



Application Management

AMS | SOFTWARE | CLOUD

HERZLICH WILLKOMMEN BEI



ISR agiert als Komplettanbieter für Analytics, Prozessdigitalisierung und Application Management und ist Experte auf dem Gebiet der Modernisierung digitaler Infrastrukturen und Lösungen. Mit einem umfassenden Blick auf die Bedürfnisse unserer Kunden konzipieren, implementieren und betreuen wir IT-Architekturen, Software-Lösungen und IT-Infrastrukturen. Dabei greifen wir auf marktführende Technologien zurück.

Rund 250 ISR-Mitarbeiter arbeiten an sechs Standorten partnerschaftlich und auf Augenhöhe. Immer mit dem Ziel, die Wettbewerbsfähigkeit namhafter Kunden aus verschiedensten Branchen nachhaltig zu steigern und sie mithilfe verschiedener Digitalisierungsmaßnahmen fit für morgen zu machen.

Im Jahr 1993 mit Sitz in Braunschweig gegründet, avancierten wir als inhabergeführtes Beratungsunternehmen schnell zum Experten für Informations- und

Prozessmanagement. Exzellente Berater, Entwickler und IT-Spezialisten verteilen sich heute auf Standorte in Braunschweig, Münster, Hamburg, Köln, Frankfurt a. M. und München.

Wir unterstützen unsere Kunden dabei, ihr Business schrittweise zu digitalisieren. Dabei greifen wir auf innovative Technologien wie Big Data, SAP HANA, Data Management, Cloud Computing und Künstliche Intelligenz (KI) zurück, um die Herausforderungen der enormen Datenmengen und -vielfalt zu bewältigen.

Als erfahrener Partner ermöglichen wir durch ganzheitliche und zugeschnittene IT-Lösungen die wirtschaftliche Nutzung von Daten. Eine gezielte Analyse, strategisches Vorgehen und eine saubere Projektsteuerung sind für uns dabei die Basis, mit der wir seit 30 Jahren den Projekterfolg bei unseren Kunden unterstützen.

Application Management IHRE SOFTWARE & INFRASTRUKTUR IST BEI UNS IN GUTEN HÄNDEN.

Die IT ist für alle Unternehmen ein kritischer Teil des Geschäftsbetriebs. Dass sie reibungslos läuft, ist daher zur Notwendigkeit geworden. Jedoch verhindern das Tagesgeschäft und eine Vielzahl an Routinetätigkeiten die Fokussierung auf Projekte und neue Technologien und binden wertvolle Mitarbeiter an Aufgaben, die zwar notwendig sind, aber keinen direkten Mehrwert schaffen.

Unsere Application Management Services sind Dienstleistungen rund um den Betrieb und Support Ihrer Anwendungen und Systeme im Unternehmen. Lagern Sie das Management Ihrer Anwendungen und/oder Infrastruktur aus, um sich auf unternehmenskritische Prozesse zu konzentrieren.

Wir bieten Ihnen genau dort Hilfe, wo Sie IT-Unterstützung benötigen und finden kundenindividuelle Lösungen.

- Application Management Services (Seite 4)
- Premium Support (Seite 14)
- Software (Seite 16)
- Managed Hosting (Seite 18)
- IT-Service Management (Seite 20)

APPLICATION MANAGEMENT SERVICES

SIE BETREIBEN IHR BUSINESS. WIR IHRE SYSTEME.

Als Application Management Services Provider sorgen wir für einen reibungslosen Betrieb Ihrer geschäftskritischen Anwendungen und IT-Infrastruktur. Ihre IT-Verantwortlichen können sich sorgenfrei auf die mehrwertschaffenden Kernaufgaben konzentrieren, da aufwandsintensive Routinetätigkeiten wie Verwaltung, Pflege und Überwachung der Systeme von uns übernommen werden. So kann unser Team Ihre Mitarbeiter durch Experten-Know-how entlasten und sichert verlässlich die Verfügbarkeit Ihrer Systeme und Anwendungen.

Unsere Application Management Services können Sie für Produkte verschiedenster Hersteller buchen – und zwar flexibel ganz nach Ihren Bedürfnissen.

