



## Leistungsangebot: IT-Operations

Die Inwerken AG bietet Unterstützung im Bereich IT-Infrastruktur in den Themen Server- und Datenbankbetrieb, Applications-Management, Service-Management und Delivery Services. Dabei unterstützen wir proaktiv, indem wir Sie über Verbesserungen

Ihrer Plattform und Plattform-Services beraten und reaktiv, indem wir den Betrieb stabilisieren und Lösungen für Incidents und Probleme liefern.



# Leistungsangebot: IT-Operations

## Serverbetrieb

- ◊ Auf-/Abbau von Servern in Hardware und virtuell (VMESX)
- ◊ Erweiterung und Erneuerung von Softwarekomponenten
- ◊ Fehlerbehebung
- ◊ Backup & Recovery
- ◊ Upgrade, ServicePacks, Patches
- ◊ Plattformen Windows, Linux (Debian, SuSE), Solaris, HP/UX

## Datenbankbetrieb

- ◊ Auf relationalen Datenbanken DB/2, MySQL, MSSQL, Sybase

## Service-Management

Wir unterstützen den Aufbau und operative Steuerung eines ITIL-basierten Service-Managements. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Einführung und Optimierung Ihrer Servicemanagement-Prozesse, von der Beratung bis zur Operationalisierung einer durchgängigen und geschäftsorientierten Service Architektur. Einen besonderen Schwerpunkt legen wir auf das Service Level Management. Hierunter verstehen wir Serviceverträge (SLA, OLA, UC, Leistungsscheine, u.ä.), Provider Management sowie Service Reporting in einem homogenen und zielorientierten Berichtswesen.

Wir unterstützen in der Optimierung von IT-Prozessen im Rahmen von kontinuierlichen Verbesserungsprozessen, sowohl bei der Einführung solcher Programme, wie auch in der Umsetzung. Unsere erfahrenen Beraterinnen und Berater blicken auf langjährige Erfahrung im ITIL, ISO20000, CoBit und eTOM Umfeld zurück und sind als Experten im Bereich der Prozesseinführung, der Optimierung und in der täglichen Unterstützung im Betriebsumfeld.

## Service-Management

Wir übernehmen das Rollout-Out-Management mit den Themen Konfigurationsmanagement, Incidentmanagement, Change-management, Releasemanagement als Pre-Delivery. Fertige Services verteilen wir im Rahmen von Delivery-Verfahren.

## Jobsteuerung

- ◊ SAP CPS, UC4

## Applications-Management-Service (AMS)

Wir führen Application-Management-Services (AMS) durch. Release-wechsel und Upgrades gehören ebenso zum Portfolio des AMS wie das Testing.

Wir orientieren uns im Applications-Management an spezifischen Vorgehensmodellen der Bankbranche und in dieser Branche verwendeten Tools, wie ITIL-basiertes Incident-, Problem- und Changemanagement sowie einem zentralen Releasemanagement.

Wir bieten eingespielte, regionale Teams für den AMS-Betrieb von großen Anwendungen bis zu einer Teamgröße von acht Mitarbeitenden als auch paralleles Management von mehreren Kleinanwendungen. Dabei stellen wir die Rollen AMS-Teamleitung (koordinierende Managementleistung vor Ort mit sämtlichen Ansprechpartnern, bspw. Fachbereichen) und Senior Consultants. Wir sind Experten in der Anwendung der Tools HP Application Lifecycle Management (ehemals HP-QC) sowie SAP Solution Management/Change und Requestmanagement.

Um die Qualität im Applications-Management zu erreichen, orientieren wir uns an Indikatoren wie Incidentzahlen, Servicezeiten und Nutzerbewertungen. Für die besonderen zeitlichen und ressourcentechnischen Anforderungen des AMS finden wir als lokaler Dienstleister die außergewöhnliche, maßgeschneiderte Lösung.

## Sie haben Fragen?

Ich beantworte sie Ihnen gerne.

Ich freue mich auf Ihre Kontaktanfrage!

Ihr Ansprechpartner:

**Marek Schmidt**

E [webentwicklung@inwerken.de](mailto:webentwicklung@inwerken.de)

T +49 511 936206 - 0

