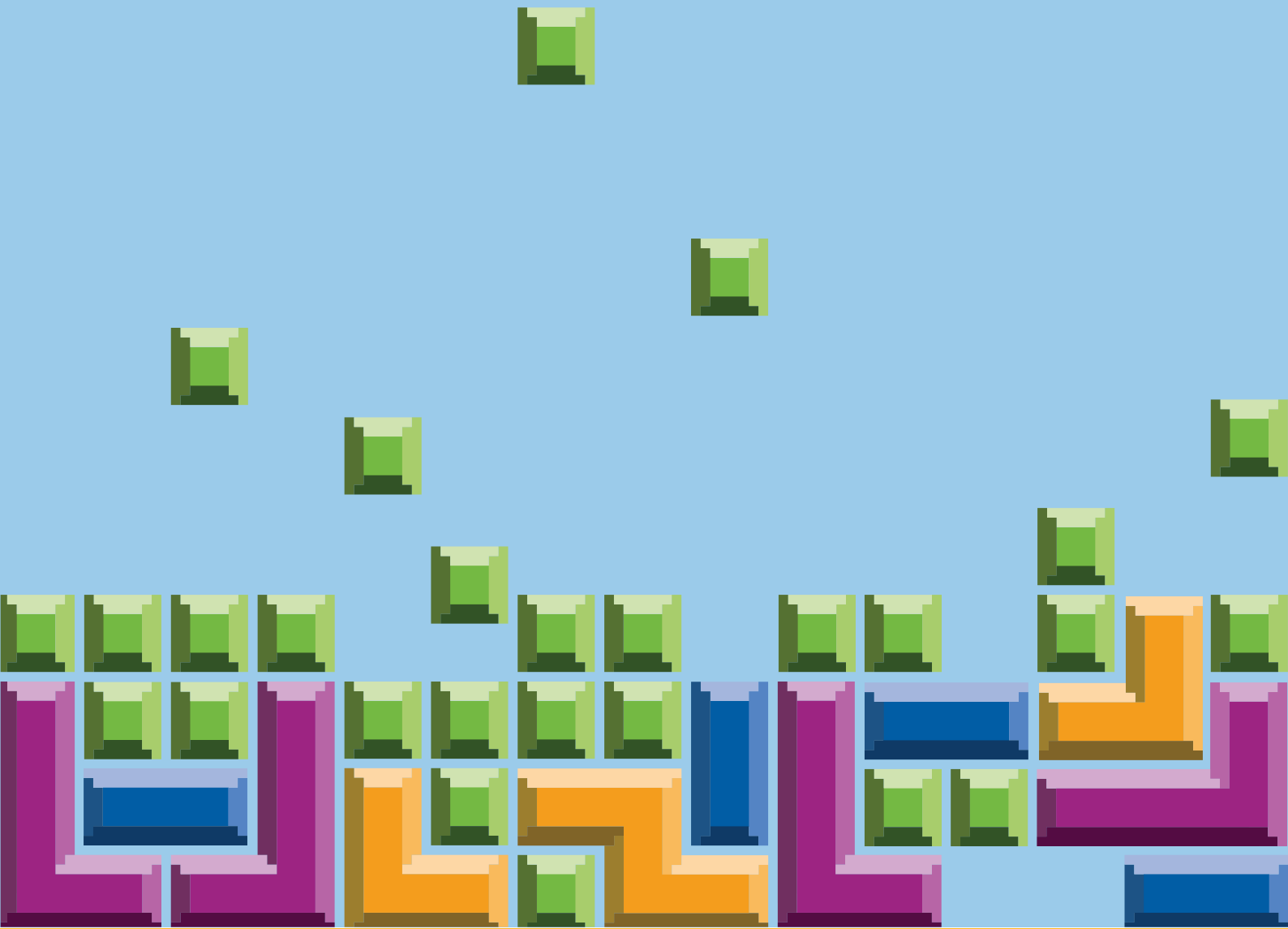


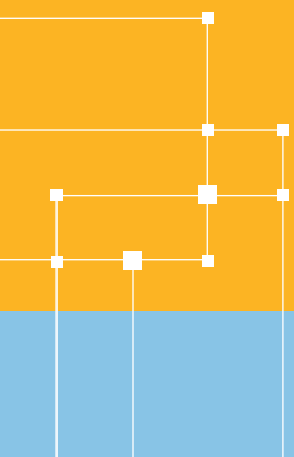


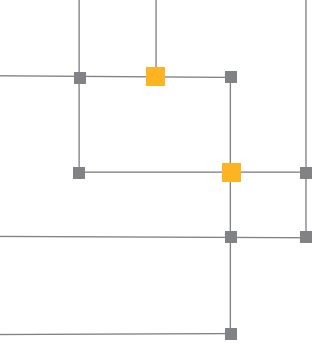
**Lufthansa
Industry Solutions**



EasyMain

Professional Application Management Services





Was ist EasyMain?

Komplettes Service-Paket

EasyMain ist ein umfassendes und modular aufgebautes Dienstleistungspaket, das in einem ganzheitlichen Ansatz alle Aufgaben und Prozesse des Application Managements in einer gemeinsamen Plattform integriert.

EasyMain ist ein Servicepaket von Lufthansa Industry Solutions, um alle Prozesse und Aufgaben rund um das Thema Application Management in einem ganzheitlichen Ansatz zusammenzufassen. Es geht insofern über klassische Application Management Services (AMS) hinaus, als es die gesamte Anwendungslandschaft eines Unternehmens ins Auge fasst und die Lücke zwischen einzelnen Applikationen, Application-Lifecycle-Management und Portfolio-Management schließt. Dreh- und Angelpunkt ist das modulare Application-Lifecycle-Management-Tool „EMMA“ (EasyMain Maintenance Application), das die Steuerung des Application Managements umfassend unterstützt und mit erprobten Prozessen und Methoden verknüpft.