Profitieren Sie von unserem Fachwissen und speziellen ISR-Best Practices, welche wir durch jahrelange Erfahrung entwickelt haben. So können Sie sich sorgenfrei auf neue wichtige Themen konzentrieren, da der reibungslose Betrieb Ihrer IT sichergestellt ist.

UNSERE APPLICATION MANAGEMENT SERVICES UMFASSEN

- ✓ Anwendungsbetrieb
- ✓ Betrieb von IT-Infrastruktur
- ✓ System-Monitoring & kontinuierliche Systempflege
- ✓ Zeitgemäße individuelle Lösungen

DAS BIETEN IHNEN **UNSERE** APPLICATION MANAGEMENT SERVICES

- ✓ Schnelle und nachhaltige **Störungs- und Fehlerbearbeitung** entsprechend Ihrer individuellen Service Level Agreements
- ✓ Ein perfekt auf Sie eingearbeitetes **Expertenteam** mit persönlichem Service Manager
- ✓ Advanced **Monitoring** - umfassend und proaktiv
- ✓ **Sicherer Betrieb** und Schutz Ihrer Daten durch unser Security-first Ansatz und automatisiertes **Housekeeping** zur Störungsvermeidung
- ✓ **Bewährte Abwicklung** von Anpassungen (Change Requests, Hotfix & Patch Management)
- ✓ Erweiterte Supportzeiten bis zu **7x24 Rufbereitschaft**
- ✓ Vollkommene Transparenz durch unser **Ticketsystem**, ausführliche Betriebsdokumentation und regelmäßige Service Reports
- ✓ **Maximale Flexibilität** in der Dauer und den Leistungskomponenten unserer Services

APPLICATION MANAGEMENT SERVICES IM BAUKASTEN

SCHRITT 1

LEISTUNGEN WÄHLEN

Base Maintenance
= Grundbaustein

- Service Desk mit Service Levels
- Service Manager
- Event Management (Monitoring)
- Housekeeping
- Hotfix Management
- Patch Management
- Servicegespräch
- Reporting

