



TERACOM_

Pressemitteilung

Berlin, 01.02.2004

TERACOM - Projekt zur Prozess-Standardisierung leitet Kostensenkung bei europaweit agierendem Logistikkonzern ein

Bei einem europaweit agierenden Logistikkonzern führten neue Herausforderungen bei der Prozesssteuerung zum Anwachsen der Kosten im Lizenzmanagement. Um die erforderlichen Maßnahmen zur Kostensenkung einzuleiten, setzt das Unternehmen auf Spezialisten der TERACOM. Zielsetzung des Projektes ist es, die Prozesse des Lizenzmanagements hinsichtlich der laufenden Lizenzbestandsoptimierung und der Bedarfsdeckung laufender Lizenzanforderungen gezielt durch ein workflowbasiertes System zu unterstützen.

Zu den Kernaufgaben zählt neben einem aktiven Problemmanagement als zentrale Schnittstelle zwischen Mutter und IT-Tochter die Optimierung wesentlicher Kernprozesse wie z.B. bei der Lizenz-Analyse, der Bedarfsermittlung, der Auftragsabwicklung sowie der Auswahl, Initialisierung, Installation und Freischaltung der Lizenzen. Weiterhin setzt das Unternehmen auf Beratungskompetenz der TERACOM bei der Definition mehrerer standardisierter Workflow-Prozesse und bei der Implementierung entsprechender Software-Tools.

Durch den bis heute stattfindenden Kompetenz-Transfer der eingesetzten TERACOM-Mitarbeiter wurde bisher nicht nur eine Kostenreduktion erreicht, sondern Schritt für Schritt ein standardisierter Prozess zur Beschaffung, Registrierung, Überwachung und Optimierung im Lizenzmanagements geschaffen.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 -394 05-600

Fax: +49 (0) 30 -394 05-699

info@teracom.de



TERACOM_

Pressemitteilung

Berlin, 01.03.2004

TERACOM sichert Support- und Administrationsprozesse für Biotechnologieunternehmen

Zur qualitätsgesicherten Abwicklung seiner Support- und Administrationsprozesse ist TERACOM seit mehreren Jahren mit der Wartung der IT-Systeme für ein international tätiges Biotechnologieunternehmen betraut.

Hohe Marktanforderungen verlangen nach Perfektion des Kerngeschäfts. Das Biotechnologieunternehmen lagert mit seiner Entscheidung gezielt Sekundärprozesse aus und nutzt dabei ein umfassendes Leistungsspektrum der TERACOM. Über die IT-Prozesse hinausgehend verfolgt das Unternehmen mit Zertifizierungen nach ISO 9001:2000 eine klare Prozessqualitätsstrategie. Diese Strategie wird auch mit dem professionellen 1nd- und 2nd-Level-Supports in der IT verfolgt. Neben der Abwicklung des IT-Supports in Konvergenz zu bestehenden Dokumentationen sind vor allem eine schnelle Problemlösung auf Basis eines Trouble-Ticket-Systems und die Reduktion des Betriebsaufwandes durch geregelte IT-Support-Prozesse Gegenstand der Zusammenarbeit. Die Flexibilität der TERACOM bei der zuverlässigen Bereitstellung von hoch qualifizierten Spezialisten ist Basis für zahlreiche Projekte mit diesem zufriedenen TERACOM Kunden.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 -394 05-600

Fax: +49 (0) 30 -394 05-699

info@teracom.de



TERACOM_

Pressemitteilung

Berlin, 01.04.2004

TERACOM IT-Projektmanagement für ein führendes Telekommunikationsunternehmen

Zur Optimierung seiner Geschäftsprozesse lagerte ein führendes Telekommunikationsunternehmen den Betrieb seines Sales Systems an ein externes Customer Contact Center aus. Um eine separate Leistungsabrechnung zu gewährleisten, mussten die für den Betrieb notwendigen IT-Prozesse in ein separates Rechenzentrum überführt werden. TERACOM erhielt den Auftrag, dieses Projekt zu managen sowie wichtige Systeme für den Kunden künftig zu betreiben.

