

# XPERT



360°

360°


360°

360°

360°

360°

**360° Denken:**



Unternehmen wollen wachsen und sie wollen produktiver werden. Wir könnten dabei helfen. Mit einer IT, die das Unternehmen optimal unterstützt und ganz neue, innovative Geschäftsfelder eröffnet. In so einer IT greifen Mitarbeiter, Prozesse und Technologien effektiv ineinander.

Wir wissen, was zu tun ist, um so eine IT zu bauen. Dabei hilft es uns, dass wir Unternehmen schon seit vielen Jahren beraten, die Konzepte umsetzen und die neuen Systeme bei Bedarf auch betreiben. Und ganz wichtig – die Mitarbeiter entsprechend ausbilden.

Dazu muss man sich natürlich richtig in ein Unternehmen hineindenken und alles im Auge behalten – das Umfeld, den Beitrag der IT und die Auswirkung der Veränderungen. Das ist unser 360°-Denken.

Was uns von anderen unterscheidet. Vielleicht alles.

# C

**CONSULTING** IT braucht heute umfassende strategische Kompetenzen. Damit gelingt ihr der Nachweis, dass sie kein Kostenfaktor, sondern eine wertvolle Ressource ist, die mit dem eingesetzten Budget zum wirtschaftlichen Erfolg beiträgt. Wie zunehmend gefordert, muss sich die IT damit auch zum Berater der Geschäftseinheiten entwickeln.

Doch, wie sollen diese Kompetenzen aufgebaut werden? Wie können bei steigendem Kostendruck, wachsenden Kundenanforderungen und rasantem Technologiewandel überhaupt freie Ressourcen geschaffen werden, um in Veränderung investieren zu können? Wie erlangt eine IT-Organisation Businesskompetenz? Welche Themen sollten verfolgt werden und welche lieber nicht? Wir begleiten Sie bei der Suche nach Antworten. Ganz wie die individuellen Fragestellungen es erfordern.

# I

**INFRASTRUCTURE** Eine flexible IT kann mit weniger Ressourcen mehr erreichen. Starre Silo-Strukturen, hohe Betriebs- und Wartungskosten sowie heterogene Systeme können die Entwicklung des gesamten Unternehmens blockieren. Die IT der Zukunft muss sich schnell an veränderte Märkte anpassen, rund um die Uhr störungsfrei laufen und IT-Dienste automatisiert zur Verfügung stellen. Um Freiräume für Innovationen zu schaffen, gilt es, die überproportional steigenden Betriebskosten zu senken und die Qualität von IT-Leistungen zu verbessern. Wir helfen dabei, organisch gewachsene IT-Infrastrukturen genau dahin zu transformieren. Damit die IT kein Hemmnis ist, sondern fähig, die Ziele des Unternehmens optimal zu unterstützen und neue Geschäftsfelder zu eröffnen.

# O

**OPERATIONS** Konzentration auf das Wesentliche: Betriebsorganisationen müssen ihre Mittel kompetent und wirtschaftlich einsetzen, ganz zum Vorteil des Unternehmens. Und sie müssen sich schnell an neue Gegebenheiten anpassen können. Egal, was von ihnen erwartet wird. Maxpert hilft Ihnen, die „Make-or-Buy“-Frage immer wieder neu zu beantworten. Ob Sie sich von Betriebsaufgaben trennen oder Infrastruktur-Ressourcen flexibel nutzen und nach Gebrauch bezahlen möchten. Oder ob es darum geht, z. B. für mobile Anwendungen, neue, innovative Services einzusetzen. Die Maxpert-Services haben eines gemeinsam: vereinbarte Leistungen zu vereinbarten Kosten. Ohne Wenn und Aber.

# E

**EDUCATION** Mehr Wissen ist besser: Der Erfolg Ihrer Veränderungsvorhaben hängt entscheidend davon ab, wie gut Ihre Mitarbeiter diese gestalten und umsetzen können. Als akkreditiertes „IT Service Management“-Schulungshaus der ersten Stunde bietet Maxpert Ihnen viele Jahre Erfahrung in der erfolgreichen Aus- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter und macht aus ihnen nicht nur gute, sondern wissende Mitarbeiter. Mit offenen oder mit Inhouse-Schulungen, als Präsenztraining oder – besonders effizient – in Verbindung mit unserem E-Learning-Portal. Unsere Berater helfen Ihnen, genau das Programm zu finden, das für Ihre Projekte, bzw. Ihren täglichen Betrieb und seine Anforderungen richtig ist: von den Maxpert-Methodentrainings (z. B. ITIL, PRINCE2) über Technologietrainings (z. B. Microsoft) bis hin zu unseren praxisbezogenen Verhaltenstrainings für z. B. Prozess-Owner.



