

Die wichtigsten Begriffe einfach erklärt



APPLICATION MANAGEMENT SERVICES WÖRTERBUCH



NTT DATA Business Solutions



NTT data
Trusted Global Innovator

DIE WICHTIGSTEN BEGRIFFE ZU AMS

Liebe Leserin, lieber Leser,

was ist eigentlich der Unterschied zwischen einem Incident und einem Service Request? Was ist ein Service Desk? Welches Ziel verfolgt das Incident Management, welches das Change Management, welches das Problem Management? Und, kennen Sie schon RACI und die zugehörige Definition?

Nicht nur diese Begriffe gilt es zu verstehen. Auch bei vielen IT Infrastructure-Library-Begriffen – oder besser bekannt unter ITIL – lohnt es sich nachzuschlagen. Leistungen und Angebote im Bereich ITIL und IT Service Management werden häufig auch unter dem Begriff Application Management Services (AMS) zusammengefasst.

Ein gefestigtes Verständnis über die Vorteile und Chancen einer Auslagerung von IT-Servicetätigkeiten und -leistungen erleichtert Ihrem Unternehmen die digitale Transformation. Denn: Service-Outsourcing schafft Ihnen Freiraum eigene IT-Ressourcen strategisch einzusetzen. Wir haben die wichtigsten AMS-Begriffe für Sie zusammengetragen und kompakt zusammengefasst. Dieses Wörterbuch bietet Ihnen Orientierung in der AMS-Welt und vermittelt ein besseres Verständnis für IT-Serviceprozesse.

Sie haben Fragen zu Begriffen aus unserem Wörterbuch? Sie möchten sich gerne von uns zu Ihren individuellen Potentialen im Service-Outsourcing beraten lassen? Schreiben Sie uns: anfrage-solutions-de@nttdata.com oder rufen Sie an unter 0800 4808007. Wir freuen uns auf ein Gespräch mit Ihnen!

Viel Spaß bei der Lektüre wünscht Ihnen

Das AMS-Team der NTT DATA Business Solutions AG



Application (Anwendung)

Software, die Funktionen bereitstellt, die von einem IT-Service benötigt werden. Jede Anwendung kann Teil von mehr als einem IT-Service sein. Eine Anwendung wird auf einem oder mehreren Servern oder Clients ausgeführt.



Application Management Services

Application Management Services (AMS), auch Anwendungsmanagement oder Application Lifecycle Management Services (ALMS) genannt, sind eine Kombination aus der Entwicklung und Betreuung von Applikationen (Anwendungssoftware) über deren gesamten Lebenszyklus. Dies beinhaltet auch eine umfassende Anwenderbetreuung und ggf. die Weiterentwicklung (Changes) der Software.



Change

Änderung oder Erweiterung einer vorhandenen Spezifikation, eines Produkts oder einer Dienstleistung (Service). Hierzu gehören das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von genehmigter und unterstützter Software und Anwendungen sowie Umgebungs-Komponenten, Systemen, Desktop Builds, Hardware und/oder Netzwerk-Komponenten. Dazu gehört auch die damit zusammenhängende Konfiguration und Dokumentation der Anpassungen.



Change Management (Ablaufsteuerung von Veränderungsmaßnahmen)

Der Prozess, der für die Kontrolle des Lebenszyklus aller Änderungen verantwortlich ist, sodass Änderungen mit minimalen Unterbrechungen der IT-Services möglich sind.



Change Request (Änderungsanforderung)

Ein Change Request (CR) ist ein formalisierter Wunsch nach Änderung eines vorhandenen Zustandes. Jeder Change Request ist in einem kontrollierten Prozess zu beurteilen, zu entscheiden und zu kommunizieren. Die Durchführung kann im Rahmen eines Change Control Boards (CCB) oder auch Change Advisory Boards (CAB) stattfinden. Dort werden die finalen Entscheidungen nach der Überprüfung der inhaltlichen und zeitlichen Aspekte beurteilt.

Ein CR weist folgende Merkmale auf:

- Beschreibung der Änderung
- Datum der CR-Erstellung und gewünschten Umsetzung
- Ersteller des CRs
- Kosten- und Zeiteinschätzung des CRs

Ein formeller Vorschlag für eine Änderung. Sie enthält Einzelheiten zur vorgeschlagenen Änderung und kann elektronisch aufgezeichnet werden. Der Begriff wird häufig missbraucht, um eine Änderungsaufzeichnung oder die Änderung selbst zu bedeuten.



