



# Technology Services stellen sich vor

Ralf Koritzius  
Direktor  
Business Management  
Technology Services  
Hewlett-Packard GmbH

Karl-Heinz Amon  
Direktor  
Global Delivery  
Technology Services  
Hewlett-Packard GmbH

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
The information contained herein is subject to change without notice

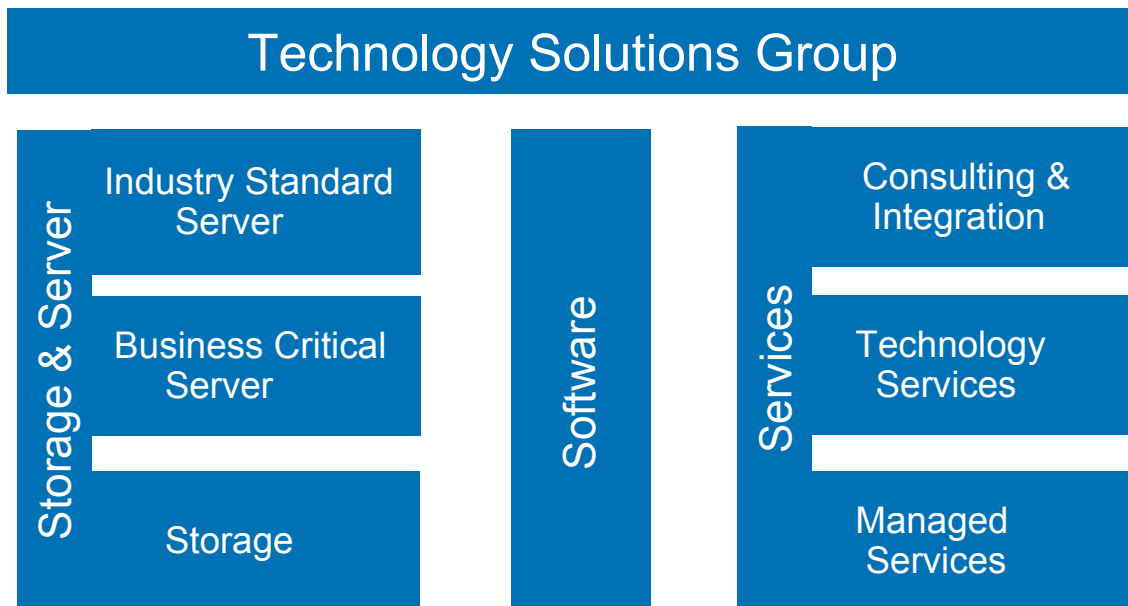


## Agenda

- Overview Technology Solutions Group
- HP's Position im Markt
- Strategische Aquisitionen
- Überblick Portfolio Technology Services
- Kundenbeispiele
- IT Lifecycle Management
- HP's Global Delivery Strategy
- Zusammenfassung
- Fragen und Antworten



# Technology Solutions Group



6/9/2005

Copyright © 2003 HP corporate presentation. All rights reserved.

3

## Echte Partnerschaft mit einem Global Player



- Wir sind immer und überall für Sie da
  - 65.000 IT-Spezialisten in 160 Ländern, rund um den Globus
  - Einer der drei führenden, weltweit operierenden Serviceanbieter
  - Nr. 1 bei Mission-Critical Services (Gartner Magic Quadrant, Nov. '03)
  - Nr. 1 bei Services für offene IT-Umgebungen
  - Nr. 1 bei Microsoft-Services (Meta Group, Jan. 2004)
  - Nr. 1 bei offenen und verteilten Infrastrukturen
  - Global Trendsetter im Bereich Managed Services (IDC, Jan. 2005)
  - Kompetenz in der Implementierung von komplexen, geschäftskritischen Infrastrukturen
  - Umfassende Lösungen für UNIX, VMS, Windows und Linux
  - End-to-End-Lösungen für den gesamten IT-Lebenszyklus, einschl. Beratung und Integration, Managed Services (Outsourcing) und Support

6/9/2005

Copyright © 2003 HP corporate presentation. All rights reserved.

