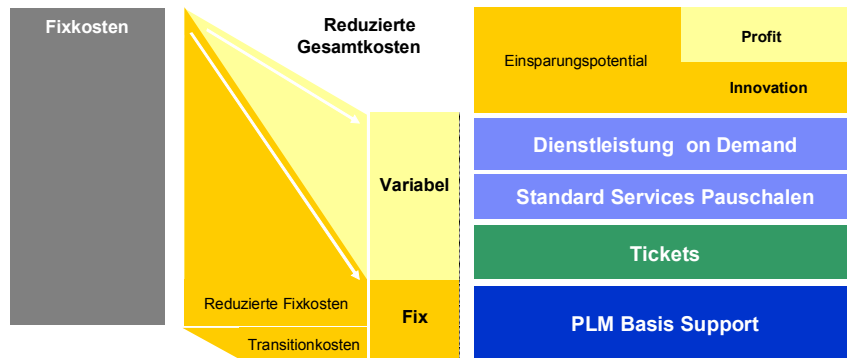


Ein neues On Demand Delivery und Preis-Modell für PLM AMS hilft Firmen die Kosten zu senken und die Transparenz und Qualität zu steigern

## Application Management Services (AMS) On Demand für PLM



### Highlights

- **Signifikante Kosteneinsparungen durch Übertragung der Anwendungsbetreuung an IBM**
- **Umwandlung fixer Kosten in variable Kosten durch flexibel abrufbare Services, die nur nach Verbrauch berechnet werden**
- **Verursachergerechte Kostenzuordnung auf Organisations-einheiten erhöhen die Transparenz**
- **Erhöhung der Service Qualität durch Standardisierung der Delivery-Prozesse und kontinuierliche Messung und Anpassung über Service Level Agreements**
- **Kontinuierliche Steigerung der Produktivität**
- **Verlagerung des Risikos, qualifiziertes Personal zeitgerecht bereitzustellen auf IBM**

**Optimiertes Applikations-Management (AM) zur effizienten Unterstützung der geschäftlichen Herausforderungen**  
Der hohe wirtschaftliche Druck treibt Unternehmen zu einer noch stärkeren Fokussierung auf ihre Kernkompetenzen.

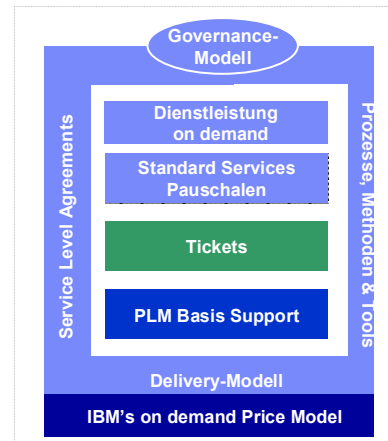
Mit AMS Maintenance On Demand wird es möglich den Fixkostenblock für die laufende Betreuung von Anwendungen signifikant zu reduzieren und die Gesamtwartungskosten wesentlich zu verringern. Die Umwandlung von fixen in variable Kosten erhöht die Flexibilität eines Unternehmens und erlaubt eine schnellere Anpassung an sich ändernde Geschäftsanforderungen.

Durch die erzielten Einsparungen mit Hilfe von AMS Maintenance On Demand schafft IBM Freiräume für strategische Investitionen.

**Transparente und flexible Betreuung der Anwendungen**  
AMS Maintenance On Demand ist eine integrierte Lösung für die Wartung und Weiterentwicklung von Anwendungen auf Basis eines On Demand Delivery- und Preis-Modells mit definierten Service Level Vereinbarungen (SLA's).

Im Zentrum steht dabei der flexible Abruf von On Demand Services, die nur nach tatsächlichem Verbrauch berechnet werden. Die zeitgerechte Verfügbarkeit sowie

Auslastung qualifizierter Mitarbeiter ist Aufgabe der IBM. In Verbindung mit einer langjährig bewährten Governance-Struktur für das Management von Service-Verträgen sichert IBM die Leistungserbringung zu definierten Qualitäten und Service Levels.