Empfohlene
Erweiterungspakete

INCIDENT MANAGEMENT

Lösung produktiver
Systemstörungen

Wiederherstellung des
reibungslosen Betriebs

PROBLEM MANAGEMENT

Ursachen-Analyse
(potentieller) Störungen

Nachhaltige Verhinderung
wiederkehrender Vorfälle

REQUEST FULFILLMENT

Abwicklung von
Nutzeranfragen

Bearbeitung von
Standardänderungen

Umsetzung kleiner
Anpassungen

SCHRITT 2
SERVICEZEITEN WÄHLEN

Standard-Betriebszeiten
wochentags
9:00 - 17:00

S-PAKET

5 Tage à 24h

M-PAKET

Zusätzlich alle Nächte
abgedeckt

L-PAKET

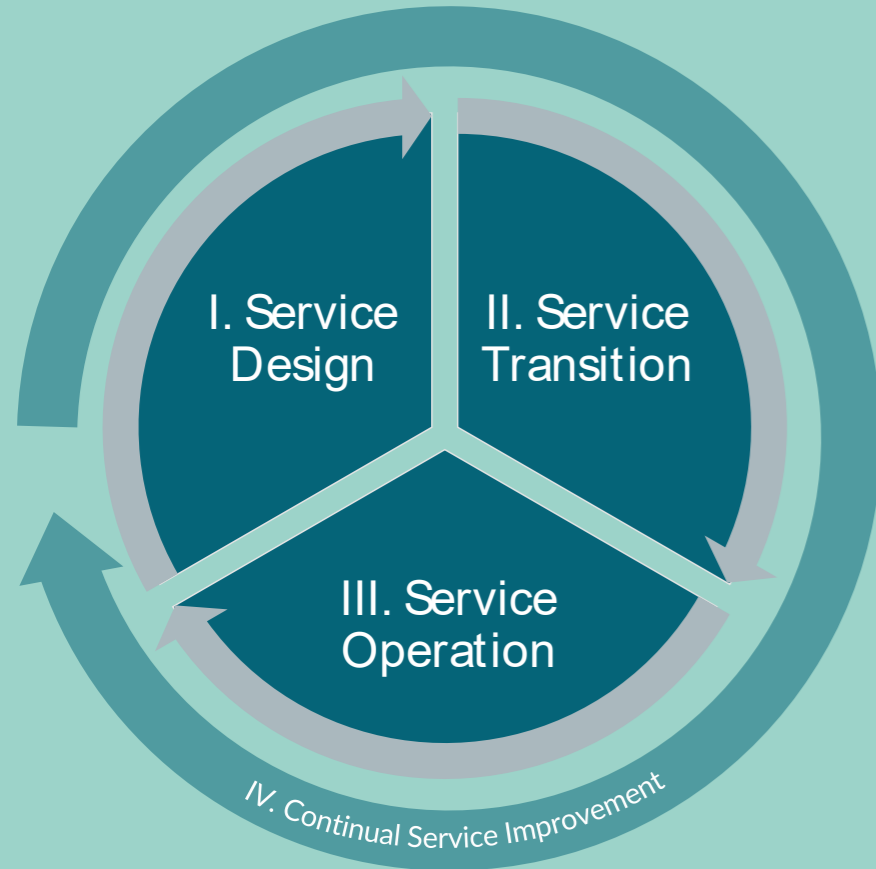
7 Tage à 24h

SCHRITT 3
ABRECHNUNGSART WÄHLEN

- Pauschale inkl. aller definierten Leistungen (All-inclusive) oder
- Pauschale mit Abrechnung nach Aufwand (Time & Material)
- Laufzeit: 12, 24, 36 Monate oder frei definierte Laufzeit

Arbeitsweise nach unseren

BEST PRACTICES



Phase I SERVICE DESIGN

- ✓ System Quick Check (Anforderungs- und Bestandsaufnahme)
- ✓ Auswahl des passenden Vertragsmodells
- ✓ Angebotserstellung und Beauftragung

Phase II SERVICE TRANSITION

- ✓ Übergabe der Systeme und Prozesse an ISR
- ✓ Einrichtung der Systeme in das ISR Event Management
- ✓ Etablierung des neuen Service Prozesses

