MATERNA
Information & Communications

BMC Application Management

Flexibler, modularer und schneller durch unser neues Subscription-Modell

Jetzt neu: Unsere Leistungen im BMC Application Management gegen Credits abrufen

BMC Application Management ist seit mehr als zwei Jahrzehnten ein wichtiges Angebot in unserem Portfolio – nicht umsonst gehören wir als Elite Partner zu den weltweit führenden Partnern für BMC Software. Neben der Bereitstellung von BMC Software im Rahmen von Einführungsprojekten unterstützen wir unsere Kunden bei wiederkehrenden Aufgaben wie der Administration, Datenbereinigungen und Report-Pflege oder dem Application Enhancement. Hierdurch ermöglichen wir unseren Kunden BMC Software effizient für die eigenen Prozesse zu nutzen und zu optimieren.

Diese Leistungen bieten wir jetzt erstmals in Form eines attraktiven Subscription-Modells an: Jeder Kunde kann Credits erwerben und gegen diese Credits flexibel, modular und schnell die benötigten Leistungen abrufen.

Für alle BMC-Kunden:
Unser Angebot – Ihre Vorteile

Umfassend: Für alle BMC ITSM und ARS-Varianten – Helix oder on Premise (Container)

Effizient: Subscription – monatliche Pauschale ab einem Jahr Laufzeit

Flexibel: Verschiedene Paketgrößen je nach Bedarf buchbar

Modular: Baustein-basiert – wählen Sie, was Sie benötigen

Komplementär: Dauerhafte und einmalige Leitungspakete ergänzen sich

Nearshore Delivery (DE/EN)

Sofort verfügbar

Unser Subscription-Modell

Je nach Größe und Geschäftsfeld haben unsere Kunden unterschiedliche Anforderungen – und die möchten wir mit unseren fünf Paketen bedienen. Buchen Sie das für Sie passende Paket und nutzen die Credits flexibel über eine Laufzeit von 12 Monaten:

12 Monate Laufzeit

Basis	Bronze	Silber	Gold	Platin
100 Credits	150 Credits	200 Credits	250 Credits	> 300 Credits

Unsere Leistungspakete im Detail

Dauerhafte Nutzung

Bereitstellung einer dauerhaften Unterstützung zum Administrieren der BMC Anwendung nach **„Best Effort“**, u.a.:

Stammdatenpflege
- Benutzer/Gruppen
- Kategorisierung

Systemkonfiguration
- Modulkonfiguration
- Templates
- Assignment & Approval Konfiguration

S	M	L
10 PT / Monat 10 Credits / Monat	15 PT / Monat 15 Credits / Monat	20 PT / Monat 20 Credits / Monat

Einmalige Nutzung

Nutzung spezieller Leistungspakete zur flexiblen Unterstützung der BMC-Anwendung

2nd / 3rd Level Incidentananalyse	Problem Investigation	Admin
1 Credit	2 Credits	
Datenbereinigung	**Report-Pflege**	...
5 Credits	1 Credit	

Aufwands-abschätzung grob	Konzeption M	Konzeption L
1 Credit	5 Credits	10 Credits
Umsetzung	...	Architekt
individuell		

Flexible Nutzung zu Ihrem Vorteil

Mit unserem Subscription-Modell können Sie dauerhaften Support im Bereich Administration und spezielle Leistungspakete für einmalige Anforderungen flexibel und modular kombinieren:

Dauerhafte Nutzung:

- Bereitstellung einer dauerhaften Unterstützung zum Administrieren der BMC-Anwendung nach „Best Effort“, u. a.:
  - Stammdatenpflege
  - Benutzer/Gruppen
  - Kategorisierungen

- **Systemkonfiguration**
  - Modulkonfiguration
  - Templates
  - Assignment- und Approval-Konfiguration

- **Verfügbar in drei Optionen: Small, Medium und Large**

Einmalige Nutzung: Leistungspakete

- Leistungspakete Service Operations:
  - 2nd/3rd Level Incident-Analyse
  - Problem Investigation

- **Leistungspakete Service Improvement**
  - Datenbereinigung
  - Reportdesign und -pflege

- **Leistungspakete Application Enhancement**
  - Aufwandsabschätzung
  - Konzeption Medium
  - Konzeption Large
  - Umsetzung Small
  - Umsetzung Medium / Large

Leistungspaket zur dauerhaften Nutzung

Unsere dauerhafte Unterstützung im Bereich Administration können Sie flexibel in der passenden Größenordnung buchen.

Dauerhafte Nutzung

Admin

Leistung

- Dauerhafte Unterstützung mit fester Anzahl PT/Monat
- Flexible, individuelle Nutzung der gebuchten Leistung
- Fest definierter Leistungsumfang
- Arbeit direkt auf dem Kunden ITSM Ticket System

Enthalten sind

- Stammdatenpflege
- Modul-Administration
- Erzeugen und Sichten von Log-Files
- Incident Bearbeitung inkl. Endanwender-Kontakt
- Konfiguration von Reports in Smart Reporting/Helix Dashboards

Nicht enthalten sind

- Analyse von Anforderungen
- Umsetzung/Implementierung
- Durchführung von Infrastrukturmaßnahmen (Updates, etc.)

