



Managed Services und Support **MSS 2.0**



Nahe am Kunden

Das inforsacom Managed-Services-Team ist immer für Sie da, wenn Sie es brauchen. Für alle Anfragen und Meldungen erreichen Sie das deutsch- und englischsprachige inforsacom Service-Desk-Team rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Für alle Betriebsbelange sowie für die regelmäßig stattfindenden Reviews stehen Ihnen ein dedizierter inforsacom Service-Account-Manager und ein technischer Betriebsverantwortlicher (Support Engineer) als Ansprechpartner zur Verfügung. Meldungen, die inforsacom direkt über das Remote Monitoring erhält, werden automatisch zum bestqualifizierten Experten weitergeleitet (Skillbased Routing). Damit sind wir nicht nur ganz nah, sondern auch schnell bei Ihnen. Unsere Reaktionszeiten liegen im täglichen 24x7 Betrieb in der Regel deutlich unter 15 Minuten. Für Tätigkeiten sowie Projekte, die sich besser und effizienter bei Ihnen vor Ort erledigen lassen, unterstützen Sie bei Bedarf unsere lokalen Professional Services Experten (Expert on Demand).

Permanente Qualitätssicherung für höchste Kundenzufriedenheit

Zeigen Sie uns täglich, wie zufrieden Sie mit uns sind! Über das IPcenter-Online-Portal haben Sie die Möglichkeit, unsere Arbeit „Just-in-Time“ zu bewerten. Zugleich erhalten Sie über dieses Web-Portal eine maximale Servicetransparenz. Hier können Sie online alle unsere Serviceaktivitäten für Ihr Unternehmen im Detail verfolgen. Wir nutzen „Six Sigma“-Qualitätssicherungsprozesse für unseren kontinuierlichen Qualitätsverbesserungsprozess.



inforsacom Informationssysteme GmbH – Bausteine für eine dynamische Welt

Mit über 110 Mitarbeitern in 4 Niederlassungen und einem Jahresumsatz von ca. 90 Mio. Euro verfügen wir über eine solide finanzielle Basis und sind deutschlandweit aufgestellt.

inforsacom konzipiert und betreibt integrierte IT-Lösungen rund um das Rechenzentrum. Wir setzen hierbei unsere Kompetenz in Technologie und Services sowie unsere starken Partnerschaften mit führenden Technologieherstellern ein.

Zu unseren Kunden zählen führende Unternehmen der unterschiedlichsten Branchen aus dem Finanzsektor, der Telekommunikation und dem Handel, dem produzierenden Gewerbe sowie bedeutende Einrichtungen der öffentlichen Hand. Durch die langjährige Zusammenarbeit mit unseren Kunden haben wir ein fundiertes Verständnis für die Anforderungen an IT aus Kundensicht.

Unsere Partnerschaft mit IPsoft gewährt uns einen frühzeitigen Einblick in aktuelle Markttrends, Produktplanungen und -strategien. Wir arbeiten kontinuierlich am Ausbau und Wachstum unserer Geschäftsbeziehungen und gewährleisten damit profunde Sachkenntnisse und Fähigkeiten, um alle Aspekte des Projektlebenszyklus zu unterstützen.

IPsoft GmbH – Intelligentes Service-Management

IPsoft ist eine weltweite branchenführende Organisation für Managed Services, die Unternehmenskunden eine Komplettlösung für das Outsourcing ihrer globalen IT-Infrastruktur anbietet. IPsoft bietet seinen Kunden eine komplette Palette an Managed Services – angefangen bei der Verwaltung einzelner Komponenten, Systeme und Netzwerke bis hin zu Analyse, Design und Management komplexer Unternehmensprozesse.

IPsoft setzt spezielle autonome Systeme ein, die (im Schnitt) 56 % aller Störungen in den Umgebungen unserer Kunden weltweit automatisch beheben. Die Folge ist eine dramatisch verbesserte Verfügbarkeit für von uns verwaltete Netzwerke und Geräte, zugleich sinken die Gesamtbetriebskosten (tco) für unsere Kunden.

