

IT Service Management

Beratung und Implementierung aus einer Hand

KOMPETENZEN

ITIL@work – Umsetzung in die Praxis

Für viele Unternehmen bilden IT-Services das zentrale Element zur Unterstützung ihrer Geschäftsprozesse. Ungenügende IT-Services wirken sich direkt auf die Leistungserbringung innerhalb der Geschäftsprozesse aus. Dabei sind folgende Qualitätsmerkmale relevant: Stabilität, Verfügbarkeit, Sicherheit, Kosteneffizienz, Reaktionsfähigkeit und Flexibilität.

Genau in diesem Umfeld ist die AWK Group tätig: Als Consulting- und Engineering-Unternehmen helfen wir unseren Kunden, ihren IT-Betrieb zu optimieren. Dazu gehören Prozesse, Organisation und Werkzeuge. Unser Ansatz basiert dabei auf den Best Practice-Methoden nach ITIL (IT Infrastructure Library) mit ihren definierten Prozessen und Schnittstellen zwischen IT-Abteilung, Benutzern und Management.

Ergänzend zur Beratung übernimmt die AWK Group auch Planung, Implementierung und Unterhalt von folgenden leistungsfähigen Werkzeugen für den IT-Betrieb:

- REMEDY® von BMC für Service Support und Service Delivery
- MARIMBA® von BMC für Release Management und Software-Verteilung
- PATROL® von BMC, SPECTRUM® von CONCORD und Open Source Software für Event und Performance Management

Modeerscheinung oder Chance?

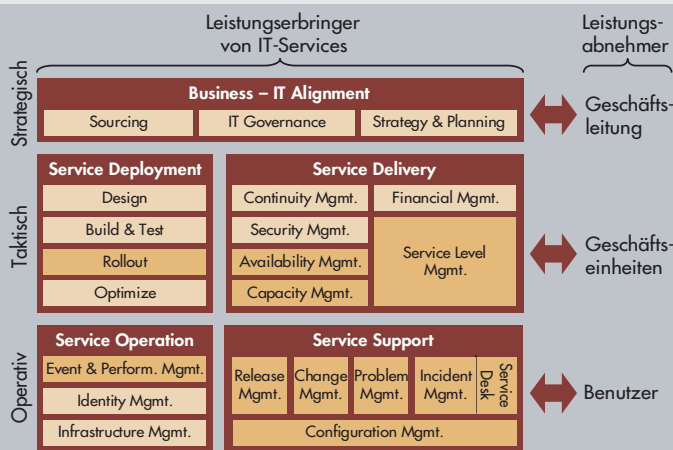
Bis vor wenigen Jahren wurde die IT als reiner Operator wahrgenommen. In der Zwischenzeit haben sich jedoch viele IT-Organisationen mittels IT Service Management neu als Service Provider positioniert.

Gemäss Gartner hat IT Service Management zwar den „Peak of inflated Expectations“ überschritten, aber das „Plateau of Productivity“ noch nicht erreicht.

Entscheidend ist, dass die theoretisch akzeptierten Prinzipien eines proaktiven Service Managements auch praktisch umgesetzt werden und einen nachweisbaren Nutzen liefern. Dazu braucht es neben Organisations- und Prozessanpassungen auch leistungsfähige Werkzeuge für das Management der IT-Infrastruktur und IT-Services. Unsere Kunden in all diesen Bereichen zu unterstützen, dafür setzen wir uns ein.

IT Service Management Framework der AWK Group

Orange markiert: Einsatzbereiche für die Werkzeuge REMEDY, MARIMBA, PATROL, SPECTRUM



Matthias Hall

Leiter Geschäftsbereich IT Service Management

Unsere Dienstleistungen

Die AWK Group unterstützt ihre Kunden bei der Optimierung des IT-Betriebs sowie bei Planung, Implementierung und Unterhalt von Software-Lösungen für IT Service Management (ITSM).

Beratung im Bereich Service Management nach ITIL:

- Einführungsworkshop und Assessment
- Strategien und Konzepte
- Prozessoptimierung und Organisationsgestaltung
- Service Level Agreements
- Service Monitoring und End-to-End Management

Planung, Implementierung und Unterhalt von Software-Lösungen basierend auf REMEDY, MARIMBA, PATROL, SPECTRUM sowie Open Source Software:

- Bedarfsanalyse und Konzept für einzelne Applikations-Module, Add-On's oder Gesamtlösungen
- Installation, Konfiguration und Test
- Schnittstellen-Programmierung
- Schulung von Benutzern, Dokumentation
- Service Desk Support (1st und 2nd Level Support)
- Problemeskalation zum Hersteller (3rd Level Support)
- Preventive Maintenance (Optimierungen, Patches)
- Evolutive Maintenance (Anpassungen, Erweiterungen)

Planung, Implementierung und Unterhalt von ITSM-Software-Lösungen werden durch AWK Devoteam erbracht, ein gemeinsames Unternehmen der AWK Group und Devoteam. Devoteam ist ein führender europäischer Gold-Partner von BMC. Zusätzlich zu REMEDY, MARIMBA und PATROL ist Devoteam auch Implementierungspartner für TIVOLI, HP OPENVIEW, PEREGRINE, MICROMUSE, INFOVISTA sowie Open Source Software.

Unsere Kunden

Die AWK Group und Devoteam haben u. a. für die folgenden Unternehmen und Organisationen Beratungs- und Implementierungsleistungen im Bereich IT Service Management erbracht:

- 3M (B, F, GB)
- Adecco
- Atel
- Avireal
- Banque de France
- Basler Versicherungen
- Cablecom
- Carrefour
- COLT Telecom
- Credit Suisse
- Die Schweizerische Post
- EGL
- Eurocontrol (B, F, GB)
- Generalsekretariat EDI
- Generalsekretariat UVEK
- Hewlett Packard
- Holcim
- Informatikstrategieorgan Bund
- Janssen Pharmaceutica
- MIBAG
- Orange
- Swiss Life
- Roche
- SBB
- UBS
- Winterthur Versicherungen

