



Application Management (AM)

Application Management

Flexible, effiziente Betreuung und Weiterentwicklung produktiver Applikationen auf Basis der aktuellen Business-Anforderungen

Die Herausforderung: Planbare und konstante IT-Kosten

Die Bedeutung von IT-Applikationen hat sich in den letzten Jahren dramatisch verändert. Sie sind heute elementarer Bestandteil der Strategie und der Wertschöpfungskette eines Unternehmens. Die IT unterliegt den gleichen wirtschaftlichen Anforderungen wie die übrigen Unternehmensbereiche.

Als IT-Verantwortliche stehen Sie daher vor der ständigen Herausforderung, sämtliche Anforderungen an die Informationstechnologie flexibel zu planen und umzusetzen sowie die notwendigen Ressourcen und das benötigte Detail-Know-how zur richtigen Zeit verfügbar zu haben. Sowohl Wartung, Pflege und Weiterentwicklung der Software als auch notwendige Projektaufgaben müssen effizient und in hoher Qualität erledigt werden. Die Budgetentwicklung hält mit diesen Anforderungen aber oftmals nicht Schritt. Die IT-Kosten sollen sinken oder zumindest transparent und planbar sein.

Stabile Systeme vs. Innovative Business Entwicklungen

Die beschriebene Situation führt oft dazu, dass Ihre IT-Mitarbeiter permanent mit Betreuungsaufgaben konfrontiert werden und für die Umsetzung neuer Business Anforderungen oder Projektaufgaben nicht in ausreichendem Umfang zur Verfügung stehen. Oft kann dabei das benötigte Detail-Wissen aus Zeit- und Effizienzgründen nicht aufgebaut werden. Das Risiko, dass die Effektivität und Qualität der erbrachten Leistung nicht mehr den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen, steigt. In diesem Umfeld sind Ihre IT-Kosten für Betreuungsaufgaben, Veränderungen und Weiterentwicklungen nicht transparent und daher nicht planbar. Dies hat zur Konsequenz, dass ein Aufzeigen der Kostenverursacher oder die Identifizierung von Einsparpotenzialen nicht möglich ist.

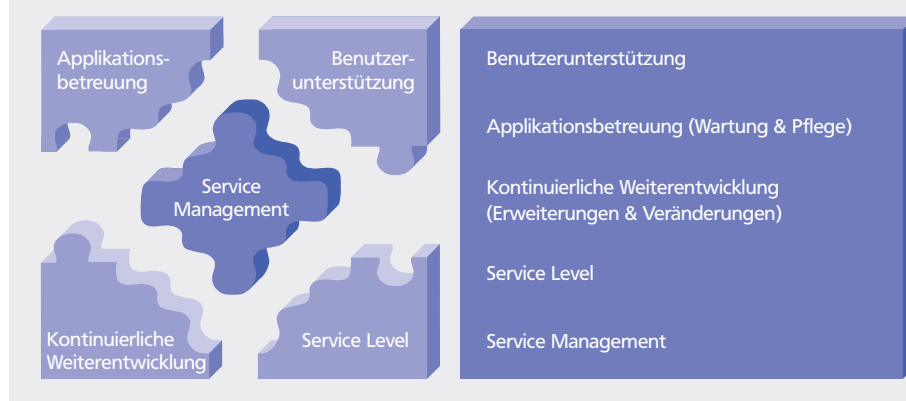
Die Lösung: Application Management by MHP

Das Application Management by MHP bietet Ihnen flexible und effiziente Leistungen, von der Anwenderbetreuung über die Wartung und Pflege bis zur kontinuierlichen Veränderung und Erweiterung Ihrer Applikationen. Dabei sind die Grundlagen unserer Anwendungsbetreuung und -weiterentwicklung standardisierte, berechenbare und adaptive Services, die von einem professionellen Service Management unterstützt werden. Application Management by MHP heißt Flexibilität bei langfristig festen Konditionen. Wartung, Pfl-

