



## 1. Unternehmensdaten

### Das Unternehmen

Name  
ThinkWare GmbH & Co. KG

Rechtsform  
KG, Amtsgericht Darmstadt,  
Handelsregister HRA 6819

Geschäftssitz  
D-64297 Darmstadt, Marienburgstr. 27  
Telefon: 0049/6151/6 06 04-0  
Telefax: 0049/6151/6 06 04-20  
E-Mail: [info@thinkware-ag.de](mailto:info@thinkware-ag.de)  
Internet: [www.thinkware-ag.com](http://www.thinkware-ag.com)

Geschäftsführer  
Klaus Dieter Hesse

Unternehmensverbindung  
THINKWARE AG, CH-8157 Dielsdorf  
Internet: [www.thinkware-ag.ch](http://www.thinkware-ag.ch)

### Partnerschaften

- o **BMC Software Inc.** USA: Service Desk Express Suite & Optionen, KME Wissensmanagement, Alignability (APM) ITIL Framework, Module ITIL Service Support & ITIL Service Delivery, ProActiveNet – Intelligentes, selbstlernendes Monitoring, ADDM Atrium Discovery and Dependency Mapping, BladeLogic Server Automation, BladeLogic Client Automation
- o **RAM Navara**, Netherlands, mobile Workflow Solutions mobile Service Management
- o **LANDesk Software Inc.** USA: LANDesk Management- und LANDesk Security Suites für Infrastructure Technology
- o **WBE AG:** CCS – Callcentertechnology, CTI
- o **Mirror42**, Netherlands, Online KPI's für Service Management
- o **CSS – Christian Steven Software Ltd.** Dynamische Generierung und Verteilung von Reports
- o **HITACHI**, Identity Management, Password Management
- o **BOMGAR**, outstanding Remote Access Appliance

### Die Organisation des Unternehmens

Die ITIL zertifizierten IT Consultants bringen die Erfahrung von mehr als 100 erfolgreichen Help- und Service Desk Projekten in neue Kundenorganisationen ein. Ein effizientes ThinkWare Campus Schulungsprogramm unterstützt die professionelle Ausbildung der IT Administratoren von Kunden für die rollenspezifischen Tätigkeiten im Service Management.

ThinkWare Kunden erhalten deutschsprachigen Support aus Darmstadt (D) oder Dielsdorf (CH). Die Supportmitarbeiter sind vom Hersteller ausgebildet und zertifiziert. Die projektorientierte und landesübergreifende Organisation ist Garant für ThinkWare Kunden, stets die notwendige Expertise, gekoppelt mit langjähriger Produkt-Einsatzerfahrung, für unterschiedliche Projektaufgaben zu erhalten.

## 2. Produkt- und Service-Angebot

### Tätigkeitsbereiche

ThinkWare spezialisiert sich auf die professionelle Einführung von IT Service Management Projekten unter Einsatz der ITIL Version 2 und ITIL Version 3 verifizierten, Browser basierenden Service Desk Express Suite des Herstellers BMC Software Inc. Mit Einsatz der Christian Steven Software (CSS) ist die automatische Generierung und flexible Verteilung von Reports sichergestellt.

KPI's zur Realtime Überwachung des IT Performance Management werden durch den Hersteller Mirror42 mittels intuitiven Online Dashboards und innovativem Reporting bereitgestellt.

Mobile Service Management Funktionalität wird durch Integration der RAM Navara Technology professionell verfügbar, da spezifische Workflow Anforderungen hier mobil umgesetzt werden.

Mit dem Alignability Process Model (APM) als ITIL Framework in der Integration zum Service Desk Express schließt sich der Kreis zu einem vollständig integrierten, in allen ITIL Prozessen dokumentierten System über Prozesse, Prozeduren und den Anwendern.

### Produktangebot

#### BMC Service Desk Express Suite

Besondere Kennzeichen der völlig Browser basierten BMC Service Desk Express Suite ist die out-of-the-box ITIL compliant Standard-Funktionalität mit Incident-, Problem-, Change-, Configuration-, Alarm-/Event und Service Level Management, eine umfassende CMDB, die garantierte Aufwärtskompatibilität im Standard, intuitive Benutzeroberflächen, Integrationsfähigkeit in die bestehende IT-Infrastruktur, Anpassbarkeit, Skalierbarkeit und ein führendes Wissensmanagement für Supportmitarbeiter und Endkunden.

#### IT Lifecycle Management

BMC Service Desk Express bietet sowohl technische Automatismen zur Inventarerfassung als auch kaufmännische Mechanismen, um ein effektives, Kosten sparendes IT-Asset & Lifecycle Management zu realisieren. Dazu gehören u.a. die exakte Inventarisierung, die nachvollziehbare Buchung und

die kostenstellenbezogene Zuordnung, Verwaltung von Leasing- und Wartungsverträgen sowie die Erstellung akkurater Statusberichte.

### Cristian Stevens Software

Die Lösung von Christian Steven Software bietet die dynamische Generierung von Reports und deren automatische Verteilung in der Unterstützung von MS SQL Datenbanken, Crystal Reports und MS Access Datenbanken.

### Mirror 42

Mirror 42 bietet im Bereich IT Performance Management eine intuitive Oberfläche um alle KPI bezogenen Informationen in anschaulicher Weise Realtime darzustellen. Mit Mirror 42 werden nicht nur die derzeitigen KPIs gemessen, Anwender können jederzeit auf historische Daten der Organisation zugreifen. Bereits vordefinierte Abfragen und die Integration zum APM Process Model ermöglichen den sofortigen Einstieg in den Bereich IT Performance Management.

### Alignability Process Model

Das Alignability Process Model (APM) liefert risikoarme IT Service Management Prozesse. Die Alignability Prozesse basieren auf der Kombination der ITIL „bestpractice“ Methodik und dem so genannten „Total Quality Management“ Prinzip der fortwährenden Verbesserung.

Über ITIL Version 2 und Version 3 Theorie und Leitfäden hinausgehend, liefert das Alignability Process Model mit den Modulen Service Support und Service Delivery, neben der Prozessvisualisierung, Beschreibung der Prozeduren und Lieferung rollenspezifischer Arbeitsanleitungen, die im Service Desk Express bereits vollständig implementierten, risikoarmen ITIL Prozesse. APM unterstützt mit einem vollständigen Projektplan, der alle Implementierungsschritte und Trainingsaufgaben enthält. Durch dieses erprobte Vorgehensmodell reduziert sich sowohl die benötigte Implementierungszeit, als auch das Risiko im Zusammenhang mit der Einführung der Service Management Prozesse drastisch.

### Auszug aus der Kundenliste

Gern nennt ThinkWare Kundeninstallationen in der Region.

## 3. Preise und Konditionen

Preise und Konditionen auf Anfrage.  
[www.thinkware-ag.com](http://www.thinkware-ag.com)