

# AMS Support

## Wir entlasten Sie von Ihrem IT-Security Betrieb

IT-Projekte und die dazugehörigen IT-Infrastrukturen sind oft komplex. Häufig sind diverse Projektteams involviert, die unterschiedliche Applikationen einsetzen und betreuen. Dies bedeutet einen hohen Kommunikations- und Koordinationsaufwand auf Seiten des Kunden. Professionelles Application Management Service (AMS) schafft hier Abhilfe. Es hilft, die Komplexität von IT-Landschaften deutlich zu reduzieren, indem Aufgaben rund um die eingesetzten Anwendungen wie z.B. das zentrale Release Management, Fehlermanagement und Monitoring bei einem Anbieter gebündelt werden. Der Nutzen für den Kunden sind kürzere Kommunikationswege und schlankere Prozesse, die ihn deutlich entlasten und mit einer merklichen Effizienzsteigerung einher gehen.

Wir übernehmen alle Aufgaben rund um Ihr Applikationsmanagement und Sie profitieren von einer planbaren und konstanten IT – vor allem im Sinne der Kosten. Unser AMS Support ist modular aufgebaut und deckt alle relevanten Bereiche der IT Security Landschaft ab.

## AMS Support Services

Der Application Management Service (AMS) Support von ASCONSIT bietet eine breite Palette von mehrfach bewährten Supportleistungen.

 Eigene Support-Abteilung	 Team von mehreren Mitarbeitern	 Ausführung vom Hauptsitz in Lüneburg
 Telefon-, E-Mail- und Support-Portal	 Individuell und abonnementbasiert	 Anpassbar mit Service-Optionen
 3 SLA Stufen (4, 16, 40 Stunden)	 Unterstützung auch an Wochenenden / Feiertagen	 Remote

## Gegenstand

Jede IAM-Infrastruktur ist in ihrer Art und Weise einzigartig. Zum reibungslosen Betrieb ist eine tiefe Kenntnis der zugrundeliegenden Prozesse, Technologien und Daten erforderlich.

Mit einer eigenen Supportabteilung am Firmensitz in Lüneburg unterstützen wir bei der Bewältigung aller Situationen im Zusammenhang mit der in Betrieb genommenen Anwendung des IAM Systems. Sie reichen von Incidents über Serviceanfragen bis hin zu kleineren Support- und Entwicklungsproblemen.

Der AMS Support von ASCONSIT sichert den Betrieb der IAM Applikation dauerhaft und entwickelt sie kontinuierlich weiter. Hiermit sind Backup und Wiederherstellung für den kontinuierlichen, sicheren und störungsfreien Betrieb des IAM Systems gewährleistet.

Der Nutzen für unsere Supportkunden sind kürzere Kommunikationswege und schlankere Prozesse, die deutlich entlasten und mit einer merklichen Effizienzsteigerung einhergehen. Änderungen oder notwendige Erweiterungen werden unverzüglich mitgeteilt. Durch zentrale Kommunikationswege inklusive einem eigenen Supportzugang ist der Informationsaustausch gegenseitig eineindeutig dokumentiert.

## Service Level

Die Störungen werden gemäß der Klassifizierung der Mängel in den definierten Zeiten bearbeitet:

- **S1 - Betriebsverhindernde Störung**  
Priorität Hoch (A)  
Reaktionszeit 4 Stunden
- **S2 - Betriebsbehindernde Störung**  
Priorität Mittel (B)  
Reaktionszeit 16 Stunden
- **S3 - Leichte Störung**  
Priorität Niedrig (C)  
Reaktionszeit 40 Stunden

Die Reaktionszeit beschreibt die Zeit, innerhalb derer mit der Behebung des Fehlers bzw. der Störung begonnen werden muss.

## Service Zeiten

Der AMS Support Service erfolgt zu fest definierten Service-Zeiten, in denen die Supportanfragen bearbeitet werden. Sie sind im Standard von Montag bis Freitag, außer an Feiertagen und Wochenenden, von 08:00 bis 18:00 Uhr.

