundenzufriedenheit. Die Betriebsübernahme erfolgt am Ende der Testphase und ist spätestens mit der Pilotphase abgeschlossen. Vor Übernahme in den Application Management Services Regelbetrieb werden Regelkommunikation, Betriebsfähigkeit und Betriebssicherheit etabliert und erprobt.

3. Regelbetrieb Application Management Services, basierend auf ITIL

Sie profitieren von laufenden Optimierungen und Anpassungen. Zudem von der definierten Service-Qualität für die Applikationen, dynamischen Preis-Modellen mit hohen Offshore-Anteilen und der Inanspruchnahme von Ressourcen entsprechend Ihrem Geschäftsverlauf.



Standard-Kernprozesse für die Abwicklung der Application Management Services

Herausgeber:

T-Systems Enterprise Services GmbH
Industry Line Finance
Mainzer Landstraße 50
D-60325 Frankfurt am Main

Verantwortlich für den Inhalt:
Industry Line Finance

Kontakt:

T-Systems Enterprise Services GmbH
Industry Line Finance

E-Mail: info.finance@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com