4

## Triaton - Ziele der Akquisition

- Ausbau der Partnerschaft mit ThyssenKrupp AG
- Verstärkung der Mittelstandskompetenz
- Vervollständigung des HP Lösungsportfolios:
  - Mittelstandsorientierung (z.B. SAP Factory)
  - Communication (IP, WAN, TK)

**Triaton**  
The BusinessProcessor

## Synstar - Ziele der Akquisition

- Erweiterung von HPs End-to-end Service Fähigkeiten:
  - Gutes Angebot für Managed Support - RZ und Desktop
  - Umfassende Multi Vendor/Multi Technologie Fähigkeiten
  - Signifikante Business Continuity/Business Recovery Möglichkeiten
  - Flexible und anpassbare Vorgehensweisen
- Geographische Präsenz und Kundenbasis ergänzt HP um exzellente Multivendor und Business Continuity Fähigkeiten

**synstar**

# Technology Services

## Service Solutions für die gesamte Technologiekette



Integrated Workplace      Adaptive Network Architecture      Mission Critical Multivendor Datacenter

Individuelle Service Solutions und technologische Kompetenz aus einer Hand ermöglichen maximalen ROI und Flexibilität.

# HP Technology Services Mission Statement



- HP Technology Services ergänzt als globaler strategischer Servicepartner den Eigenbetrieb der Kunden durch individuelle Service Solutions.
- HP Technology Services unterstützt den Kunden in allen Teilen des IT Lifecycles und entlang der gesamten Technologie-Kette.
- Dazu wurden die Fähigkeiten des ehemaligen Bereichs Customer Support systematisch ausgebaut und weiterentwickelt.
- HP adressiert damit erfolgreich den großen IT Servicemarkt zwischen klassischem Support und strategischem Outsourcing.

# Kundenbeispiel: VoIP bei "Bank"

Die „Bank“ mit der Präsenz in über hundert Ländern auf allen sechs Kontinenten ist ein echter Global Player und zugleich das größte, weltweit agierende Bankinstitut für Privatkunden.

## Der HP Unterschied

- Flexibles Supportkonzept
- Trusted Partner
- Globale Erfahrung

## Anforderungen

- Ersatz des vorhandenen Telefonsystems
- Strategische Entscheidung: Migration auf VoIP
- Implementierung neuer Leistungsmerkmale
- Vereinfachte Verwaltung
- Möglichst keine Unterbrechung des Geschäftsbetriebs

## HP Lösung

- Konzeptionierung und Installation des Router-basierenden Netzwerks
- Implementierung des Netzwerkmanagement Systems
- Supportkonzept für Router, Telefone und Ausstattung der Zentrale

## Kundennutzen

### Vereinfachung

- Einfache Verwaltung
- Flexibles Supportkonzept

### Agilität

- Neue Leistungsmerkmale unterstützen die Geschäfts-anforderungen
- Ausweitung auf weitere Ländern einfach möglich.

### ROI

- Kostensenkung
- Sicherheit

# Kundenbeispiel: MC&A bei SAP



## Der HP Unterschied

- Flexibles Supportkonzept
- Dedizierter Vor-Ort Support
- Account Support Team

## Anforderungen

Produktion und Entwicklungs-bereich: An einem Tag auf einen Rechner „geschäftskritische“ Operationen mit hohen Anforderungen an Verfügbarkeit und Performance, an anderen Tagen durchaus alltäglichen

## HP Lösung

Critical Infrastructure Services & Solutions:

- Definierte Reaktionszeiten
- Definierte Wiederherstellzeit
- Ersatzteillager vor Ort
- Software
- Reaktionszeit
- Dedizierte Telefonnummer
- Monitoring

