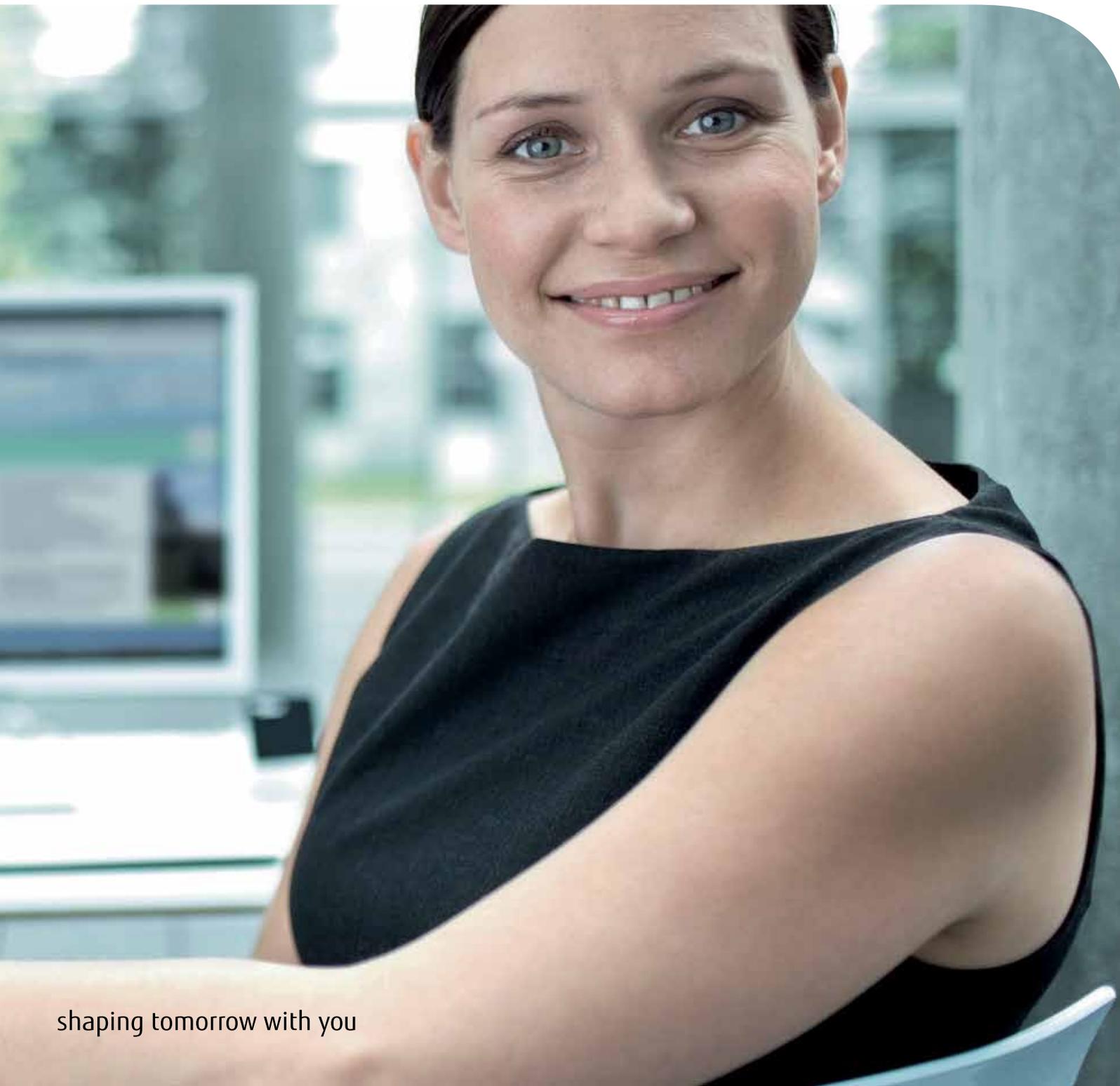


Fujitsu Competence Center for BMC Remedy

Full-Service-Anbieter von IT-Service-Management (ITSM)



shaping tomorrow with you

Ihr kompetenter Partner für Ihre ITSM-Lösungen

Know-how und Beratung aus einer Hand



Integrationsdienstleistungen

- Lizenzvertrieb
- Lizenzwartung (SW-Pflege) und 1st Level Support durch das Competence Center
- Implementierung der BMC out-of-the-box solutions im ITSM Umfeld – auch in der Cloud
- Applikationswartung für maßgeschneiderte Lösungen
- Internes und externes Training
- Individuelle Implementierung von IT-Service-Management-Lösungen nach IT Infrastructure Library (in Folge ITIL genannt) – auch in der Cloud möglich!

