



IBM Application Management Services (AMS)

Highlights

Strategische Freiräume durch ausgelagerte Betreuung von IT-Anwendungen

Professionelle Betreuung der IT-Anwendungen, die Ihnen hilft, schneller auf die Anforderungen des Marktes zu reagieren

Detaillierte Analyse, die Potenziale in Ihrem Unternehmen aufzeigt

Unternehmensspezifische Implementierung gewährleistet umfassende Lösung

Individuelle Abstimmung der Application Management Services auf Ihren Bedarf und Ihre vorhandenen Systeme

IT-Anwendungen erfordern permanente Betreuung

Die Wartung und Pflege von bestehenden IT-Anwendungen nimmt einen wesentlichen Teil der Management- und Mitarbeiterkapazitäten in den IT-Abteilungen in Anspruch. Die zuständigen Ressourcen sind zusätzlich – neben dem Tagesgeschäft – gefordert, strategische Aufgaben wahrzunehmen, wie z. B. die Planung und Einführung von neuen Technologien und Architekturen. In diesem Spannungsfeld kommt es zu spürbaren Doppelbelastungen: Management und Mitarbeiter werden außerordentlich belastet, ihre Weiterbildung beeinträchtigt sowie Termin- und Prioritätskonflikte begünstigt. Der mangelnde Freiraum stört die Weiterentwicklung der IT für strategische Geschäftsmodelle sowie die Planung und Umsetzung neuer Technologien. Häufig kommt es auch zu einem intransparenten Kostenmanagement der Projekte und laufenden Verfahren.

Entlasten Sie gezielt Ihre Ressourcen

Mit einer ausgelagerten Anwendungsbetreuung erhalten Sie den notwendigen Spielraum zurück, um Ihre Qualität und die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu steigern. IBM Application Management Services (AMS) ist Teil von IBM Global Services und professioneller Partner für ausgelagerte Anwendungsbetreuung. Durch die langjährigen Erfahrungen mit der Verwaltung unternehmenskritischer Anwendungen über weltweite, komplexe Netze hinweg, verfügen die Spezialisten von IBM AMS über fundierte Kenntnisse. Das IBM Team hat mit diesem Know-how eine detaillierte 3-Phasen-Konzeption ausgearbeitet, die anhand etablierter Prozesse, Methoden und Werkzeuge für eine nachhaltige Qualitätssteigerung der IT in Ihrem Unternehmen sorgt.

**Phase 1
Detaillierte
Analyse**

**Phase 2
Unternehmensspezifische
Implementierung**

**Phase 3
Laufende
Anwendungs-
betreuung**

Phase 1: Detaillierte Analyse

Die detaillierte Analyse mit einem Anwendungsportfolio und einer Leistungsanforderung bildet die Basis für die erfolgreiche Betreuung. Gemeinsam mit Ihnen analysieren die IBM Servicespezialisten zunächst, wie kritisch welche Anwendung für Ihr Unternehmen ist und welche Vorkehrungen getroffen werden müssen. Durch die Priorisierung erhalten Sie eine individuelle Liste, inklusive klarer Definitionen und Zielvorgaben für Ihre IT-Anwendungen. Reaktionszeiten und Fehlerklassen fließen ebenso mit ein wie Voraussetzungen für den Schichtbetrieb und andere unternehmensspezifische Gegebenheiten. Das Ergebnis beschreibt in einer Konzeption die zu ergreifenden Massnahmen zur Einführung einer effizienten IT-Anwendungsbetreuung.

Phase 2: Unternehmensspezifische Implementierung

In der zweiten Projektphase führt das IBM Team mit Ihnen das Ergebnis der Analyse- und Konzeptionsphase in Ihrem Unternehmen ein. Das Management System steuert den zukünftigen Service auch über diese Phase hinaus: es regelt die Organisation und Kommunikation, stellt ein Key User-Konzept sicher, verwaltet die Priorisierung und Freigabe von Änderungen und liefert regelmäßige Soll-/Ist-Berichte. Die Experten von IBM arbeiten mit bewährten Prozessen zur Fehlerbehebung, zum Release Management, Configuration sowie Change Management. Für Ihre IT-Umgebung erstellen die IBM Berater Testumgebungen, passen sie den neuen Bedingungen an und sorgen für die zuverlässige Übernahme in Ihr Produktivsystem. Parallel dazu wird der Wissenstransfer, die Dokumentation und die Infrastruktur sichergestellt und das Wartungskonzept implementiert. Damit erhalten Sie von den IBM Spezialisten eine durchgängige Lösung, die allen Anforderungen Ihres Unternehmens gerecht wird.

Phase 3: Laufende Anwendungsbetreuung

In einer Übergangsphase übernimmt die IBM die Verantwortung für die Betreuung der Anwendungen. Dies beinhaltet üblicherweise die Wartung/Grundversorgung, die Benutzerunterstützung und den Änderungsdienst für die im Tagesgeschäft üblichen Anpassungen an die Geschäftsprozesse bzw. an gesetzliche Vorgaben. Diese Leistungen werden auf Basis von Service Level Agreements (SLA) erbracht.

In den SLA's sind die Leistungskriterien der einzelnen Leistungsarten individuell vereinbart und werden im Rahmen des Management Systems in regelmässigen Soll/Ist Vergleichen gemessen und gesteuert. Weiterhin können für Projekte, die über das vereinbarte Leistungsspektrum hinausgehen, Zusatzvereinbarungen auf Basis von Einzelverträgen abgeschlossen werden. Bei Arbeitsspitzen kann auf gleicher Basis auf zusätzliche IT-Ressourcen zurückgegriffen werden.

Beispiele für die Grundversorgung bzw. Wartung

- Wartung von eigenen Anwendungen und Standardsoftware
- Analyse und Behebung von Fehlern
- 2nd und 3rd Level Support
- Sicherstellen der Schnittstellen zu angrenzenden und externen Anwendungssystemen
- Testen der bereinigten Anwendungen
- Veranlassung der Fachbereichsübernahme und Produktionsübergabe
- Pflege der Umgebung von Anwendungsentwicklung und Test
- Qualitätssicherungsmaßnahmen bei Änderungen in der Produktion
- Verwaltung von Datenbanken, Pflege und Durchführung von Backup- sowie Recovery-Prozeduren
- Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherung.

Möglichkeiten des Änderungsdienstes

- Anpassung von Plattform, Geschäftsprozessen und Verfahren
- Funktionale Erweiterungen, Anpassung von Anwendungen bei neuem Software-Release bzw. aufgrund gesetzlicher Änderungen
- Technische Anpassungen bei Plattformänderungen
- Planung und Steuerung der Produktionsübergabe
- Erstellen und Ändern von Queries, Listen, Reports und ad-hoc-Auswertungen
- Verwaltung und Änderungen von Datenbanken
- Erstellung neuer Testumgebungen
- Pflege und Modifizierung der Anwendungsarchitektur
- Maßnahmen zur Datensicherung und Rekonstruktion
- Anpassung der Geschäfts- und Datenmodelle.

Formen der Benutzerunterstützung

- Support bei Fragen und Problemen mit den Anwendungssystemen
- Beratung des Fachbereichs und Bewertung von Anforderungen.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Application Management Services und IBM Global Services erfahren möchten, besuchen Sie uns im Internet unter: ibm.com/services/de/stratout oder wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten.



© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com
ibm.com/services/de

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

IBM Form GT12-5863-0 (09/2000)