

**Consist Software Solutions**  
**Wir sind die Software-Kümmerner!**

***Consist Managed Services***

**CONSIST**  
Business Information Technology



***IT that works.***

# Managed Services

■ **Wir schaffen Ihnen Freiräume!**

## Managed Services als strategische Lösung

Wir schaffen Ihnen Freiräume durch verantwortungsvolle Anwendungs- und Systembetreuung quer über alle Technologien. Pragmatisch, individuell skalierbar und jederzeit transparent!

Unsere jahrelange Erfahrung gibt Ihnen dabei Sicherheit.

## Typische Aufgaben

In der Regel gibt es zwei Szenarien, in denen Vertrauen und Verantwortung übergeben werden:

- entweder für alle Leistungen rund um ein Servicethema (wie z. B. die vollständige oder selektive Auslagerung einer Applikationsbetreuung oder -entwicklung) oder
- für ausgewählte themenunabhängige Querschnittsaufgaben (wie z. B. im Systembetrieb, bei Integrationstests, in der Störungscoordination).



Gründe für Managed Services

**Wir schaffen Ihnen Freiräume!** ■

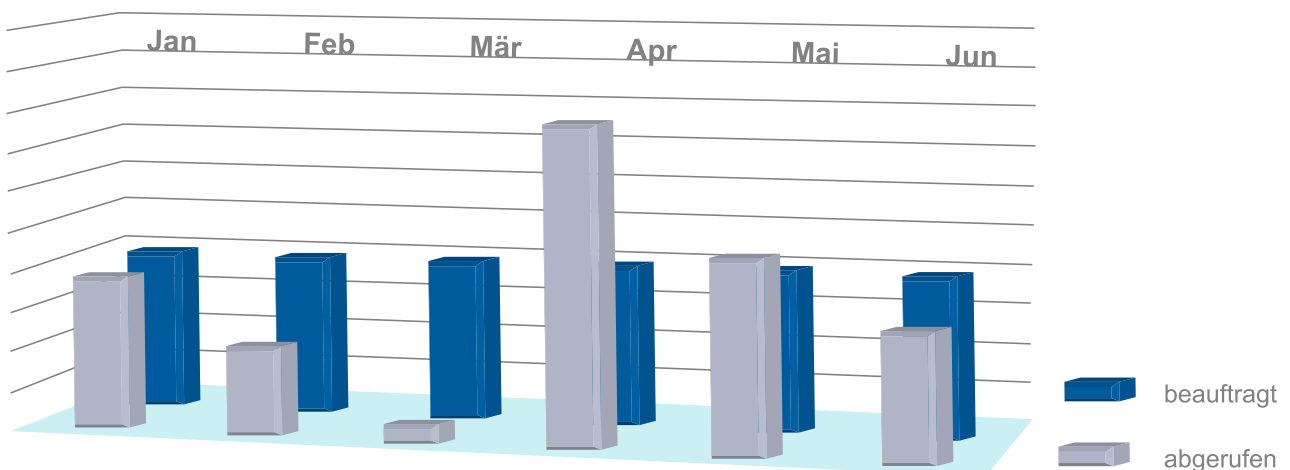
## Unser Kontingentprinzip

Unser Kontingentkonzept stellt sicher, dass Sie Leistungen nur dann abrufen, wenn Sie sie wirklich benötigen. Diese Vorgehensweise hat sich vor allem in der Wartung und Pflege von Altanwendungen und Systemumgebungen bewährt. Sie legen gemeinsam mit uns ein durchschnittliches Monatskontingent als Basis einer festen Monatspauschale fest. Das gibt Ihnen **Budgetsicherheit**.

Die **flexible Abrufung** ist davon unabhängig – Sie nehmen nur das in Anspruch, was Sie wirklich benötigen. Insbesondere bei kleineren Wartungsthemen gewinnen Sie erheblich an Flexibilität, profitieren von Synergieeffekten und sichern sich die **Skalierbarkeit** zum Spitzenabbau.