Continual Service Improvement

Die fortlaufende Verbesserung der IT-Services ist das Ziel des Continual Service Improvement (CSI). Methoden aus dem Qualitätsmanagements werden im Sinne von ITIL genutzt, um aus positiven wie negativen Erfahrungen der Vergangenheit zu lernen und Serviceprozesse kontinuierlich zu verbessern.



Disruption

Eine ungeplante Unterbrechung, die nicht Teil des Standardbetriebs eines IT-Dienstes ist. Dies kann zu einer Verringerung der vereinbarten Servicequalität führen und möglicherweise Verzögerungen verursachen.



Enduser

Beschreibt im Rahmen von AMS die Person, die die bereitgestellte Software für seine/ihre tägliche Arbeit unterstützend nutzt.



Eskalation

Eine Aktivität, die zusätzliche Ressourcen erhält, wenn diese benötigt werden, um Service-Level-Ziele oder Kundenerwartungen zu erfüllen. Eskalation kann in jedem IT-Service-Management-Prozess erforderlich sein, wird jedoch am häufigsten mit dem Incident Management, dem Problem Management und der Verwaltung von Kundenbeschwerden verknüpft.



Hosting (Managed Cloud)

Hosting als Teilaspekt von Managed Services befasst sich mit der Umsetzung der vereinbarten (internationalen) Service- und Supportkonzepte (3-Schicht-Betrieb, 24x7-Service) bezogen auf die IT- und SAP-Landschaft. Dazu zählen u.a. die Bereitstellung ausgewählter und zukunftsicherer Software- und Hardwarekomponenten sowie professionelle und stetige Pflege, Archivierung, Überwachung und Weiterentwicklung der SAP-Landschaft.



Incident (Fehler)

Eine ungeplante Unterbrechung eines IT-Service-Prozesses oder eine Reduzierung der Qualität eines IT-Service. Eine Fehlfunktion, die einen Ausfall eines oder mehrerer IT-Services oder anderer Konfigurationselemente verursacht. Ebenso das Fehlschlagen eines Konfigurationselements, das den Dienst noch nicht beeinflusst hat, ist ein Vorfall – beispielsweise der Ausfall eines Datenträgers aus einem Spiegelsatz.



Incident Management

Der Prozess, der für die Verwaltung des Lebenszyklus aller Vorfälle zuständig ist. Incident Management stellt sicher, dass der normale Service-Betrieb so schnell wie möglich wiederhergestellt wird und die geschäftlichen negativen Auswirkungen minimiert werden (u.U. kann dazu auch ein Workaround genutzt werden).



ISO 20000 (AMS)

Die ISO/IEC 20000 IT Service Management dient als messbarer Qualitätsstandard für das IT Service Management (ITSM). Dazu werden in der ISO/IEC 20000 die notwendigen Mindestanforderungen an Prozesse spezifiziert und dargestellt, die eine Organisation etablieren muss, um IT-Services in definierter Qualität bereitstellen und managen zu können. Die ISO/IEC 20000 ist ausgerichtet an den Prozessbeschreibungen, wie sie durch die IT Infrastructure Library (ITIL) des Cabinet Office (bis 2010: Office of Government Commerce – OGC) beschrieben sind, und ergänzt diese komplementär. Quelle: International Organization for Standardization (www.iso.org)



ITIL

ITIL ist eine Sammlung von Best-Practice-Publikationen für das IT Service Management, die Anleitungen zur Bereitstellung von qualitativ hochwertigen IT-Services sowie zu den zu ihrer Unterstützung erforderlichen Prozessen, Funktionen und anderen Funktionen bietet. Das ITIL-Framework basiert auf einem Service-Lebenszyklus und besteht aus fünf Lebenszyklusphasen (Service-Strategie, Service-Design, Service-Transition, Service-Betrieb und kontinuierliche Service-Verbesserung). Quelle: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (www.bsi.bund.de).



Keyuser

Der Keyuser ist ein Nutzer auf Kundenseite, der durch sein tiefes Prozessverständnis als Hauptansprechpartner die Kommunikation mit dem Service Desk oder anderen Teilen des IT-Serviceanbieters unterstützt. Keyuser sind Experten in den Geschäftsprozessen des Kunden, die von einem IT-Service unterstützt werden, und unterstützen kleinere Vorfälle und Schulungen.



