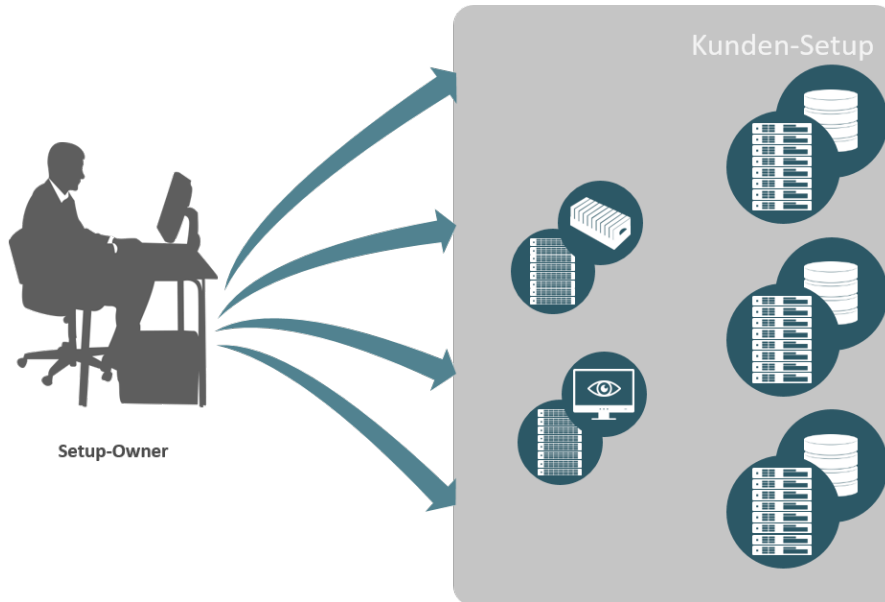


IT-Setup-Owner

Ihr Setup in professionellen Händen



Mit dem IT-Setup-Owner von noris bieten wir Ihnen einen Spezialisten, der die technische Verantwortung für Ihr Setup trägt und Ihr Unternehmen durch Expertise entlastet.

Vorteile

- Zentrale Verantwortlichkeit für sämtliche technischen Belange Ihres Setups bei einem erfahrenen Spezialisten
- Klare Kommunikationswege durch einen direkten Ansprechpartner
- Erstellung und proaktive Prüfung der internen technischen Dokumentation Ihres Setups
- Abdeckung von Incident-, Capacity-, Change-, Configuration-, Problem-Availability- und Service Continuity Management
- Information Security Management und Etablierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) möglich



Highlights

- Proaktive Erkennung von Verbesserungspotentialen und technischen Risiken
- Teilnahme an Service- und Technical-Review-Meetings bei Bedarf
- Zentraler Überblick über die Schnittstellen des Setups und den angrenzenden Systemen

Details

Die Komplexität von ausgelagerten Setups ist mit wechselnden Ansprechpartnern zunehmend schwer beherrschbar. Mit unseren erfahrenen Spezialisten stellen wir Ihnen daher genau die Experten zur Seite, die Ihr Setup am besten betreuen können.

Ihr IT-Setup-Owner betreut Sie und Ihr Setup in allen technischen Belangen von A - Z.

Ein IT-Setup-Owner von noris versteht die technischen Zusammenhänge aller Systeme Ihres Setups und ist dabei für die Gesamtfunktion verantwortlich. Dementsprechend übernimmt er die technische Verantwortung für Ihr Setup, auch über Team- und Abteilungsgrenzen hinweg. Außerdem kennt der IT-Setup-Owner von noris die Schnittstellen zu angrenzenden Setups und verantwortet die Vollständigkeit sowie Aktualität der technischen Dokumentation. Dies erleichtert die Kommunikation und die Bearbeitung von Incidents und Changes. Weiterhin stellt der IT-Setup-Owner sicher, dass sämtliche CIs (Configuration Items) Ihres Setups sauber dokumentiert sind. Per default ist der IT-Setup-Owner auch der Change Manager und ist somit auch über alle wichtigen Änderungen am Setup informiert.

Bei Incidents wird Ihr IT-Setup-Owner immer informiert und ist somit immer auf dem laufenden Stand. Als 3rd-Level-Eskalationsstufe kann er, als derjenige der über alle Zusammenhänge informiert ist, die Behebung von Incidents koordinieren oder direkt selbst beheben. Aufgrund seiner Erfahrungen und Informationen erkennt er Verbesserungspotentiale sowie technische Risiken und erarbeitet proaktiv Lösungsvorschläge, damit Ihr Setup noch besser wird. Zu all diesen Punkten steht er mit Ihnen in regelmäßigem direkten Dialog und stimmt sich mit Ihnen hinsichtlich technischer Details und Maßnahmen ab.

IT-Setup-Owner	B	C	D
Fester Ansprechpartner	ja		
Direkte Durchwahl	nein	ja	
Stellvertreter	Team		fester Stellvertreter
Etablierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)	optional		ja
Dokumentation	Erstellung der internen technischen Dokumentation des Setups		
Incident-Management	wird bei Incidents informiert und stellt per Default eine Eskalationsstufe bei Incidents dar		
Teilnahme an Technical Review-Meetings	bei Bedarf telefonisch, Verrechnung nach Aufwand		bei Bedarf auch vor Ort, Verrechnung nach Aufwand
Teilnahme an Service-Meetings	nach Absprache, Verrechnung nach Aufwand	nimmt bei Bedarf telefonisch (nach Absprache auch persönlich) teil, Verrechnung nach Aufwand	nimmt bei Bedarf persönlich oder telefonisch teil, Verrechnung nach Aufwand
Inventory Management	verantwortlich für die Erfassung sämtlicher Komponenten des Setups		
Configuration Management	verantwortlich für die Konfiguration des Setups		
Capacity Management	verantwortlich für das Capacity Management		
Problem Management	verantwortlich für das Problem-Management des Setups		
Change Management	wird über Standard-Changes informiert		
Release Management	Beratung hinsichtlich technischer Belange		
Availability und Service Continuity Management	kontinuierliche Identifikation von Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich der Verfügbarkeit und Kommunikation der Potenziale im technischen Review Meeting		

Interessiert?

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

noris network AG
Thomas-Mann-Straße 16 - 20
D-90471 Nürnberg

T +49 911 9352-160
F +49 911 9352-100

produktanfrage@noris.de
www.noris.de

v1.1 20180405