EasyMain ist ein umfassendes, modular aufgebautes Dienstleistungspaket, das sich exakt auf die Anforderungen des Kunden zuschneiden lässt und nicht nur alle Aufgaben rund um das Application Management abdeckt, sondern darüber hinaus ein Vorgehensmodell nach (international standardisierten) Methoden wie ITIL oder ISO liefert und in eine einheitliche Verwaltungsoberfläche integriert.

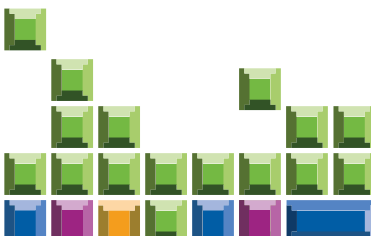
Der ganzheitliche Ansatz von EasyMain betrachtet die **gesamte Applikationslandschaft** und den **gesamten Applikationslebenszyklus** mit standardisierten Prozessen und Methoden.

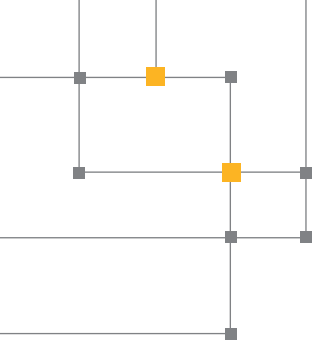
Dabei helfen unter anderem:

- Komplexitätsanalyse der Applikationen, Reifegradbestimmung und Entwicklungspotentialplanung
- Innovation Management
- Applikationsstrategie- und -Portfolio-Management
- Ganzheitliches Application-Lifecycle-Management – von der Entwicklung bis zum Betrieb
- Integrierter, gemeinsamer Betriebsübernahmeprozess für Projekt und Betrieb (ganz im Zeichen DevOPs)
- Standardisierte Dokumentations-, Implementierungs- und Betriebsvorgaben durch ein zentrales IT-Qualitätsmanagement und AMS Governance
- Zentrales Wissensmanagementkonzept und -tool (EMMA) – vom Kunden über 1st-, 2nd- und 3rd-Level bis hin zu Suppliern und 3rd-Party-Vendoren
- ITIL V3-konforme Prozesse für Operations, Transformation und Change-Management

So erzielen Sie nachhaltige Kostensenkungen und verbessern gleichzeitig den Reifegrad Ihrer Applikationslandschaft.