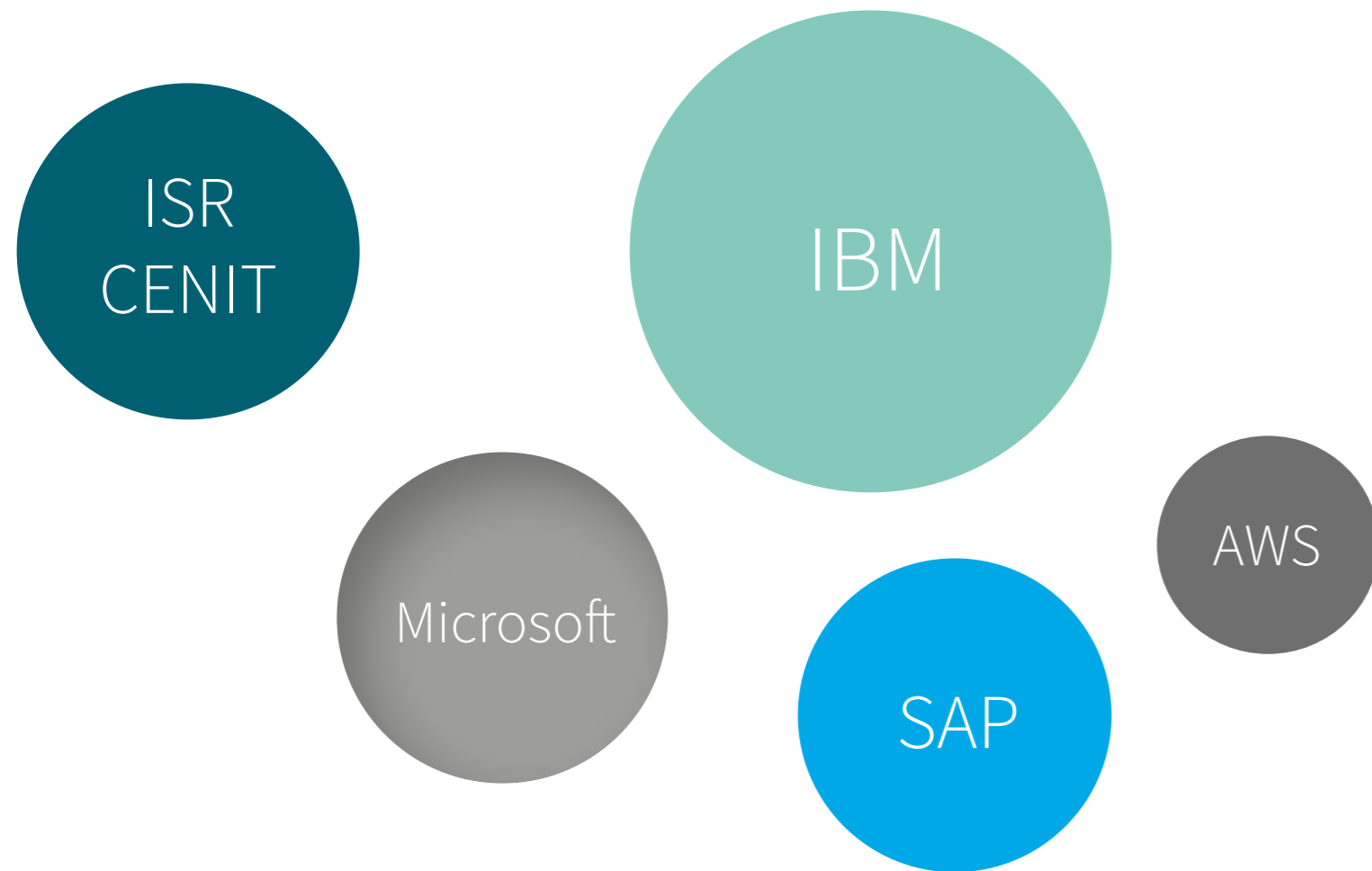
Phase III SERVICE OPERATION

- ✓ Betrieb der Systeme
- ✓ Behandlung von Incidents, Problems und Service Requests
- ✓ Regelmäßiges Feedback

