

**APPLICATION MANAGEMENT**

Överlåt Application Management på Acando – en »försäkring« för IT-lösningar i produktion:

- tillgång till expertanvändarsupport
- arbetsmetoder och verktyg som garanterar snabb och effektiv ärendehantering
- undvik individberoende, vi tar ansvar för att hålla kompetens om era IT-lösningar
- effektiv förvaltning i väl avgränsade projekt
- kontroll över IT-kostnader



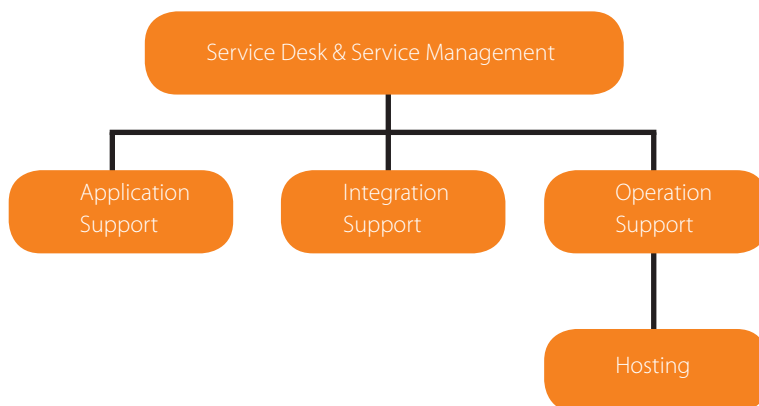
# Application Management

Application Management är Acandos benämning av de erbjudanden vi har inom support, drift och förvaltning för IT-lösningar. Ni får tillgång till en expertorganisation för snabb och professionell support med möjlighet att anpassa servicenivån efter er verksamhet och dess behov. Våra medarbetare upprätthåller mycket goda kunskaper om våra avtalade IT-lösningar för att på kortast möjliga tid åtgärda incidenter och ge konstruktiva förslag på förbättringar. Vårt engagemang minskar individberoendet, ger er kontroll på kostnaderna och säkerställer att applikationer underhålls och förvaltas på ett sätt som maximerar verksamhetsnyttan på kort och lång sikt.

Att överlämna hela eller delar av Application Management till Acando medför att ni kan fokusera på er kärnverksamhet. Acandos strategi för support och förvaltning utgår från ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

## Inom ramen för Application Management erbjuder Acando:

- > Service Management & Service Desk
- > Application Support
- > Integration Support
- > Operation Support
- > Hosting



## Service Desk och Service Management

Med Acando Service Management erbjuds ni standardiserade processer, verktyg, samarbetsmodeller och rapportering oberoende av levererad tjänst. Acandos riktlinjer för support och förvaltning av IT-lösningar består av ett antal processer som bygger på erkända erfarenheter inom ramen för hur ITSM (IT Service Management) bör bedrivas enligt ITIL.

## Vår Service Desk ger era expertanvändare råd avseende den avtalade IT-lösningen. Gemensamt för all support är:

- > En kontaktyta för samtliga ärenden
- > Upprätthållande av kompetens för er IT-lösning
- > Loggning och bevakning av alla ärenden i vårt ärendehanteringssystem
- > Förslag på lämplig åtgärd vid problem i er lösning
- > Incident- och problemlösning
- > Vidareutveckling av IT-lösningen

**KUNDREFERENSER**

Acando har idag åtagande inom området Application Management för företag och organisationer inom bland annat tillverkande industri, transport och logistik samt offentlig sektor.

**Application Support**

Acando Application Support garanterar att kvalificerad kompetens finns tillgänglig för support, utveckling och rådgivning av lösningen med hänsyn till verksamhetens behov.

**Integration Support**

Acando Integration Support erbjuder kontinuerlig och automatisk övervakning av er integrationsplattform i kombination med proaktiva rekommendationer till förbättringar.

**Operation Support**

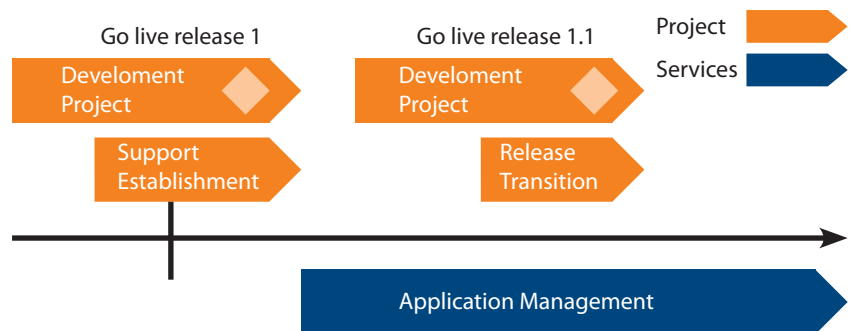
För att säkra en hög tillgänglighet erbjuder Acando Operation Support en komplett drift, administration och övervakning av systemmiljön.

**Hosting**

Acando Hosting erbjuder en infrastrukturmiljö med möjlighet till full redundans mellan två datacenters i centrala Stockholm. Där kan ni välja att placera egna servrar och övrig hårdvara eller nyttja Acandos Capacity on-demand-koncept.

**Etableringsprojekt**

Acandos övertagande av uppdrag inom Application Management sker i projektform. Under projektet fastställs processer som används inom uppdraget, servicenivåer och samverkansmodeller definieras, lösningens beståndsdelar ska kvalitetsgranskas och resurser i supportteamet ska utses och utbildas.



Acando är ett konsultföretag som tillsammans med sina kunder identifierar och genomför bestående verksamhetsförbättringar genom informationsteknik. Acando erbjuder balans mellan hög kundnytta, kort projekttid och låg total kostnad. Acando omsätter på årsbasis cirka 1,5 miljarder kronor och har cirka 1000 medarbetare i fem länder i Europa. Bolaget är noterat på NASDAQ OMX Nordic. Företagskulturen baseras på kärnvärdena: **Laganda, Passion och Resultatskapande.** [www.acando.se](http://www.acando.se)

**MER INFORMATION**

Kontakta Stefan Jegbert  
på telefon 08-699 75 55, eller via e-post:  
[stefan.jegbert@acando.com](mailto:stefan.jegbert@acando.com)