Vertretungen für Urlaubszeiten oder Engpässe im Krankheitsfall organisieren wir für Sie. Auch regelmäßige Bereitschaftszeiten können problemlos vereinbart werden.

Ein umfangreiches Reporting über unser Ticket- und Leistungserfassungssystem und ein proaktives Controlling durch Ihren persönlichen Servicemanager gewährleisten hierbei Transparenz und Übersicht. Die Höhe des vereinbarten Kontingents wird regelmäßig überprüft und ggf. gemeinsam aktualisiert.



*Flexible Abrufung eines Stundenkontingents*

# Managed Services

■ **Wir schaffen Ihnen Freiräume!**

## Die Betriebsphasen

Unsere Vorgehensweise zur Einführung von Managed Services ist in verschiedene Phasen gegliedert.

Im Rahmen der **Auftragsklärung** stellen wir vorbereitend das optimale Team für Sie zusammen und bereiten es technologisch vor.

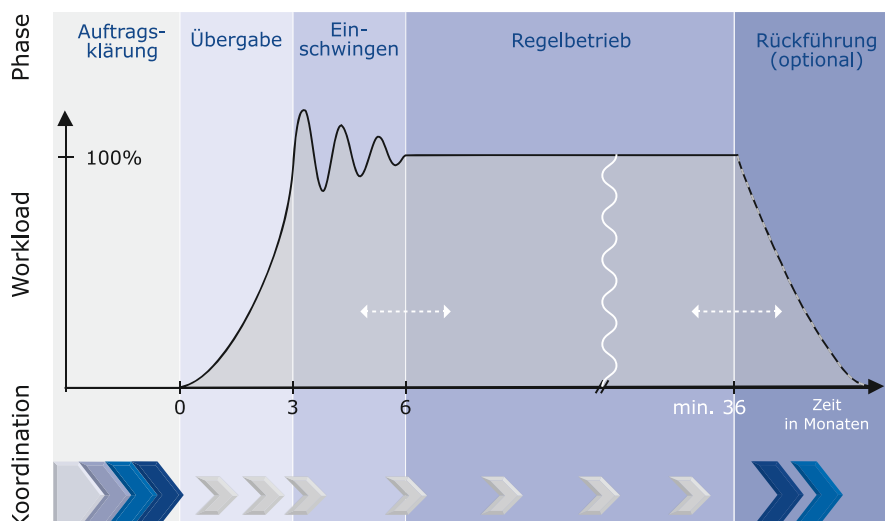
Die **Übergabephase** erfolgt bei Ihnen vor Ort in den zwei Phasen des „Schulterprinzips“: Erst sehen unsere Mitarbeiter Ihnen über die Schulter, dann tauschen wir die Rollen. Wir empfehlen diesen Weg, um lange theoretische Übergaben zu vermeiden. In der begleiteten Praxis kann das fachliche Know-how vervollständigt werden. Mit diesem Vorgehen übernehmen wir auch bei komplexesten Themen bereits nach spätestens drei Monaten die Verantwortung.

In der **Einschwingphase** können das gemeinsam für sinnvoll erachtete Leistungs- und Kostenniveau angepasst sowie ggf. die Aufgaben(-teilung) und das Service Level Agreement (SLA) korrigiert werden.

Im anschließenden **Regelbetrieb** übernimmt Consist die Aufgaben vollständig auf Basis des SLA. Die Managed Services werden zum größten Teil remote und ggf. im Nearshoring durchgeführt.

Managed Services erfolgen prozessorientiert:

- Sie profitieren von unseren Standardprozessen und Best Practices.
- Wir integrieren Ihre individuellen Prozesse nahtlos.
- Die abgestimmten Prozesse sind dokumentiert und werden laufend aktualisiert.
- Prozesse liefern eine hohe Transparenz und unterstützen die Skalierbarkeit durch eine schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter.



## Consist Software Solutions GmbH

Christianspries 4, 24159 Kiel

### **Ihr Kontakt**

[info@consist.de](mailto:info@consist.de)

0431 / 3993 - 672

[www.consist.de](http://www.consist.de)

