



Application Management Services.

Kopf frei für das Kerngeschäft.

Unternehmen müssen sich auf ihre Anwendungssysteme verlassen. Diese sind unverzichtbare Voraussetzung für reibungslose Geschäftsprozesse. Mit Application Management Services legen Sie die Verantwortung für den Anwendungsbetrieb in die Hände von T-Systems und können sich beruhigt mit aller Kraft auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

IT-Anwendungssysteme brauchen zuverlässige Administratoren, regelmäßige Wartung und einen jederzeit verfügbaren Service. Dies sind die Leistungen, die oft wertvolle Ressourcen binden, wenn Unternehmen sie im eigenen Haus vorhalten müssen. Die Alternative: professionelle Application Management Services, die den Anwendungsbetrieb sicherstellen. Die Anwendungen selbst

verbleiben dabei ebenso wie die IT-Infrastruktur beim Auftraggeber. Die Verantwortung für den Betrieb und die Weiterentwicklung übernehmen externe Spezialisten nach individuell abgestimmten Kostenmodellen und Serviceleveln zur optimalen Risikoabdeckung.

Application Management Services von T-Systems garantieren die Verlässlichkeit von IT-Anwendungen, die zunehmend die Leistungsfähigkeit von Unternehmen sicherstellen. Weil unsere Spezialisten dabei Einsparpotenziale identifizieren und voll ausschöpfen können, leisten Application Management Services einen signifikanten Beitrag dazu, das IT-Budget mittelfristig zu entlasten.



Kosten transparent durch Kontrolle.

Der oft undurchsichtige Kostenfaktor "Anwendungsbetreuung" wird transparent, ist verlässlich kalkulierbar und lässt sich gegenüber In-house-Lösungen deutlich senken. Im Laufe von drei Jahren konnten wir gemeinsam mit unseren Kunden die Aufwendungen je nach vereinbartem Servicelevel um bis zu 30 % senken.

Know-how.

Application Management Services von T-Systems unterstützen Unternehmen aller Branchen. Ganz gleich, ob Handel, Dienstleistung, Telekommunikation, Transport oder Fertigungsindustrie – unser Know-how nützt allen Unternehmen, die zur Unterstützung ihrer Geschäftsprozesse auf zuverlässige Anwendungssysteme angewiesen sind. Denn T-Systems-Fachleute kümmern sich mit dem Know-how eines der größten Systemhäuser Europas darum, dass alle kritischen Geschäftsabläufe von Ihren IT-Anwendungen optimal mit branchenspezifischem und branchenübergreifendem Prozess-Know-how, verknüpft mit modernem IT-Know-how, unterstützt werden. Unsere Fachleute sind in der Lage, die eingesetzten Anwendungen entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen anzupassen oder weiterzuentwickeln. Gerne unterstützen wir auch die Mitarbeiter unserer Kunden, z. B. durch

Beratungsleistungen oder direkten Know-how-Transfer. Sie bekommen die für Sie beste Lösung: individuell und maßgeschneidert.

Garantiert im Einsatz. Fehlerfrei und flexibel.

T-Systems unterstützt Unternehmen bei der Implementierung und Synchronisierung der erforderlichen Serviceprozesse. Unsere Fachleute erarbeiten ein Betriebshandbuch basierend auf modernen IT-Standards und einen Maßnahmenkatalog zur besseren Verzahnung der IT-Services - selbstverständlich auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt.

Wir übernehmen die Verantwortung für den Betrieb Ihrer IT-Anwendungen und helfen sofort, wenn Schwierigkeiten auftauchen. Am Telefon über unseren Helpdesk oder auch mit Experten direkt vor Ort. Dazu stellen wir auf Wunsch Support-Mitarbeiter, die den Anwendungsbetrieb speziell in den gewünschten Zeitzonen und Sprachen unterstützen. Schließlich sind wir in der Lage, schnell auf neue Rahmenbedingungen einzugehen und alle nötigen Veränderungen flexibel in den IT-Prozessen und Anwendungen abzubilden. Ein unschätzbare Vorteil in dynamischen Märkten.

Unsere Application Management Services (AMS):

- Initialisierung der AMS:
Wir vereinbaren mit Ihnen die Servicelevel-Agreements (SLAs), erstellen Maßnahmenkatalog und Betriebshandbuch entsprechend Ihren operativen Bedürfnissen. T-Systems übernimmt den AMS-Regelbetrieb nach einem strukturierten Vorgehensmodell.
- Servicemanagement:
Wir koordinieren, steuern und verantworten alle vereinbarten AMS.
- Wartung:
Durch präventive Wartung sorgt T-Systems für eine stabile und performante Anwendungsumgebung. Tauchen trotzdem einmal Fehler auf, korrigieren wir diese innerhalb der vereinbarten Servicelevel.
- Anwenderunterstützung:
Unser Support unterstützt den Anwender und steht für fachliche Fragestellungen bereit.
- Erweiterung nach Maß:
Auf Wunsch passt T-Systems Applikationen an veränderte Anforderungen an und entwickelt sie weiter.



Abgestimmt - nach allen Standards.

T-Systems liefert mit Application Management Services Lösungen, die nach Ihren Bedürfnissen ausgerichtet sind. Als erfahrener Dienstleister verfügen wir über umfassendes Know-how im Management betriebswirtschaftlicher Applikationen, wie z. B. von SAP® Produkten bis hin zu Individualentwicklungen. Der Einsatz international anerkannter Standards, wie z. B. ITIL, sichert ein Höchstmaß an Servicequalität und Kosteneffizienz.

Unsere AMS-Grundsätze im Detail.

- klar vereinbarte Prozesse zur Bearbeitung von Problemmeldungen und Fehlern
- abgestimmte Verfahren zu Änderungen am Produktivsystem
- erprobte Ticketing-Systeme zur Verfolgung und Auswertung von Fehlermeldungen
- intelligente Telefonanlagen zur Anrufannahme und -weiterleitung
- reibungslose AMS-Rückführung oder Übergabe nach Ablauf des Vertrags
- professionelle und transparente Abläufe bei der Bearbeitung von Erweiterungsleistungen - "in time, in budget".

Bei jedem Schritt zur Seite stehen.

Als eines der größten Systemhäuser Europas hat T-Systems fundierte Erfahrung mit der Betreuung und Entwicklung von Anwendungssystemen. Schon bevor wir die Verantwortung für die Systeme unseres Kunden übernehmen, beginnt unsere Dienstleistung mit einem maßgeschneiderten Betriebshandbuch auf Basis unserer Standards. Danach sorgen wir für die reibungslose Funktion der Anwendungssysteme. Wir beraten und unterstützen in allen Anwendungsfragen. Effiziente und erfolgreiche Anwendungsbetreuung mit T-Systems aus einer Hand.

SAP® ist eingetragenes Markenzeichen der SAP

AG in Deutschland und in anderen Ländern.

Herausgeber:

T-Systems Enterprise Services GmbH
Corporate Marketing & Communications
Mainzer Landstr. 50
60325 Frankfurt

Verantwortlich für den Inhalt:

Systems Integration

Kontakt:

T-Systems Enterprise Services GmbH
Regina Große-Scharmann
Fasanenweg 5
70771 Leinfelden-Echterdingen
Telefon: +49 711 972-42071
E-Mail: Regina.Grosse-Scharmann@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

