

## **IBM AMS Maintenance on demand: kompetent und kostengünstig**

---

### **Highlights**

---

- ***Umfassendes modulares Leistungsspektrum: Anwendungs-  
betrieb, User Help Desk, Unter-  
stützung durch präventive und  
korrektive Maßnahmen, Infra-  
struktur-Services, Prozess-  
management***
- ***Niedriger Grundpreis; Abrech-  
nung der tatsächlich in Anspruch  
genommenen Leistungen***
- ***Variabilisierung der Kosten***
- ***Vereinbarung von Service Level  
Agreements: Service- und  
Reaktionszeiten nach Kunden-  
wunsch***
- ***Nutzung der professionellen  
Infrastruktur des IBM Mainte-  
nance Centers***
- ***Freisetzung von wertvoller  
Kapazität für das Kerngeschäft***

### Ein weit verbreitetes Leiden ...

Nahezu jeder IT-Leiter kennt es: Die größten Anteile des IT-Budgets werden von laufenden Anwendungen geschluckt und die kompetentesten Mitarbeiter können sich nicht um die dringend notwendigen, innovativen Entwicklungen kümmern. Die Benutzer klagen über mangelnde Unterstützung.

Mit solchen Problemen sind die IT-Leiter nicht allein:

- 56 % empfinden den Zugriff auf die knappen Ressourcen als mangelhaft;
- 54 % sind gefordert, den Servicegrad zu erhöhen;
- 47 % klagen über zu hohe Kosten;
- 39 % können ihre Kapazitäten nicht flexibel genug einsetzen.

(Quelle: Mercer-Studie)

### Der Ausweg aus der Kostenfalle

Mit unserem neuen Service – Maintenance on demand – konzentrieren wir uns genau auf dieses Problem. Wir bieten die Wartung, Unterstützung, Anpassung und Erweiterung sowie den Betrieb von Kundenanwendungen on demand an. Sie erhalten damit neue Chancen,

- Ihre Kosten variabel zu gestalten;
- die professionelle IBM Infrastruktur im AMS Maintenance Center zu nutzen;
- wertvolle Kapazitäten für innovative Projekte freizusetzen.

### Was CIOs erwarten

- *User Help Desk:*  
*Annahme und Verfolgen von Problemen 7 x 24 h*
- *Unterstützung:*  
*Corrective Application Maintenance (Analyse und Problemlösung)*  
*Preventive Application Maintenance (Monitoring / Kapazität / Performance)*  
*Application Enhancements*
- *Prozesse:*  
*Problem- und Change-Management*  
*Konfigurations-Management*  
*Qualitäts-Management*
- *Service Level Agreements:*  
*Verfügbarkeit*  
*Antwortzeiten*  
*Reaktions-, Problemlösungszeiten*  
*Reporting*
- *Servicezeiten:*  
*Geschäftszeiten*  
*erweiterte Servicezeiten bis zu 7 x 24 h*
- *Preise:*  
*marktgerecht und on demand*



### Was können Unternehmen von unserem Angebot erwarten?

Wir betreuen Sie in den Bereichen e-business Anwendungen, Legacy-Anwendungen und auch Package Applications wie z.B. SAP. Dabei übernehmen wir alle Aufgaben, die während der Betriebsphase anfallen:

- *Übernahme der Anwendung(en) des Unternehmens in IBM Verantwortung – In einer Übernahmephase machen sich die IBM Mitarbeiter mit den zu betreuenden Anwendungen vertraut und schaffen die organisatorischen und technischen Voraussetzungen für die laufende Maintenance.*
- *User Help Desk (UHD) – Hier werden Problemmeldungen angenommen und mit einer Ticket-Nummer zur Bearbeitung/Lösung weitergeleitet. Es wird regelmäßig über den Lösungsfortschritt berichtet.*
- *Unterstützung – Die Probleme werden im Rahmen der Corrective Application Maintenance analysiert und behoben. Die darüber hinausgehende Preventive Application Maintenance untersucht das Verhalten der Anwendung regelmäßig und leitet notwendige Maßnahmen ein, z.B. bei Kapazitäts- oder Performanceengpässen. Als zusätzliche Unterstützungsleistungen werden Application Enhancements nach Kundenanforderungen in einem zu vereinbarenden Rahmen umgesetzt.*
- *Infrastruktur-Services und technische Unterstützung – Bereitstellung der Server und der Netz-Infrastruktur, die benötigt wird, um eine Anwendung am Laufen zu halten. Alle begleitenden technischen Arbeiten können bei Bedarf mit angeboten werden.*
- *Prozesse – Alle Aufgaben werden nach definierter Vorgehensweise gehandhabt. Die wichtigsten Prozesse dabei sind das Problem- und Change-Management, das Konfigurations-Management sowie das Qualitäts-Management zur Einhaltung des geforderten Servicegrades.*
- *Service Level Agreements (SLAs) – Der Umfang und der Grad der Services werden ganz nach Ihrem Bedarf festgelegt. Die wichtigsten Kriterien sind Verfügbarkeit, Antwortzeiten und Reaktionszeiten sowie vereinbarte Servicezeiten.*





### Das on demand Modell

Das Besondere am on demand Verfahren ist, dass sich die Serviceleistung und auch ihr Preis nach dem tatsächlichen Bedarf richtet. Das heißt; Sie zahlen einen geringen Grundpreis für Basis-Services. Problem- und 'How to'-Anfragen werden nach dem tatsächlichen Verbrauch über einen Ticketpreis abgerechnet. Die Höhe des Preises wird nach zwei Kriterien bestimmt:

- *die Komplexität der Anwendung – z.B. Anzahl Hardware- und Architekturkomponenten, Anzahl der Programme und Schnittstellen, Zugriffshäufigkeit, Häufigkeit von Änderungen, Security-Anforderungen*
- *der Serviceumfang und -grad – z.B. Servicezeiten in der normalen Geschäftszeit oder 7 x 24 h, Reaktions- und Problemlösungszeiten*

### Konzentration auf Kernkompetenzen

Eine strategische AMS-Partnerschaft ist am vorteilhaftesten, wenn jeder der beiden Partner sich auf seine Kernkompetenzen konzentriert. Den Kurs Ihres Unternehmens, die Strategie und die Geschäftsprozesse, bestimmen allein Sie. Die Stärke von IBM ist die Umsetzung und die Unterstützung bei allen IT-Prozessen wie Entwicklung, Wartung und Betrieb von Anwendungen.

Mit diesem standardisierten und doch für jedes Unternehmen individuell zusammenstellbaren on demand Angebot für die Run-Phase können Sie einen beträchtlichen Teil Ihres IT-Budgets deutlich effizienter einsetzen!

### Interessiert?

Wenn Sie mehr über AMS Maintenance on demand erfahren möchten, setzen Sie sich einfach mit uns in Verbindung. Ihr Ansprechpartner ist

Werner Lauer

Telefon: +49 151 1212-8986

E-Mail: WLAUER@de.ibm.com

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 unter:  
**ibm.com**

IBM, das IBM Logo und das e-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2003  
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Form GT12-6306-00 (09/2003)