### Niedrigere Kosten, erhöhte Effizienz

Produktivitätssteigerungen und Kosteneinsparungen werden durch Einsatz von verschiedenen Mitteln erreicht:

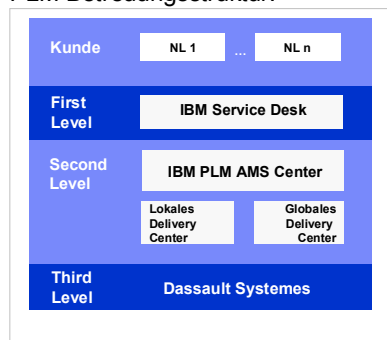
- best-practices Prozesse in Verbindung mit durchgängigen Werkzeugen, die weltweit zur Anwendung kommen
- Nutzung der IBM AMS Delivery Center (local, near-shore, off-shore) mit dem Shared Resource-Konzept
- Fortwährende Optimierung und Verbesserung der Prozesse

## Das Service-Modell von AMS Maintenance On Demand

Mit dem Service-Modell ist IBM in der Lage, Kunden jeder Größe optimal zu unterstützen angefangen von ausschließlich lokal aufgestellten Kunden bis hin zu global agierenden Kunden. Die Einsatzplanung und Koordination der von IBM eingesetzten AMS-Ressourcen - unabhängig von deren physischer Lokation - wird jeweils durch einen IBM Service Manager vorgenommen, der auch zentraler Ansprechpartner für die Leistungserbringung des Kunden ist. Die reibungslose Service-Erbringung wird durch standardisierte Prozesse und Werkzeuge unterstützt. Das Risiko der Kapazitätsauslastung wird auf IBM übertragen.

## Das AMS Maintenance On Demand Preis-Modell

Mit dem PLM AMS Ansatz garantiert IBM eine globale, transparente und kostenbewusste PLM Betreuungsstruktur.



Das On Demand Preis-Modell untergliedert sich in folgende Elemente:

- Fixkosten für den Bereich AMS Basis Services, die täglich wiederkehrende Tätigkeiten sowie die erforderliche Infrastruktur zur Erbringung der AMS-Services abdecken
- Flexibel abrufbare On Demand Services, wie z.B. User Help Desk, Problem-Analyse und Lösung, Beantwortung von How-to Fragen und Service Requests (z.B. für funktionale Erweiterungen)

Alle Services sind inhaltlich jeweils klar definiert und mit einem Preis je Service-Einheit versehen.

Variabel	Dienstleistung On Demand
	Standard Services Pauschalen
	Tickets
Fix	PLM Basis Support

Dieses On Demand Preismodell bietet höchste Kostentransparenz, kombiniert mit voller Flexibilität zu marktgerechten Preisen.

### Mit einem 3-stufigen Modell kann der PLM AMS Ansatz umgesetzt werden.

- Analyse und Konzeption mit anschließendem Angebot
- Transitionphase mit Einführung eines Migrationspilots
- Umsetzung des Anwendungsbetreuung: Endgültige Migration der Supportumgebung

### Der Markt und die Analysten sehen die IBM als das führende Unternehmen im Bereich Applikation Management Services (AMS)

Mit dem PLM AMS Ansatz garantiert IBM eine globale, transparente und kostenbewusste PLM Betreuungsstruktur.

- Ticketbasierendes Abrechnungsmodell
- Lokale Ansprechpartner in einer globalen Betreuungsstruktur
- Flexible Steuerung der Support-Ressourcen mit maximalem Anteil von variablen Kosten
- Hohe Anwenderzufriedenheit durch effektive und effiziente Abarbeitung der Tickets
- Nutzung von Kosteneinsparungen für Innovationen
- Definition und Management von Service Level Agreements

**Aktuell betreibt IBM mehr als 50 Service Desks für Kunden der verschiedensten Branchen** Automotive, Banking, Travel & Transportation, Retail, Insurance, Industrial Products, Chemical & Petroleum

## Sie sollten mit uns Kontakt aufnehmen, wenn:

- Anwendungsbetreuungskosten gesenkt oder flexibler gestaltet werden sollen.
- Ihre Mitarbeiter von AMS-Betreuungs-Tätigkeiten entlastet werden sollen, um beispielsweise Entwicklungsprojekte voranzutreiben.
- Bestehende Anwendungen nur noch zeitlich begrenzt betrieben werden sollen, Mitarbeiter sich schon jetzt anderen Aufgaben widmen sollen.
- Mitarbeiter mit tiefen Wissen und hoher Qualifikation Ihr Unternehmen verlassen.
- Die derzeitige Qualität und Verfügbarkeit von AMS-Services nicht zufrieden stellend ist.
- Mehr Transparenz und Planbarkeit der erbrachten Leistungen benötigt wird und Kosten verursachergerecht weiterverrechnet werden sollen.

### Kontakt:

- Ralf Malter, malter@de.ibm.com
- Michael Köhne, koehne@de.ibm.com
- Peter Wetzel, pwetzel@de.ibm.com



IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
ibm.com/de

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
ibm.com

IBM, das IBM Logo und das On Demand Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

On Demand ist eine Marke der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2007  
Alle Rechte vorbehalten.