„Gut, dass uns die IT dabei unterstützt, unsere  
Industry Leadership gegenüber der Konkurrenz zu  
behaupten.“

BERND FRÖHNER, LUFTHANSA CARGO

## Zuerst stachelt uns unser 360°-Denken an. Dann die hohen Ansprüche des Kunden und zu guter Letzt einfach die beste Lösung. Das ist immer wieder extrem spannend.

In jeder Aufgabe, jedem Job, steckt, trotz aller Routine und Erfahrung, auch immer wieder eine neue Herausforderung. Das gilt z. B. für unsere Arbeit für die Deutsche Telekom genauso wie für die DekaBank und VR Leasing oder das Universitätsklinikum Frankfurt oder, wie hier, für die Lufthansa Cargo. Bisher konzentrierte man sich auf die Bereitstellung einer funktionsfähigen Infrastruktur und einzelner IT-Komponenten. Vor dem Hintergrund steigender Anforderungen an die Wirtschaftlichkeit der IT ging es nun darum, durch mehr Standardisierung und Wiederholbarkeit die Kosten zu reduzieren.

Das Ziel war also, von einer individuell produzierenden „Manufaktur“ zu einer standardisierten industriellen Fertigung zu kommen; also dem, was man heute als „IT-Fabrik“ bezeichnet. Wobei der Schwerpunkt auf einem effizienten Mitteleinsatz und dem Betrieb der Technologie liegt. Die herausragenden Kompetenzen sind dabei, adäquate Technologien zu identifizieren, das Engineering, das Bereitstellen von Infrastruktur und die Fähigkeit, Betriebsaufgaben zu automatisieren.

Neben den spezifischen technischen Kompetenzen der Mitarbeiter benötigt das IT-Management die Fähigkeit, die Ressourcen effizient einzusetzen und zu managen.

Optimierte und ausgelastete Komponentekapazitäten, orientiert an den Kundenanforderungen für Performance und Verfügbarkeit, sowie Reports für den Anwender, sind die sichtbaren Ergebnisse einer kundenorientierten Betriebsorganisation.

Nach einer genauen Analyse der Stärken und Schwächen der bestehenden Organisation, leitete Maxpert konkrete Handlungsempfehlungen ab und stellte für die Lufthansa Cargo eine effiziente und anforderungsgerechte IT-Infrastruktur bereit.