Ein weiterer Effekt kommt hinzu: Durch die Transparenz der EasyMain-Methodik bestimmen Sie selbst den Grad der Standardisierung. Der Gegensatz zwischen Standard und Individualisierung löst sich auf.





Inwiefern **unterscheidet** sich EasyMain von „**traditionellen**“ AMS?

Mit EasyMain wird es erstmals möglich, die Applikationslandschaft und alle dafür relevanten Prozesse in ihrer Gesamtheit zu erfassen. Dies wird dadurch erreicht, dass im EasyMain-Dienstleistungspaket alle Standards, Methoden und Tools für ein transparentes Applikationsmanagement – darunter auch ein Application-Lifecycle- und ein Portfolio-Management – enthalten sind. Alle Informationen und Prozesse der Applikationslandschaft werden in einer übergreifenden Schicht zusammengeführt. Das ermöglicht unter anderem:

- alle Informationen wie etwa Verträge, Handbücher, Service-Level-Agreements, Systemübersichten oder CMDB über die von EasyMain betreuten Applikationen zentral zur Verfügung zu stellen;
- alle innerhalb von EasyMain anzuwendenden Prozesse wie etwa Incident-, Problem- und Change-Management sowie Vorlagen (z. B. Application Diary) mit den Applikationsinformationen zusammenzuführen und zentral zu verwalten.

EasyMain schließt damit die Lücke zwischen vorher getrennten Systemwelten, Sicht- und Vorgehensweisen. Das klassische Applikationsmanagement konzentriert sich vorrangig auf die Wartung und den operativen Betrieb der Applikationen. Das EasyMain-Konzept geht weit darüber hinaus, indem es alle Aspekte der Applikations- und Prozesslandschaft von der Software-Entwicklung und dem Projekt-Management bis zum Wissensmanagement und der Prozessorganisation zusammenfasst.

Innovativ mit **EasyMain**

Innovation und Zukunftsfähigkeit

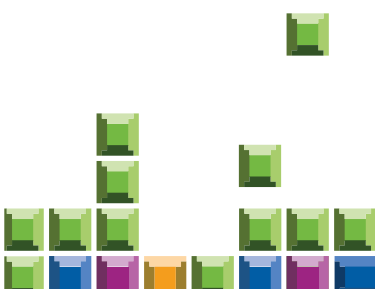
Lufthansa Industry Solutions stellt mit EasyMain die Zukunftsfähigkeit Ihrer Applikationslandschaft durch ein zentrales Innovations- und IT-Qualitätsmanagement sicher.

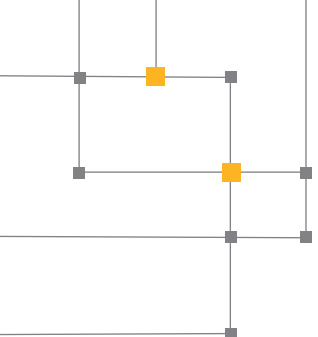
DevOps ist in aller Munde – EasyMain lebt diesen Prozess bereits seit 2008 im Rahmen des so genannten Maintenance-Turnover-Prozesses und des zentralen Qualitätsmanagements innerhalb der EasyMain-Governance-Organisation:

Während sich das Projekt auf seine Termine und Deliverables konzentriert, begleitet EasyMain dieses als Partner von Projektbeginn an und unterstützt es mit der Bereitstellung der benötigten Standards (wie Coding, Documentation, Test), Development-Tools und Environments bis hin zu entsprechenden Continuous-Integration und Deployment-Umgebungen. So wird die Verzahnung zwischen Projekt und Betrieb tatsächlich gelebt und das Projekt durch die Nutzung der Development-Kits stabiler, schneller und „ready-for-GoLive“ gemacht.

