

Entwicklung & Support

Wir entwickeln maßgeschneiderte Lösungen

ASCONSIT unterstützt namhafte Kunden partnerschaftlich und professionell bei der Realisierung von IT-Sicherheitsvorhaben, die genau auf ihre Erfordernisse zugeschnitten sind.

Unser Erfolg lässt sich gut an der Zahl der internationalen Unternehmen belegen, die sich bei dieser Aufgabe bereits auf unseren in komplexesten Projekten rund um den Globus gesammelten reichen Erfahrungsschatz verlassen. Dieser spiegelt sich in unserem breitgefächerten Servicespektrum wieder, das von kompetenten, umfassenden Beratungsleistungen über die Konzeptentwicklung, die das Fundament für maßgeschneiderte Lösungen legt, bis hin zu deren detaillierter Planung und Umsetzung reicht. Begleitende Coaching-Maßnahmen wie beispielsweise Support-Schulungen oder Training-on-the-Job runden das Angebot ab, um keine Wünsche offen zu lassen. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um den Aufbau standortübergreifender Identitätsmanagementlösungen und Public Key Infrastrukturen, das Zertifikatsmanagement oder die Umsetzung anspruchsvoller Audit- und Compliance-Konzepte handelt.

Die ASCONSIT Support Packages

Die Anforderungen unserer Kunden sind bezogen auf den Support und die Instandhaltung ihrer Infrastruktur sehr unterschiedlich. Obwohl es oft gewünscht ist, erfahrene Berater dauerhaft vor Ort zu haben, welche mit dem Support und Serviceanfragen behilflich sind, ist dies oftmals nicht praktikabel, geschweige denn kosteneffizient. Auf Basis dieses Wissen bietet ASCONSIT ihren Kunden verschiedene, anpassbarer Support- und Serviceoptionen an. Durch unsere Supportzentren in Deutschland und den Vereinigten Staaten ist ASCONSIT in der Lage, ein breites Spektrum an Optionen bereitzustellen, die Ihnen und Ihrem Unternehmen helfen können, alle mit der in Betrieb genommenen Applikationen zusammenhängenden Situationen - von Störfällen bis zu Serviceanfragen zur Behandlung kleinerer Entwicklungsprobleme - zu bewerkstelligen. Die Support- und Servicevereinbarungen sind abobasierte, anpassbare Angebote, die u. a. enthalten können:

- **Health Checks:** Wie gesund ist Ihre IdM-Konfiguration? Das ASCONSIT Supportteam wird Ihnen regelmäßig Berichte über den allgemeinen Zustand Ihrer Systeme zusenden. Das Supportteam wird außerdem mit Ihren Datenbankadministratoren und Ihren BASIS- und Anwendungs-Teams zusammenarbeiten, um bestmögliche Optimierungen Ihrer IdM-Landschaft vorzunehmen.
- **Security Checks:** Sind Ihre IdM-Server und -Komponenten sicher? Das Supportteam

wird eine Reihe von Prüfungen auf regelmäßiger Basis durchführen, um auf potentielle Datenbank-, Betriebssystem- oder Konfigurationsprobleme hinzuweisen.

- **Dokumentation:** Wir können eine dedizierte Ressource bereitstellen, die Sie bei der Dokumentation Ihrer IdM-Applikation unterstützt und den Bedarf an Erstellung und Aktualisierung der funktionalen und technischen Dokumentation deckt.
- **Jour-fixe und Status Meetings:** Als Bestandteil der Aktivitäten ist es wichtig, dass das ASCONSIT Supportteam mit Ihnen in Kontakt steht. Wir planen Jour-fixe Meetings ein, um fortwährend laufende Supportaktivitäten zu verfolgen und im Blick zu behalten. Auch Status Meetings sind möglich, um eine Review durchzuführen und den zukünftigen Bedarf näher zu planen und neue Produktfeatures vorzustellen.
- **ASCONSIT Dashboard:** Das Service- und Supportpaket enthält eine Lizenz für das ASCONSIT Dashboard; ein flexibles Tool, welches Möglichkeiten zur Kontrolle und Fehlersuche in SAP IdM sowie Reporting-Optionen bietet.
- **Serviceanfragen:** Benötigen Sie Unterstützung für kleinere Arbeiten an Ihrer IdM-Applikation? Unsere Supportpakete bieten unseren Kunden die Möglichkeit, Serviceanfragen zu erfassen. Diese Anfragen werden remote vom ASCONSIT Supportteam bearbeitet. Zusätzliche Servicestunden können für die genannten Konditionen in den Supportplänen für zusätzliche Arbeiten oder für größere Änderungen, die zu klein für ein formales Beratungsprojekt sind, hinzugebucht werden. Typische Beispiele einer Serviceanfrage sind das Einspielen einer Konfigurationsänderung oder die Implementierung eines neuen Service Packs.
- **Wissenstransfer:** Ein erfahrenes Mitglied des ASCONSIT Supportteams wird in einem Vor-Ort-Termin an einem Wissenstransfer teilnehmen. Während dieser Sitzungen werden wir essentielle Teile der Konfiguration aufarbeiten, um ein Verständnis der Funktionalität und deren Verwaltung zu erhalten. Bei ASCONSIT durchgeführten Projekten ist der Wissenstransfer bereits ab Start enthalten. Es entstehen keine weiteren Kosten.
- **Störfall-Support:** Alle ASCONSIT Service- und Supportpakete enthalten unterschiedliche Sätze auf Stundenbasis, die den Support für Fehler, die in Ihrem IdM-System auftreten, ermöglichen. Unser Supportteam meldet sich bei Ihnen unter den definierten Konditionen eines Service Level Agreements (SLAs), um eine schnelle Lösung Ihrer Störungen herbeizuführen.

Application Management Service (AMS)

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. Auf der Basis von individuellen Service Level Agreements (SLAs) umfasst das Angebot von ASCONSIT:

- System Access & Set-up
- Konfigurationen & Optimierungen
- Release Management

- Application Maintenance & Monitoring der Applikation und der darunterliegende Systemkomponenten
- Incident Management
- Helpdesk & Support
- Wissenstransfer & Dokumentationservice

Personaldienstleistungen

Die ASCONSIT GmbH unterstützt Sie auch, wenn es darum geht, für Ihr Projekt die richtigen Fachexperten zu rekrutieren. In unserem Unternehmensnetzwerk verfügen wir über viele Kontakte und finden so für unsere Kunden die besten am Markt verfügbaren IT-Experten. Ganz gleich ob eine Position dauerhaft per Festanstellung (Permanent Placement) zu besetzen ist oder ein externer Spezialist für einen temporären Projekteinsatz (Contracting) benötigt wird. Durch unsere jahrelange Erfahrung im Recruiting sind unsere Prozesse für eine reibungslose und schnelle Besetzung offener IT-Positionen optimiert. An erster Stelle steht für uns dabei die Sicherheit. Vom Datenschutz, über die Compliance bis hin zur professionellen Besetzung Ihrer Position.