

# APPLICATION MANAGEMENT SERVICES

## FOKUSSIERTE UNTERSTÜTZUNG IM BETRIEB IHRER BI-SYSTEME

Als Full Service-Anbieter übernehmen wir Verantwortung für den erfolgreichen Betrieb Ihrer BI-Landschaft, jeden Tag. Unser Bereich Business Services unterstützt dabei mit einem für Sie aufgestellten Service Team den Live-Betrieb Ihrer BI-Applikationen – von klassischen Application Management Services auf Ihrer Landschaft bis zur Bereitstellung fertiger Lösungen im Modell BI as a Service.

## FLEXIBILITÄT UND SKALIERBARKEIT FÜR IHRE APPLIKATIONSBETREUUNG

Bei einer Applikationsbetreuung Ihrer BI-Lösung haben Sie die freie Wahl. Wir haben unsere Services entlang der wichtigsten ITIL-Prozesse ausgerichtet, die Sie im Application Management benötigen. Dementsprechend flexibel können unsere Dienstleistungen auch einzelne Aufgabenbereiche, wie reines Incident Management oder Change Management und verschiedene Stufen, von der Urlaubsvertretung über reinen 3rd-Level-Support bis zum Full Service, abdecken – je nachdem, in welcher Breite und Tiefe Sie die Unterstützung benötigen. Je nachdem, ob wir als Teil Ihrer eigenen Service-Organisation in dieser integriert agieren oder Sie an unserer Service-Plattform partizipieren wollen, stellen wir unseren eigenen Service Desk, unser Ticketsystem mit aktivem SLA-Tracking und Monitoring-Werkzeuge bereit oder binden unser Team nahtlos in Ihre Service-Organisation ein.

## WAS IST DAS WICHTIGSTE FÜR IHREN HEUTIGEN SYSTEMBETRIEB? MORGEN. DIE ZUKUNFT.

Die Sicherstellung reibungsloser Abläufe im täglichen System-Betrieb und schnelle Hilfe bei Störungen haben Sie durch unser Incident und Event Management fest im Griff. Der wichtigste Baustein für Ihren Systembetrieb ist die kontinuierliche Ausrichtung und Weiterentwicklung Ihrer BI-Systeme auf die Anforderungen der Zukunft. Egal, ob es sich „nur“ um die Erweiterung bestehender Reportings, um neue Kennzahlen oder das Aktivieren von neuen Funktionen mit Service Packs handelt oder ob Sie auf geänderte Gesetze, Marktregeln und Technologieanforderungen mit der Entwicklung und Einführung gänzlich neuer System-Erweiterungen reagieren – das Service Team berät Sie kontinuierlich bei der Auswahl und Entscheidung der passenden Lösungen und implementiert diese für Sie. Mit unseren vordefinierten Change Management-Prozessen können Sie sicher sein, dass kleine Änderungen schnell und pragmatisch durchgeführt werden und große System-Anpassungen mit dem richtigen Weitblick auf Auswirkungen auf Ihre IT und die Anwender geplant, koordiniert und realisiert werden.

# APPLICATION MANAGEMENT SERVICES

## FOKUSSIERTE UNTERSTÜTZUNG IM BETRIEB IHRER BI-SYSTEME

### VORTEILE UNSERES AMS-BETRIEBS

**Betriebsmanagement:** Hohe Systemstabilität dank hoher SLA-Verfügbarkeit mit zentraler Qualitätssicherung im Service Desk

**Ihr persönlicher Service-Manager:** Eine Anlaufstelle für alle Issues – „Owner“ des Cases bis zur Problemlösung (kein Problem-Ping-Pong)

**BI-Portfolio:** Support-Leistung für alle im Projekt implementierten Technologien – das Team deckt im AMS-Modell das gesamte Technologie-Portfolio der INFOMOTION ab

**Onsite-Consulting:** Schnelle, effektive Hilfestellungen und Themenklärung durch kontinuierliche Onsite-Präsenz

**Prozessverzahnung:** Nahtlose Verzahnung von Projekt und Betrieb für die kontinuierliche Weiterentwicklung Ihrer Systeme

**Pricing:** Transparente Kalkulation und leistungsgerechtes Pricing sowie Skalierbarkeit im Mix von Pay per Use & Jahrespauschalen

**Agil:** Auf DevOps ausgerichtetes Service-Verständnis all unserer Mitarbeiter zum nahtlosen Übergang vom Projekt in den Betrieb

**Skalierbarkeit:** Maximale Flexibilität in Tiefe (1st, 2nd, 3rd Level) und Breite (ITIL-basiertes Management für Incidents, Changes, Events, Requests, ...) der Einbindung unserer Service Teams

### UNSER SUPPORT-VERSTÄNDNIS IM AMS-BETRIEB

Wir sehen neue Technologien als Ideentreiber und Impulsgeber, um unsere Kunden immer bestmöglich zu beraten. Dafür setzen wir auf den stetigen Aufbau neuer Kompetenzfelder, um mit unserem Wissen immer auf dem neuesten Stand zu sein.

Um das Know-how im täglichen Betrieb zu übermitteln, stellen wir für Sie einen Service Manager bereit, der für Ihren BI-Betrieb verantwortlich ist und für Sie das Berater-Team einsetzt. Unser Kernteam legt dabei den Fokus auf Sie, den Kunden – unabhängig, ob im Projektbetrieb oder im AMS. Unser Service Manager ist als fest für Sie etablierter Ansprechpartner für die Erbringung der unterstützten Leistung durch INFOMOTION verantwortlich. Ihr Service Manager ist auch die erste Schnittstelle zwischen Ihrem Business, Ihrer IT und INFOMOTION bei der Aufnahme und Bearbeitungs-Koordination von neuen Business-Anforderungen.

Sie schätzen Projektmanagement in Projekten? Bestens, wir leben den kontinuierlichen Verbesserungsprozess, und der Service Manager erfüllt analog diese Funktionen für den Betrieb. Obendrein verantwortet er diesen auch mit echten Service-Levels.

Gerne beraten wir Sie unverbindlich zum Thema Application Management Services. Weitere Informationen finden Sie auch unter: [www.infomotion.de/ams](http://www.infomotion.de/ams)

### HANNES BOYKSEN Business Unit Manager

INFOMOTION GMBH  
Glockengießerwall 20  
20095 Hamburg  
T +49 69 56608 3999

[hannes.boyksen@infomotion.de](mailto:hannes.boyksen@infomotion.de)

[www.infomotion.de](http://www.infomotion.de)



Die INFOMOTION GmbH ist das führende Beratungsunternehmen für Business Intelligence, Big Data und Digital Solutions im deutschsprachigen Raum. Das Leistungsportfolio reicht von der strategischen Beratung über die Konzeption, Implementierung und den Betrieb nachhaltiger Lösungen bis hin zur Schulung Ihrer Mitarbeiter.

**INFOMOTION**  
we love data