Parallel bewertet das EasyMain-Governance-Team – ein Team aus Experten der verschiedenen Bereiche der Application Management Services als auch der zentralen Service-Unit Technology Consulting der Lufthansa Industry Solutions – alle aktuellen und aufkommenden Trends hinsichtlich ihrer Praxistauglichkeit im Allgemeinen und Einsatzfähigkeit im Speziellen für Ihr Business und Ihre Anwendungslandschaft.

Service-Improvement-Pläne und Innovationsmanagement sind bei EasyMain an der Tagesordnung.





Welche **Applikationen** können mit **EasyMain** gemanagt werden?

Zweifach modular

Mit EasyMain ist sowohl die Art und Anzahl der verwalteten Applikationen als auch der Umfang der Service-Leistungen frei wählbar.

EasyMain ist darauf ausgerichtet, alle Applikationen zu managen – sowohl Standard- als auch Eigenentwicklung und Legacy-Anwendungen. Dabei ist EasyMain auf zweifache Weise modular aufgebaut: Sie bestimmen welche Anwendungen in EasyMain verwaltet werden sollen. Es können sowohl die gesamte Applikationslandschaft als auch bestimmte Bereiche oder auch einzelne Anwendungen einbezogen werden. Auf der anderen Seite ist auch der gewünschte Umfang der Leistungen frei wählbar.

Dabei stehen folgende Servicepakete zur Verfügung:

■ Application Operation & Support

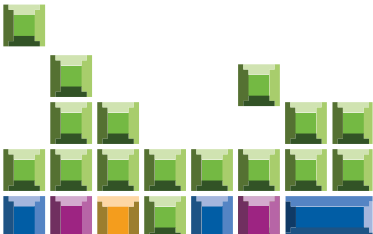
Wir sorgen dafür, dass Ihre IT die Geschäftsprozesse wirkungsvoll unterstützt und stellen den Betrieb sicher. Dabei lassen wir uns an den gemeinsam definierten und vereinbarten Servicelevels messen. Den jeweils aktuellen Status dokumentieren wir in Reports, die Ihnen gleichzeitig auch weitergehende Optimierungspotenziale aufzeigen. Hierbei unterscheiden wir beispielsweise zwischen einem Applikationsbasisbetrieb und Advanced-Support-Leistungen, die Sie je nach Applikation entsprechend modular beauftragen können.

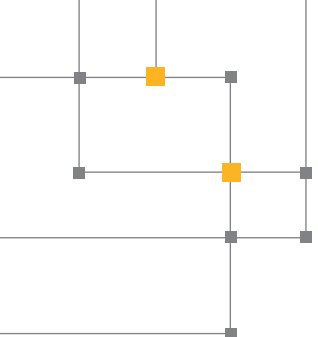
Applikationsbasisbetrieb				Advanced Support		
Regelbetrieb	Bearbeitung von Events	Access Management	Applikationsstörungen	Beratende Unterstützung für 2nd Level	System-übergreifende Fehleranalysen	Erweiterte Root Cause Analysen
Analyse von Problemursachen	Service Requests	Fachlicher Applikationsbetrieb	Applikations-deployment	Applikations- und Incident-spezifische Workarounds	Optimierung Datenbank-konfigurationen	Optimierung Applikations-Parameter-einstellungen

■ Application Maintenance

Wir beheben Fehler der Applikationen, erhöhen die Leistungsfähigkeit, beugen Störungen vor und passen Ihre Applikationslandschaft an veränderte Anforderungen an. Sie profitieren von prozessgesteuerten Serviceaktivitäten – mit Servicemodulen, die das gesamte Application-Lifecycle-Management abdecken.