Zunächst ermittelten TERACOM-Spezialisten die direkten Aufwände für den technischen Support, für das Planungs- und Prozessmanagement, das Datenbankmanagement und den Service Desk. Dies erfolgte auf Basis des Total Cost of Ownership-Modells (TCO-Modell) der Gartner Group. Darauf basierend entwickelte TERACOM ein Konzept zum Aufbau einer eigenständigen dienstleistungsorientierten IT-Prozess- und Ablauforganisation für den IT-Betrieb. Dabei wurden zunächst die Dokumentation der Systeme sowie die Service Level Agreements (SLA's) analysiert sowie eine Bewertung der Betriebsprozesse, vorhandener Betriebsdokumentationen sowie der Wartungsverträge für Hard- und Software durchgeführt. Auf dieser Grundlage erstellte TERACOM ein Betriebshandbuch und definierte die SLA's neu. Anschließend entwickelte TERACOM ein Konzept zur Betriebsübernahme des Sales Systems.

Auf Basis des Konzeptes wurde ein Dienstleister beauftragt, den Betrieb des Sales Systems zu gewährleisten. Die TERACOM-Spezialisten führen alle Projektaufgaben auf der Basis Ihrer fachlichen Kompetenz sowie dem soliden Wissen international anerkannter Methoden wie ITIL (IT-Infrastructure Library) durch.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH
Carnotstraße 7
10587 Berlin
Tel.: +49 (0)30 -394 05-600
Fax: +49 (0) 30 -394 05-699
info@teracom.de



TERACOM_

Pressemitteilung

Berlin, 01.06.2004

Kompetentes Coaching durch TERACOM: Ausrichtung am Kerngeschäft durch Standardisierung von IT-Prozessen

Die Marktorientierung einer europäisch ausgerichteten Verlagsgruppe erfordert es, seine Geschäftsprozesse in allen Unternehmensbereichen ständig zu überprüfen und anzupassen. Ein wesentlicher Faktor stellt dabei eine ständig am Kerngeschäft ausgerichtete IT-Organisation dar. Ziel eines Projektes mit TERACOM ist es, zunächst für die Bereiche Hardware (Netz) und Betrieb (Rechenzentrum) ein Betriebshandbuch (BHB) zu erstellen, in dem die Aufgaben, Leistungen und Prozesse der IT-Organisation beschrieben werden. Das Betriebshandbuch wird die Basis für ein Leistungsverzeichnis und somit für das mögliche Outsourcing von Leistungen und Prozessen dieser Bereiche bilden.

In ersten Fachgesprächen erläuterte TERACOM sein bewährtes Konzept für das Coaching von Projektmitarbeitern des Kunden. Dabei zählen die Projektplanung sowie die Projektüberwachung des Arbeitsfortschrittes zu den Schwerpunkten. Die konsequente Umsetzung des TERACOM-Konzeptes sichert einen kontinuierlichen Wissenstransfer zu den Projektmitarbeitern sowie die Erreichung der definierten Projektziele in Time & Budget. Spezialisten der TERACOM führen die Projektaufgaben auf der Basis Ihrer Vertrauensstellung zum Management des Unternehmens, der über 10jährigen Praxis-Kompetenz der TERACOM sowie dem soliden Wissen international anerkannter Methoden wie ITIL (IT-Infrastructure Library) durch.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 -394 05-600

Fax: +49 (0) 30 -394 05-699

info@teracom.de



TERACOM_

Pressemitteilung

Berlin, 01.10.2004

MS BizTalk-Integration bei einem führenden Customer Contact Center durch TERACOM

Die konsequente Wachstumsstrategie eines europaweit agierenden Anbieters von Customer Contact Center-Dienstleistungen erfordert noch leistungsfähigere IT-Organisationsstrukturen.

Die verschiedenen unterstützenden IT-Systeme sind bisher an die speziellen Anforderungen einer Branche angepasst. Der geplante weitere Ausbau des Drittgeschäftes macht die Anpassung bzw. Neuentwicklung von Prozessen und IT-Systemen, insbesondere eine Flexibilisierung der Telesales-Softwaresysteme dringend notwendig. Top-Themen sind hier u. a. die Mandantenfähigkeit, die Anbindung an Warenwirtschaftssysteme, die Anpassbarkeit an die Anforderungen von individuellen Kampagnen sowie die unternehmensübergreifende Integration verschiedener Systemkomponenten. TERACOM ist auf Grund seiner Praxiskompetenz als Microsoft Certified Partner- insbesondere im Bereich Enterprise Application Integration - und der Vertrauensstellung beim Management des Unternehmens mit der Realisierung des Projektes betraut.