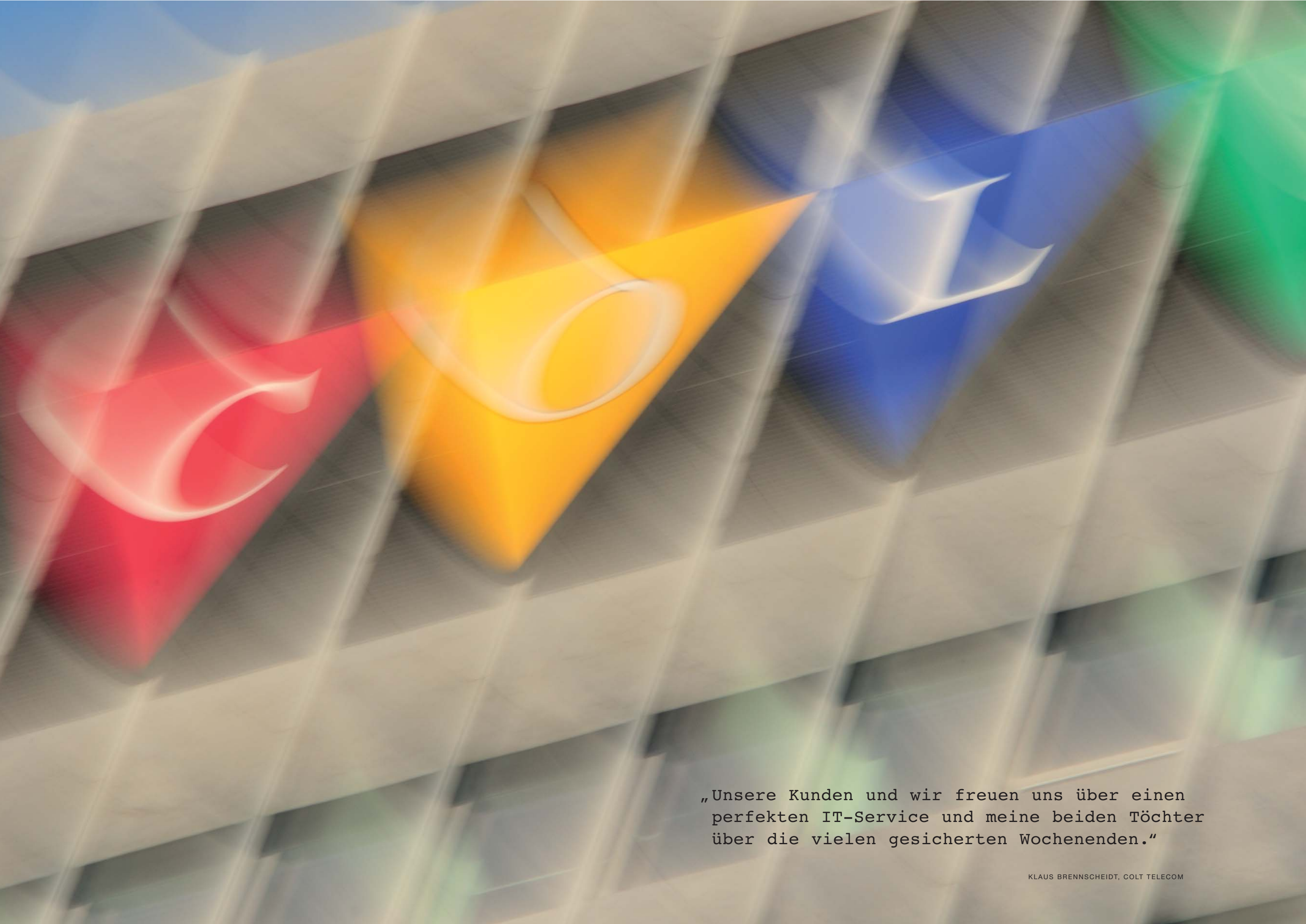
So wie hier unterstützt Maxpert Unternehmen in allen Phasen der Gestaltung ihrer IT-Infrastruktur – von der Gestaltung eines Betriebskonzeptes bis zur Übernahme einzelner Services oder der gesamten Rechenzentrumsinfrastruktur als definierten Service.

**Maxpert Consulting:** Gemeinsam ermitteln wir den Reifegrad einer IT-Organisation und leiten daraus konkrete Handlungsempfehlungen ab. Wir unterstützen Unternehmen bei der Festlegung ihrer IT-Strategie, planen und realisieren die optimale Bereitstellung der IT-Komponenten und begleiten sie bei der Gestaltung der IT-Betriebsprozesse und beim Aufbau des Berichtswesens.

**Maxpert Infrastructure & Operations:** Wir identifizieren und implementieren innovative Technologien und übernehmen definierte Aufgabenstellungen; bei Bedarf 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche. So ermöglichen wir es, IT-Services flexibel zu planen. Darüber hinaus erhalten unsere Kunden hohe Flexibilität durch die On-Demand-Bereitstellung von Ressourcen im Rahmen unserer Cloud-Computing-Services und der Maxpert Mobile Services.

**Maxpert Education:** Maxpert unterstützt Kunden dabei, ihre Mitarbeiter zielgerichtet und flexibel mit Hilfe modernster Lehr- und Lernmethoden weiterzuentwickeln. In den Kursen werden neben technologischen

Fähigkeiten für spezifische Produkte und Hersteller wie Microsoft vor allem Methoden für die Gestaltung des IT Service Managements vermittelt.

The background features a series of overlapping, semi-transparent geometric shapes in vibrant colors: red, yellow, blue, and green. These shapes are set against a backdrop of light gray, parallel lines that create a sense of depth and perspective, resembling a modern architectural structure or a digital interface. The overall aesthetic is clean, futuristic, and dynamic.

„Unsere Kunden und wir freuen uns über einen perfekten IT-Service und meine beiden Töchter über die vielen gesicherten Wochenenden.“

KLAUS BRENNSCHEIDT, COLT TELECOM

## Damit Sie nicht ins Schwitzen kommen, weil die Anforderungen Ihrer Kunden im Bereich der Informationstechnologie ständig steigen, sind wir rund um die Uhr für Sie da. Wenn Sie wollen.