Ihre Vorteile

- Keine eigenen Support-Ressourcen erforderlich
- Fundiertes Prozess-Know-how
- Kundenindividuelle Implementierungen und Schnittstellen möglich
- Individuell, maßgeschneidert, vor Ort durch erfahrene Fujitsu-Experten
- Effizientere Prozessgestaltung – in der Regel ohne Zukauf von zusätzlichen Tools
- Ressourceneinsparungen und Konzentration auf Kernkompetenzen

Beratungsdienstleistungen im Bereich IT-Service-Management-Prozesse

- IT-Service-Management in der Cloud
- Incident und Problem Management
- Change und Asset Management
- Service Level Management
- Configuration Management
- Workflow-Management-Lösungen
- ITIL
- Optimization Services – Remedy Performance Assessment

Ihre Vorteile

- Führender europäischer Anbieter von IT-Infrastruktur mit Niederlassungen in allen Kernmärkten

Remedy Skills und Know-how

ITIL Consultant:

- Erstellung von ganzheitlichen IT-Konzepten und IT-Betriebsführungskonzepten
- Evaluierung von bestehenden IT-Betriebsprozessen, Assessments und Schwachstellenanalysen
- Verbesserungspotenzialanalyse, Maßnahmenvorschläge sowie Unterstützung bei der Umsetzung
- Implementierung, Optimierung von IT-Prozessen gemäß den Best-Practices von ITIL
- Entwicklung eines Anforderungsprofils an die IT-Abteilung (Service Level Management)
- SLA-Design & Servicekatalog
- Projektmanagement für komplexe IT-Infrastruktur-Design- und Implementierungsprojekte

Remedy Approved Consultant / Technical Support Engineer:

- Zertifiziert durch Remedy, umfassendes Prozess- und Betriebs-Know-how
- Design-, Build- und Implementation von komplexen Applikationen
- Projektleitung – Präsentationen – Schulungen – Beratung

Senior Remedy Developer:

- Remedy-Programmierer mit umfassendem Prozess-Know-how
- Design-, Build- und Implementation von Applikationen
- Teilprojektleitung und Support

Remedy Developer:

- Entwickler mit Remedy-Know-how
- Design-, Build- und Implementation von einfachen Applikationen und Support

Ihr Experte für jede Integrationsanforderung

Unsere Best-Practice-Inhalte

Auszug aus den Referenzen
(national und international)



- Auswahl, Konzepterstellung, Design und Implementierung einer ITSM-Lösung
- Verringerung der Fehlerhäufigkeiten in der Administration durch standardisierte und durchgängige Workflows
- Effizienzerhöhung durch die Implementierung sauberer Schnittstellen zwischen den einzelnen IT-Gruppen
- Erfüllung von Compliance-Anforderungen



- ITSM Suite "Distributed Service Desk": Design, Build, Implementierung und stetige Weiterentwicklung seit 1999 (ca. 50.000 TT und 1.000 Changes/Monat)
- Implementierung von Incident-, Problem-, Change-, SLA-, Release- und Effort-Management, CMDB und Reporting Funktion
- Unterstützung von Service Continuity-, Financial- und Availability-Management
- Mandantenfähigkeit & Mehrsprachigkeit der Applikation
- Detailliertes Berechtigungskonzept und Order Management
- Effizienzerhöhung durch Systemupgrade auf Version 6.3 und 7.x
- Bidirektionale Schnittstellenanbindungen u. a. via Web-Services, API, SMTP
- Entwicklung Kunden Web-Portal und Web-Shop
- Integration von Fremdsystemen



Siemens Enterprise Communications

- Performance Analyse der Applikation GSI.flow
- Use-Case-Erstellung über die betroffenen Funktionen
- Messung der Zeiten und Auswertung der log-files
- Sourcecode-Analyse
- Reduzierung der "Quick-Wins" um 50%
- Länderspezifisches Berechtigungskonzept
- Schnittstellenerweiterung zu diversen Fremdsystemen (z. B. CMDB)
- Konformität mit den länderspezifischen gesetzlichen Vorgaben
- Minimierung der Down-Time und Administration der Dokumentation

»Durch die hohe Beratungskompetenz des Fujitsu Competence Center für IT-Service-Management bei der Auswahl, Konzeptionierung und Umsetzung einer ITSM-Gesamtlösung konnten die IT-Prozesse effizient in Workflows abgebildet werden, die Fehleranfälligkeit verringert und die Durchlaufzeiten minimiert werden.«

Andreas Kokeisl
Projektleiter T-Mobile Austria

Ihr Mehrwert

- Remedy EMEA Competence Center mit nationalen und internationalen Referenzprojekten
- Umfassendes Prozess-Know-how als Service-Desk-Betreiber
- Langjährig erfahrene und zertifizierte Experten (ITIL Service Manager, Remedy Approved Consultant, Senior Remedy Developer, etc.)
- Best-Practice-Know-how:
 - Betreiber des Siemens Service Desk auf Basis einer Remedy Lösung (> 100.000 End-User, > 100 Firmen, > 800 User)
 - Tiefgreifendes und profundes Know-how im IT-Service-Prozess-Bereich
 - Bereitstellung von Experten für die verschiedensten Integrationsanforderungen



Ihr Ansprechpartner

Fujitsu Technology Solutions GesmbH

Guglgasse 15

A-1110 Vienna

Dipl.-Ing. (FH) Michael Raschka

E-Mail: michael.raschka@ts.fujitsu.com

Telefon: +43/(0)1/71646-77580

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere gewerbliche Schutzrechte. Änderung von technischen Daten sowie Lieferbarkeit vorbehalten. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann. Weitere Einzelheiten unter: ts.fujitsu.com/terms_of_use.html

Copyright © 2011 Fujitsu Technology Solutions

at.fujitsu.com