

Eine Erfolgsstory beginnt.

Application Management Services von T-Systems

Hinweis

Die AMS Sales Story ist lediglich zum internen Gebrauch bestimmt. Sie soll Ihnen als Hilfsmittel dafür dienen, wie Sie entlang unserer Powerpoint-Präsentation das Serviceangebot von T-Systems vermitteln und verkaufen. Dazu liefert das Booklet zum einen auf der linken Seite alle Inhalte inklusive Notes des jeweiligen Charts und auf der rechten Seite vertiefende Hintergrundinformationen und Gesprächstipps sowie Anekdoten zur Auflockerung des Dialogs. Wichtig dabei: Auch wenn bestehende und zukünftige Materialien ergänzend Verwendung finden, ist die neue Powerpoint-Präsentation und die dazugehörige Sales Story maßgebend für eine einheitliche Sichtweise und den Approach der C-Level-Ansprechpartner.

Nur für internen Gebrauch!

AMS Vertriebspower mit neuem Verkaufsinstrument.

Damit die IT die Gesamtziele eines Unternehmens wirkungsvoll unterstützen kann, kommt es auf das perfekte Zusammenspiel zwischen Anwender, Anwendung und Support an. Nicht anders als in der Formel Eins. Auch hier ist ein guter Fahrer hoffnungslos verloren, wenn er ein veraltetes Auto fährt. Aber auch ein gutes Auto und ein erstklassiger Pilot sind chancenlos, wenn das Boxenteam im entscheidenden Augenblick nicht bereit steht. Die gegenseitige Abstimmung ist der Schlüssel zum Erfolg. Vom Support wird jedoch mehr erwartet, als dass er nur auf kritische Situationen reagiert. Er sollte den Akteur hinter dem Steuer vorausschauend unterstützen und ihm proaktiv Ratschläge erteilen.

In dieser Rolle sehen wir uns als führender ICT-Dienstleister für Application Management Services in Deutschland. 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 wir darüber hinaus einen signifikanten Beitrag dazu, die IT-Kosten mittelfristig zu senken. Die Ansprechpartner für unser Angebot sind daher in erster Linie die Entscheidungsträger im Unternehmen: CEO, CFO und CIO, also diejenigen, die mit der IT vor allem hohe Business-, Budget- und Qualitätsanforderungen verbinden und global handlungsfähig bleiben wollen.

Unsere Powerpoint-Präsentation ermöglicht Ihnen die zielgruppengerechte Ansprache dieser potenziellen Neukunden. Sie signalisiert Kompetenz in Business-Themen, liefert Informationen zu Trends und aus aktuellen Marktanalysen, macht unsere Services transparent und führt Beispiele der erfolgreichen Zusammenarbeit mit Unternehmen unterschiedlichster Branchen an. Entlang dieses Mediums können Sie Ihr Verkaufsgespräch individuell gestalten. In den Notes finden Sie Anregungen, wie Sie das Gespräch führen und durch Fragen lenken können. Ergänzt um spezifische Charts für CFO und CIO, haben Sie es in der Hand, den Erfolg von T-Systems AMS zu Ihrem Erfolg zu machen.

Viel Spaß beim Lesen unserer Sales Story, in der wir Ihnen das Equipment und die Rennstrecke im Detail vorstellen. Willkommen im Team!

Inhalt

Nur für internen Gebrauch!

Blick zurück nach vorn.

Seite 6

Intro

Aufbruch.

Flexibilität gilt als Maßstab für unternehmerischen Erfolg.

Seite 8

Perspektiven.

Eine Applikation ist immer nur so gut wie das, was die Anwender mit ihr machen und erreichen.

Seite 10

Strategien.

Die Herausforderung: Verkürzung des Time-to-Markets bei schnellerer Amortisation eigener IT-Investitionen.

Seite 12

Wettbewerb.

IT-Entscheidungen sind Managementscheidungen.

Seite 14

Facts.

Aktivität ist gefragt, wenn man das Ganze im Griff behalten will.

Seite 16

Application Management

Aufgabe.

Application Management ist der Motor für Business Innovation Transformation.

Seite 18

Herausforderung.

Selbermachen oder nicht?

Seite 20

Herausforderung.

Vom Besitzen zum Nutzen: Risikoverlagerung von Services.

Seite 22

Application Management Services von T-Systems

Mehrwert.

Homogene Strukturen, standardisierte Services und ein strategisches Lieferantenmanagement.

Seite 24

Chancen.

Hier stehen wir, das können wir.

Seite 26

Flexibility für Unternehmen

Business-Strategie.

Mit klaren Kenngrößen für ein Benchmarking.

Seite 28

Business-Strategie.

Best in class Richtung vertrauensvoller Partnerschaft.

Seite 30

Business-Strategie.

Globales Business braucht globalen Support.

Seite 32

Business-Strategie.

Kosten runter, Innovationen hoch.

Seite 34

Nur für internen Gebrauch!

Referenzen

Leistungsbeweis.
Nichts ist überzeugender als der Erfolg. Seite 36

Beispiele.
Automotive, Epcos, IVG Immobilien, Toll Collect. Fortsetzung folgt in Ihrem Projekt. Seite 38

T-Systems AMS Leistungsvorsprung

Best in class Services.
Real ICT, Business flexibility, AMbition®, IT Prozess Know-how.
Ihre Vertriebspower für Application Management Services live. Seite 40

Präsentationsende

Jetzt durchstarten mit der Nummer Eins. Seite 42

Anhang

Flexibility für den CFO

Business-Strategie CFO.
Vom Verhinderer zum Ermöglicher. Seite 44

Business-Strategie CFO.
Mit dieser Perspektive kann man rechnen. Seite 46

Business-Strategie CFO.
Systematische Planung, systematische Betreuung. Seite 48

Flexibility für den CIO

Business-Strategie CIO.
An der Schnittstelle der IT- und Business-Wertschöpfungskette. Seite 50

Business-Strategie CIO.
Fäden in der Hand, Servicequalität im Griff. Seite 52

Business-Strategie CIO.
Best Practice Methoden von End to End. Seite 54



Ihre Welt bleibt in Bewegung.
Das Denken wechselt die Richtung.
Sicher ist nur die Veränderung.

Nur für internen Gebrauch!

Application Management Services von T-Systems

... T ... Systems · Business flexibility

The image shows a sailboat on a dark, choppy sea. The sail is white with 'COSTA CRUISES' written on it. The boat's hull has 'SHOSHOLA' written on it. The text is overlaid on the top left. A large, tilted watermark 'Nur für internen Gebrauch!' is on the right. The T-Systems logo and tagline are at the bottom.

Notes

Hier können Sie eigene Notizen hinzufügen.
Die Bild- und Sprachwelt verortet unser Angebot klar in der T-Systems Welt.

Kapitel

Titelseite

Key-Message

Emotionaler Einstieg

Hinweise

Keine

Blick zurück nach vorn.

Nur für internen Gebrauch!

Schneller, effizienter, effektiver. Die IT ist bekannt für ihr Tempo, mit dem sie sich in Quantensprüngen Systemlandschaften in Unternehmen geschaffen hat. Lag der Schwerpunkt ursprünglich lediglich in der Datenverarbeitung, so werden heute sämtliche Geschäftsprozesse wesentlich durch die IT unterstützt. Die Business Value Chain hängt immer stärker von der IT Value Chain ab und umgekehrt. Nur wenn beide Wertschöpfungsketten so verlaufen, dass keine Unterbrechung entsteht, kann das Unternehmensziel erreicht werden. Mit steigender Komplexität der Systeme steigen also auch die Anforderungen an Service und Support. Ohne professionelle Unterstützung finden sich Mitarbeiter der Fachabteilungen kaum mehr im Dickicht der Begriffe mit neuen Oberflächen, Bedienelementen, Upgrades und Erweiterungen zurecht. Und wenn keine Vorkehrungen getroffen werden, die Businessfähigkeit einer Anwendung kontinuierlich sicher zu stellen, geht deren Leistungskurve unaufhaltsam nach unten, so dass sich mit ihr immer weniger die erhofften Geschäftspotenziale erschließen lassen.

Kaum jemand hätte sich vor einer Generation träumen lassen, dass die IT einmal zum Dreh- und Angelpunkt unternehmenskritischer Prozesse werden würde. Aus dieser Zeit stammen auch Software-Mythen wie die, dass der erreichte Entwicklungsstand einer Software eingefroren werden könnte. Das Gegenteil ist richtig: Software wird immer fehleranfällig sein. Und Software unterliegt einem permanenten Änderungsprozess.

Gesprächstipp

Lassen Sie das Chart ruhig einige Zeit auf den Gesprächspartner wirken, bevor Sie mit der Präsentation beginnen. Möglicherweise wird er gleich den Ball aufnehmen und Ihnen seine aktuelle Problemlage schildern.

Von heute auf morgen die Segel setzen.
Nur an der Spitze bestimmt man das Rennen.

- ▶ Permanente Veränderungen und eine unglaubliche Dynamik prägen die Wirtschaft. Die zunehmende Globalisierung und Internationalisierung verlangen im Management immer größere Flexibilität und Anpassungsfähigkeit.
- ▶ Verstärkter Kostendruck, die Notwendigkeit vernetzten Arbeitens, die Spezialisierung auf Kernkompetenzen sowie übergreifende Standardisierungs- und Optimierungsmaßnahmen sind Businessalltag.
- ▶ Mit den Herausforderungen wachsen die Chancen. Für die Unternehmen, die den Wandel aktiv gestalten und ihre Potenziale gezielt nutzen. Systematische Unterstützung dabei liefert die IT.

Der Link zwischen Business- und IT-Wertschöpfung ist Voraussetzung für den Gesamterfolg des Unternehmens.



Nur für internen Gebrauch!

Notes

Stellen Sie sich eine Segelexpedition vor: Der Kapitän gibt das Kommando „Leinen los“ und steuert mit einer gut trainierten Mannschaft und bester Ausrüstung dem gesetzten Ziel entgegen. Mit der richtigen Software an Bord geht es auf umsatzstarken Kurs. Sie signalisieren Respekt vor der Management-Leistung Ihres Gegenübers und der Aufgabe, die erreichte Spitzenposition zu behaupten. Die Rolle der IT wird dabei immer wichtiger.

Kapitel

Intro: Aufbruch

Key-Message

Herausforderungen als Chance

Hinweise

Keine

Flexibilität gilt als Maßstab für unternehmerischen Erfolg.

Die Zeiten ändern sich. Richtete sich der Fokus von Unternehmen noch vor einigen Jahren darauf, den lokalen Markt effektiv zu bedienen und dort einen möglichst hohen Marktanteil zu erzielen, reicht diese Strategie allein heute längst nicht mehr aus.

Welchen Rahmenbedingungen steht die Wirtschaft gegenüber?

Fast alle Unternehmen haben umfassende Veränderungen durchlaufen, mit massiven Auswirkungen auf das Management. Die zunehmende Globalisierung und Internationalisierung verlangt große Flexibilität und Anpassungsfähigkeit. Die Herausforderungen im Businessalltag sind nun das Abfedern eines verstärkten Kostendrucks, die Notwendigkeit vernetzten Arbeitens und die Konzentration auf Kernkompetenzen.

Mit welchen Management-Strategien reagiert die Wirtschaft darauf?