Wartungsleistungen	
Präventive Wartung Verbesserung der Applikation auf mögliche zukünftige Vorkommisse	Korrektive Wartung Behebung von Fehlern der Applikation
Adaptive Wartung Änderungen oder Anpassungen aufgrund geänderter Rahmenbedingungen (Bsp. neue Hardware)	Perfektive Wartung Verbesserung der Applikation ohne konkreten Handlungsbedarf (z.B. Steigerung der Performance)





■ **Application Renewal & Development**

Wir erweitern Ihre Applikation auf Basis definierter Request for Changes und stellen dabei die Betrieb- und die Wartbarkeit Ihrer Applikationen und deren funktionaler Erweiterungen in den Fokus. Zu diesen Leistungen gehört die Beratung hinsichtlich der Risiken und Auswirkungen auf den Betrieb, die Wartbarkeit und die Infrastruktur.

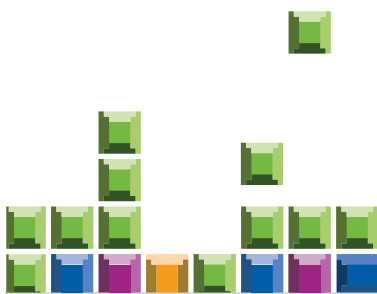
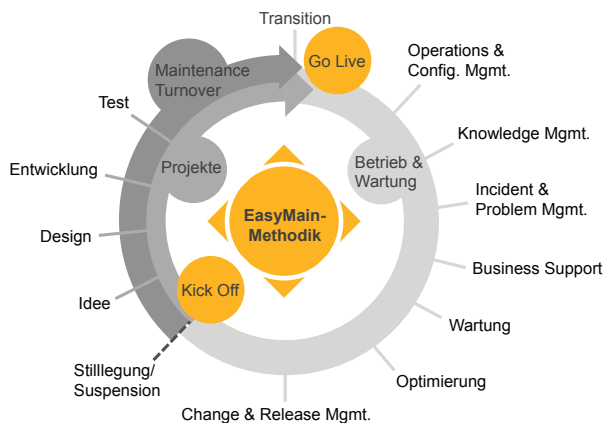
Applikationsweiterentwicklung			
Feasibility Studies	Technologische Spezifikationen	Programmierung und Konfiguration	Teststrategie- definition, Komponententests, Systemtests
Vorbereitung und Unterstützung der Deployments	Überarbeitung bestehender Dokumentationen und Betriebsprozeduren	Begleitung der Burn-In Phase	Anpassung bestehender Verträge für Applikationsbetrieb und -Wartung

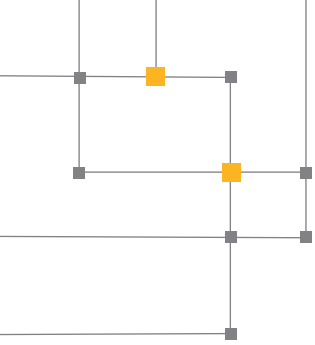
Unterstützt werden kann dies durch weitere Servicebausteine wie AMS für 3rd-Party-Provider, Application-Service-Desk-Lösungen oder einem Service-Transition-Paket, das Ihre Projekte strukturiert, gesichert und ganzheitlich in den Betrieb überführt.

So **individuell** wie Ihr **Business**

Wie Sie also Ihr Applikationsportfolio durch EasyMain unterstützen lassen entscheiden Sie selbst. EasyMain stellt einen standardisierten Service-Baukasten zur Verfügung aus welchem Sie sich entsprechend Ihrer Bedarfe bedienen können.

So verringern Sie Kosten und Komplexität Ihrer Applikationslandschaft und deren Verwaltung und Steuerung deutlich – bei kontinuierlicher Qualitätskontrolle durch ein einheitliches SLA-Konzept und hoher Steuerungsfähigkeit Ihrer Anwendungslandschaft.





Wie wurde **EasyMain** entwickelt – ist es bereits **praxiserprobt**?