Während der Service-Zeiten werden Tickets entgegengenommen und bearbeitet. Die Verfügbarkeit wird im Rahmen der Bürozeiten an Werktagen von 08:00 bis 18:00 Uhr sichergestellt. Ist ausserhalb dieser

Zeiten eine Bereitschaft gewünscht, werden mit den Kunden zusätzliche Vereinbarungen getroffen.

## Service Definitionen

Incidents	Service Requests
 Klassische ticketbasierte Problemdefinition	 Vom Benutzer erstellte Anfragen nach Informationen, Empfehlungen oder Systemunterstützung
 Ereignisse, die sich aus einem Anwendungsfehler ergeben	 Lösungen innerhalb von max. 24 Stunden
 Fehlerhafte Konfigurationen, die sich bisher noch nicht negativ auf den Betrieb der Applikation ausgewirkt haben	<ul style="list-style-type: none"><li>• Massenänderungen</li><li>• Spezifische Berichtsanforderungen</li><li>• Anpassungen kleinerer Codierungen</li><li>• Anwenden von Patches</li></ul>
 Fehlende Funktionalitäten in der Business Logik werden in GAP Liste dokumentiert	 2 verschiedene Service Request Levels zur Priorisierung
 3 verschiedene Incident-Levels zur Priorisierung	

Die Support-Tätigkeiten werden in Incident und Service Request eingeteilt:

Ein Incident ist ein Vorfall, der auf ein Fehlverhalten der Applikation oder des Systems zurückgeht. Durch den ungeplanten Vorfall entsteht ein kompletter, teilweiser oder geringfügiger Ausfall der Applikation. Dabei wird die Qualität der Applikation reduziert. Eine fehlerhafte Konfiguration, die sich bisher noch nicht negativ auf den Betrieb der Applikation ausgewirkt hat, ist ebenfalls ein Incident.

Ein Service Request ist eine gestellte Anfrage für Informationen oder Hinweise gegebenenfalls für eine Systempflege. Weiterhin kann auch ein Standard-Change ein Service Request sein, wenn er vorbestätigt ist und kein hohes Risiko birgt. Der Change muss also gewöhnlich sein und öfters vorkommen.

Ein Projekt ist kein Service Request. Ein Projekt liegt vor, soweit der voraussichtlich erforderliche Aufwand mehr als 24 abzurechnende Stunden übersteigt. Wird bei der Anfrage erkennbar, dass der erforderliche Aufwand mehr als 24 abzurechnende Stunden beträgt, wird hierüber informiert. Für ein Projekt wird ein Einzelauftrag für die Aktivität eingeplant und bestätigt.

## Service Inhalte

### Bereitstellung und Servicebereitschaft

Zum ASCONSIT Support Portal wird ein Zugang eingerichtet. Über das systemimmanente Ticketsystem ist eine eindeutige Erfassung und Referenzierung der Vorgänge gewährleistet. Bereitgestellt wird eine funktionale Support E-Mail-Adresse, die für die Kommunikation dient. Weiter wird eine Support-Hotline eingerichtet, so dass die technische Möglichkeit besteht, sich telefonisch bei dem Support-Team zu melden (Support-Hotline). Anfragen werden innerhalb der definierten SLA für Incidents und Service Requests bearbeitet. Störungen werden gemäß der Klassifizierung der Mängel in den definierten Reaktionszeiten bearbeitet, sofern keine technischen Implikationen die Bearbeitung verhindern. Für nicht behobene Störungen sind individuelle Übergangslösungen definiert. Fehlereskalationen an Dritte werden gemeinsam mit dem Kunden definiert. Änderungen oder Erweiterungen werden unverzüglich mitgeteilt. Das Supportteam ist am Standort der Firmenzentrale von ASCONSIT in Lüneburg ansässig. Die Arbeiten werden remote ausgeführt.