In fast allen Branchen wurden signifikante Anstrengungen unternommen, Prozesse zu optimieren, Reengineering-Projekte zu etablieren oder Geschäftswertanalysen durchzuführen. Alle diese Aktivitäten haben das übergeordnete Ziel, eine Optimierung des Gesamtsystems im Unternehmen zu erzielen.

Welche Rückwirkungen sind auf die IT zu erwarten?

Die IT hat in diesem Hinblick viel geleistet und bemerkenswerte Erfolge verzeichnet, sich dabei jedoch auf Softwareentwicklung und -einführung konzentriert. Bei ganzheitlicher Betrachtung des gesamten Lebenszyklus einer Applikation gewinnt jetzt und in Zukunft die Strukturierung des Supports an Bedeutung. Auf geänderte oder neue Strategien muss die IT entsprechend reagieren und systematische Unterstützung anbieten können.

Die Aufgaben in der IT folgen Business-Entscheidungen. Nur wenn sich beide Wertschöpfungsketten ergänzen und so verlaufen, dass keine Unterbrechung entsteht, können Unternehmensziele erreicht werden. Fehlende oder schwache Glieder schlagen sich sofort in Ergebniseinbußen nieder.

Gesprächstipp

Der Begriff „Flexibilität“ ist ein Schlüsselbegriff für erfolgreiches Management und unser Angebot. Flechten Sie ihn immer wieder ins Gespräch ein. T-Systems insgesamt verspricht „Business flexibility“ und Application Management Services von T-Systems im Besonderen. Welche aktuellen Projekte liegen im Unternehmen an, und wo „drückt der Schuh“?

Zukunft ist jetzt.
Für den, der sie gestaltet.

Unternehmerischer Erfolg erfordert ständige Weiterentwicklung, neue Business-Strukturen, -Modelle, -Strategien.

Die technologischen Innovationen dafür stehen bereit. Nun gilt es, Wege zu finden, die aus neuen Chancen tatsächlich auch neuen Mehrwert machen. Denn selbst die beste Idee ist nur so gut wie das, was man mit ihr erreicht.



... **T** ... Systems · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 2

Nur für internen Gebrauch!

Notes

Der Alltag an Bord lehrt alle Beteiligten schnell, dass nur wenig Zeit zum Ausruhen bleibt. Die Wetterlage ist selten stabil. Unerwartete Situationen treten ein. Fragen wollen schnell beantwortet, Probleme gelöst und Änderungen rasch umgesetzt werden. Sonst treibt das Schiff handlungsunfähig dahin. Jetzt zeigt sich, ob Kapitän und Mannschaft, ihr Schiff im Griff haben und wie stark der Erfolg des Unternehmens von der Flexibilität der Anwendung abhängt.

Die Wertschöpfung im Business geht Hand in Hand mit der Wertschöpfung in der IT.

Kapitel

Intro: Perspektiven

Key-Message

IT ist kein Selbstzweck, sondern Management-Instrument.

Hinweise

Keine

**Eine Applikation ist immer nur so gut wie das,
was die Anwender mit ihr machen und erreichen.**

Nur für internen Gebrauch!

In der Projektphase einer neuen Applikation wird viel daran gesetzt, eine hohe Informations- und Organisationsqualität sicher zu stellen. Nach dem „Roll-Out“ wird erwartet, dass alles läuft, und man überlässt die Software oft ihrem Schicksal. Es fehlen Zeit, Geld, und häufig auch die Einsicht, einen begleitenden Entwicklungsprozess zu etablieren. Wenn aber keine Vorkehrungen getroffen werden, um die Business-Fähigkeit der Anwendung kontinuierlich sicher zu stellen, wird ihre Leistungskurve unweigerlich nach unten gehen. Die Erschließung von Geschäftspotenzialen, die man mit dem Kauf der Software und der Implementierung im Projekt erschließen wollte, kann so nicht dauerhaft realisiert werden.

Was nutzt etwa die beste Systemverfügbarkeit, wenn der Support diese hohen Qualitätsziele nicht ebenfalls erreichen kann? Oder wenn der Geschäftsprozess für Change Requests nicht existiert und Verbesserungsanforderungen im Stau enden? Ganz zu schweigen von einem nur noch reaktivem Problem-Management. Im schlimmsten Fall nimmt die Praxis dann chaotische Züge an. Anwender flüchten aus Verärgerung in versteckte Fremdsoftware. Fachabteilungen beauftragen unabgestimmt Weiterentwicklungen. Der Überblick geht verloren, die Steuerbarkeit auch. Teure Upgrades müssen als Allheilmittel für die Fehlerbehebung herhalten, ohne dass Probleme ursächlich behoben sind.

IT-Support ist kein Luxus, sondern von hoher Bedeutung für das Business. Voraussetzungen sind hoher Erfüllungsgrad, Kontinuität und Zuverlässigkeit. Dann rechnen sich mit der steigenden Effektivität der Anwender auch die Kosten.

Gesprächstipp

Fragen Sie Ihr Gegenüber: Wie sieht die Support-Realität bei ihm aus? Strukturiert oder nach dem Trouble-Shooting-Prinzip?

Willkommen im neuen Business-Zeitalter.



Nur für internen Gebrauch!

... T ... Systems • Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 3

Notes

Hier können Sie eigene Notizen hinzufügen.

Unabhängige Meinungen stützen unsere Thesen. Ergänzen Sie diese, wenn Sie in Fach- oder Wirtschaftsmedien auf interessante Aussagen stoßen.

Kapitel

Intro: Strategien

Key-Message

Thought Leader aus der Wirtschaft

Hinweise

Keine

Die Herausforderung: Verkürzung des Time-to-Markets bei schnellerer Amortisation eigener IT-Investitionen.

Nur für internen Gebrauch!

Messgröße für die Bewertung von Support sind die Extended Costs of Ownership. Nur die eingehende Betrachtung der Kosten und Auswirkungen innerhalb der IT und im Unternehmen liefert eine klare Entscheidungsgrundlage. Diese Meinung setzt sich bei allem Budget-Druck in führenden Unternehmen durch. An der falschen Stelle zu sparen, kann teuer werden. Denn was passiert, wenn durch den Ausfall geschäftskritischer Applikationen Maschinen still stehen, Mitarbeiter ausfallen, Just-in-time-Lieferungen nicht mehr zeitnah verarbeitet werden können und Strafen für die Nichterfüllung von Terminaufträgen drohen?

Einsparpotenziale bei der Modernisierung und Optimierung des Applikations-Portfolios sieht man heute darin, externe Spezialisten einzuschalten. Von ihnen erwartet man mehr Leistung zu niedrigeren Kosten aufgrund standardisierter Vorgehensmodelle und reduzierter Entwicklungszyklen. Am besten im globalen Maßstab wie von T-Systems Application Management Services.

Gesprächstipp


Erinnert sich Ihr Gesprächspartner an eigene Worst-Case-Szenarien? Hat er einmal den Schaden den vermeintlichen Support-Einsparungen gegenübergestellt? Wurden im Unternehmen daraufhin Alternativen, z.B. Outsourcing-Modelle diskutiert?

Wissen.
Informations- und Kommunikationstechnologien verändern Branchen, Produktions-, Arbeits- und Vertriebsprozesse. Sie verkürzen Entwicklungszyklen, beschleunigen die Markteinführung, schaffen neue Absatzchancen und sichern den Wettbewerbsvorsprung.

Machen.
Dennoch: Wichtiger als die Technik an sich ist die Frage, ob sich mit ihr ein konkreter, objektiv messbarer Nutzen für das Business erzielen lässt: Wie schnell? Um welchen Preis? Heute und in Zukunft.

Können.
IT-Entscheidungen sind unternehmensstrategische Entscheidungen. Mit dem Ziel, den Betrieb bei höchstmöglicher Qualität und Verfügbarkeit in Richtung mehr Kostentransparenz, mehr Flexibilität und mehr Effizienz zu steuern.

**Sie wissen genau, was Sie wollen:
klare Antworten statt offener Fragen.**



Application Management Services
25.10.2007
Seite 4

Notes

Um im globalen Wettbewerb erfolgreich zu bestehen, ist die flexible und schnelle Anpassung an sich ändernde Marktsituationen der entscheidende Erfolgsfaktor – sowohl was Geschäftsmodelle als auch die sie unterstützenden Anwendungssysteme betrifft.
„I think there is a world market for maybe 5 computers.“ (Thomas Watson, Chairman IBM, 1943)

Kapitel

Intro: Wettbewerb

Key-Message

Zunehmend strategische Rolle der IT

Hinweise

Keine

IT-Entscheidungen sind Managemententscheidungen.

Ursprünglich wurde der Begriff „Management“ ausschließlich für geschäftsführende Tätigkeiten geprägt. Ein Unternehmen zu führen, heißt Menschen zu führen, strategisch zu planen und zielgerichtet zu kommunizieren. Genau diese Qualitäten werden heute auch mit dem Support von Applikationen verbunden. Die Applikationsbetreuung nach Managementprinzipien durchzuführen heißt, sich auch mit Themen wie strategischer Ausrichtung, dem Ausschöpfen und Erschließen neuer Potenziale, der Kontrolle bestehender Prozesse und schließlich mit Mitarbeiteranforderungen auseinander zu setzen.

In großen Unternehmen hat sich die IT-Organisation deshalb vom bloßen Betreiber der technischen Infrastruktur hin zum Service Provider und strategischen Partner im Unternehmen entwickelt. Damit einher geht eine veränderte Rolle des CIO. Ist er erfolgreich, dann primär, weil er ein guter Businessmanager, und erst sekundär, weil er ein guter Informatiker ist. Als „Dolmetscher“ muss er dem Vorstand vermitteln, wie die IT die Unternehmensstrategie unterstützen kann, den IT-Leuten, wie sie die Strategie des Managements begleiten, und den Fachabteilungen, was die IT zu ihren Zielen beitragen kann. Der CFO wiederum nimmt die IT oftmals nur als Kostentreiber wahr. Ihm liegt daran, Einsparpotenziale zu identifizieren, ohne Risiko freizusetzen und das Controlling auszubauen. Über die Technologie schließlich entscheidet immer häufiger auch der, der über die Strategie entscheidet: der CEO.

Managementziele bestehen nicht im Beheben von Fehlern und der Beantwortung von User-Fragen. Sie gehen weiter und suchen die Möglichkeit, proaktiv zu handeln.

Gesprächstipp

Versuchen Sie Kundenbedarf und -potenzial zu identifizieren. Wo steht das Unternehmen? In welcher Wettbewerbssituation steht es? Wie sind hinsichtlich der IT die Entscheidungsstrukturen aufgebaut? Kann T-Systems AMS durch seine Services die Prozesse fit machen?

Zeit für eine neue, dynamische Form der IT-Betreuung und -Entwicklung.

- ▶ Ihr Unternehmenserfolg hängt zunehmend von der Funktionalität und Verfügbarkeit der unterstützenden Unternehmens-Software ab.
- ▶ Die Rahmenbedingungen im Lebenszyklus einer eingesetzten Applikation ändern sich ständig.
- ▶ Mit steigender Komplexität der Systeme steigen die Anforderungen an Service und Support.
- ▶ Laufend ist eine neue Beurteilung der Einflussfaktoren Qualität, Kosten und Risiken notwendig.
- ▶ Nur durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess kann die Leistung erhalten und idealerweise gesteigert werden.
- ▶ Je transparenter und strukturierter dies erfolgt, umso planbarer und effektiver ist das Ergebnis in der Wertschöpfungskette Ihres Business.