Ein guter Service lebt von zwei Dingen: das Herz und der Bauch träumen von der besten Lösung, der Kopf und der Verstand sorgen dafür, dass aus dem Traum ein sichtbarer Erfolg wird. Wie, und dass das gelingen kann, zeigt unsere Arbeit für die Deutsche Post, Evonik, Bavaria Yachtbau und ganz besonders für Colt Telecom. Hier ging es darum, die IT-Organisation und die Gestaltung der IT-Services an den individuellen Anforderungen der Kunden zu orientieren und nicht umgekehrt. Alle Fähigkeiten und Ressourcen der IT-Organisation sollten darauf ausgerichtet sein, diese Anforderungen zu erfüllen. Dafür sollten sie definierte Methoden und Prozesse nutzen, da vor allem die IT-Organisationen erfolgreich sind, die über eine hervorragende Methodenkompetenz verfügen.

Für uns bedeutete das viel mehr, als einfach nur Technologie bereitzustellen. Wir mussten individuelle Anforderungen verstehen lernen und in klar definierte Servicevereinbarungen übersetzen sowie das Service-Monitoring und Reporting entsprechend der Vereinbarungen sicherstellen. Im Blickpunkt standen

außerdem die Erstellung, die Überführung und der Betrieb der vereinbarten Services (Design, Transition, Operation), sowie die Qualitätssicherung und die kontinuierliche Verbesserung der Services und Prozesse.

Um das zu erreichen – und das gilt nicht nur für Colt Telecom – muss das IT-Management diese Prozesse managen und zielorientiert im Unternehmen etablieren.

Im Mittelpunkt stehen dabei das Management der Prozesse des Service Lifecycles (z. B. ITIL), das Management des Wissens im Unternehmen, ein strukturiertes Projektmanagement und das Management der Servicequalität.


Dank unserer Arbeit für Großunternehmen und Mittelständler kennen unsere Spezialisten das, für die Realisierung einer serviceorientierten IT-Organisation, richtige Vorgehen. Gemeinsam mit Ihnen analysieren sie die Anforderungen, planen undogmatisch und zielgerichtet die Gestaltung und sorgen für eine optimale Ausbildung Ihrer Mitarbeiter.

**Maxpert Consulting:** Der Nachweis darüber, was die IT zum Gesamtunternehmen einbringt, wird immer wichtiger. Maxpert hilft, den Reifegrad Ihrer IT zu analysieren, gestaltet eine adäquate IT-Strategie und schafft mit Ihnen Prozesse, die sicherstellen, dass Sie die vereinbarten Services zuverlässig und effizient liefern können.

**Maxpert Infrastructure & Operations:** Ein effizienter Servicebetrieb setzt adaptive Infrastrukturen voraus. Maxpert berät Sie bei der Auswahl und Transformation von Architekturen. Wir unterstützen Sie beim Betrieb der benötigten Tools, Ihres Service Desks oder übernehmen Dienste wie etwa E-Mail oder den Betrieb von Applikationen. Die flexiblen Maxpert-Services ermöglichen es Ihnen außerdem, den Betrieb vollständig und verantwortlich an Maxpert auszulagern.

**Maxpert Education:** Die IT-Mitarbeiter spielen bei der Lieferung hochwertiger und wirtschaftlicher Services eine zentrale Rolle. Umso wichtiger ist ihre Ausbildung. Die Basis dafür bilden unsere Metho-

dentrainings wie z. B. ITIL, COBIT oder PRINCE2, die durch Verhaltenstrainings und Coachings ergänzt werden. So stellen wir den Erfolg bei der Implementierung sicher. Und die kontinuierliche Verbesserung der neuen Verfahren.



„Es gefällt mir, dass die von Maxpert unser Geschäft nicht nur analysiert haben und die Abläufe detailliert verstehen, sondern auch wissen, dass mein Puls bei den Bayern höher schlägt als bei Schalke.“

GERD SCHMIDT, ENTEGA Service GmbH

„Schön, dass ich das eine tun kann, ohne das andere zu lassen: Während unser Serviceangebot immer runder wird, bleibt mir jetzt immer noch Zeit, etwas mit meinen beiden Jungs zu unternehmen.“

ANTONIO JORBA, ENTEGA Service GmbH

## Da wir wissen, dass unser Erfolg ohne Ihren undenkbar ist, wollen wir alle, wirklich alle, Facetten Ihres Geschäfts kennenlernen und begreifen. Sorry also, wenn wir ein-, zweimal zu viel fragen.

Man darf die Dinge nicht nur sehen, wie sie heute sind. Man muss auch eine Vorstellung haben, wie sie in Zukunft sein könnten. Mehr denn je gilt das für Unternehmen, die sich – trotz oft strikter Compliance-Anforderungen – konsequent an den Bedürfnissen ihrer Kunden ausrichten.