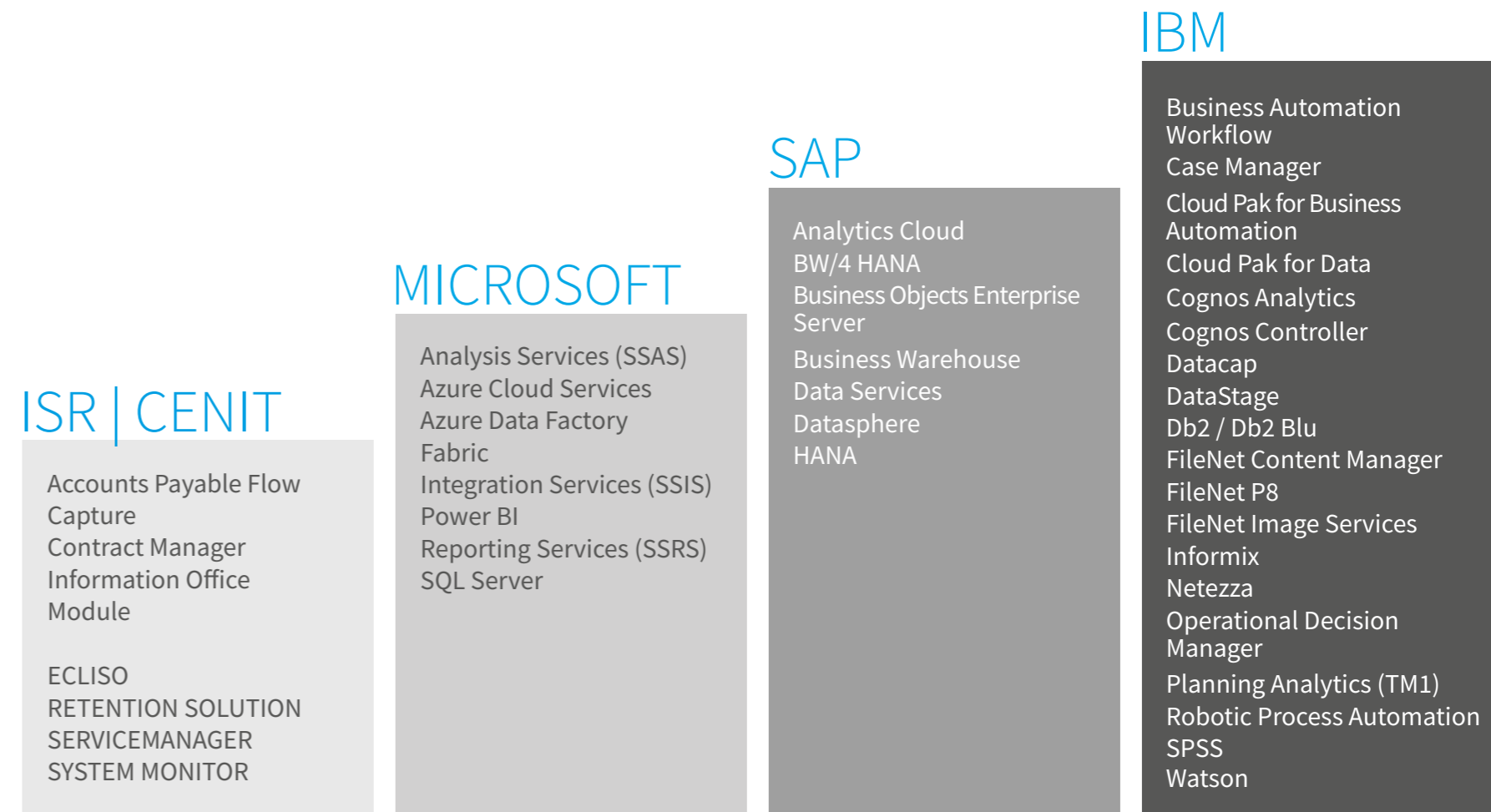
Phase IV CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

- ✓ Fortlaufende Verbesserung unserer Services
- ✓ Regelmäßige Reviews und Evaluationen
- ✓ Ausarbeitung von Verbesserungsoptionen

HIER LIEGEN UNSERE STÄRKEN



Unsere Dienstleistungen für Ihre Anwendungen WIR ARBEITEN MIT MARKTFÜHRERN



PREMIUM SUPPORT

WIR BRINGEN SIE BESTMÖGLICH NACH VORN

Wir möchten unsere Kunden bestmöglich unterstützen und ihnen maximale Sicherheit für den geschäftskritischen Einsatz ihrer Systemumgebungen bieten. Durch die aktive Überwachung und Kontrolle Ihrer Softwareversionsstände, bietet Ihnen unser Premium Support im Gegensatz zum Standard Support durch den Hersteller eine planbare Aktualisierung.

Durch unsere Nutzung eines spezifischen Supportsystems je Kunde, können wir die gemeldeten Fehler auf unserer Umgebung besser analysieren und schneller beheben. Unser Premium Support bietet Ihnen eine umfassende Fehleranalyse und eine nachhaltige Fehlerreproduzierbarkeit.

UNSER SUPPORT BEINHALTET

- ✓ Ausgebildete Expertenteams mit sehr gutem Produkt-Know-how
- ✓ Persönliche Betreuung durch einen dedizierten und erfahrenen Ansprechpartner
- ✓ Erleichterte Kommunikation und einen Single Point of Contact für Ihre Software
- ✓ Aktive Überwachung Ihrer Versionsstände und frühzeitige Identifikation von Handlungsbedarf
- ✓ Schnelle Durchführung von Fehleranalysen auch durch ein zusätzliches Supportsystem bei ISR
- ✓ Kurze Reaktionszeiten mit schnellstmöglicher Unterstützung per Telefon oder auch Fernzugriff
- ✓ Optional verbesserte Service-Level-Agreements (SLA) mit Verlängerung der Standard-Servicezeiten oder Verringerung der Reaktionszeiten