Verbessern Sie die Reaktionsfähigkeit Ihrer IT

Gemeinsam mit Ihnen betreuen wir Ihre produktiven Anwendungen flexibel und effizient unter der Beachtung bilateraler wirtschaftlicher Rahmenbedingungen. Anders als bei den üblichen Outsourcing-Diensten verbleiben beim Application Management von MHP die betreuten Objekte, die Soft- und Hardware, die Daten sowie das zuständige IT-Personal in Ihrem Haus. Sie behalten das Know-how und die Verantwortung für die Anwendungen im Unternehmen. Die Zusammenarbeit gestalten wir dabei grundsätzlich partnerschaftlich auf

DIE FÜNF KOMPONENTEN



ge, Veränderung und Weiterentwicklung Ihrer Applikationen werden für definierte Umfänge teilweise oder komplett an uns als Ihren externen Partner delegiert. Hierfür setzen wir klare Kommunikationsstrukturen ein und garantieren individuell vereinbarte Reaktionszeiten.

Unser Ziel ist es, gemeinsam mit Ihnen eine für Ihr Unternehmen optimale Lösung zu finden, die den anstehenden Aufgaben gerecht wird und Sie gleichzeitig in die Lage versetzt, auch zukünftige Herausforderungen erfolgreich zu bewältigen.

Basis Ihrer IT- und Business-Anforderungen. Je nach Bedarf übernehmen wir die Verantwortung für die Gesamtheit oder einen Teil Ihrer bestehenden IT-Applikationen.

Im Rahmen unseres bewährten Transition Managements (Übergang des IT-Projekts in die Betreuung) sind wir in der Lage, Sie schon im Projekt während der Konzept-, der Realisierungs- oder der Testphase verantwortlich zu unterstützen.

Auch für die Übernahme der Verantwortung zum Produktivstart oder während der laufenden Anwendungsbetreuung haben wir bewährte Vorgehensweisen entwickelt. Aufgrund unserer Beratungskompetenz und -erfahrung aus IT-Projekten und Betreuung sind wir überzeugt, als Team gemeinsam mit Ihnen den Anforderungen Ihres Unternehmens bezüglich Qualität und Effektivität bei der Konzeptionierung, Realisierung, Betreuung, Veränderung und Weiterentwicklung Ihrer IT-Applikationen gerecht zu werden.

MHP Leistungen für ein adaptives Application Management

Unsere Leistungen im Rahmen des Application Management by MHP lassen sich adaptiv auf Basis Ihrer Anforderungen zusammenstellen.

Benutzerunterstützung

- Benutzeranfragen über definierte Kommunikationskanäle (Web, Telefon, E-Mail, Fax) annehmen, qualifizieren und verfolgen
- Benutzeranfragen lösen und Lösungen kommunizieren (2nd Level)
- Lösungen dokumentieren und aktualisieren (2nd Level)
- Customer User Help Desk (1st Level) übernehmen
- Schulungen durchführen
- Wissensdatenbank aufbauen

Applikationsbetreuung

- Applikationsanfragen über definierte Kommunikationskanäle (Web, Telefon, E-Mail, Fax) annehmen, qualifizieren und verfolgen (2nd Level)
- Applikationsanfragen lösen und Lösungen kommunizieren (2nd Level)
- Lösungen dokumentieren und aktualisieren (2nd Level)
- Einsatz von Projektextperten (3rd Level)
- Testmanagement
- Transportmanagement