Im Vorfeld erstellte TERACOM eine Anforderungsanalyse und IT-Lösungsevaluierung, wobei die Anforderungen an die Systemkomponenten erfasst und im Hinblick auf ihren Leistungsumfang bewertet sind. Für die Realisierung des Prozesses „Flexibilisierung der Telesales-Softwaresysteme“ ist durch TERACOM ein Pflichtenheft erstellt. Auf dieser Basis erfolgt die Installation bzw. Anpassung verschiedener Warenwirtschaftssysteme und Sales Systeme sowie deren Integration mittels Microsoft BizTalk Server durch Spezialisten der TERACOM. Aus Performancegründen werden verschiedene Clientkomponenten über einen MS Windows 2000 Terminal Server angebunden. Zu der Abbildung des vollständigen Geschäftsprozesses zählt auch eine Datenübernahme sowie die Generierung der Daten für eine SAP-Schnittstelle.

Besonders positiv bewertet der Kunde insbesondere die Projektüberwachung des Arbeitsfortschrittes sowie die schnelle Einleitung notwendiger Maßnahmen, die eine planmäßige Umsetzung der Projektaufgaben in Time und Budget garantieren.

Und was können wir für Sie tun ?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0)30 -394 05-600

Fax: +49 (0) 30 -394 05-699

info@teracom.de



TERACOM_

Pressemitteilung

Berlin, 01.12.2004

ITIL-Workshop und Machbarkeitsstudie bei einem Fernsehsender durch TERACOM

Der Fernsehsender mit ca. 200 Mitarbeitern stellt eine umfangreiche technologische Basis für rund 80 Journalisten zur Verfügung. Dabei setzt das IT-Management des Hauses stark auf einen prozessorientierten Aufbau der notwendigen Hardware und Softwareinfrastruktur.

Das Management wollte untersuchen lassen, welche weiteren Optimierungen durch eine Prüfung und mögliche teilweise Reorganisation der Prozess- und Ablauforganisation erzielt werden können. In diesem Zusammenhang wurde TERACOM als Beratungshaus aufgefordert, Leistungen im Kontext eines Workshops und einer Machbarkeitsstudie anzubieten.

TERACOM setzte dabei auf den weltweit anerkannter Defacto-Standard für IT-Service Prozesse ITIL (IT Infrastructure Library), ein für diesen Zweck ideales Managementwerkzeug. Seit mehreren Jahren verfügt TERACOM über umfangreiches ITIL-Projekt Know how, ein praxisbewährtes Vorgehensmodell für den Einstieg in ITIL sowie über Personalzertifizierungen für den Einsatz und die Beratung in ITIL orientierten Projekten.

Bei dem konkret auf die Anforderungen des Fernsehsenders ausgerichteten ITIL- Workshop wurde u.a. die IT-Prozesslandschaft nach dem Reifegradmodell (Spice-Modell) analysiert und auf Basis einer Stärken-Schwächen-Analyse (**Strength-Weakness**) und einer Chancen-Risiko-Analyse (**Opportunities-Threats**) bewertet.

Die nachgelagerte Machbarkeitsstudie dokumentierte erkannte Schwerpunkte, die unter Anwendung der IT Infrastructure Library Optimierungspotential aufweisen. Weitergehend wurde dem Kunden eine Grobplanung für die nächsten Schritte zur Optimierung bestehender Prozesse geliefert und eine Abschätzung des internen und externen Ressourcenbedarfs aufgezeigt.

Das Managementteam des Kunden ist auf der Grundlage der durch TERACOM erworbenen Bewertungen und Erkenntnisse befähigt, die Effizienz der IT - Organisation einzuschätzen, den Einsatz von ITIL als Prozessmodell zur Verbesserung von Wettbewerbspositionen zu beurteilen sowie Optimierungspotentiale in der IT - Organisation zu generieren.

Und was können wir für Sie tun ?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0)30 -394 05-600

Fax: +49 (0) 30 -394 05-699

itil@teracom.de