SOFTWARE

SOFTWARE FÜR IHRE INDIVIDUELLEN ANFORDERUNGEN

Sie benötigen eine individuelle Lösung oder Software? Und am besten dafür auch das passende Vertragskonstrukt? Mit uns können Sie Software-Lizenzen direkt erwerben oder im Rahmen unserer Managed Service Provider Verträge ein Software-Nutzungsrecht inklusive Support und Wartung Ihrer Anwendungen auf Zeit erhalten. Dabei ist es nicht relevant, ob es sich um ISR, CENIT oder IBM Software handelt.

UNSERE LEISTUNGEN UMFASSEN

- ✓ Nutzungsrecht für die erworbene Software auf Dauer (Kauf) oder auf Zeit (MSP)
- ✓ Neue Versionen stehen Ihnen während der gesamten Vertragslaufzeit für die Installation zur Verfügung
Deutsch- und Englischsprachige Hotline aus unseren Supportzentren in Deutschland
- ✓ Probleme oder Anfragen können 24/7 in unserem Ticketsystem Online oder per E-Mail gemeldet werden
- ✓ Jährliche Lizenzchecks zur Sicherstellung der richtigen Lizenzierung
- ✓ Optional besteht die Möglichkeit auch individuelle Software-Entwicklungen unter Maintenance zu nehmen (Solution Maintenance)



MANAGED HOSTING

WIR HOSTEN IHRE IT-INFRASTRUKTUR IN DER CLOUD

Mit IT-Infrastrukturkomponenten in der Cloud können Rechenleistung, Speicher und Datenbanken an Ihren individuellen Bedarf schnell und einfach angepasst werden. Zudem sind höhere Systemverfügbarkeiten in der Cloud technisch möglich und wirtschaftlich darstellbar. Durch Managed Hosting Ihrer Infrastruktur in der Cloud sind Sie zudem besser gegen Sicherheitslücken abgesichert.

ALS MANAGED-HOSTING-ANBIETER

- ✓ bieten wir Private-, Hybrid- und Public-Cloud-Umgebungen mit AWS und Microsoft
- ✓ übernehmen wir Aufbau bzw. Migration Ihrer (bisherigen) Umgebung
- ✓ führen wir Wartung und Sicherheitsupdates Ihrer virtuellen Server durch und erhöhen so Ihre Datensicherheit
- ✓ kümmern wir uns um Einrichtung, Konfiguration und Verwaltung der Infrastruktur
- ✓ schaffen wir Anbindung zu Ihren Unternehmensanwendungen mit unserem Application Hosting und bieten die optimale Kombination aus Infrastruktur- und Anwendungsbetrieb



IT-SERVICE MANAGEMENT

MIT UNS ZUKUNFTSSICHER AUFGESTELLT

Die zunehmende Komplexität der internen IT stellt Unternehmen vor immer größer werdende Herausforderungen. Ein professionelles IT-Service Management hilft Ihnen dabei, einen Überblick über den aktuellen Status Ihrer IT zu gewinnen und deckt Verbesserungsoptionen auf.

Der Blick von außen nach Best Practices Vorgehensweise ermöglicht eine essentielle Weiterentwicklung. So erhalten Sie eine höhere Stabilität Ihrer IT, verbesserte Leistungsfähigkeit und sind zukunftssicher aufgestellt.

UNSERE LEISTUNGEN UMFASSEN

- ✓ **Bestandsaufnahme:** Wir erfassen Ihre aktuellen Prozesse und Regelungen lückenlos und gleichen diese mit den von Ihnen gesetzten Zielen ab. Beantragen Sie jetzt unseren Quick Check!
- ✓ **Planung:** Wir leiten mehrwertschaffende Maßnahmen ab, die Sie an Ihre Ziele bringen und erstellen eine Roadmap für die Implementierung.
- ✓ **Identifizierung von Verbesserungspotenzialen:** Wir erstellen einen ausführlichen Abschlussbericht über alle abgeleiteten Maßnahmen und eine transparente Dokumentation unserer Analyse.
- ✓ **Tooleinsatz:** Wir schlagen Ihnen zu den Maßnahmen passende, führende Tools vor.