KPI

Der Begriff KPI (Key Performance Indicator) bezeichnet die Kennzahlen, anhand derer der Fortschritt oder der Erfüllungsgrad hinsichtlich wichtiger Zielsetzungen oder kritischer Erfolgsfaktoren innerhalb einer Organisation gemessen und/oder ermittelt werden kann. Viele Kennzahlen können gemessen werden, aber nur die wichtigsten davon werden als Leistungsindikatoren definiert und zur Steuerung und Berichterstattung über den Prozess,

den IT-Service oder die Aktivität verwendet. Sie sollten ausgewählt werden, um sicherzustellen, dass Effizienz, Effektivität und Kosteneffizienz insgesamt verwaltet werden.



Lösungszeit

Mit Beginn der inhaltlichen Ticketbearbeitung beginnt die Lösungszeit. Innerhalb der Lösungszeit wird zum Beispiel ein Incident der Priorität 1 innerhalb von 4 Stunden gelöst oder ein Workaround zur Verfügung gestellt.



Monitoring

Beim Monitoring wird regelmäßig und systematisch ein Vorgang oder Prozess mit technischen Hilfsmitteln gemessen und protokolliert, um Ereignisse zu erkennen und sicherzustellen, dass der aktuelle Status bekannt ist.



Nearshore

Bereitstellung von Dienstleistungen aus einem Land, das sich in der Regel in der gleichen Zeitzone wie der Sitz des Kunden befindet. Dies kann die Bereitstellung eines IT-Service oder die Unterstützung von Funktionen wie einem Service-Desk sein. Siehe auch Offshore, Onshore.



Offshore

Bereitstellung von Services von einem Standort außerhalb des Landes, in dem der Kunde seinen Sitz hat, oft auch von einem anderen Kontinent aus. Dies kann die Bereitstellung einer IT-Dienstleistung oder die Unterstützung von Funktionen wie einem Service-Desk sein. Siehe auch Nearshore, Onshore.



Onshore

Bereitstellung von IT-Services von einem Standort innerhalb des Landes, in dem der Kunde seinen Sitz hat. Siehe auch Nearshore, OffShore.



Priorisierung

Die Dringlichkeit und das Schadenspotential eines Incidents bestimmt die Priorität des Tickets. Für jedes Ticket wird eine Priorität durch den Meldenden gemäß Definition der Prioritäten im SAP-Hinweis Nummer 67739 (Prioritäten von Problemmeldungen) oder im BW Fall im SAP Hinweis 376997 BW-Kundenmeldungen Service Marketplace festgelegt. Eine Überprüfung der gewählten Priorität erfolgt durch den Service Provider. Falls erforderlich, wird dieser die Priorität nach Rücksprache mit dem Meldenden ändern. Die vergebene Priorität beschreibt die Auswirkung der Meldung auf die Geschäftsprozesse.



Problem Management

Das grundsätzliche Ziel des Problem Managements ist es, Probleme zu beheben und dadurch die Zahl der Incidents zu minimieren und die Systemstabilität und -qualität zu erhöhen. Der Prozess, der für die Verwaltung des Lebenszyklus aller Probleme zuständig ist. Problem Management verhindert das Auftreten von wiederholten Vorfällen und minimiert die Auswirkungen von Vorfällen, die nicht verhindert werden können.



RACI

Ein Modell zur Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten, RACI steht für:

- Responsible – verantwortlich (Durchführungsverantwortung), zuständig für die eigentliche Durchführung. Die Person, die die Initiative für die Durchführung (auch durch Andere) gibt. Sie kann die Aktivität auch selbst durchführen. Wird auch als Verantwortung im disziplinarischen Sinne interpretiert.
- Accountable – rechenschaftspflichtig (Kosten- bzw. Gesamtverantwortung), verantwortlich im Sinne von „genehmigen“, „billigen“ oder „unterschreiben“. Die Person, die im rechtlichen oder kaufmännischen Sinne die Verantwortung trägt. Wird auch als Verantwortung aus Kostenstellensicht interpretiert.
- Consulted – konsultiert. Eine Person, die vielleicht nicht direkt an der Umsetzung beteiligt ist, aber relevante Informationen für die Umsetzung hat und deshalb befragt werden soll oder muss, oder die eigentliche Arbeit ausführt (entspricht dann dem Work im REWA Konzept).
- Informed – zu informieren (Informationsrecht). Eine Person, die Informationen über den Verlauf bzw. das Ergebnis der Tätigkeit erhält oder die Berechtigung besitzt, Auskunft zu erhalten.