Rahmenbedingungen

- Best Effort Prinzip
- Supportzeiten: Mo.-Fr. 09:00 - 17:00 Uhr
- Reaktionszeit 4 Stunden
- Englisch/Deutsch
- Monatliche Zahlung von Credit Points
- Materna trackt die erbrachten Zeiten
- Leistungspaket monatlich wechselbar

S	M	L
10 PT / Monat 10 Credits / Monat	15 PT / Monat 15 Credits / Monat	20 PT / Monat 20 Credits / Monat

Unsere Leistungspakete im Bereich Service Operations

Im Bereich Service Operations bieten wir unseren Kunden mit der 2nd / 3rd Level Incident-Analyse und der Problem

2nd / 3rd Level Incident-Analyse

Die Herausforderung

- Komplexe Incidents
- Ungenügende Kapazitäten
- Hohe Anzahl offener Incidents

Unsere Leistung

- Analyse von Incidents
- Erarbeiten von Lösungen und Workarounds
- Kommunikation mit Endanwendern
- Dokumentation
- Umfang von 8 Arbeitsstunden
- Arbeit direkt auf Ihrem BMC ITSM-Ticketsystem

Ihr Nutzen

- Fundierte Analyse von Incidents
- Schnelle Widerherstellung von Services
- Entlastung der Mitarbeiter

1 Credit

Problem Investigation

Die Herausforderung

- Unlösbare Incidents
- Sich wiederholende Incidents
- Ungenügende Kapazitäten

Unsere Leistung

- Analyse von Problem Tickets
- Auswertung von Log Files
- ggf. Ticketerstellung bei Software-Hersteller
- Dokumentation
- Umfang von 8 Arbeitsstunden
- Arbeit direkt auf Ihrem BMC ITSM-Ticketsystem

Ihr Nutzen

- Fundierte Analyse von Problem-Tickets
- Identifikation geeigneter Maßnahmen
- Entlastung der internen Mitarbeiter

2 Credits

Unsere Leistungspakete im Bereich Service Improvement

Mit unseren Leitungspaketen Datenbereinigung und Reportdesign und -pflege können Sie Ihre Services kontinuierlich verbessern.

Datenbereinigung

Die Herausforderung

- Historisch gewachsene Daten
- Geringe Systemperformance
- Alte und unnötige Ticketdaten

Unsere Leistung

- Analyse der Daten im Gesamtsystem
  - Stammdaten (Kategorien, Gruppen etc.)
  - Ticket-Daten
- Zusammenfassung der Analyseergebnisse und Vorschlag zur Optimierung
- Bereinigung oder Archivierung der Daten

Ihr Nutzen

- Aufgeräumtes, „sauberes“ System
- Gesteigerte Performance
- Archivierte Daten

5 Credits

Reportdesign und -pflege

Die Herausforderung

- Nicht ausreichendes Reporting
- Fehlende Ressourcen oder Know-how zur Reportpflege
- Neue Anforderungen an Reports

Unsere Leistung

- Analyse von Reportanforderungen oder bestehenden Reports
- Reportoptimierung
- Reporterstellung
- Smart Reporting oder Helix Dashboards
- Umfang von 8 Arbeitsstunden

Ihr Nutzen

- Verlässliche Kennzahlen und KPIs
- Moderne und aussagekräftige Reports

1 Credit

Unsere Leistungspakete im Bereich Application Enhancement

Von der Aufwandsabschätzung über die Konzeption bis zur Umsetzung: Unsere Services helfen zielgerichtet und maßgeschneidert bei der Weiterentwicklung und Optimierung der Anwendungen unserer Kunden.

Aufwandsabschätzung

Die Herausforderung

- Vorliegende neue Anforderung
- Fehler im System

Unsere Leistung

- Analyse der Anforderung
- Grobe Abschätzung des Umsetzungsaufwandes und Einteilung in Small, Medium und Large

Ihr Nutzen

- Tool-Experten bewerten die Umsetzbarkeit
- Blick für Seiteneffekte

1 Credit

Leistungspakete Application Enhancement - Konzeption

Konzeption Medium

Unsere Leistung

- Technische Konzeption der Anforderung
- Dokumentation in einem Feinkonzept
- Genaue Aufwandsabschätzung der Umsetzung in Credits

Ihr Nutzen

- Technisch ausgereiftes Feinkonzept
- Abwägung der Anforderung gegen voraussichtlichen Umsetzungsaufwand

5 Credits

Konzeption Large

Unsere Leistung

- Technische Konzeption der Anforderung
- Dokumentation in einem Feinkonzept
- Genaue Aufwandsabschätzung der Umsetzung in Credits

Ihr Nutzen

- Technisch ausgereiftes Feinkonzept
- Abwägung der Anforderung gegen voraussichtlichen Umsetzungsaufwand

10 Credits

Leistungspakete Application Enhancement - Umsetzung

Umsetzung Small

Unsere Leistung

- Umsetzung der Anforderung direkt auf dem Entwicklungssystem
- Dokumentation der Entwicklung
- Durchführen von Entwicklertests
- Optional: Durchführen von Deployments

Ihr Nutzen

- Schnelle und agile Unterstützung kleiner Anforderungen ohne eigene Konzeptionsphase

2 Credits

Umsetzung Medium / Large

Unsere Leistung

- Umsetzung der Anforderung direkt auf dem Entwicklungssystem
- Dokumentation der Entwicklung
- Durchführen von Entwicklertests
- Optional: Durchführen von Deployments

Ihr Nutzen

- Professionelle Umsetzung auch von komplexen Anforderungen

Credits: individuell je nach Größe

MATERNA
Information & Communications

Materna
Information & Communications SE
Voßkuhle 37
D-44141 Dortmund

Tel: +49 231 5599-00
marketing@materna.de
www.materna.de

© Materna 2022