

IT-Lösung:

## Client Lifecycle Management

### Client Lifecycle Management

Falls Sie eine Frage mit „Ja“ beantworten, ist ein Gespräch mit uns sinnvoll. Sie stehen vor einer der folgenden Herausforderungen:

- Sie müssen Kosten bei gleichbleibender Qualität und Quantität senken oder wollen Wachstum flexibel und kostenneutral unterstützen?
- Ihre IT-Systeme und -Services müssen ein Audit bestehen?
- Die Zufriedenheit Ihrer IT-Anwender soll verbessert werden?
- Sie sind mit den Ergebnissen Ihrer internen/externen Serviceorganisation nicht vollumfänglich zufrieden und suchen pragmatische Konzepte und Lösungen zur Verbesserung der Servicequalität?
- Sie planen den Rollout einer Client Infrastruktur-Plattform mit Windows 7 oder Office 2010 und denken über die Vor- und Nachteile der Client-Virtualisierung aus Sicht des Client Lifecycle (TCO/ROI) nach?

#### Die Lösung:

- Praxiserprobte, standardisierte Servicemodule, zugeschnitten auf Ihre individuellen Unternehmensanforderungen
- Höchste Flexibilität und Fairness bei notwendigen Veränderungen
- Optimales Preis-/ Leistungsverhältnis durch gemeinsame Nutzung / Einbindung von etablierten Organisationsstrukturen, Tools und Prozessen der arxes
- Prüfbare Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements
- Höchste Transparenz und Qualität der Services, motiviert durch messbare Qualitätsparameter und variable Vergütungsmodelle
- ITIL „best practices“

#### Ihre Vorteile:

- Steigerung der Produktivität und Zufriedenheit Ihrer Anwender
- Hohe, messbare Verfügbarkeit Ihrer Systeme und Services
- Flexible, skalierbare Service-Modelle auf Basis innovativer Konzepte
- Kompetenz, Fairness und Zuverlässigkeit eines langfristig orientierten Partners
- Planbare Service-Kosten

#### Wachstum und Veränderung sicher, flexibel und kostenneutral gestalten.

Die Anforderungen mittelständischer Unternehmen an ihre IT-Fachabteilungen verändern sich in gleichem, rasantem Tempo wie Märkte, Unternehmen oder Technologien. Die Aufgaben wachsen. Längst reicht es deshalb nicht mehr aus, Systeme und Anwendungen gut zu beherrschen. Gesetzliche Richtlinien, Wirtschaftsprüfer, Wachstum und Veränderung der Unternehmen stellen neben den immer kürzer werdenden Produktzyklen der Technologieunternehmen zusätzliche Anforderungen und Erwartungen. IT-Fachabteilungen müssen immer flexibler reagieren, ohne Kosten und Sicherheit aus dem Blick verlieren zu dürfen.

Um diesen Spagat zwischen steigender Leistungsanforderung und immer stärker werdenden Kosteneinsparungen zu minimieren, ist eine hohe Standardisierung und Automatisierung insbesondere im Client Bereich unerlässlich. arxes bietet hier einen ganzheitlichen, modular aufgebauten Client Lifecycle Management Prozess, der auf praxiserprobten Servicekonzepten aus unterschiedlichsten Kundensituationen basiert.

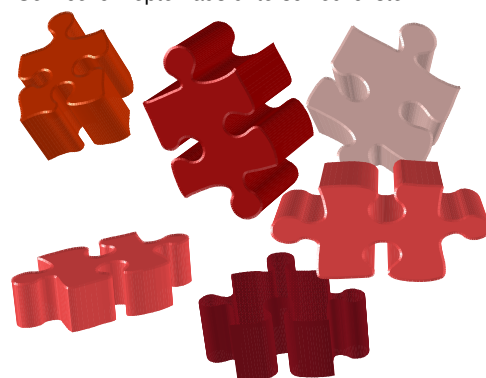
Die 6 Module des arxes Client Lifecycle Managements sind das Ergebnis mehrjähriger Erfahrung und garantieren in jeder Phase die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und Richtlinien sowie der Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik. Jeder Service wird stets auf Basis aktueller Technologien erbracht, wodurch eine hohe Qualität in der Leistungserbringung sichergestellt werden kann.

arxes übernimmt die Ergebnisverantwortung für die Services in einzelnen Modulen oder auch für den gesamten Client Lifecycle Prozess. Je nach Anforderung, können die Services flexibel gestaltet werden, d.h. Änderungen von Service Level Agreements oder eine Anpassung einzelner Leistungsblöcke sind mit einem definierten Vorlauf jederzeit möglich.

Die etablierte Service- und Organisationsstruktur der arxes ermöglicht die kostenoptimale Skalierung von Services. Durch Einbindung der arxes Shared Services z.B. im Service Desk, im Remote-Betrieb oder im Rechenzentrum können wesentliche Einsparungen erzielt werden.