Reaktionszeit (qualifiziert)

Innerhalb der qualifizierten Reaktionszeit wird die Meldung einer qualifizierten Erstanalyse unterzogen und mit der Problemlösung begonnen. Die Messung der Reaktionszeit erfolgt im Service Portal Ticketstatus-basiert ab dem Zeitpunkt der Erfassung einer Meldung bis zur Übernahme in die Bearbeitung im Ticketsystem von NTT DATA Business Solution.



Remote Services

Leistungen, die per Fernsteuerung (remote) von einem anderen Ort aus erbracht werden. Gegenteil: Vor-Ort-Einsätze (häufige Verwendung bei Transition-Projekten).



Reporting

Ein Service-Reporting gibt Auskunft über die Faktura, die Serviceinhalte wie Ticketnummer, Leistungserbringer, Leistungsdatum, Aufwand je Leistung sowie über die Einhaltung der definierten Service Level Agreements.



Release

Eine oder mehrere Änderungen an einem IT-Service-Prozess, die erstellt, getestet und bereitgestellt werden. Eine einzelne Version kann Änderungen an Software, Dokumentation, Prozessen, Hardware und anderen Komponenten enthalten.



Service Consultant AMS

Aufgaben eines Service Consultant für AMS:

- Tickets auf Vollständigkeit prüfen ggf. ergänzen, sowie die Klassifizierung und Priorität überprüfen
- Tickets (Störungen, Service Requests, Change Requests) in Bearbeitung nehmen
- Ticket auf vorhandene Lösungen prüfen
- Ggf. Lösungen erarbeiten und Lösungsvorschläge bereitstellen
- Beratung der Key-User (User)
- Planung der Umsetzung von Change Requests



Service Control Board

Das Service Control Board ist das persönliche Zusammentreffen von Entscheidern und dem Servicemanagement, um die Einhaltung der zugesagten Service Level Agreements (SLAs) zu besprechen. Es werden Punkte wie Planung, zukünftige Maßnahmen, Umsetzungsstrategien, Reporting und Verbesserungspotentiale erörtert, dokumentiert und verabschiedet. Soweit erforderlich, werden darauf basierend entsprechende vertragliche Anpassungen auf den Weg gebracht.



Service Delivery Manager (SDM)

Ein zugewiesener Service Manager, der für die IT-Services verantwortlich ist, die an den Kunden geliefert werden. Aufgaben eines Service Delivery Manager (SDM) sind:

- Abstimmung der Aktivitäten intern und extern
- Planung und Durchführung von Implementierung
- Überwachung von Störungen oder Service Requests- und Change-Aufgaben
- Verantwortung für alle vom Service Provider erbrachten Services
- Koordination der internen Dienstleistungen
- Kapazitäts- und Ressourcen-Management koordinieren
- Gezielte Anpassungen zum AMS-Service in Zusammenarbeit mit dem Kunden-Service-Manager veranlassen
- SLAs (Service-Level-Agreements) überwachen
- Regelmäßiges Überwachen der beschriebenen Service-Qualität und Sicherstellung der Kundenzufriedenheit
- Berichtswesen (Reporting)
- Kommunikation an den Service-Manager des Kunden und ggf. weiteren Beteiligten seitens des Kunden
- Leistungsabrechnung an den Kunden koordinieren



Service Desk

Aufgaben eines Service Desk des Service Providers können folgende Bereiche umfassen:

- Neue Tickets auf Kategorie, Priorität und Applikationsbereich prüfen und ggf. ergänzen oder ändern
- Ad-Hoc-Lösungen bereitstellen
- In Ausnahmefällen: Anfragen, die per Telefon, Mail oder Fax eingehen, prüfen und ein Ticket zur Anfrage anlegen
- Monitoring eingehender Tickets, Sicherstellung der vereinbarten Reaktionszeiten



Service-Desk-Mitarbeitender

Das Service-Desk-Team steht während der vereinbarten Servicezeiten als erste Anlaufstelle für Unterstützung zur Verfügung. Die Mitarbeitenden des Service-Desk-Teams unterziehen jede Meldung, die im Service Portal erfasst worden ist, zunächst einer ersten Prüfung auf Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen, gewählte Priorität und Kategorisierung (z.B. SAP Komponente) und ordnen sie anschließend dem zuständigen Support-Team zu.