Businessorientierte IT-Organisationen pflegen eine besonders enge Bindung zum Kunden, verfügen über entsprechende Geschäftsprozesskompetenz und übernehmen Verantwortung bis in den Geschäftsprozess des Kunden hinein, kurz: die businessorientierte IT-Organisation ist Erfolgsfaktor und Innovationstreiber. Gründe genug für einen Energie-dienstleister wie ENTEGA Service, ihre IT neu zu strukturieren – für eine Arbeitsweise, die dann allerdings auch neue Kompetenzen der IT-Organisation voraussetzt. Im Mittelpunkt stehen dabei die Fähigkeiten, den Markt zu bewerten und die benötigten Ressourcen effizient einzusetzen.

Das bedeutet für uns, dass wir uns ganz in die ENTEGA Service, in ihre Philosophie und vitalen

Businessfunktionen hineinversetzen mussten, um dann gemeinsam die Organisation so zu gestalten, dass ein konkreter Nutzen für das Unternehmen entstehen konnte.

Für das Management bedeutet das: Die Ausrichtung aller IT-Aktivitäten auf den Erfolg des Unternehmens. Der Nachweis der Compliance-Anforderungen nach SAS70 sind regelmäßig zu erbringen. Für die ISO/IEC 27001 müssen entsprechende Verfahren ergänzt und deren Wiederholbarkeit sichergestellt werden. Voraussetzung dafür ist die Fähigkeit, jegliche Art von Risiken managen und kontrollieren zu können.

Als Partner businessorientierter IT-Organisationen wie ENTEGA Service, Allianz und NESTLÉ wissen wir, welche Anforderungen die Unternehmen stellen und welche Bedürfnisse sie haben. Wir unterstützen sie bei der Analyse der vitalen Geschäftsfunktionen und bei der Gestaltung und Realisierung einer adäquaten IT-Strategie.

**Maxpert Consulting:** Um eine businessorientierte IT zu schaffen, muss man die zentralen Geschäftsprozesse genau kennen. Gemeinsam mit Ihnen definieren wir Ihre businessorientierten IT-Ziele. Dann planen und gestalten wir im Sinne von IT-Value und IT-Governance mit Ihnen das Portfolio-Management, eine adäquate Sourcing-Strategie, optimieren das Risiko-Management und setzen ein aussagekräftiges Berichtswesen auf. Genauso wichtig wie die Wirtschaftlichkeit der Services ist uns die Optimierung Ihrer Prozesse, sowohl im Hinblick auf Ihre Unternehmensziele, als auch in Vorbereitung auf notwendige Zertifizierungen wie z. B. ISO/IEC 20000 und 27001 oder SAS70 Reports für SOX.

**Maxpert Infrastructure & Operations:** Die Entwicklung hin zu einer businessorientierten IT macht oft auch eine Erweiterung oder Veränderung der IT-Services und der zugrundeliegenden Infrastruktur notwendig. Mit den Maxpert operational Services können Sie Standard-Betriebsaufgaben wirtschaftlich und zuverlässig von uns durchführen lassen. Infrastruktur stellen wir Ihnen entweder bei Bedarf,

also „on demand“, zur Verfügung oder rechnen diese nutzungsorientiert durch „pay per use“ mit Ihnen ab. Die freiwerdenden Ressourcen können Sie dann für stärker businessfokussierte Themen einsetzen.

**Maxpert Education:** Die Orientierung der IT an den Unternehmenszielen setzt auch eine neue Denkweise bei den beteiligten Mitarbeitern voraus. Dazu gehört zum einen die Vorbereitung der Mitarbeiter und des Managements auf neue Aufgabenstellungen und Herausforderungen. Zum anderen müssen Kompetenzen im Umgang mit Methoden wie ITIL, PRINCE2, COBIT oder ISO/IEC 20000 aufgebaut werden. Insbesondere in Phasen der Veränderung stehen Ihnen unsere Berater als persönliche Coaches zur Verfügung, um den langfristigen Erfolg Ihrer Maßnahmen zu sichern.

# MA

Maxpert AG  
Berner Straße 119  
60437 Frankfurt am Main  
Telefon 0 69/5 00 65 - 0  
Telefax 0 69/5 00 65 - 500  
info@maxpert.de  
www.maxpert.de

360°

360°

Mehr Beratung, mehr Service, mehr Schulung, mehr IT: [www.maxpert.de](http://www.maxpert.de)