



CA Clarity™
Application
Management Service

Application Management Service (AMS) von Contec-X – bessere Ergebnisse für Ihr Budget

„Die IT muss funktionieren – ohne Wenn und Aber!“

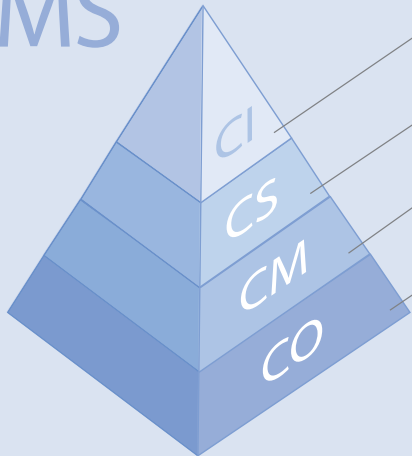
Aufgrund der hohen Komplexität leistungsfähiger Applikationen wie CA Clarity™ ist diese berechtigte Forderung seitens Management und Fachabteilung mit hohem Zeitaufwand und dauernden Weiterbildungskosten Ihrer Mitarbeiter verbunden.

Contec-X ist zu 100% auf CA Clarity™ PPM fokussiert und verfügt damit über einmalige Expertise und Erfahrung. In Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern sorgen wir für den reibungslosen und kosteneffizienten Betrieb, schaffen Transparenz über Kosten (TCO) und optimieren kontinuierlich Ihre unternehmensspezifische Lösung.

Ihr Vorteil: gezielte Analysen, schnellere Problemlösungen, effektiver Support – ganz einfach: bessere Ergebnisse für Ihr Budget.

	Ziele und Forderungen	Aufgaben der unternehmenseigenen IT	Typische Verteilung	Aufgaben von Contec-X
CI – Continuous Improvement	Optimierung und Erweiterung der Clarity™-Nutzung	<ul style="list-style-type: none"> • Sammeln und Bewerten neuer Anforderungen • Mitarbeit bei der Konzeption und Pflichtenhefterstellung • Entscheidung der Lösungsvarianten • Testen • Rollout 	50/50	<ul style="list-style-type: none"> • Clustern der Anforderungen • Abgleich der Anforderungen mit neuen Releases (Alpha/Beta) • Lösungsentwurf und -alternativen • Umsetzung mit strukturierter Methode • Versionskontrolle und Archivierung • Bestmögliche Reduzierung der Customizings • Compliance Check • Kompetenz, Erfahrung und Best Practices • Tools und Templates, Tipps & Tricks
CS – Continuous Support	Kompetente Antworten und schnelle Lösungen für alle Clarity™-Anwender	<ul style="list-style-type: none"> • 1st Level Support (Helpdesk) • ITIL-Prozesse • Benachrichtigung Endanwender 	30/70	<ul style="list-style-type: none"> • 2nd Level Support (deutschsprachig) • Schnelle Analyse und Lösungsfindung • Premium-Support für unternehmensspezifische Anpassungen • Weiterleitung an 3rd Level im Fehlerfall • Benachrichtigung 1st Level • Online-SLA-Auswertungen
CM – Continuous Maintenance	Verfügbarkeit der aktuellen Clarity™-Version für alle Anwender	<ul style="list-style-type: none"> • Festlegen der Update- und Upgrade-Roadmap • Testen • Schnittstellenverifikation 	20/80	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisiertes systematisches Einspielen von Updates (Servicepacks) • Planung, Durchführung und Test von Upgrades • Nutzung Upgrade Optimizer Tool • Generierung von Testfällen • Dokumentation von Customizings • Compliance-Check
CO – Continuous Operation	Unterbrechungsfreier und reibungsloser Betrieb von Clarity™	<ul style="list-style-type: none"> • Datenbankadministration • Backup-/Recovery-Prozesse • Performance-Monitoring • Speichermanagement • Lizenzmanagement 	90/10	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance Check (PAS) • Lizenzoptimierung • Schnittstellen-Management (Exception Handling)

CA Clarity™ AMS



Continuous Improvement

- Consulting Services
- Flex Services
- Clarity On Demand
- Newsletter von Contec-X und CA (Newsbase)

Continuous Support

- 2nd Level Support
- 3rd Level Support (Hersteller)
- Königreich Kunde (Knowledgebase)

Continuous Maintenance

- Update Service
- Upgrade Service
- Customizing Optimizer

Continuous Operation

- Lizenzoptimierung
- Sicherstellung PAS
- Customizing Compliance
- Überwachung Schnittstellen



3



Im Bereich „Königreich Kunde“ der Internetseite von Contec-X erhalten Kunden jederzeit einen Überblick über den Status aller Supportfälle.



Im Upgrade-Optimizer von Contec-X werden alle Komponenten übersichtlich und strukturiert dargestellt. Die Abhängigkeiten „nach oben“ und „nach unten“ sind über Drill-down-Funktionen sichtbar.

Der Compliance-Status wird farblich sowohl für die Einzelkomponenten als auch aggregiert für die übergeordneten Elemente angezeigt.

Contec-X ist zu 100% auf CA Clarity™ fokussiert

- 10 Jahre Zusammenarbeit mit dem Hersteller CA
- 10 000 Anwender
- Platinum Level
- PDS (Partner Delivered Support)-Zertifizierung
- ITIL-konformer Standard- und Premium-Support
- Update-Accelerator Tool
- Upgrade-Optimizer Tool
- RCM (Repository-based Customizing Management) mit Versionskontrolle
- Teilnahme am Alpha- und Beta-Testprogramm

Das Ergebnis unserer Leistungen für das IT-Budget:

9,82 € pro User/Monat*

* Durchschnittlicher TCO-Wert bei 900 Usern für CO-, CM-, CS-Leistungen

Leistungsfähige Software als Basis Ihrer Lösung

CA Clarity™ wird von CA (Computer Associates), einem der weltweit größten Softwareunternehmen, entwickelt und von führenden Analysten als eines der besten Projekt- und Portfoliomanagementsysteme bewertet.