Technik, unterstützt von einem systematischen, proaktiven Support sichert die Wettbewerbsfähigkeit des Gesamtsystems.



Nur für internen Gebrauch!

Notes

Hier können Sie eigene Notizen hinzufügen.

Aus der Analyse der Business- und IT-Anforderungen leitet sich unmittelbar die Bedeutung von Application Management ab.

Kapitel

Intro: Facts

Key-Message

Kernaussagen

Hinweise

Keine

Aktivität ist gefragt, wenn man das Ganze im Griff behalten will.

Applikationen und IT-Lösungen für die Unternehmenssteuerung sind Herzstück zur Unterstützung der Geschäftsabwicklung und nicht mehr wegzudenken aus dem Business-Alltag. Es ist kaum vorstellbar, dass ein Geschäftsprozess nicht durch eine IT-Anwendung unterstützt wird.

Aus geschäftspolitischer Sicht sind es insbesondere die so genannten „Mission-Critical-Systeme“, von deren Funktionieren der Unternehmenserfolg entscheidend abhängt.

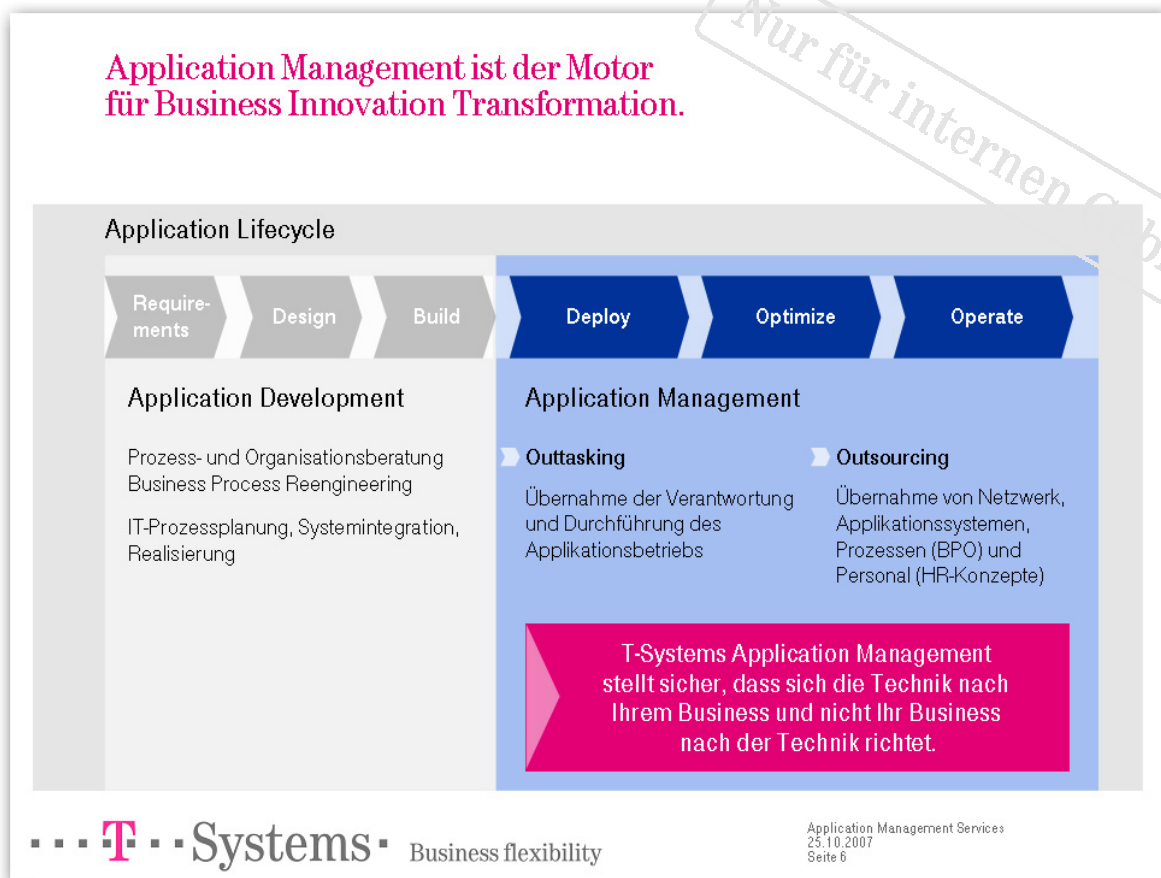
Diese Systeme lauffähig und verfügbar zu halten und das Risiko für einen Ausfall oder eine Fehlfunktion zu minimieren bzw. auszuschließen, zeichnet Application Management aus.

Nachhaltiger Erfolg kann nur durch eine ganzheitliche Supportstrategie realisiert werden.

Gesprächstipp

Was passiert im Support, wenn bei einer Vielzahl von Lieferanten die eine Hand nicht weiß, was die andere tut? Wenn Änderungen nicht dokumentiert sind, entstehen dadurch unerwünschte Wechselwirkungen, die die Applikation lahm legen. Schildern Sie ein Szenario aus der Praxis.

Nur für internen Gebrauch!



Notes

Stillstand bedeutet Rückschritt. Daher müssen sich Infrastrukturen jederzeit an neue Business-Strategien anpassen lassen.

Haben Sie diese Herausforderung im Griff?

T-Systems unterstützt Sie als Business Innovation Transformation Partner in allen Phasen des IT-Application Lifecycle.

Application Management Services von T-Systems setzen dort an, wo Sie im täglichen Betrieb nicht ausgebremst, sondern jederzeit nur von den Vorteilen neuer Anwendungssysteme profitieren wollen. Weil Mensch und IT, Management und Geschäftsprozesse optimal aufeinander abgestimmt sind und reibungslos ineinander greifen.

Application Management Services beziehen sich auf das Outtasking von Application Management Aufgaben.

Kapitel

Application Management: Aufgabe

Key-Message

T-Systems im Application Lifecycle

Hinweise

Keine

Application Management ist der Motor für Business Innovation Transformation.

Nur für internen Gebrauch!

Während die Bedeutung von Support im Application Lifecycle zunehmend erkannt wird, gibt es unterschiedliche Auffassungen, welche Aufgaben das Application Management umfasst:

- PAC definiert Application Management als eine Art des selektiven Outsourcing, bei dem die Pflege und Weiterentwicklung einer Anwendung, nicht jedoch die Infrastruktur oder der Betrieb übernommen werden. Wesentliches Kriterium gegenüber einer Projektleistung ist die Erbringung der Leistung mit SLAs (Service Level Agreements) mit dem Ziel, dafür möglichst Festpreise zu erzielen. Häufig sei damit auch eine Mitarbeiterübernahme vom Kunden verbunden.
- Gartner versteht unter Application Management eine Vielzahl von Services, Prozessen und Methoden für die Wartung, Entwicklung und das Management von Standard- als auch kundenspezifischer Software sowie Netzwerk-Applikationen.
- Datamonitor sieht bezogen auf ERP-, HCM-, CRM und SCM-Lösungen fünf Bereiche als Service-Schwerpunkte: die Entwicklung, das Testen, die Integration, den Betrieb und das Hosting.

Application Management definiert sich letztlich nicht über Outsourcing, nicht über onsite oder offsite, nicht darüber ob ein Unternehmen dies selbst organisiert oder als Service von außen einkauft: Sie kann ebenso mit der Einführung einer neuen als auch dem Betrieb einer bestehenden Applikation verbunden sein. Ausschlaggebend ist letztlich die Professionalität, mit der sichergestellt wird, dass die Application während des Einsatzes ihren Beitrag zum Geschäftswert leistet.

Gesprächstipp

Der Fokus bei Application Management Services liegt auf dem Outtasking. Das Outsourcing (Übernahme von Netzwerk, Applikationssystemen, Prozessen (BPO) und Personal (HR-Konzepte)) ist möglich und kann dadurch vorbereitet werden. Ein sensibles Thema, denn in vielen Unternehmen bestehen gerade dagegen Vorbehalte. Also richten Sie das Hauptaugenmerk des Zuhörers auf das Outtasking und gehen Sie nur dann auf weitere Maßnahmen ein, wenn die Frage konkret in Richtung Outsourcing geht.

Application Management bindet Ressourcen.
Besser Sie steuern rechtzeitig um.

Nur für internen Gebrauch!

Consulting Services <ul style="list-style-type: none">▪ Identifikation von Einsparpotenzialen▪ Gestaltung der Serviceprozesse	Business flexibility heißt: Konzentration auf das Wesentliche, mehr Effizienz, mehr Wettbewerbsfähigkeit, weniger Kosten.	
Project Services <ul style="list-style-type: none">▪ Rollout Services▪ After Going Live Support▪ Testautomation▪ Training		
Management Services <ul style="list-style-type: none">▪ Service Desk▪ Störungsbehebung▪ Instandhaltung und Ausbau▪ Systemoptimierung▪ Methodik und Tools		

... T ... Systems · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 7

Notes

Application Management Services von T-Systems setzen dort an, wo Sie im täglichen Betrieb nicht ausgebremst, sondern jederzeit nur von den Vorteilen neuer Anwendungssysteme profitieren wollen. Weil Mensch und IT, Management und Geschäftsprozesse optimal aufeinander abgestimmt sind und reibungslos ineinander greifen.

Ein durchschnittlicher Anwender verliert ungefähr eine Arbeitsstunde am Tag mit Problemen. Häufigste Reaktion: Man lässt seinen Ärger verbal oder physisch am Rechner aus.

Konzentration auf die Kernkompetenzen charakterisiert erfolgreiche Unternehmen.

Kapitel

Application Management: Herausforderung

Key-Message

Aufgabenspektrum im Support

Hinweise

Keine

Selbermachen oder nicht?

Nur für internen Gebrauch!

Für kaum ein Unternehmen rechnet es sich, alle IT-Leistungen entlang der Wertschöpfungskette aus eigener Kraft zu erbringen. Und selbst wenn die Ressourcen für ein bestimmtes Projekt ausreichen, heißt es abwägen: Wie viel eigene Mittel sind langfristig durch den Betrieb und die Betreuung von Standardapplikationen gebunden und stehen daher nicht mehr für geschäftsspezifische Aufgaben zur Verfügung?

Unabhängige Studien gehen davon aus, dass hier durchschnittlich bis zu 70 % der IT-Kosten anfallen: davon 30 % zur Bereitstellung der Infrastruktur und 40 % in der Anwender- und Anwendungsbetreuung. Unter diesem Aspekt wird der Einkauf externer Services zur wettbewerbskritischen Kompetenz. Nach Aussagen führender Marktanalysten kann bei der Auslagerung der Applikationsbetreuung mit einem Return on Investment (ROI) von etwa 10 bis 30 % gerechnet werden.

Das Freisetzen von Ressourcen bringt Einsparungen bei relativ geringen Risiken. Im Gegensatz zum kompletten Outsourcing, bei dem Unternehmen auch einen Teil ihrer Kontrolle über Prozesse und Informationen aus der Hand geben, stoßen Application Management Services auf deutlich weniger Vorbehalte. Bei weiter steigender Arbeitsteilung und Spezialisierung mit einhergehenden Erfahrungskurven- und Skaleneffekten einerseits, sowie Globalisierung, zunehmendem Wettbewerb und steigendem Kostendruck andererseits, sehen Unternehmen hier eher die Chance, sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren zu können.