Unsere Kunden kommen in den Genuss drastisch verkürzter Mean times to resolve (Mttrs) für alle Störungen in ihren überwachten Umgebungen. Bessere Verfügbarkeit und weniger nicht behobene Störungen bedeuten bessere Erfahrungen für Sie, Ihre Kunden, potenziellen Kunden und Mitarbeiter.

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an uns.
Wir freuen uns auf Sie!

inforsacom
Informationssysteme GmbH
Martin-Behaim-Straße 19–21
63263 Neu-Isenburg

Tel.: +49. 6102. 77 86 - 822
Fax: +49. 6102. 77 86 - 980
E-Mail: mss2.0@inforsacom.com
www.inforsacom.com

PRITD 01.02.2010 Technische Änderungen vorbehalten. Alle Produkt- und Firmennamen sind Warenzeichen der jeweiligen Unternehmen. Alle Angaben ohne Gewähr.

Managed Services und Support der nächsten Generation (kurz: MSS 2.0)

Managed Services Delivery-Partner der inforsacom ist IPsoft mit deren selbst entwickelter Service Delivery Plattform „IPcenter“.

inforsacom bietet mit MSS 2.0 folgende drei Servicepakete an:

- MVS (Multi-Vendor-Support)**
- 24x7 Service Desk (deutschsprachig)
 - Incident Management

Start

- Proaktives Remote Monitoring
- 24x7 Service Desk (deutschsprachig)
- Incident Management (hochautomatisiert)
- Service Account Management

Plus

Die Basis für „Plus“ ist „MSS 2.0 Start“ – plus zusätzliche Services:

- Problem Management
- Change Management
- Betriebsmanagement (Netze, Server, Datenbanken, Applikationen etc.)



MSS 2.0 – Die nächste Generation von Managed Services!

Mit MSS 2.0 beginnt für den IT-Betrieb im Rechenzentrum ab sofort in ein neues Zeitalter!

Managed Services wurden in den letzten Jahren immer häufiger in Near- und Offshore-Länder verlagert. Steigende Lohn- und Produktionskosten in diesen Regionen lassen deren Kostenvorteile jedoch zunehmend schrumpfen. Auf der anderen Seite wächst in den meisten Unternehmen der Druck, den IT-Betrieb noch wirtschaftlicher zu gestalten bei gleichzeitiger Steigerung der Qualität der Services für die Anwender. inforsacom bietet Ihnen mit MSS 2.0 erstmals im deutschsprachigen Raum die Möglichkeit, diesen Anforderungen erfolgreich und zugleich nachhaltig zu begegnen, ohne Ihr Rechenzentrum in ein anderes Land verlagern zu müssen.

inforsacom Managed Services der nächsten Generation realisiert Rationalisierungspotential durch die Zurverfügungstellung einer hochautomatisierten und standardisierten Plattform, die IT-prozessoptimiert nach ITIL v.3 ausgerichtet ist.





Das IPsoft Service-Portfolio passt perfekt zum inforacom-Konzept einer hochskalierbaren, kostenoptimierten und geschäftsorientierten IT.

Damit bietet inforacom – gemeinsam mit IPsoft – innovative Services für Ihren Geschäftserfolg.

Profitieren auch Sie von dieser Partnerschaft und ihren integrierten Lösungen, die Ihre IT optimieren und damit Ihre Geschäftsprozesse optimal unterstützen.

IT-Prozessautomation

IPcenter

Basis für die IT-Automation mit MSS 2.0 ist die von unserem Partnerunternehmen IPsoft selbst entwickelte und an ITIL v.3 ausgerichtete Service Delivery Plattform „IPcenter“. Mit „IPcenter“ werden bereits seit über 10 Jahren IT-Umgebungen für viele namhafte Kunden remote überwacht und gemanagt. In dieser Zeit wurde die Software permanent erweitert und weiterentwickelt und verfügt inzwischen über eine einzigartige Konfigurations- und Wissensdatenbank. Durch Zugriff auf diese Knowledge Base ist es heute möglich, dass bis zu 90 % der erkannten und gemeldeten Störungen (Incidents) im IT-Betrieb vollautomatisiert zu beheben.