„Bei uns bekommen sowohl kleinere als auch größere Unternehmen System und Infrastruktur aus einer Hand. Um den Bedarf für ein System zur automatisierten Rechnungsprüfung bei einem Kunden zu erfüllen, hat ISR sowohl das ISR Accounts Payable Flow und Contract Manager implementiert, als auch die Infrastruktur über Amazon (AWS) gehostet. **ISR übernimmt den Organisationsaufwand**, damit der Kunde nur einen Ansprechpartner hat, und vereinfacht so die Arbeit.“

JOACHIM WRZECIONO | Application Manager

„Bei dem Kunden hat ISR ein bestehendes Rechnungs-Management-System durch eine individuell entwickelte Lösung ersetzt, die neben dem Bill Management auch Cashflow Management, Customer Approval und Adjustments enthält. Als Basis hierfür diente IBM Case Foundation und Buildsimple. Außerdem wurde das ISR Information Office mit einer Reportinglösung auf Grundlage von IBM Cognos implementiert. Betrieben und unterstützt wird das System **von unseren erfahrenen ISR-Mitarbeitern**. So haben 160 Benutzer die Möglichkeit ihre 80.000 Rechnungen und Vorgänge pro Monat in einer unternehmenskritischen Anwendung zu verwalten.“

KNUT HARTMANN | Managing Consultant



„Unsere Mitarbeiter über unsere Leistungen“

„Mit unseren **modernen Anwendungen und Cloud-Services** unterstützen wir Unternehmen bei den Herausforderungen im Rahmen von notwendigen **Cloud-Transformationen** und dem Fachkräftemangel durch flexible **Outsourcing- und Outtasking-Angebote**. Unsere Kunden schätzen und bewerten uns als kompetenten, partnerschaftlichen und flexiblen Dienstleister auf Augenhöhe.“

JÖRG FESTER | Leiter IT-Operations

„Für einen Kunden mit deutschlandweiten Filialen und Milliarden-Umsatz kümmerte sich ISR um die IBM-Business-Intelligence-Umgebung. Dafür wurde sowohl neben der IBM PureData System for Analytics die Hardware für die Anwendungen zur Verfügung gestellt als auch der Betrieb der gesamten BI-Umgebung übernommen. **4.000 Benutzer können nun die intelligente Datenanalyse nutzen** und somit die Performance des Unternehmens messen und optimieren.“

TIM KUNERT | Support

Fakten

ÜBER DEN GESCHÄFTSBEREICH

2

Hauptstandorte

~50

Experten

>25

Jahre Erfahrung
Best Practices nach ITIL

>100

Kundenverträge



4 Partner

PROBIEREN SIE UNS AUS!

Unser System Quick Check

Starten Sie noch heute Ihren Weg zu einem stressfreien Betrieb und möglicher Cloud-Transformation Ihrer Systeme durch unsere Experten.

Wir beraten Sie umfassend zu den Möglichkeiten moderner Cloud-basierter Umgebungen und begleiten Sie auf dem Weg in die Cloud..

Mit unserem System Quick Check finden wir heraus, welches Vertragsmodell und welche Lösung am besten zu Ihnen passt!

Sie haben weitere Fragen bezüglich unserer IT-Dienstleistungen oder wünschen eine individuelle Beratung?

Wir sind gern für Sie da.



IHR ANSPRECHPARTNER

JENS BRETTSCHEIDER
Head of Business Unit
Application Management
+49 (0) 151 422 05 425
jens.brettschneider@isr.de

Unsere
gebündelte
Kompetenz
freut sich
auf Sie.



ISR APPLICATION MANAGEMENT

ISR Information Products AG
Hauptsitz Braunschweig
Hintern Brüdern 23
38100 Braunschweig

Geschäftsstelle Münster
Am Mittelhafen 14
48155 Münster

WEITERE STANDORTE

Hamburg | Köln | München | Frankfurt a. M.