EasyMain wurde von Lufthansa Industry Solutions als Methode des Applikationsmanagements für einen global operierenden Logistiker entwickelt. Bei dem Kunden war im Laufe der Jahre eine historisch gewachsene, äußerst komplexe Applikationslandschaft entstanden. Das Umfeld entsprach in mehrfacher Hinsicht der Situation, in der sich viele Unternehmen mit ihren gewachsenen Anwendungslandschaften befinden und war gekennzeichnet durch:

- einen hohen administrativen Aufwand bei der Steuerung aller IT-Dienstleister
- eine heterogene Vertrags- und Budgetsituation
- heterogene Leistungskataloge und Verantwortlichkeiten
- keine oder keine vollständigen SLAs für Anwendungen
- nicht optimal ausgelastete Ressourcen

Die Aufgabe bestand deshalb vor allem darin, ein beherrsch- und steuerbares Applikationsmanagement zu implementieren, das folgende Kriterien erfüllen sollte:

- einheitliches Vertrags- und Leistungsmodell
- basierend auf Betriebs- und Wartungspauschalen
- mit optional wählbaren Zusatzleistungen
- unter Einbeziehung von SLAs
- kostenoptimierte Wartung
- Optimierung des Ressourceneinsatzes
- praktische Verfahrensregeln für eine gute und leistungsorientierte Zusammenarbeit

Praxistest bestanden

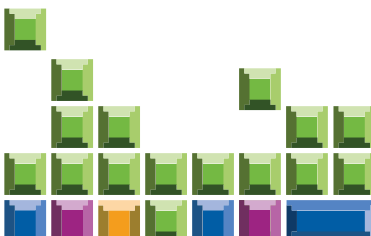
EasyMain basiert auf Methoden, Verfahren und Tools, die für ein global operierendes Unternehmen entwickelt wurden. Sie sind praxiserprobt und auf andere Branchen und Applikationsumgebungen übertragbar.

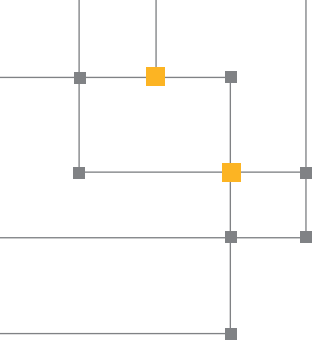
Diese Anforderungen wurden in Zusammenarbeit des Kunden mit Lufthansa Industry Solutions in mehreren Phasen umgesetzt. Dabei ging es seitens Lufthansa Industry Solutions von Anfang an nicht nur darum, die Anwendungslandschaft des Kunden zu verbessern, sondern gleichzeitig Methoden, Tools und Verfahren zu entwickeln und von der konkreten Anwendungslandschaft des Logistikers zu abstrahieren, um sie so auf andere Unternehmen und Applikationsumgebungen übertragbar zu machen.

Der Kunde erkannte schnell den geschäftlichen Nutzen eines standardisierten Applikationsbetriebs und beauftragte deshalb Lufthansa Industry Solutions auch mit der Aufnahme von Applikationen, die von Drittanbietern produziert und gewartet werden, sowie mit der Übernahme der 2nd-Level-Support-Leistungen für einige Applikationen.

Mit den zunehmenden Aufgaben wurde der Umfang der EasyMain-Services kontinuierlich ausgebaut, sodass daraus ein vollständiger Service-Katalog für das Applikationsmanagement entstanden ist.

Inzwischen arbeiten weitere Unternehmen mit der EasyMain-Methodik.





EasyMain – immer up-to-date

Durch neue Trends, Technologien und Ansätze haben sich dabei EasyMain und seine Kunden den neuen – heutigen – Herausforderungen gestellt. So liegt der Fokus beispielsweise nicht mehr nur im Management der heterogenen Systemlandschaften, sondern vielmehr im Bereich Digitalisierung, IT Business Alignment und der Harmonisierung verteilter Anwendungs- und Infrastruktursysteme über Unternehmensgrenzen hinaus.

Application Management ist heute das Management verteilter Teams, Integration von Individualsystemen mit SaaS-, ASP-Lösungen und Standardsoftware und Alignment der notwendigen Service-Level-Agreements und Verfügbarkeiten – das Dirigieren eines verteilten Orchesters mit zwar weniger, aber dafür zunehmend verteilten Instrumenten und Spielern.