850 Experten

Für alle Störungen, die nicht automatisiert behoben werden können, stehen weltweit über 850 Experten rund um die Uhr zur Verfügung. Die Analyse und Beseitigung dieser Fehler wird ebenfalls aktiv durch IPcenter unterstützt. IPcenter sammelt alle für die Fehlerbeseitigung und Problemlösung benötigten Informationen und stellt diese unserem Experten zeitgleich mit Übermittlung des Incidents zur Verfügung.

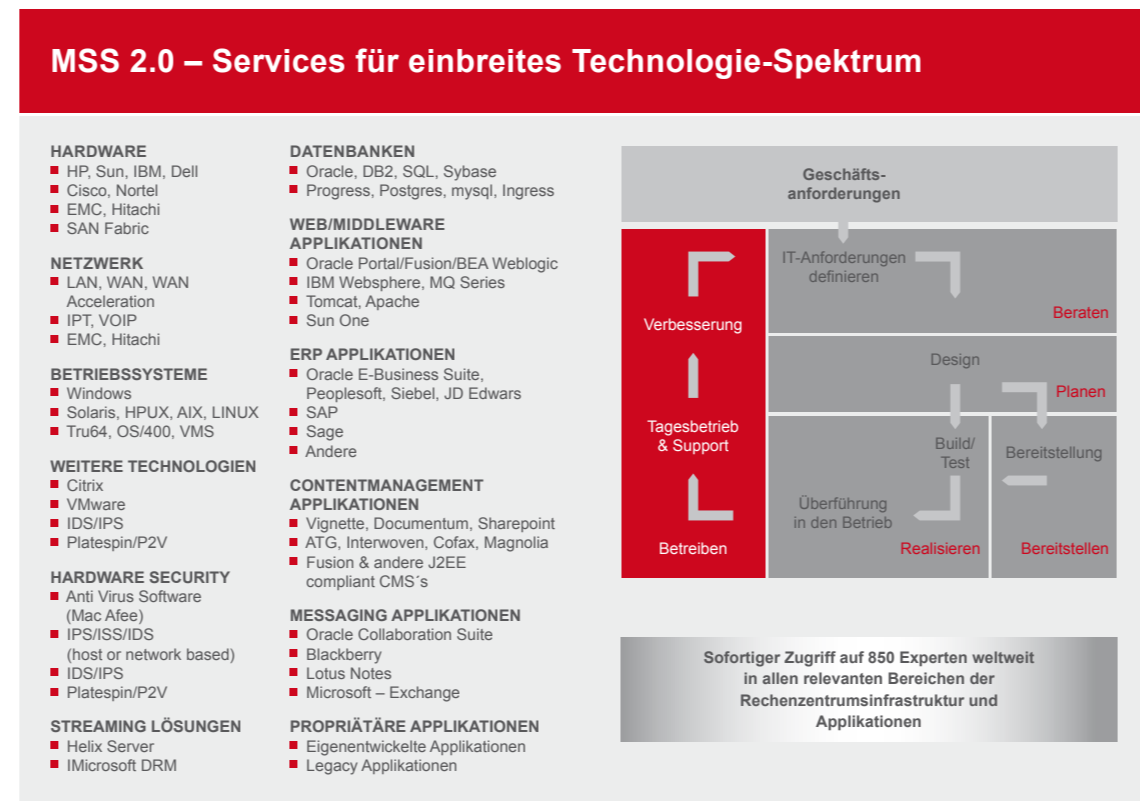
Konfigurations- und Wissensdatenbank

Sobald eine Problemlösung gefunden wurde, fließt diese in die Konfigurations- und Wissensdatenbank von IPcenter ein. Ab diesem Zeitpunkt kann IPcenter jederzeit und kundenübergreifend auf diese Lösung zur vollautomatisierten Störungsbehebung zurückgreifen. Über viele Jahre ist so eine umfangreiche Bibliothek an Expertensystemen entstanden, von welcher jeder neue MSS 2.0 Kunde durch Knowhow-Transfer aus vergleichbaren Kundenumgebungen in seinen IT-Betrieb sofort profitieren kann.