## **Jour-fixe**

Bei einem Jour-fixe wird zu einem fest definierten Zeitpunkt periodisch der Status der Incidents und Service Requests besprochen. Ein kurzer Report dient der Orientierung und umfasst die Auswertung der Incidents und Service Requests. Empfohlen wird der Jour-fixe mindestens einmal im Monat eher aber wöchentlich.

## **Status Meetings**

Für einen besseren und qualitativen Austausch über den aktuellen Entwicklungsstand ist einmal im Quartal ein gemeinsames Meeting auch vor Ort vorgesehen. Ziel dieses Meetings ist, die Qualität und die Zufriedenheit vom AMS Support Service in Erfahrung zu bringen und Punkte zu identifizieren, die es gemeinsam zu verbessern gilt. Weiterhin wird der aktuellen Status beim Kunden besprochen und über neue Projekte diskutiert und deren Planung und Umsetzung abgestimmt. Desweiteren werden herstellerseitige Neuerungen der Technologie präsentiert.

## **Dokumentations-Service**

Mit dem Dokumentations-Service werden technische Betriebs-Dokumentationen über die Konfiguration der Applikation erstellt. Expertenwissen wird vermittelt und dokumentiert.

## **Monitoring**

Dieser Service umfasst die teils manuelle oder das teils automatisierte Tracking von Logs und Audit Einträgen nach technischen und logischen Fehlern. Werden bei der Fehleranalyse und Übermittlung Incidents identifiziert, die entweder als Triviallösung oder wiederkehrender Fehler mit automatischer Lösung klassifiziert werden, so erfolgt eine proaktive Lösung des Problems. Bei Triviallösungen vergehen nur ein paar wenige Minuten zur Lösung des Problems. Die wiederkehrenden Lösungen haben einen Lösungsumfang bzw. Scope, der allen Beteiligten bekannt und geläufig ist. Wiederkehrende Lösungen werden schriftlich bestätigt und dabei automatisch Tickets erzeugt in dem vorabdefinierten SLA-Umfang.

## **Release Management Service**

Bei dem Release Management Service werden alle Minor Releases und Service Packs der IAM Software eingeplant und mit Kunden-Approval implementiert. Auch ist eine Unterstützung beim Regression Testing enthalten. Grundsätzliche Unit-Tests werden durch ASCONSIT durchgeführt und dokumentiert. Ausgenommen sind Major Releases. Das Ziel ist, das IAM System der Kunden immer auf dem neuesten Stand zu halten.

## **ASCONSIT Service Desk – immer rechtzeitig und direkt informiert**

ASCONSIT verfügt über eine eigene Support-Abteilung am Standort der Firmenzentrale mit mehreren Mitarbeitenden. Die Erreichbarkeit ist während der üblichen Bürozeiten gewährleistet, sowohl telefonisch als auch per E-Mail und über das eigene Support-Portal (Atlassian-basierter Service Desk). Zusätzliche Unterstützung, zu Zeiten außerhalb der normalen Bürozeiten, an Wochenenden oder Feiertagen, ist nach vorheriger Absprache möglich.

Der ASCONSIT-Support wird in deutscher als auch in englischer Sprache durchgeführt.



Benachrichtigung per kundenspezifischer E-Mail durch Portalservice



**Ticketnummer und Zuweisung**



Problem-Lösungen



**Dokumentation der Anfragen**



Zeiterfassung und Abrechnung einzelner Aufgaben und Vorfälle



**Speicherung und Archivierung von Incidents und Service Requests**

Der AMS Support von ASCONSIT erhöht die Stabilität und Verfügbarkeit Ihrer IAM-Infrastruktur, entlastet Ihre IT-Mitarbeitenden und reduziert die Kosten für den laufenden Betrieb. Je nach Kundenbedürfnis können modulare Services aus dem ASCONSIT Application Management Leistungsspektrum zugebucht werden.

[Sprechen Sie uns an](#)