## Kundennutzen

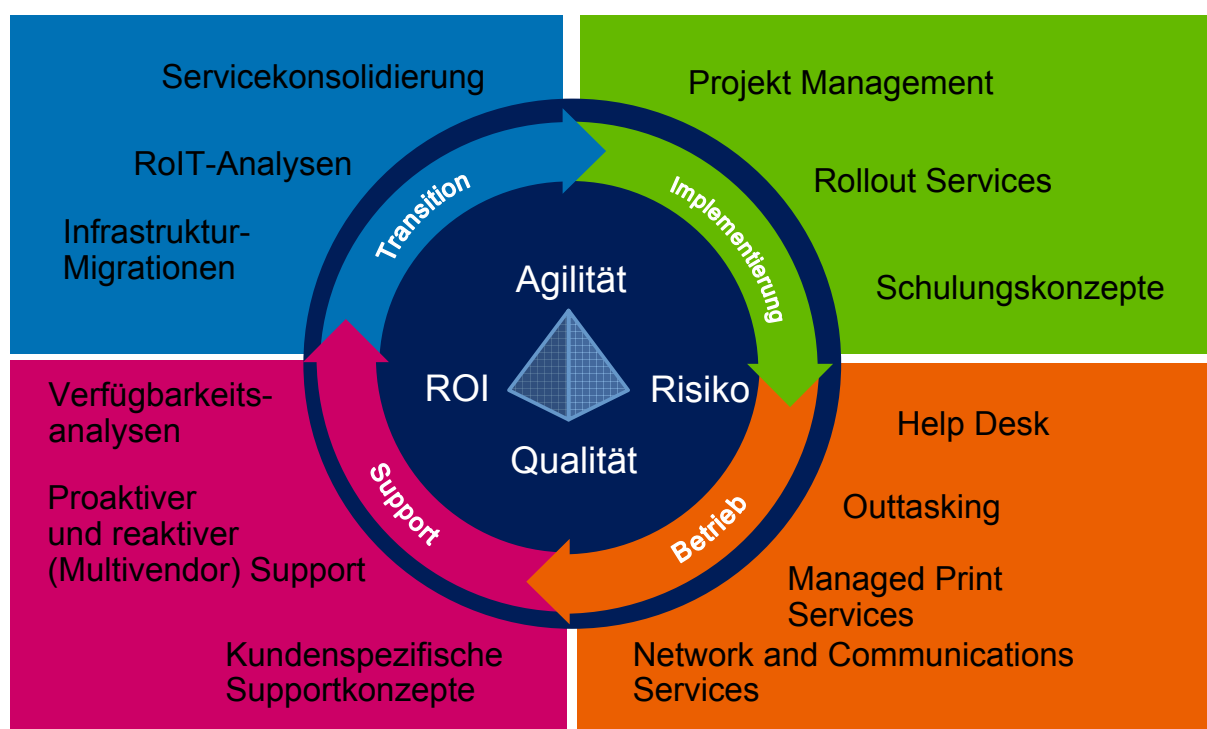
- Ein Supportvertrag
- Unterschiedliche Service-Levels für alle Rechner und Systeme
- Vermeidung selbst minimaler Performance-Schwankungen
- Flexible Reaktion auf

# Strategische Acquisitions

- Durch die Acquisitionen von Triaton und Synstar wurde die strategische Ausrichtung von TS auf das Service Solutions Geschäft massiv beschleunigt.
- Innerhalb von einem Jahr wurden die eigenen Ressourcen in Deutschland von 100 auf 800 Mitarbeiter ausgeweitet.
- Mit Triaton und Synstar baut HP Technology Services den guten Kundenzugang bei strategischen Großkunden und im gehobenen Mittelstand aus.

# Technology Services

## Service Solutions für das IT Lifecycle Management





# HP's Global Delivery Strategy



© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
The information contained herein is subject to change without notice



## The CIO's balancing act

### Maximize return:

- Improve business results; grow revenue and earnings, cash flow, and **reduced cost of operations**

### Increase agility:

- Enable the business organization and operations to **adapt to changing business needs**

### Minimize risk:

- Ensure security and continuity of internal business operations, while **minimizing exposure to external risk factors**

### Improve performance:

- **Improve business operations performance end-to-end** across the enterprise
- Increase customer and employee satisfaction

# HP's approach to Global Delivery

A Global Delivery model with resources and facilities in multiple countries, uniform processes and methodologies, and supported by a worldwide infrastructure.

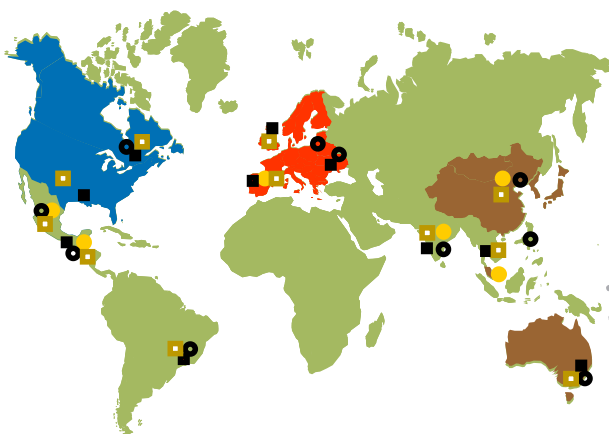
## The importance of Global Delivery

- Competitive global advantage
- Broadly leveraged capabilities and assets
- Consistency and reliability
- Quality and seamless efficiency