Service-Katalog

Klare und präzise Zuordnung der Aufgaben- und Servicebereiche der internen IT-Abteilung, des externen Dienstleisters oder auch der wechselseitigen Beziehung beider. Siehe auch RACI.



Service Level Agreement (SLA)

Eine Vereinbarung zwischen einem IT-Service-Provider und einem Kunden. Ein Service Level Agreement (SLA) beschreibt den IT-Service, dokumentiert Service-Level-Ziele und legt die Verantwortlichkeiten des IT-Service-Providers und des Kunden fest. Beispiel eines klassischen SLA: Definierte Reaktionszeit von einer Stunde für eine definierte Art von Incidents mit der Priorität 1.



Service Level Management

Das Ziel des Service Level Managements ist die laufende Optimierung der gemeinsamen Serviceprozesse. Zentrale Aktivitäten des Service Level Managements sind:

- Definition der SLA und Metriken für deren Messung
- Monatliche Messung und Auswertung der vereinbarten SLA
- Ermittlung von Optimierungspotentialen
- Ermittlung von Maßnahmen zur Umsetzung der Optimierungspotentiale



Service Manual (Dokumentation)

Operative Dokumentation der Rollen, Zuständigkeiten und Support-Prozesse, wie sie im AMS-Vertrag vereinbart sind.



Service-Pakete

Service-Pakete sind definierte Leistungsumfänge zum monatlichen Festpreis oder nach Aufwand an. Zum Beispiel:

- Basischeck-Paket
- FI/CO-Basis-Paket
- PI Monitoring und Administration
- HCM-Service-Pakete



Service-Portal (Ticket-System)

In der Regel werden alle Meldungen in einem Ticketsystem erfasst. Zentrale Ticketsysteme werden nicht selten im zeitlichen Umfang von 24 Stunden, 7 Tage die Woche von den Kunden in Anspruch genommen. Ein viel genutztes eingesetztes Ticketsystem ist der SAP Solution Manager Service Desk, auf das die definierten Kundenmitarbeitenden über eine Web-Applikation zugreifen können. Bei Bedarf können 3rd-Party Ticketsysteme (Ticketsysteme von Drittanbietern) auf Kundenseite via Schnittstellen angebunden werden.



Service Request

Ein Service Request ist eine Standardaufgabe wie z.B. die User Administration oder die Beratung von Usern.



Service Transition

Die Service Transition beschreibt Übernahmefähigkeiten innerhalb der Application Management Services des IT Service-Providers inklusive der Stabilisierung der entsprechenden Prozesse und Lösungen.



Servicezeiten

Ein vereinbarter Zeitraum, in dem ein bestimmter IT-Service verfügbar sein sollte. Zum Beispiel „Montag – Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr (CET/CEST) außer an bundeseinheitlichen Feiertagen, Weihnachten und Silvester“. Servicezeiten sind in einer Service-Level-Vereinbarung (siehe SLA) definiert.



Störung

Eine Störung ist eine ungeplante Unterbrechung eines IT-Services oder eine Reduktion in der Qualität in der IT-Leistung. Ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Services gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung dieses Services oder eine Minderung der vereinbarten Qualität verursacht.



Testmanagement

Ein Bereich von Application Management Services unterstützt den Kunden bei seinem Testmanagement. Darunter fällt auch das Erstellen von Testkonzepten und -skripten. Durchführung und Auswertung von Tests können in diesem Rahmen beauftragt werden. In der Regel werden Ergebnisse gemeinsam bewertet, Risiken abgewägt und eine Abnahme- und Freigabeentscheidung getroffen.



Test

Nach Änderungen am System, sei es durch eine Fehlerkorrektur oder durch Erweiterungen (Incidents oder Changes), sollte umgehend ein Test der hiervon betroffenen Funktion im Test- und Abnahmesystem erfolgen. Dabei sollte nicht nur die Änderung, sondern auch die bisherige Funktion kritisch überprüft werden. Die Änderung sollte erst nach erfolgreicher Abnahme und Freigabe in das Produktivsystem übernommen werden.



Ticket

Ein Ticket ist die elektronische Form einer Kundenanfrage. Das Ticket beinhaltet die Beschreibung einer Störung oder Service Requests, Problems oder Change Requests. Die Daten eines Tickets sind die Ticketnummer, Ticketersteller, Zeitpunkt der Erstellung, Prioritätsstufe, Kategorie, Problembeschreibung, Problemlösung, Übersicht der bisherigen Bearbeiter mit Zeitangaben, Bearbeitungsstatus und betroffenes System.