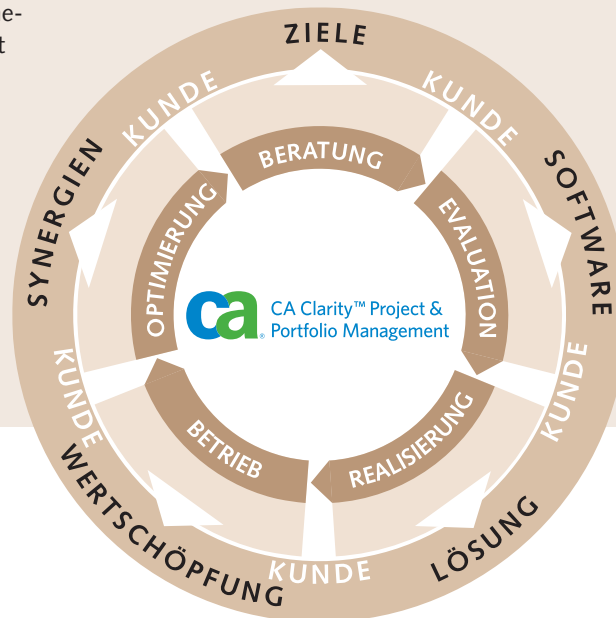
Als internet- und browserbasiertes System ist CA Clarity™ global und rund um die Uhr einsetzbar. Technisch bedient sich CA Clarity™ moderner Komponenten der Web-Technologie (Web 2.0) für den weltweiten und gegebenenfalls mobilen Einsatz ohne Client-Installationen.

Optional können Microsoft Project oder die Open Workbench für die Offline-Bearbeitung der Projekte eingesetzt und gekoppelt werden. Die Systemplattform nutzt Industriestandards und besteht aus gängigen Komponenten wie Web-Server, Application-Server, Datenbanken und Betriebssystemen.

Weltweit haben sich mehr als 1 000 Unternehmen für CA Clarity™ als Basis ihrer EPM-Lösung entschieden. Gründe sind:

- Funktionsumfang der Software
- Flexibilität, Skalier- und Konfigurierbarkeit ohne Programmierung
- Partitionierbarkeit für Unternehmensbereiche
- Mit derzeit 17 verfügbaren Sprachen international einsetzbar
- Moderne Systemarchitektur (J2EE, AJAX, Zero-Client)

- Offene Integration mit XML Open Gateway
- Mehrfach von führenden Analysten als „bestes EPM-System“ bewertet



Kompetenter Partner für die Realisierung Ihrer Lösung

Unser Dienstleistungsangebot umfasst den gesamten Life Cycle Ihrer Lösung:

- **Beratung**
Unsere fachliche und methodische Beratung stellt sicher, dass Sie an den Best Practices aus unserer Erfahrung und vielen Projekten partizipieren. An Ihren Zielen orientiert werden die Prozesse optimal gestaltet.
- **Evaluation**
Mit der Fit-Gap-Analyse ermitteln wir, wie die Prozesse im System abgebildet werden können, stellen mögliche Alternativen dar und beurteilen den Realisierungsaufwand.
- **Realisierung**
Planung, Konzeption und Umsetzung Ihrer Lösung. Zur sicheren und effizienten Realisierung Ihrer Lösung haben wir auf Basis langjähriger

Erfahrung unsere bewährte und erprobte CXM-Methode entwickelt.

- **Betrieb**
Wir leisten die gesamte Bandbreite: von der punktuellen Unterstützung Ihrer IT im operativen Betrieb bis zum vollständigen Outsourcing des Lösungsbetriebes auf unseren Servern.
- **Optimierung**
Softwarelösungen müssen regelmäßig angepasst und optimiert werden. Kunden, Technologien und Prozesse ändern sich – und damit auch Ihre Lösung. Wir sorgen dafür, dass Ihre Lösung mit Ihren Anforderungen Schritt hält – Tag für Tag.

Sprechen Sie mit uns und realisieren Sie die optimale Lösung für Ihre Produktentwicklung!

Contec-X GmbH

Lösungen. Erfolgreich. Realisieren.

Das 2002 gegründete Unternehmen realisiert passgenaue Lösungen für projektorientierte Unternehmensbereiche wie Produktentwicklung, F&E und IT. Als zertifizierter Premium Partner von CA realisiert Contec-X diese Lösungen auf Basis von Clarity™.

Contec-X versteht die Realisierung von Softwarelösungen als Vorhaben, bei denen Prozesse optimiert, Mitarbeiter motiviert und Manager gefordert werden.

Contec-X besitzt neben der Zentrale in München Niederlassungen in Österreich und der Schweiz.

Contec-X GmbH
Landsberger Straße 302
80687 München
Deutschland
T: +49 89 90405-219
mail@contec-x.com
www.contec-x.com

© Contec-X GmbH, 2010

Rechtliche Hinweise:
Alle erwähnten Firmen-, Waren- oder Dienstleistungsnamen können Warenzeichen oder Dienstleistungsmarken der entsprechenden Eigentümer sein.
Basis unserer Lösungen ist die Standardsoftware Clarity™ von CA. Mögliche Änderungen der Software durch den Hersteller bedingen möglicherweise Änderungen unserer Lösungen.