Das Alleinstellungsmerkmal von IPcenter ergibt sich daher aus der einzigartigen Kombination einer bereits erfolgreich etablierten IT-Prozessautomation mit Zugriff auf eine enorme Wissensdatenbank. Hinzu kommt der bedarfsorientierte Zugriff auf die über 850 Experten.

Breites Managed Service- und Technologie-Spektrum

Unsere mehr als 850 Managed-Services-Experten verfügen über ein sehr fundiertes Wissen sowie tiefgehende Erfahrungen im Umgang mit den verschiedensten, marktgängigen Technologien (s. Abb. unten) sowie diversen proprietären Systemen.



inforacom ist daher in der Lage, Ihre Systeme zuverlässig und 24x7 an 365 Tagen

• zu überwachen (Remote Monitoring)

• herstellerübergreifend zu unterstützen (Multi-Vendor-Support) sowie

• die Betriebsverantwortung für definierte Systemumgebungen und Services zu übernehmen (Betriebsmanagement).

Nachweisbare Mehrwerte

Durch die Nutzung von MSS 2.0 können Sie die Wirtschaftlichkeit Ihres IT-Betriebs schnell und nachweislich steigern. Die erzielbaren Kostenvorteile entstehen durch:

- Personaleinsatzoptimierung durch Nutzung von Remote-Shared-Services
- den bedarfsorientierten Einsatz von Personal vor Ort (Expert on Demand)
- den Wegfall der Beschaffung kostenintensiver Überwachungstools
- automatisierte Fehlerbehebung

Return On Investment

Der „Return On Investment“ (bezogen auf die TCO – Total Cost of Ownership) liegt bei MSS 2.0 Projekten typischerweise im Bereich weniger Monate.

Höhere Verfügbarkeit

Die Erhöhung der Systemverfügbarkeit minimiert die Kosten einer Systemwiederherstellung und die Gefahr eines Produktionsausfalls.

Ausgeprägte Prozessorientierung

Die ausgeprägte Prozessorientierung nach ITIL v.3 kann Ihr Unternehmen außerdem bei der Einführung und der Ausrichtung auf einen standardisierten und prozessorientierten IT-Betrieb optimal unterstützen.

Baukasten mit flexiblen Servicebausteinen

MSS 2.0 kann darüber hinaus die Alternative zum Cloud Computing bzw. zu starren Hosting-Konzepten sein, da Sie als Kunde die Kontrolle über Ihre eigene Infrastruktur behalten und Sie keine „vorgestanzten“, anonymen Standard-Services akzeptieren müssen. Vielmehr können Sie bei MSS 2.0 aus einem Baukasten mit flexiblen Servicebausteinen (MVS, Start und Plus) wählen und so die Managed Services an Ihre individuelle Bedarfslage anpassen.

Verbunden mit den Managed Services der nächsten Generation erhalten Sie sofort den Zugang zu unserer mit allen gängigen IT-Managementwerkzeugen kompatiblen IT-Serviceplattform „IPcenter“.

Höchste Sicherheitsauflagen

Regelmäßige interne Audits nach SAS 70 type ii (z. B. durch Ernst & Young) und Überprüfungen durch unabhängige Dritte sowie Datenschutz-/Datensicherheitsbeauftragte unserer Kunden (z. B. großer Finanzinstitute) bestätigen, dass der MSS 2.0 Betrieb sogar höchste Sicherheitsauflagen erfüllt. Die Leistungserbringung steht im Einklang mit den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes. Der Remotezugriff erfolgt immer über sichere Verfahren (z. B. ipsec tunnel); Datenübertragungen sind stets verschlüsselt.