Bei T-Systems Application Management Services verbleiben die Anwendungen selbst 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.

Gesprächstipp

Führen Sie als Vergleich die Fertigungstiefe in der Produktion an. Auch hier bindet man, um wettbewerbsfähig zu bleiben, ganz selbstverständlich Lieferanten ein. Das Produkt-Know-how an sich wird davon nicht tangiert.

Application Management bindet Ressourcen.
Besser Sie steuern rechtzeitig um.

Nur für internen Gebrauch!

Application Management in Eigenregie	T-Systems Application Management Services
<p>Vielfach heterogene und zum Teil nicht integrierte Serviceprozesse verhindern eine effiziente und kostenoptimierte Systembetreuung.</p>	<p>Services nach fest vereinbarten und vertraglich gewährleisteten SLAs, beschleunigte Reaktionszeiten und aktives Controlling aller Leistungen.</p>

T
Systems
Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 8

Notes

Application Management Services von T-Systems eignen sich für Unternehmen aller Branchen und umfassen sämtliche Phasen des Application Managements: von der Vorbereitung und Neukonzeption über Transition und Pilotbetrieb bis hin zur Überführung in den Regelbetrieb.

Ein Netz ist die Verbindung vieler Lebewesen zu einer neuen, funktionierenden Einheit. Es besitzt Eigenschaften, die auf der Ebene seiner Knoten noch nicht existieren. Diese neuen Qualitäten entstehen durch die Zahl und die Anordnung der Knoten, vor allem aber durch Interaktion zwischen ihnen. Flexibilität und Reaktionsgeschwindigkeit bestimmen das Handeln.

Aufzeigen der Effizienz-Vorteile anhand von Grafiken

Kapitel

Application Management: Herausforderung

Key-Message

Leistungsvergleich

Hinweise

Keine

Vom Besitzen zum Nutzen: Risikoverlagerung von Services.

Manche Ansprechpartner werden Ihnen provokative Fragen stellen: Ist es überhaupt möglich, den Applikationssupport an Dritte zu übergeben? Ist es nicht so, dass nur eigene Mitarbeiter in der Lage sind, die Prozesse zu beherrschen? Wie kann ein Externer sicherstellen, dass die Kosten für den Applikationssupport nicht steigen? Und überhaupt, begeben Sie sich als Unternehmen nicht in zu große Abhängigkeit?

Wir haben die besseren Argumente:

- Spezialisten können vorgehalten werden, weil mehrere Kunden betreut werden.
- Die kontinuierliche Weiterbildung unserer Mitarbeiter ist sichergestellt und garantiert.
- Erfahrungen aus der Betreuung anderer Kunden und Projekte sorgen für Wissensvorsprung.
- Gegenüber Softwarelieferanten haben wir aufgrund unserer Unabhängigkeit eine stärkere Position, wenn es um Produktfehler geht.
- Durch Vereinbarung von Qualitätszahlen und den Einsatz von Reporting-Tools werden Voraussetzungen für eine hochwertige Leistungserbringung geschaffen.

Knowledge-Transfer ist möglich und bringt zudem einen Mehrwert: die Chance, dass frischer Wind aufkommt, dass ein Außenstehender Alternativen vorschlägt, querdenkt und neue Aspekte diskutiert werden.

Gesprächstipp

Nutzen Sie das Beispiel „Vernetzte Systeme“ aus den Notes, um die Vorteile bedarfsgerechten Sourcings von Know-how und die Synergieeffekte bei einem breit aufgestellten Anbieter wie T-Systems herauszustellen.

Unsere Leistungen verbindet ein einfaches Prinzip:
Ihre Erwartungen immer wieder zu übertreffen.

- ▶ Strukturierte Zusammenarbeit
- ▶ Niedrige Fixkosten und budgetierte variable Kosten
- ▶ Zugriff auf Know-how-Ressourcen nach Bedarf
- ▶ Lieferantenunabhängigkeit durch ITIL-Standards
- ▶ Skalierbare Lösungen und proaktive Maßnahmen
- ▶ Schnelle Umsetzung auch im internationalen Rahmen
- ▶ Reporting-Tools zur aktiven Überwachung des vereinbarten Qualitätsniveaus



Notes

Hier können Sie eigene Notizen hinzufügen.
Das verstehen wir unter Application Management Services.

Kapitel

Application Management Services: Mehrwert

Key-Message

Hardfacts

Hinweise

Keine

Homogene Strukturen, standardisierte Services und ein strategisches Lieferantenmanagement.

Nur für internen Gebrauch!

Durch konsequente Ausrichtung unseres Angebots nach den „Codes of Best Practices“ im IT-Service Management – der IT Infrastructure Library (ITIL) – sorgen wir für strukturierte Zusammenarbeit und eine reibungslose Abwicklung auch im Zusammenspiel mit verschiedenen Leistungserbringern:

- Durch Standardisierung der Services ist ein enormer Gewinn in Bezug auf Reaktions- und Lösungszeiten möglich.
- Klare Abgrenzungen von Aufgaben und Verantwortlichkeiten in definierten Prozessen garantieren Professionalität und Know-how am richtigen Platz.
- Damit verbunden ist eine Reduzierung der Eskalationen und Konzentration der Unternehmensmitarbeiter auf das operative Geschäft, denn kritische Zustände lassen sich erkennen und beheben, bevor es zum GAU kommt.
- Hohe Service-Verfügbarkeit kann zu attraktiven Preisen angeboten werden – niedrige Fixkosten und verbrauchsabhängige Abrechnungsmodelle vereinfachen das Controlling.
- Durch Übernahme der Routineaufgaben im Tagesgeschäft haben CIOs den Rücken für strategische Tätigkeiten frei.

Mit Application Management Services nach ITIL-Standards sprechen alle am Support Beteiligten eine einheitliche Sprache und haben das gleiche Verständnis. Unverzichtbar für Kommunikation und Zusammenarbeit in globalem Rahmen.

Gesprächstipp

Ihr Gesprächspartner wendet sicher in anderen Unternehmensbereichen bereits Best-Practices-Methoden an. Fragen Sie nach seinen Erfahrungen. Warum sollte er Sie nicht auch auf die IT anwenden?

Steuern.
Sie bestimmen den Kurs. Wir stellen Ihnen dafür die passende Information and Communications Technology (ICT) Dienstleistung zur Verfügung. Zur schnellen Umsetzung von Ideen und Projekten ebenso wie beim Betrieb kompletter Abläufe.

Handeln.
Das Portfolio unserer Service Factory ist in hohem Maße standardisiert. Global in gleicher Qualität. So können Sie flexibel die Service-Module nutzen, die Ihrem tatsächlichen Bedarf entsprechen. Und Bezahlmodelle, die sich an Ihrem tatsächlichen Verbrauch orientieren.

Bewegen.
Wir verstehen uns als Partner. Einer der zuhört, mitdenkt, proaktiv agiert und immer da ist, wenn Sie ihn brauchen. Mit gebündelter Expertise unterstützen wir Sie weltweit dabei, Ihr Business nach vorne zu bringen.

**Fahrt aufnehmen mit neuen Services:
Je höher die Ziele, desto weiter kommen Sie.**



Application Management Services
25.10.2007
Seite 10

... T ... Systems · Business flexibility

Notes

Information and Communications Technology – kurz ICT – steht für Lösungen, die innovative Informations- und Telekommunikationstechnologien miteinander verbinden. Das Ergebnis sind konvergente Systeme auf Grundlage von Breitbandkommunikation, IP- und IP-basierten Diensten (z.B. Voice-over-IP), Online-, Multimedia- und Mobilkommunikation. T-Systems nimmt hier international eine Vorreiterrolle ein.

Kapitel

Application Management Services: Chancen

Key-Message

Alleinstellung

Hinweise

Keine

Hier stehen wir, das können wir.

Nur für internen Gebrauch!

Applikationen gemeinsam über Organisations- und Ländergrenzen hinweg zu nutzen und im globalen Rahmen gleichzeitig auf höchstem Performance-Niveau zu halten, wird immer komplexer. Die Liste der Faktoren, die diese Komplexität noch erhöhen, ist lang. Dazu zählen Lieferantenintegration, Kundenkooperationen und gesetzliche Vorschriften ebenso wie die Deregulierung des Marktes, Fusionen und Übernahmen. Mit veralteten Systemen, mangelnder Vernetzung, fehlender Mobilität der Mitarbeiter, Sicherheitsschwachstellen und zeitlich verzögertem Reporting kommt man nicht weit.

Zur schnellen Umsetzung von Ideen und Projekten ebenso wie beim Betrieb kompletter Abläufe stellt Application Management Services von T-Systems die notwendigen Information and Communications Technology (ICT)-Dienstleistungen zur Verfügung. Unser Auftraggeber bestimmt den Kurs. Wir unterstützen ihn weltweit dabei, sein Business nach vorne zu bringen. Wir verstehen uns als Partner. Einer der zuhört, mitdenkt, proaktiv agiert und immer da ist, wenn man ihn braucht. Am Telefon, über unser Helpdesk oder mit Experten direkt vor Ort. Dazu stellen wir auf Wunsch auch Support-Mitarbeiter, die den Anwendungsbetrieb speziell in den gewünschten Zeitzonen und Sprachen unterstützen. Das nennen wir Business flexibility.

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. In einem globalisierten Wettbewerb agieren wir global – wie unsere Kunden auch.

Gesprächstipp

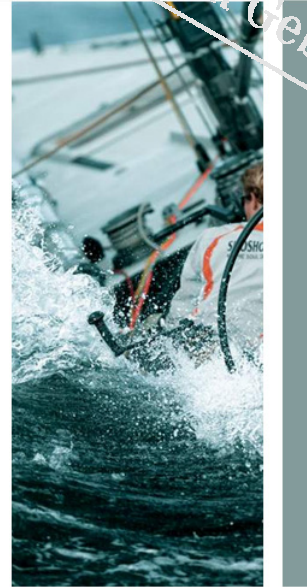
Ist Ihr potenzieller Kunde bereits von einem anderen Anbieter kontaktiert worden? Stellen Sie heraus, dass kaum jemand weltweit über so viel Branchenerfahrung und Technologie-Know-how für konvergente Lösungen verfügt wie T-Systems. Wer will schon immer wieder bei Null anfangen – ist es nicht besser zu wissen, dass wir in allen aktuellen Themen zu Hause sind?

Handlungsspielraum erweitern, mit Vorsprung agieren?
Wir halten Ihnen den Rücken und die Budgets dafür frei.

Volle Konzentration auf das Kerngeschäft:
TCO gesenkt, time to market beschleunigt.

»» Business flexibility

- Services nach messbaren Vereinbarungen (SLAs und KPIs) mit Gewährleistung und vertraglich abgesicherter Reaktion
- Aktives Controlling aller Leistungen, aussagefähiges Reporting und Initiierung proaktiver Maßnahmen
- Weltweit agierende Service Factory mit globalem 24/7-Support und professionellem Offshoring



... T ... Systems · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 11

Notes

Diskutieren Sie mit Ihrem Kunden die Rolle der IT als strategischem Aktivposten:

Wie lange braucht sein Unternehmen von einer Produktidee bis zum ersten Verkauf?