Kontinuierliche Weiterentwicklung Ihrer IT-Applikationen

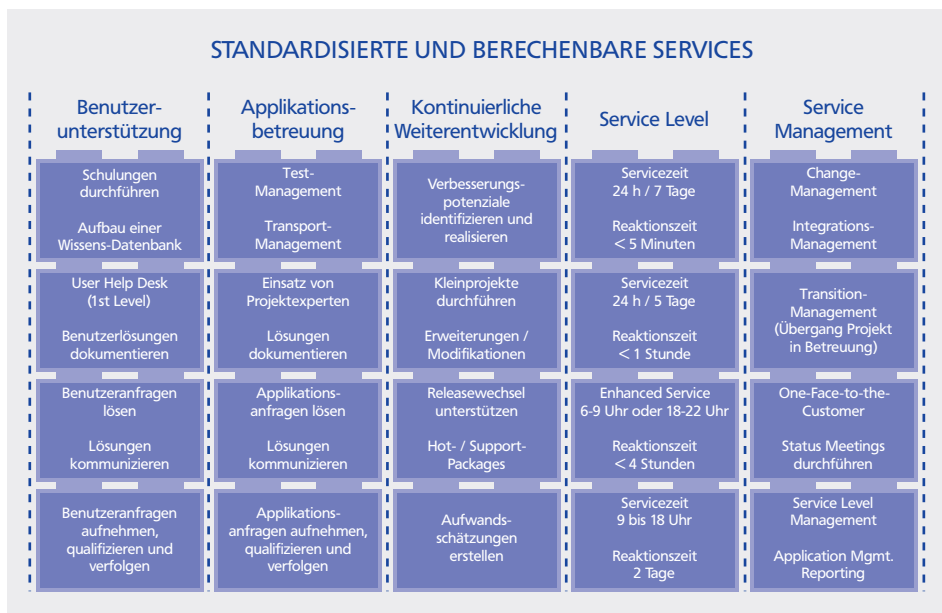
- Aufwandsschätzungen erstellen
- Releasewechsel unterstützen und / oder durchführen
- Hot- bzw. Support Packages implementieren
- Erweiterungen, Veränderungen und Modifikationen realisieren
- Vorbeugende Maßnahmen erarbeiten und umsetzen
- Kleinprojekte durchführen

- Verbesserungspotenziale identifizieren und realisieren

Service Management

- Service Level Management
- Application Management Reporting
- One-Face-to-the-Customer
- Status Meetings
- Transition Management (Übernahme des Projekts in die Betreuung)
- Integrationsmanagement
- Change Management

nehmens. Erledigen Sie Ihre notwendigen Projektaufgaben effizient und in hoher Qualität. Nutzen Sie unsere Beratungskompetenz und unser Know-how aus IT-Projekten und -Betreuung, um in der IT auf Business-Anforderungen reagieren zu können. Bei Bedarf halten wir als externe Application Management Spezialisten auch den internen IT-Verantwortlichen den Rücken von den Routineaufgaben des Tagesgeschäftes frei. Sie gewinnen so den nötigen Spielraum für die eigene Entwicklung und Umsetzung innovativer IT-Strategien zu-



Service Level

- Servicezeiten
 - 9 bis 18 Uhr (Standard)
 - 6 bis 9 Uhr (Erweiterung Frühschicht)
 - 18 bis 22 Uhr (Erweiterung Spätschicht)
 - 0 bis 24 Uhr (Erweiterung 24 h Support)
 - Montag-Freitag (Standard)
 - Samstag (Erweiterung als Arbeits- oder Bereitschaftszeit)
 - Sonntag (Erweiterung als Arbeits- oder Bereitschaftszeit)
 - Feiertage (Erweiterung als Arbeits- oder Bereitschaftszeit)
- Reaktionszeiten
 - Ab 5 Min. bei kritischen Anwendungen

Ihr Mehrwert: Flexible, effiziente Betreuung und Weiterentwicklung Ihrer produktiven Applikationen

Profitieren Sie durch den Einsatz von adaptivem Application Management by MHP. Planen und realisieren Sie Ihre IT-Aufgaben flexibel auf Basis der Business-Anforderungen Ihres Un-

rück. Sichern Sie sich die Effektivität und Qualität, die Sie durch den flexiblen Einsatz unserer Ressourcen und das damit verbundene Know-how erreichen. Profitieren Sie zudem von unserer Erfahrung und Kompetenz aufgrund von Synergien durch die Betreuung und Weiterentwicklung diverser vergleichbarer IT-Applikationen.

Betreuen und entwickeln Sie Ihre produktiven IT-Applikationen mit uns flexibler und effizienter weiter. Erzielen Sie dabei höhere Qualität und geringere Kosten.

Profitieren Sie vom Application Management by MHP.

Weitere Informationen

Telefon +49 (0)7141 7856-0
eMail info@mhp.de
Internet www.mhp.de