Ticketing Tool

Ein Tracking oder auch Fallbearbeitungssystem ist eine Software, um Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen (Tickets bzw. Fälle) zu handhaben. Als Anfragen werden unter Anderem eingehende Kundenanrufe, E-Mails und Faxe betrachtet. Siehe auch Service Portal.



Wissenstransfer

Hierbei handelt es sich um einen Wissenstransfer zwischen Kunden, Beratern aus einem Einführungsprojekt oder von einem 3rd-Party Provider (Drittanbieter) an den Servicebereich des IT Service-Providers. Das Ziel des Know-how-Transfers ist es, eine möglichst breite Nutzung des in der Organisation verfügbaren und verteilten Wissens zur Optimierung der Entscheidungsqualität sicherzustellen.

Der Wissenstransfer kann und sollte über verschiedene Wege erfolgen. Wichtig ist es, im Rahmen des Wissenstransfers sowohl das Kundensystem als auch die Kundenprozesse kennen zu lernen und Inhalte zu dokumentieren.



Workaround

Reduzieren oder Eliminieren der Auswirkungen eines Vorfalls oder Problems, für den noch keine vollständige Lösung verfügbar ist, z.B. durch Neustarten eines fehlerhaften Konfigurationselements. Workarounds werden im Incident-Ticket dokumentiert.

ÜBER NTT DATA BUSINESS SOLUTIONS

Die digitale Transformation hilft Unternehmen, ihr Potenzial voll zu entfalten. Vorausgesetzt, die Technologie arbeitet FÜR die Menschen, die sie nutzen. Wir von NTT DATA Business Solutions planen, implementieren, steuern und entwickeln kontinuierlich SAP-Lösungen für Unternehmen weiter – und dies im Sinne der Mitarbeitenden.

Sie können unsere Dienste in mehr als 30 Ländern in Anspruch nehmen und wir haben in unserem 30-jährigen Bestehen tausenden von Unternehmen dabei geholfen, noch effizienter und produktiver zu werden. Unsere 12.000 Mitarbeitenden sind global tätig und begleiten Sie auf Ihrem Weg zu einem Intelligent Enterprise – wo auch immer Sie damit beginnen möchten!

Was noch für uns spricht? Durch die langjährige Zusammenarbeit mit SAP und als **SAP Global Partner Application Management Services und Cloud Services** kennen wir uns mit den unterschiedlichsten SAP-Lösungen aus. Wenn es darum geht, das enorme Potential Ihrer SAP-Technologien voll auszuschöpfen, sind wir Ihr erster Ansprechpartner.

Wir unterstützen unsere Kunden mit einem einzigartigen Erfahrungsschatz aus einer Vielzahl erfolgreicher Projekte und betreuen Kunden aller Branchen und Größen, vom deutschen Mittelstand bis hin zum global agierenden Konzern. Und diese schätzen uns als verlässlich, qualitätsbewusst, serviceorientiert und innovativ mit tiefem SAP-Know-how ein.

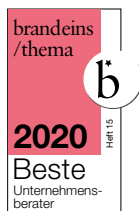
Zu unserem AMS-Portfolio gehören unter anderem Application Support, AMS für Cloud-Lösungen, SAP-Basisbetreuung, SAP Development, Service Management, Transition Services, Monitoring sowie IT-Trainings und Enablements für SAP-Anwender.

Dank unserer engen Partnerschaft mit SAP bleiben wir stets am Puls technologischer Innovationen und helfen Ihnen, diese in Geschäftsvorteile zu verwandeln. Egal, in welcher Branche Sie zuhause sind: Wir sind der IT-Partner für Ihre digitale Transformation.

Sie wünschen mehr Informationen zu Application Management Services?

Besuchen Sie unsere Website itel.li/ams-services oder kontaktieren Sie uns direkt unter 0800-4808007 oder per Email an anfrage-solutions-de@nttdata.com.

Wir freuen uns auf ein Gespräch mit Ihnen.



Sie möchten mehr erfahren?
Kontaktieren Sie uns gern:

Tel. +49 800 480 8007
anfrage-solutions-de@nttdata.com
www.nttdata-solutions.com

Seit dem 1. April 2021 firmiert itelligence als NTT DATA Business Solutions

Folgen Sie uns



NTT DATA Business Solutions



NTT DATA
Trusted Global Innovator