Kommen aus dem IT-Bereich genügend Innovationsimpulse für das Geschäft?

Stehen den Geschäftsbereichen jederzeit ausfallsichere State-of-the-Art-Lösungen offen?

Kann die IT-Abteilung unternehmensweit gleich bleibende Service-Qualität sicherstellen?

Verfügt der Kunde über Reports zu den Kosten und zur Einhaltung interner und externer Governance-Richtlinien?

Die Fragen legen Schwachstellen in der Ist-Situation offen.

Kapitel

Flexibility: Business-Strategie

Key-Message

CEO-orientierte Argumentation

Hinweise

Keine

Mit klaren Kenngrößen für ein Benchmarking.

Nur für internen Gebrauch!

Information and Communications Technology – kurz ICT – steht für Lösungen, die innovative Informations- und Telekommunikationstechnologien miteinander verbinden. Das Ergebnis sind konvergente Systeme auf Grundlage von Breitbandkommunikation, IP- und IP-basierten Diensten (z.B. Voice-over-IP), Online-, Multimedia- und Mobilkommunikation. T-Systems nimmt hier international eine Vorreiterrolle ein.

Application Management Services von T-Systems verbinden maßgeschneiderte und zugleich schnell umsetzbare Lösungen mit globalem Know-how sowie umfassender Fach- und Branchen-Expertise. Services nach messbaren Vereinbarungen (SLAs und KPIs) stellen die Transparenz unserer Supportleistungen her und bilden die Verständigungsgrundlage zwischen uns und dem Kunden, wenn es um die Beurteilung unserer Leistung geht. Fixiert sind:

- Service und Leistungsmerkmale
- Servicezeiten
- Reaktionszeiten gegenüber Anwendern
- Reaktions- und Behebungszeiten bei Störungen
- Kunden- und Providerpflichten
- Kritische Geschäftszeiten und Ausnahmen (z.B. Feiertage, Eskalationen usw.)

Durch Einsatz entsprechender Tools kann im laufenden Betrieb ein hocheffizientes Controlling unserer Services erfolgen und die Leistung strategisch beeinflusst werden.

Gesprächstipp

Vermeiden Sie, den Ist-Zustand zu dramatisieren. Ihr Gesprächspartner möchte nicht belehrt, sondern verstanden und unterstützt werden. Nur so bauen Sie eine persönliche Beziehung auf, aus der eine gemeinsame Zukunft entstehen kann. Und der Ausblick darauf entscheidet.

Handlungsspielraum erweitern, mit Vorsprung agieren?
Wir halten Ihnen den Rücken und die Budgets dafür frei.

Volle Konzentration auf das Kerngeschäft:
TCO gesenkt, time to market beschleunigt.

»» Best in class

- Branchenübergreifend größter Anbieter von Application Management Services in Deutschland mit über 15-jähriger Erfahrung
- Mehr als 550.000 Application Management Services-User SAP in 20 Ländern
- Langjährige Partnerschaft mit SAP und anderen führenden Standardsoftware-Herstellern
- Individuelle Service-Konzepte

„Kunden von ICT-Dienstleistern suchen heute verstärkt nach Geschäftspartnerschaften und nicht nach reinen Lieferantenbeziehungen. Die Neuausrichtung von T-Systems berücksichtigt diese Marktveränderungen und geht damit genau in die richtige Richtung.“

META Group, Dez. 2004

... T ... Systems · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 12

Nur für internen Gebrauch!

Notes

Diskutieren Sie mit Ihrem Kunden die Rolle der IT als strategischem Aktivposten:

Wie lange braucht sein Unternehmen von einer Produktidee bis zum ersten Verkauf?

Kommen aus dem IT-Bereich genügend Innovationsimpulse für das Geschäft?

Stehen den Geschäftsbereichen jederzeit ausfallsichere State-of-the-Art-Lösungen offen?

Kann die IT-Abteilung unternehmensweit gleich bleibende Service-Qualität sicherstellen?

Verfügt er über Reports zu den Kosten und zur Einhaltung interner und externer Governance-Richtlinien?

Die Fragen legen Schwachstellen in der Ist-Situation offen.

Kapitel

Flexibility: Business-Strategie

Key-Message

CEO-orientierte Argumentation

Hinweise

Keine

Best in class Richtung vertrauensvoller Partnerschaft.

Nur für internen Gebrauch!

Ihr Ziel muss es sein, im Gespräch unsere Lösung vorab so zu qualifizieren, dass sich das weitere Vorgehen möglichst genau einschätzen lässt.

Dies betrifft z.B. Quantität, Nutzen und Dringlichkeit:

- Welches sind die Geschäftsziele des Kunden für das anstehende AMS-Projekt?
- Wie beeinflusst das anstehende AMS-Projekt die Ziele des Kunden?
- Welchen Nutzen erwartet der Kunde?
- Um welche Applikationen handelt es sich?
- Welcher Zeitplan wird gewünscht? (Dauer laufender Verträge bzw. Vorstellung über den Übergabezeitpunkt)
- Welche Geschäftsprozesse werden durch die Anwendung unterstützt?
- Wie wird heute die Anwendung betreut bzw. AMS-Support geleistet?
- Unser Leistungsversprechen ist klar: volle Konzentration auf das Kerngeschäft, Senkung der TCO und Beschleunigung der Time-to-Market-Fähigkeit.

Branchenübergreifend sind wir größter Anbieter von Application Management Services in Deutschland und können über 15-jährige Erfahrung verweisen. Wir betreuen mehr als 500.000 Application Management Service-User SAP in 20 Ländern. Auch mit anderen führenden Standardsoftware-Herstellern verbinden uns langjährige Partnerschaften.

Von CRM über Sicherheitslösungen bis hin zu ERP-Anwendungen bieten wir das gesamte Spektrum moderner Informationstechnologie an. Und unsere Fachleute sind in der Lage, die eingesetzten Technologien entsprechend individueller Geschäftsanforderungen anzupassen und weiter zu entwickeln.

Gesprächstipp

Hören Sie den Einwurf „Was will man mehr als eine stabile Lösung, die auf die Unternehmensprozesse adaptiert ist?“ Stellen Sie darauf die Gegenfrage: „Sind etwa Unternehmensprozesse für alle Zeiten fixiert?“ Stabilität ist gut, Flexibilität ist besser. Stabilität kombiniert mit Flexibilität ist am besten.

Handlungsspielraum erweitern, mit Vorsprung agieren?
Wir halten Ihnen den Rücken und die Budgets dafür frei.

Ihrem Business sind keine Grenzen gesetzt:
Dank globaler Deliveryfähigkeit und Expertise.

Globale Delivery-Fähigkeit

Globales Business braucht globalen Support	Technology Line SSW SAP	Technology Line SSW non SAP	Technology Line Individual Software
--	-------------------------	-----------------------------	-------------------------------------



T-Systems Offshore
(Indien, Russland, Argentinien, Brasilien, Mexiko)

T-Systems Nearshore
(Ungarn, Tschechien, Spanien, Schweiz u. a.)

Externes Offshore, Externes Nearshore
(Deutschland)



T-Systems Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 13

Nur für internen Gebrauch!

Notes

T-Systems verfügt weltweit über eigene Offshore-Ressourcen, die Sie nutzen können, um Kosten zu sparen. Darüber hinaus sind wir in vielen Ländern nearshore präsent, um Sie so viel wie möglich auch im internationalen Rahmen zu betreuen. Falls notwendig, arbeiten wir zudem mit qualifizierten externen Partnern zusammen.

„Rechenautomaten haben etwas von den Zauberern im Märchen. Sie geben einem wohl, was man sich wünscht, doch sagen sie einem nicht, was man sich wünschen soll.“

Unser ganzheitlicher Beratungs- und Service-Ansatz bewirkt nachhaltige Erfolge. Application Management Services von T-Systems verbindet maßgeschneiderte und zugleich schnell umsetzbare Lösungen mit globalem Know-how sowie umfassender Fach- und Branchen-Expertise.

Bestshore-Ansatz

Kapitel

Flexibility: Business-Strategie

Key-Message

CEO-orientierte Argumentation

Hinweise

Keine

Globales Business braucht globalen Support.

Nur für internen Gebrauch!

Application Management Services von T-Systems verbinden maßgeschneiderte und zugleich schnell umsetzbare Lösungen mit globalem Know-how sowie umfassender Fach- und Branchen-Expertise.

Wir verfügen weltweit über eigene Offshore-Ressourcen, die unseren Kunden Kosten sparen. Darüber hinaus sind wir in vielen Ländern nearshore präsent, um Unternehmen auch im internationalen Rahmen zu betreuen. Falls notwendig, arbeiten wir zudem mit qualifizierten externen Partnern zusammen.

Application Management Services von T-Systems arbeitet überall auf der Welt nach den gleichen hohen Qualitätsstandards. Unsere Service Factory mit globalem 24/7-Support und professionellem Offshoring entspricht der dynamischen Entwicklung der Märkte.

Gesprächstipp

Wo ist das Unternehmen Ihres Gesprächspartners international engagiert? Fragen Sie danach und haken Sie nach. Sind Corporate Governance-Richtlinien durchgehend realisiert?

Handlungsspielraum erweitern, mit Vorsprung agieren?
Wir halten Ihnen den Rücken und die Budgets dafür frei.

Es gelten klare Erfolgskriterien:
Messen Sie uns an Ihren Zielen.

Kostentransparenz

Preismodelle	Ressourcenkapazität	Ressourcenverbrauch	Serviceaktionen	User	Geschäftsvorfälle	Geschäftserfolg
Berechnungseinheit	Techn. Support	T&M	Calls	Named User	je Rechnung	Umsatzanteil
	IT-Berater	...	Tickets	Concurrent user	je Produkt	Prozentsatz des Kundenauftrages
	Entwickler		Problems	...	je Auskunft	Abonnenten
	Service-manager		Changes		andere betriebl. Kenngrößen	
	Consultant		Releases			
	Delivery Management		Service-Level Reporting			
Fokus	Ressourcen-orientiert			Business-orientiert		



Nur für internen Gebrauch!

Notes

Wir legen für Sie die Hand ins Feuer. Je mehr Sie unsere Honorierung vom Business-Erfolg abhängig machen, umso mehr minimieren Sie Ihr eigenes Risiko. Schließlich können Sie davon ausgehen, dass wir im eigenen Interesse nicht nur zu kurzfristigen Optimierungen, sondern zum langfristigen Umsatz- und Gewinnwachstum Ihres Unternehmens beitragen wollen.

Application Management Services von T-Systems unterstützt Sie ergebnisorientiert. Unsere an objektiven Daten und messbaren Zielen orientierte Beratung schafft von Anfang an Transparenz und damit eine tragfähige Basis für die Zusammenarbeit. Wir übernehmen Mitverantwortung für das Ergebnis, indem wir bereit sind, erfolgsabhängige Preismodelle mit Ihnen zu vereinbaren.

Hinweis auf die Besonderheit Business-orientierter Preismodelle.

Kapitel

Flexibility: Business-Strategie

Key-Message

CEO-orientierte Argumentation

Hinweise

Keine

Kosten runter, Innovationen hoch.

Nur für internen Gebrauch!