Die Methoden- und Toolkompetenz (zertifizierte Vorgehensweise nach den Richtlinien von ITIL® und PRINCE2®) garantieren eine hohe Effizienz bei Einführung und Betrieb von Softwareverteilungsmechanismen, Asset Management oder Lizenz Management.

arxes ist der „Partner auf Augenhöhe“ für mittelständische Unternehmen!



Alle Module des Client Lifecycle Modells können einzeln oder in beliebiger Kombination genutzt werden

### Entwicklung

Langjährige Erfahrung in der Beratung und der Architektur von Master Clients, insbesondere im Hinblick auf einen möglichst hohen Standardisierungsgrad, gewährleisteten Investitionssicherheit und langfristige Kostenkontrolle. Durch Herstellerunabhängigkeit können kundenspezifische Wünsche beim Design berücksichtigt und ein optimales Zusammenspiel zwischen Betriebssystemen, Standardapplikationen und kundenspezifischen Applikationen hergestellt werden.

### Beschaffung

Anbieterunabhängige Beobachtung des IT-Marktes mit Produktevaluierung in Abstimmung mit den Kundenanforderungen. Neben der Bedarfsanalyse gehört die Kontrolle des gesamten Beschaffungsprozesses, ausgehend von der Bedarfsmeldung bis hin zur Bestellung und Lieferung durch Hersteller oder Distributor sowie der Konfiguration zum Leistungsspektrum. In Vertretung des Kunden ist auch das Verhandeln von Rahmen- und/ oder Leasingverträgen sowie Kaufverträgen möglich.

### Verwaltung

Annahme und Verwaltung von Anlagegütern zur Umsetzung der gesetzlich vorgegebenen Abschreibungsfristen und kundenspezifischen Vorgaben. Informationsweitergabe an das Finanzcontrolling. Erfassung der installierten Softwarebasis und der vorhandenen Lizenzen inklusive Differenzbetrachtung. Permanente Überwachung der produktiv genutzten Software und Lizenzen.

### Veränderung

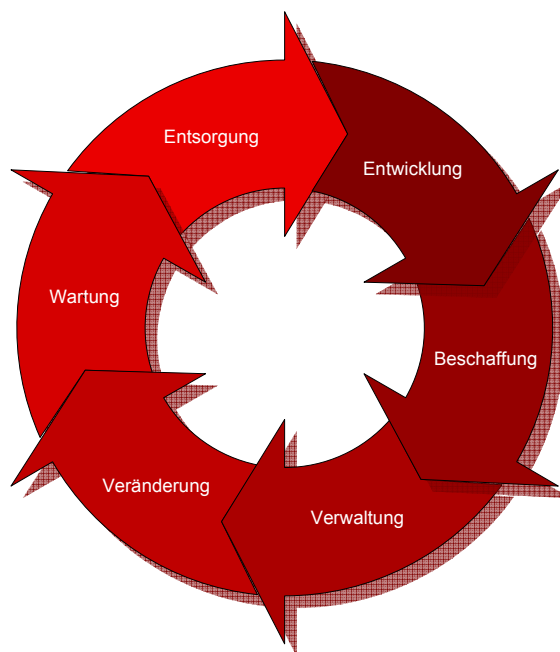
Install, Move, Add und Change stehen für die Durchführung von Installationen oder Reinstallationstätigkeiten bei Clients sowie für die Durchführung von Rollouts oder Umzügen, dem Ändern der Hardwareausstattung sowie der Änderung zur Anpassung an Business Vorgaben.

### Wartung

Die Entstörung von Endgeräten, die innerhalb klar definierter Service Levels die Wiederherstellung des Clients und damit die Arbeitsfähigkeit der Anwender gewährleistet.

### Entsorgung

Austausch und Abholung von End of Life Endgeräten sowie die Unterstützung beim Verkauf und/oder der Vermarktung an Unternehmen zum umweltgerechten Recycling oder an Broker zur Weitervermarktung. Einhaltung gesetzlicher Vorschriften sowie der durch das BSI vorgegebenen Sicherheitsrichtlinien, insbesondere bei der Löschung firmenspezifischer und personenbezogener Daten.



**Bei weiteren Fragen wenden  
Sie sich bitte an uns.  
Wir freuen uns auf Sie!**

arxes GmbH  
Ein Unternehmen der DATAGROUP  
Schanzenstraße 30  
51063 Köln  
Tel. +49 2 21.9 64 86-0  
Fax +49 2 21.9 64 86-202  
E-Mail [info@arxes.de](mailto:info@arxes.de)

### arxes – der unabhängige Dienstleister für anspruchsvolle IT-Lösungen

Seit über 20 Jahren realisiert arxes erfolgreich individuelle IT-Lösungen für Unternehmen unterschiedlicher Größe und Branchenzugehörigkeit. arxes optimiert IT-Systeme sowie -Prozesse und verantwortet den IT-Betrieb mittlerer und großer Unternehmen.