Welche **Vorteile** bringt EasyMain für die **Kunden**?

Messbarer Nutzen

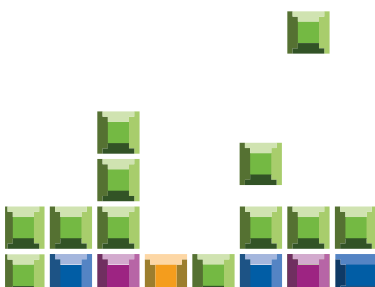
EasyMain zeichnet sich durch ein Höchstmaß an Flexibilität aus – auch bei seinem Abrechnungsmodell. Der Kunde definiert den Leistungsumfang und entscheidet, welches Service-Level eine Applikation benötigt – und zahlt nur für die vereinbarte Leistung.

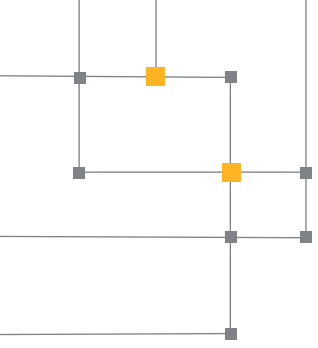
In Zeiten hohen Kostendrucks dürfte für viele Unternehmen vor allem die messbare Kostensenkung durch EasyMain das entscheidende Argument sein. In Abhängigkeit von der vorhandenen Applikationslandschaft und den spezifischen Gegebenheiten sind Einsparungen bis zu 30 Prozent bei den Applikationskosten erreichbar – und das bei einem Abrechnungsmodell mit fest vereinbarten Preisen. Unternehmen können die frei werdenden Budget- und Personalressourcen in neue Applikationen und Technologien investieren und auf diese Weise die Innovation ihrer IT-Infrastruktur vorantreiben. Gleichzeitig erhöht EasyMain die Flexibilität der gesamten Anwendungslandschaft und ermöglicht die gezielte und schnellere Entwicklung von Applikationen und die Umsetzung von Anpassungen und Modernisierungen, während gleichzeitig die Risiken bei Betrieb, Wartung und Transition sinken.

Nicht zuletzt ermöglicht das in einem einzigen Tool integrierte ITIL V3-konforme Vorgehensmodell, die standardisierten und praxiserprobten Arbeitsabläufe sowie das Application-Lifecycle-Management erstmals eine einheitliche Sicht und die ganzheitliche Steuerung der Applikationslandschaft.

Für die Applikationsbetreuung bedeutet das – im Vergleich zu klassischen AMS – gleichsam einen Quantensprung:

- verbesserte wirtschaftliche Planbarkeit durch ein Abrechnungsmodell mit fest vereinbarten Preisen
- höhere Transparenz aufgrund klarer Leistungskataloge und Verantwortlichkeiten sowie umfassender Dokumentation
- reduzierter Betriebs- und Wartungsaufwand durch weniger und einfachere Schnittstellen
- verlässlicher Applikationsbetrieb aufgrund von Service-Level-Agreements (SLAs)
- flexibel anpassbares Servicepaket für nahezu alle denkbaren Anforderungen, Applikations-Szenarien und Kombination aus individuellem Zuschnitt und Standardisierung aufgrund des modularen Aufbaus





Zukunftsfähig mit **EasyMain**

Dank EasyMain können Sie und Ihre Mitarbeiter sich wieder auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren. Wir unterstützen und beraten Sie gerne – mit unserem Innovations- und Qualitätsmanagement sichern wir dabei auch Ihre Zukunftsfähigkeit!

Lufthansa Industry Solutions
Marketing & Communications
Schützenwall 1
22844 Norderstedt
Germany

Tel. +49(0)40 5070 30000
Fax +49(0)40 5070 7880
marketing.sales@lhind.dlh.de
www.lufthansa-industry-solutions.de