Ebenso flexibel wie unsere Anwendungsbetreuung (Wartung, Weiterentwicklung und Benutzerunterstützung) mit an Geschäftsprozesse angepasstem End-to-End-Monitoring sind die Preismodelle für Application Management Services von T-Systems. So kann jedes Unternehmen individuell entscheiden, wie es sein Budget am besten ausschöpfen kann und welche Abrechnungsform für seine Anforderungen am sinnvollsten ist.

Gefragt sind intelligente Modelle, die in Abhängigkeit von neuen Rahmenbedingungen auch jederzeit flexibel geändert werden können:

- Abrechnung für Support zu einer definierten Servicezeit
- Abrechnung für die Bearbeitung von Service Requests
- Abrechnung nach Ressourcenkapazität bzw. -verbrauch
- Abrechnung für Change Requests
- Anrechnung nach User
- Abrechnung nach definierten Geschäftsvorfällen
- Abrechnung für Koordinations- und Beratungsleistungen

Wir lassen uns am Erfolg unseres Auftraggebers messen. So weit, dass wir auch umsatzbezogene Honorierungen anbieten. Unsere an objektiven Daten und messbaren Zielen orientierte Beratung schafft von Anfang an Transparenz und damit eine tragfähige Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Unsere Auftraggeber können davon ausgehen, dass wir im eigenen Interesse nicht nur zu kurzfristigen Optimierungen, sondern zum langfristigen Umsatz- und Gewinnwachstum ihres Unternehmens beitragen wollen.

Gesprächstipp

Illustrieren Sie die Abrechnungsmodelle durch Beispiele aus Ihrer Praxis.

**Kursrichtung bestimmt.
An Flexibilität gewonnen.
Ziele wie geplant erreicht.**

Best in class für unterschiedliche Aufgaben
in unterschiedlichen Branchen



... **T** ... Systems • Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 15

Nur für internen Gebrauch!

Notes

Wir pflegen eine neue Qualität in der Geschäftsbeziehung. Als ein verlässlicher Business Innovation Transformation Partner, der die Anforderungen seiner Kunden versteht und ihre Branche kennt. So finden wir zusammen das passende Konzept und die passende Lösung. Dazu Highlights aus unserem Kunden-Portfolio.

Kapitel

Referenzen: Leistungsbeweis

Key-Message

Auf Branche des Interessenten besonders eingehen.

Hinweise

Keine

Nichts ist überzeugender als der Erfolg.

Nur für internen Gebrauch!

Wir möchten mit Ihnen im Vertrieb Möglichkeiten generieren, wo bisher keine waren. Wir möchten die Erfolgswahrscheinlichkeit der existierenden AMS-Vorhaben vergrößern. Wir möchten bei existierenden Projekten mit Ihnen frühzeitig AMS platzieren, um Ausschreibungen zu vermeiden. Dazu müssen wir Bedarf beim Kunden erzeugen. Unsere Referenzen vermitteln ihm einen ersten Eindruck über Parameter, Anforderungen und Potenziale in unterschiedlichen Branchen. Als ein verlässlicher Business Innovation Transformation Partner, der Leistungsstärke bei großen Aufgaben bewiesen hat, finden wir auch für Ihren Kunden das passende Konzept und die passende Lösung.

Branchenspezifisches und branchenübergreifendes Prozess-Know-how, verknüpft mit tiefem Wissen und den Möglichkeiten moderner Anwendungen bringen unsere Kunden an die Spitze.

Gesprächstipp

Aktualisieren Sie die Beispiele in Absprache mit T-Systems AMS um Projekte, bei denen Sie persönlich beteiligt sind oder waren.

Nur für internen Gebrauch!

Mit besten Empfehlungen:
erfolgreiche Unternehmen.

„Um Automobile möglichst effizient in höchster Qualität an verschiedenen Standorten zu produzieren, haben wir ein Logistikkonzept mit deutlich erhöhtem Just-in-sequence- und Just-in-time-Anteil entwickelt. Unterstützt durch T-Systems konnten wir die dadurch erzielten Produktivitätsvorteile nochmals steigern.“

Aufgabe
Übernahme des gesamten 2nd Level- und Teilen des 3rd Level-Supports für das SAP R/3 und APO Warenlogistik-System

Nutzer
Produktionsstätten in Leipzig und Plegensburg, die Standorte Oxford, Dingolfing, Berlin und München folgen

Lösung
Onsite/Offshore-Ansatz zusammen mit T-Systems Indien

Vorteile

- Attraktives Preis/Leistungs-Verhältnis
- Klare Service Level Agreements (SLAs) mit Klauseln, die Bonus/Sanktionen erlauben
- Skalierbare Leistungen und freie Budgets für weitere Optimierungen

Application Management Services
23.10.2009
Seite 16

...T...Systems Business flexibility

Mit besten Empfehlungen:
erfolgreiche Unternehmen.

„Global präsent, konzentrieren wir uns auf die hart umkämpften Märkte der Informations- und Kommunikationstechnik sowie der Automobil-, Industrie- und Konsum-Elektronik. Application Management Services leisten einen entscheidenden Beitrag zu unserem unternehmensweiten COMPETE-Programm mit dem Schwerpunkten Cost Management, Process Excellence, Time Efficiency.“

Aufgabe
Support und Erweiterung der globalen SAP R/3 und APO Applikationen, weltweiter Service Desk

Nutzer
Ca. 4.000 in Europa, Asien und Amerika

Lösung
Onsite/Offshore-Ansatz zusammen mit T-Systems Indien

Vorteile

- Attraktives Preis/Leistungs-Verhältnis
- Klare Service Level Agreements (SLAs) mit Klauseln, die Bonus/Sanktionen erlauben
- Skalierbare Leistungen und freie Budgets für weitere Optimierungen

Application Management Services
23.10.2009
Seite 17

...T...Systems Business flexibility

Mit besten Empfehlungen:
erfolgreiche Unternehmen.

„Branchenkompetenz und Professionalität im Umgang mit den Kernsystemen sichern uns den optimalen Nutzen der Applikationen für die Geschäftsanforderungen.“

Aufgabe
• Betreuung von SAP R/3 (FI, CO, REFX, BW) und Web-Applikationen
• Optimierung, Weiterentwicklung und Wartung der Applikationen
• Anwender-Support

Nutzer
350 Immobilienspezialisten in Deutschland, Belgien, Frankreich und Finnland (weitere geplant)

Lösung
• Global Service Desk
• Incident, Problem und Change-Management nach ITIL-Standards
• Proaktive und korrektive Wartung
• Projektierung und -durchführung

Vorteile

- Ressourcenoptimierung und Konzentration auf die Kernkompetenzen
- Klare Service Level Agreements (SLAs) mit messbarer Service-Qualität

Application Management Services
23.10.2009
Seite 18

...T...Systems Business flexibility

Mit besten Empfehlungen:
erfolgreiche Unternehmen.

„Als Technologieführer in Sachen elektronischer Musterhebung wollen wir unserem Auftraggeber ein flexibles Roll-Instrument an die Hand geben und für die Nutzer ein verlässlicher Dienstleistungspartner sein. Die Präzision in der Erfassung lag 2008 im Durchschnitt bei 99,75 %, die Reklamationsrate dagegen bei lediglich 0,003 %. Und auch alle ausgewählten Abschnitte einiger Bundesstraßen verlaufen reibungslos.“

Aufgabe

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Service Management

Nutzer
Ca. 1.000.000 in Deutschland

Lösung
Ganzheitliches Konzept durch Synergieeffekte innerhalb der Application Service Factory

Vorteile

- Kosteneffizienter 24/7 Nutzer-support
- Schnelle und flexible Reaktion auf geänderte Markterfordernisse und neue Vertriebsansätze
- Synergieeffekte durch ganzheitlichen Ansatz für alle Geschäftsbereiche

Application Management Services
23.10.2009
Seite 19

...T...Systems Business flexibility

Notes

- Automotive
- Epcos
- IVG Immobilien
- Toll Collect
- Kundenstatement hervorheben.

Kapitel

Referenzen: Automotive, Epcos, IVG Immobilien, Toll Collect

Key-Message

Individuelle Lösungsansätze

Hinweise

Keine

Fortsetzung folgt in Ihrem Projekt.

Nur für internen Gebrauch!

Um Automobile möglichst effizient in höchster Qualität an verschiedenen Standorten zu produzieren, haben wir ein Logistikkonzept mit deutlich erhöhtem Just-in-sequence- und Just-in-time-Anteil entwickelt. Unterstützt durch T-Systems konnten wir die dadurch erzielten Produktivitätsvorteile nochmals steigern.

Global präsent, konzentrieren wir uns auf die hart umkämpften Märkte der Informations- und Kommunikationstechnik sowie der Automobil-, Industrie- und Konsum-Elektronik. Application Management Services leisten einen entscheidenden Beitrag zu unserem unternehmensweiten COMPETE-Programm mit den Schwerpunkten Cost Management, Process Excellence, Time Efficiency.

Branchenkompetenz und Professionalität im Umgang mit den Kernsystemen sichert uns den optimalen Nutzen der Applikationen für die Geschäftsanforderungen.

Als Technologieführer in Sachen elektronischer Mauterhebung wollen wir unserem Auftraggeber ein flexibles Politikinstrument an die Hand geben und für die Nutzer ein verlässlicher Dienstleistungspartner sein. Die Präzision in der Erfassung lag 2006 im Durchschnitt bei 99,75 %, die Reklamationsrate dagegen bei lediglich 0,003 %. Und auch die Integration ausgewählter Abschnitte einiger Bundesstraßen verläuft reibungslos.

Nur für internen Gebrauch!

Bereit, gemeinsam das Beste zu geben:
Best in class mit Best in class Services.

- Real ICT**
Wir verbinden Hardware, Software, Festnetz und Mobilfunk zu nahtlos integrierten ICT-Lösungen mit einheitlichen Servicevereinbarungen für alle Technologien und Prozesse. Business Process Outsourcing (BPO) wird bei uns von erprobten HR-Integrations-Konzepten begleitet.
- Business flexibility**
Durch flexible Nutzungsmodelle machen wir IT-Systeme wettbewerbsfähiger, durch flexible Preismodelle kostengünstiger und durch flexiblen Zugriff auf Know-how zukunftssicherer. Unsere Ressourcen, unsere Expertise und unsere Kapazitäten stehen Kunden bedarfsgerecht, just in time und weltweit offen.



... **T** ... **Systems** · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 20

Bereit, gemeinsam das Beste zu geben:
Best in class mit Best in class Services.

- AMbition®**
Die AMbition®-Methodik hat sich aus unserer langjährigen Erfahrung im Applikationsbetrieb nach internationalen ITIL-Standard heraus entwickelt. Sie sorgt mit strukturierten Elementen für Analyse, Konzeption und Transition sowohl für eine reibungslose Übernahme als auch Optimierung des Regelbetriebs.
- IT Prozess Know-how**
Wir kennen Ihr Business und verstehen es, dafür spezifische Arbeitsprozesse zu gestalten: in den Branchen Telecommunications, Manufacturing, Services & Finance, Public & Healthcare ebenso wie im wohl dynamischsten Wirtschaftszweig Automotive, wo wir klar die Nummer Eins sind.



... **T** ... **Systems** · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 21

Notes

T-Systems Application Management Services

Früher benutzten nur die Leute Computer, die Spaß daran hatten, Kommandos auswendig zu lernen. Bis einigen hellen Köpfen unter den Ingenieuren eine glänzende Idee kam: Wenn Computer schon so schlau sind, wäre es dann nicht sinnvoller, ihnen etwas über den Menschen beizubringen, statt den Menschen die Sprache der Computer zu lehren?

Kapitel

Best in class Services: Real ICT, Business flexibility, AMbition®, IT Prozess Know-how

Key-Message

T-Systems AMS Leistungsversprechen

Hinweise

Keine

Ihre Vertriebspower für Application Management Services live.

- Wir ermöglichen mit unseren Lösungen Kostenreduktion im gesamten ICT-Lifecycle.
- Wir garantieren Service-Transparenz und Service-Qualität.
- Wir sind mit speziellen Personalkonzepten in der Lage, beim Outsourcing Personal zu übernehmen.
- Wir haben von ICT über AMS bis zum BPO alle Sourcing-Strategien verfügbar.
- Wir bieten erfolgreiche Applikationsübernahmen seit 1999 mit der AMbition[®]-Methodik in der Transition.
- Wir besitzen hohe branchenübergreifende Beratungs- und Lösungskompetenz.
- Wir realisieren Best in class Services und Lösungen, aufbauend auf internationalen Methoden und erprobt in vielen Projekten.
- Strategische Partnerschaften für umfassende Lösungskompetenz.

Nur für internen Gebrauch!

Bereit, gemeinsam das Beste zu geben:
Best in class mit Best in class Services.

Wenn Sie wissen wollen,
wie gut wir als Ihr Business Innovation
Transformation Partner sind,
fordern Sie uns jetzt heraus.



... T ... Systems · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 22

Nur für internen Gebrauch!

Notes

T-Systems Application Management Services
Hier können Sie eigene Notizen hinzufügen.

Kapitel

Präsentationsende

Key-Message

T-Systems AMS Leistungsversprechen

Hinweise

Keine

Jetzt durchstarten mit der Nummer Eins.

Für den Kontakt mit CFOs und CIOs haben wir zusätzliche Charts entwickelt, die Sie nach Chart 11 der Powerpoint Präsentation integrieren können.


Nur für internen Gebrauch!

Kosten reduzieren, von bewährten Standards profitieren?
Wir geben Ihnen die Sicherheit und Unabhängigkeit zurück

Vendor Management mit berechenbarem Ergebnis:
Risiken minimiert, bis zu 30 % Kosten eingespart.

Business flexibility

- Economics of Scale orientierte Lieferantenstrategie
- Identifikation von Kostentreibern
- Service in Anforderungen, Prozessen und Tools optimiert
- IT-Services mit hohem Standardisierungsgrad
- Weltweite Lieferfähigkeit durch Maximierung des Offshore-Anteils
- Dynamisierung von Kapazitäten



Application Management Services
25.10.2007
Seite 24

... T ... Systems · Business flexibility

Nur für internen Gebrauch!

Notes

Finanzstrategie
USP zielgruppenorientiert

Kapitel

Flexibility: Business-Strategie CFO

Key-Message

Individuelle Ansprache

Hinweise

Keine

Vom Verhinderer zum Ermöglicher.

Nur für internen Gebrauch!

Der CFO interessiert sich naturgemäß vor allem für die finanziellen Aspekte unseres Angebots. Prinzipiell steht er Application Management Services sehr aufgeschlossen gegenüber, denn er verspricht sich davon signifikante Kosteneinsparungen. Das bedeutet mehr Geld, das in andere Bereiche des Unternehmens investiert werden kann. Steigt zudem die Effizienz des IT-Betriebs, steigt auch die Durchschnittsproduktivität. Gespräche mit ihm finden vor dem Hintergrund von IT-Budget, Investitionen, Controlling, Accounting (Ermittlung der Servicekosten) sowie Charging/Billing (Verrechnung und Preise) statt.

Für ihn sind Angebote interessant, bei denen Leistungen nach erprobter und stringenter Vorgehensweise erbracht werden. Er scheut das Risiko, weiß aber, dass eine Multi-Vendor-Strategie zwar vordergründig Unabhängigkeit, aber im Endeffekt mehr Bürokratie, Unsicherheit und Kosten verursacht. Besser ist es, wenn alles aus einer Hand kommt. In optimaler Qualität und mit proaktiver Betreuung eines erfahrenen Ansprechpartners – sowohl bei Komplett- als auch Teillösungen. Denn dann profitiert der CFO von Economics of Scale-Effekten. Application Management Services von T-Systems bietet ihm zudem weltweite Delivery-Fähigkeit und bewährte Standards, die State-of-the-Art-Anwendungen bezahlbar machen.

Unter Kosten-Nutzen-Aspekten ist für den CFO eine Zusammenarbeit erfolgreich, wenn sie im zuvor vereinbarten Zeit- und Budgetrahmen bleibt.

Gesprächstipp

Fragen Sie den CFO nach seiner Rolle im IT-Entscheidungsprozess. Fühlt er sich im „Bermudadreieck Kosten – Nutzen – Qualität“ zerrieben?

Kosten reduzieren, von bewährten Standards profitieren?
Wir geben Ihnen die Sicherheit und Unabhängigkeit zurück

Vendor Management mit berechenbarem Ergebnis:
Risiken minimiert, bis zu 30 % Kosten eingespart.

»» Best in class

Kundenindividuelle Migrationsstrategie in bewährten T-Systems Standards:

- Standard-Tools
- Standard-Plattformen
- Standard-Services
- Strukturierte Zusammenarbeit
- Best Practices nach unabhängig anerkannten ITIL-Standards

„Application Management Services als elementarer Bestandteil des Lösungsportfolios, verbunden mit einer Real ICT-Strategie (...) T-Systems hat uns beeindruckt (...). Mit diesem Angebot trifft T-Systems genau den Nerv seiner Kunden und realisiert beträchtliche Kosteneinsparungen, Effizienzsteigerungen in den operativen Prozessen sowie ein Höchstmaß an Skalierbarkeit bei den Anwendungen (...)“
Ovum 11/2006

... T ... Systems · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 25

Nur für internen Gebrauch!

Notes

Finanzstrategie

Zu viele Menschen nutzen ihre Intelligenz, um Dinge zu komplizieren. Nur die wenigsten zum Vereinfachen. Ein teurer Luxus, bedenkt man, dass Information neben Rohstoffen, Arbeit und Kapital der vierte große Wirtschaftsfaktor ist.

USP zielgruppenorientiert

Kapitel

Flexibility: Business-Strategie CFO

Key-Message

Individuelle Ansprache

Hinweise

Keine

Mit dieser Perspektive kann man rechnen.

Nur für internen Gebrauch!

Diskutieren Sie mit dem CFO den größtmöglichen Kostenblock – die Betriebskosten für Anwendungen und Infrastruktur:

- Kann er die Einzelkosten im IT-Betrieb erkennen und zuordnen?
- Wie hoch schätzt er den prozentualen Anteil der Betriebskosten am gesamten IT-Budget?
- Wie bleibt er angesichts sinkender IT-Budgets handlungsfähig?
- Kann er genügend Mittel für neue Applikationen bereitstellen oder muss er innovative Geschäftsmodelle auf Eis legen?

Der unmittelbare Effekt eines leistungsstarken Supports liegt in der schnellen Unterstützung bei Problemen, Erhöhung der Nutzbarkeit der Applikation, größerem Funktionsumfang und mehr Ausfallsicherheit. Darüber hinaus entsteht durch Einsatz von Tools und Service-Level-Agreements eine transparente Verrechnungsbasis. Das aktive Controlling aller Leistungen über ein Service Cockpit ist jederzeit möglich.

Mit Application Management Services von T-Systems lassen sich nicht nur Einsparungen von bis zu 30% realisieren, sondern gleichzeitig steigt auch die Zufriedenheit der Anwender und die Effektivität der Geschäftabwicklung.

Gesprächstipp

Blicken Sie mit dem CFO nach vorn: Welche Projekte kann er bei gleichem Budget aufgrund der Einsparungen im Support zusätzlich realisieren?

Kosten reduzieren, von bewährten Standards profitieren?
Wir geben Ihnen die Sicherheit und Unabhängigkeit zurück

**Vendor Management mit berechenbarem Ergebnis:
Risiken minimiert, bis zu 30 % Kosten eingespart.**

Kosteneinsparpotenziale

Ihre Kosten	Effekte bei Sourcing/ Offshore	Prozess-/ Service-Optimierung	Anwendungs-Segmentierung	Einsparungen durch Kosten-/Service-Transparenz bis zu 30 %
100 % Kosten				
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> Schaffung von Transparenz über Kostenstrukturen Aufzeigen von Optimierungspotenzialen für die Servicegestaltung Design eines optimalen Service Modells Abstimmung der Messgrößen und Erfolgsfaktoren 			
Vorgehen	<ul style="list-style-type: none"> Erfassung und Analyse der aktuellen Rahmenbedingungen und Verfahren Ermittlung einer bedarfsgerechten Serviceausprägung Wirtschaftlichkeitsbetrachtung und Business Case Erstellung Erstellung eines Empfehlungskataloges 			
Ergebnis	<ul style="list-style-type: none"> Beschreibung des empfohlenen Service Modells Maßnahmenplan Business Case bzw. Kostenschätzung und ggf. Angebot 			



 **Systems** · Business flexibility

Application Management Services
 25.10.2007
 Seite 26

Notes

Finanzstrategie

Diskutieren Sie mit Ihrem Kunden den größtmöglichen Kostenblock – die Betriebskosten für Anwendungen und Infrastruktur:

Kann er die Einzelkosten im IT-Betrieb erkennen und zuordnen?

Wie hoch schätzt er den prozentualen Anteil der Betriebskosten am gesamten IT-Budget?

Wie bleibt er angesichts sinkender IT-Budgets handlungsfähig?

Kann er genügend Mittel für neue Applikationen bereitstellen oder muss er innovative Geschäftsmodelle auf Eis legen?

Steigt die Effizienz des IT-Betriebs, steigt auch die Durchschnittsproduktivität. Was sinkt, sind die Kosten. Das bedeutet es bleibt mehr Geld, das in andere Bereiche des Unternehmens investiert werden kann. Zudem kommt alles aus einer Hand. In optimaler Qualität und mit proaktiver Betreuung eines erfahrenen Ansprechpartners – sowohl bei Komplet- als auch Teillösungen. Das spart Ihnen teure Experimente mit unterschiedlichsten Lieferanten, die es morgen vielleicht schon gar nicht mehr gibt oder die sich nach Projektende einfach zurückziehen.

USP zielgruppenorientiert

Kapitel

Flexibility: Business-Strategie CFO

Key-Message

Individuelle Ansprache

Hinweise

Keine

Systematische Planung, systematische Betreuung.

Nur für internen Gebrauch!

Ziel unseres Service-Designs ist es, die für eine professionelle Betreuung der geplanten oder eingeführten Applikation notwendigen Voraussetzungen und Strukturen abzuleiten. Das Ergebnis liefert:

- eine fundierte Entscheidungsgrundlage in Supportfragen
- Transparenz und Kontrollmöglichkeiten der Supportkosten
- effiziente Supportmodelle und -strategien.

Quantitatives und qualitatives Reporting sind für uns selbstverständlich. Sowohl Systemdaten (Monitoring-Ergebnisse) als auch Leistungsdaten aus Service Management Systemen und Geschäftwertbeitrag werden von uns regelmäßig berichtet. Anstelle der wenig aussagekräftigen Information „läuft“ oder „läuft wieder“ erhält der CFO eine detaillierte Aufstellung der durchgeführten Maßnahmen und kann so den damit verbundenen Aufwand zur Lösung von Problemen nachvollziehen und im Hinblick auf die Supportqualität auch quantifizieren.

Mit diesem Angebot trifft T-Systems Application Management Services genau den Nerv seiner Kunden und realisiert beträchtliche Kosteneinsparungen, Effizienzsteigerungen in den operativen Prozessen sowie ein Höchstmaß an Skalierbarkeit bei den Anwendungen.

Ein gutes Qualitätsmanagement optimiert nicht nur Services und Prozesse, es bewahrt auch Wissen über die Applikation und bildet die Entscheidungsgrundlage für zukünftige Investitionen.

Gesprächstipp

Erläutern Sie anhand der Grafik das strukturierte Vorgehen der Application Management Services von T-Systems und die Controlling-Möglichkeiten für ihn.

Weiter kommen, Perspektiven gewinnen.
Wir machen uns für Ihre Erfolge stark.

Best Practice Methoden von End-to-End:
Fäden in der Hand, Servicequalität im Griff.

Business flexibility

- Application Management Services fügen sich nahtlos in IT-Betrieb und Systemgestaltung ein
- Anwenderzufriedenheit bei niedrigeren Kosten
- Services werden kontinuierlich überwacht und auf allen Geschäftsebenen reportet
- Weltweite Lieferfähigkeit und hohe Verfügbarkeit von IT-Expertise
- Dynamische Abbildung von Business- und IT-Anforderungen
- Initiierung proaktiver Maßnahmen
- Etablierte Transitionprozesse



... T ... Systems · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 28

Notes

IT-Strategie

USP zielgruppenorientiert

Kapitel

Flexibility: Business-Strategie CIO

Key-Message

Individuelle Ansprache

Hinweise

Keine

An der Schnittstelle der IT- und Business-Wertschöpfungskette.

CIOs haben mehr als genug um die Ohren mit vielfältigsten Aufgaben, unterschiedlichsten Problemstellungen, wechselnden Schwerpunkten und immer wieder neuen Herausforderungen. Das Tagesgeschäft mit einer unglaublichen Menge von Telefonaten, Anfragen zu unterschiedlichsten Themen und unvorhergesehenen Ereignissen hat es geradezu darauf abgesehen, Systematik erst gar nicht aufkommen zu lassen. Weitere Ärgernisse, die das IT-Leben schwer machen, sind ein zu kleines Budget, fehlende integrierte technische Unterstützung, Ausbildungsdefizite der Mitarbeiter und immer wieder neue Strategien.

Hier beweist der Supportanbieter Professionalität, der stets auf der Höhe der Zeit ist, State-of-the-Art-Lösungen kennt und proaktive Entwicklungsmöglichkeiten einbringt, wie das Unternehmen auf Veränderungen in der Businesswelt reagieren soll. T-Systems Application Management Services leisten mehr als Softwarebetrieb und Hotline-Dienste. Bei IT-strategischen Fragen können wir als relevanter Geschäftspartner agieren und aktiv die Prozessoptimierung vorantreiben. Nicht nur Neuentwicklungen der Softwaremärkte wollen entdeckt, gesichtet, bewertet und implementiert werden. Auch gesetzliche Veränderungen oder Marktveränderungen können – unvorhergesehen – mit großem zeitlichem und finanziellem Aufwand verbunden sein.

Viele IT-Abteilungen entwickeln sich vom reinen Cost-Center zum Profit-Center. Dies bedeutet nicht nur, dass die Leistungserbringung selbst transparent und gegenüber den Unternehmensbereichen verrechenbar ist: Sie muss auch profitabel sein.

Gesprächstipp

Lob wird dem CIO von Seiten der Anwender fast nie ausgesprochen, auch wenn eine noch so perfekte Supportleistung erbracht wird. 100 % Verfügbarkeit wird vorausgesetzt. Wiederherstellung bei Problemen ist eine Selbstverständlichkeit. Zeigen Sie ihm, dass sein ereignisgesteuerter Alltag Ihnen vertraut ist. Sie können ihm „Luft zum Atmen“ verschaffen.

Nur für internen Gebrauch!

**Weiter kommen, Perspektiven gewinnen.
Wir machen uns für Ihre Erfolge stark.**

Best Practice Methoden von End-to-End:
Fäden in der Hand, Servicequalität im Griff.

»» Best in class

- Aufzeigen von Optimierungspotenzialen per Quick Scan
- Evaluierung der Services entsprechend Ihrer Anforderungen
- Konkretes Angebot für Transition und Regelbetrieb
- Übernahme des Regelbetriebs mit definierter Service-Qualität
- Laufende Optimierungen und Anpassungen

„Angesichts der Tatsache, dass die IT-Strategie zunehmend die Business-Strategie unterstützen soll, sorgen Application Management Services mit der Option, weitere Transformationsprozesse wie BPO zu initiieren, für nachhaltigen Added Value – grundlegend für eine Innovation-Partnerschaft.“

Pierre Audoin Consultants,
2006

... T ... Systems · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 29

Nur für internen Gebrauch!

Notes

IT-Strategie

USP zielgruppenorientiert

Kapitel

Flexibility: Business-Strategie CIO

Key-Message

Individuelle Ansprache

Hinweise

Keine

Fäden in der Hand, Servicequalität im Griff.

Nur für internen Gebrauch!

Diskutieren Sie mit dem CIO die Frage, wie er Risiken outsourcen und dafür Know-how insourcen kann – Kosteneinsparungen inklusive:

- Welches Service-Design würde er gerne idealerweise in Ihrem Unternehmen anbieten?
- Wie begegnet er der Kritik, dass seine Dienstleistungen Kostentreiber seien?
- Kann er seine bestehende IT-Infrastruktur in Bezug auf die Zielgrößen Angemessenheit, Sicherheit und Qualität zuverlässig einschätzen?
- Stehen ihm Kenn- und Maßzahlen zur Verfügung, mit denen sich die Business Values von Applikationen bestimmen, darzustellen, kontrollieren und steuern lassen?
- Besitzt er die personellen Ressourcen und qualifizierte Mitarbeiter für solche Aufgaben?

Angesichts der Tatsache, dass die IT-Strategie zunehmend die Business-Strategie unterstützen soll, sorgen Application Management Services mit der Option, weitere Transformationsprozesse wie BPO zu initiieren, für nachhaltigen Added Value – grundlegend für eine Innovation-Partnerschaft.

Nur wer von Anfang an alle Parameter berücksichtigt, kann sich hinterher des gewünschten Ergebnisses sicher sein. Das Vorgehen nach der Methode AMBition® von T-Systems passt standardisierte Abläufe auf die individuelle Anwendungssituation an. Dadurch erhält man am Ende eine klar definierte Ausgangslage für den Regelbetrieb „Application Management Services“.

Gesprächstipp

Machen Sie dem CIO klar: „Auf allen Hochzeiten gleichzeitig“ kann er nicht tanzen. Er gerät von allen Seiten unter Beschuss. Wie wäre es, wenn er sich erfolgreich als „Troubleshooter“ zum Strategen entwickeln könnte? Steuern soll er, Sie stellen ihm mit Application Management Services von T-Systems die „Servo-Lenkung“ zur Verfügung.

**Weiter kommen, Perspektiven gewinnen.
Wir machen uns für Ihre Erfolge stark.**

Nur für internen Gebrauch!

**Best Practice Methoden von End-to-End:
Fäden in der Hand, Servicequalität im Griff.**

Sicherheit

Angebot für Konzeptphase
 Preisinformation für Regelbetrieb
 Plan von Transition und Regelbetrieb
 Angebot für Regelbetrieb
 Abnahme der Betriebsbereitschaft
 Betriebsübernahme mit voller SLA Verantwortung

Quick Scan
 AMS Konzept nach AMBition®
 Transition nach AMBition®
 Stabilisierungsphase
 Regelbetrieb „Application Management Services“ basierend auf ITIL

2 6 – 8 8 – 12 4 Wochen

(AMBition® ist ein eingetragenes Markenzeichen von T-Systems)

T-Systems · Business flexibility

Application Management Services
25.10.2007
Seite 30

Notes

IT-Strategie

Software ist nichts anderes als eine unvorstellbar große Anzahl von Befehlen für „Strom an“ und „Strom aus“. Schon ein fehlendes Glied in der Kette stört. Denn es gibt kein Verhältnis zwischen der Größe eines Fehlers und den Problemen, die er verursacht.

Diskutieren Sie mit Ihrem Kunden die Frage, wie er Risiken outsourcen und dafür Know-how insourcen kann – Kosteneinsparungen inklusive:

Welches Service-Design würde er gerne idealerweise in Ihrem Unternehmen anbieten?

Wie begegnet er der Kritik, dass Ihre Dienstleistungen Kostentreiber seien?

Kann er seine bestehende IT-Infrastruktur in Bezug auf die Zielgrößen Angemessenheit, Sicherheit und Qualität zuverlässig einschätzen?

Stehen ihm Kenn- und Maßzahlen zur Verfügung, mit denen sich die Business Values von Applikationen bestimmen, darzustellen, kontrollieren und steuern lassen?

Besitzt er die personellen Ressourcen und qualifizierte Mitarbeiter für solche Aufgaben?

Die Methode AMBition® von T-Systems ist das Ergebnis langjähriger Expertise im Applikationsbetrieb nach internationalem ITIL-Standard. Sie prüft alle Seiten des späteren Service mit strukturierten Elementen. 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.

USP zielgruppenorientiert

Kapitel

Flexibility: Business-Strategie CIO

Key-Message

Individuelle Ansprache

Best Practice Methoden von End-to-End.

Nur für internen Gebrauch!

Schon aus der Vorphase eines Projekts 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 hinsichtlich gesteigerter Servicequalität, höherer Effizienz und Kosteneinsparungen werden aufgezeigt. Ein Service-Handbuch dokumentiert für alle Anwendungen die Verfahren und Organisationsstrukturen, mit denen zukünftig der ordnungsgemäße Betrieb einer Anwendung sichergestellt und Fehlersituationen behandelt werden. Die Vorphase mündet in ein konkretes Angebot für Transition und Regelbetrieb.

Vor Übernahme des Regelbetriebs werden Regelkommunikation, Betriebsfähigkeit und Betriebssicherheit etabliert und erprobt. Der Regelbetrieb selbst basiert auf ITIL-Standards. Das Unternehmen profitiert somit von laufenden Optimierungen und Anpassungen. Zudem wird durch die definierte Service-Qualität für die Applikationen, den dynamischen Preis-Modellen mit hohen Offshore-Anteilen und der Inanspruchnahme von Ressourcen entsprechend des Geschäftsverlaufs weiterer Nutzen generiert. Die Methode AMbition® von T-Systems ist das Ergebnis langjähriger Expertise im Applikationsbetrieb. Ihr Benefit: Die hohe Zuverlässigkeit, die am Ende, wenn der Service läuft, vor negativen Überraschungen schützt.

Von uns erhalten Kunden Application Management Services mit einer im Marktvergleich sehr hohen Zuverlässigkeit, Planungssicherheit und Ablauffeffizienz.

Gesprächstipp

Vermitteln Sie dem CIO, dass sich die Methode AMbition® auf alle Transformationsprozesse anwenden lässt.