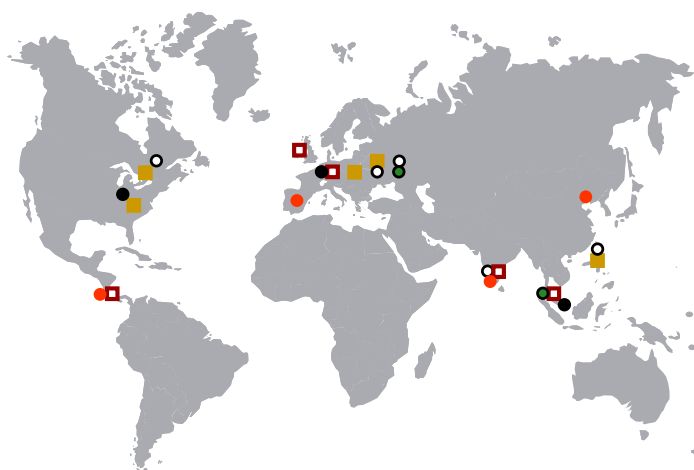
# Global and regional centers of expertise augment local presence

## Major site locations



Application Services		
India China Philippines Australia	Slovakia Poland	Brazil Canada Costa Rica Mexico
BPO Services		
India China Singapore	Spain	Costa Rica Mexico
Global Solution Center Services (Contact Centers)		
India China Malaysia Australia	Ireland Spain	Mexico United States Canada Costa Rica Brazil
Infrastructure Services		
India Malaysia Australia	Ireland Slovakia Spain	Brazil Canada Costa Rica United States

# Providing a global solution for Procter & Gamble



\$3 billion contract  
10 year term commenced Aug 1<sup>st</sup>, 2003

□	<b>Service Desks</b> Belgium, UK, Costa Rica, India, Malaysia
●	<b>Regional Data Centers</b> USA, Belgium, Singapore
■	<b>ASO Centers of Expertise</b> Germany, USA, Canada, Philippines, Poland
○	<b>ASO Delivery Centers</b> Slovakia, Canada, Philippines, Poland, India
●	<b>Operations bridge</b> Slovakia, Malaysia
●	<b>BPO Primary Delivery Centers</b> Bangalore, Barcelona, Costa Rica, China

## Services being delivered globally:

- IT infrastructure
- Desktop support
- Applications development & maintenance
- BPO

# Benefits of using HP's Global Delivery



- High quality, responsive delivery for your IT service needs
- Optimized global network with onsite, near shore and farshore presence
- Flexibility to dynamically adjust as your strategy and the marketplace evolve
- Tightly linked global delivery processes for a single global view to the business
- Best return on your IT investment

# Fulfilling the CIO's needs with HP Global Delivery



## Maximized return:

- Global size and scale provide tremendous operating leverage to offer best Return-on-IT (RoIT)
- Highly qualified and cost-efficient global centers spread across the world

## Increased agility:

- Dynamic support capability provides global agility to support your changing business requirements
- Proven track record and ability to handle complex outsourcing projects
- Support for a multi-cultural workforce

## Minimized risk:

- Globally distributed centers balance risk for country/geopolitical issues
- Robust processes and methodologies ensure compliance to regulatory mandates
- Formalized re-use for repeatable results

## Improved performance:

- ITSM and CMM quality framework adopted to ensure operational excellence
- High levels of expertise in partner technologies and products

# Technology Services Germany Global Delivery Organisation- ES



TS Global Delivery ES  
Karl-Heinz Amon  
Director Global Delivery

Partizia Bartoli  
Assistant

## Technology Services Delivery:

Global Delivery IS: ~ 1200 Mitarbeiter

Global Delivery ES : ~ 1600 Mitarbeiter

160 MA im Customer Support Center Ratingen

350 MA für Standard Foundation Services

800 Experten für Lösungen

180 MA für Mission Critical /Proactive Services

100 MA unterstützende Funktionen

20 Corporate and Strategic Account Manager

Integrated Solutions  
Gerhard Görgen

Corporate Accounts  
Gerhard Babst

Indigo  
Ernst Schüttenkopf

Mission Critical ProActive  
Susanne Biesenbach

External Services  
Wolfgang Arnold

Escalations  
Heinz-Dieter Schmitt

Foundation  
Reinhard Sperling

Global Solution Center  
Mike Hartmann

Aquisitions & CCCSC  
Manfred Leyendecker

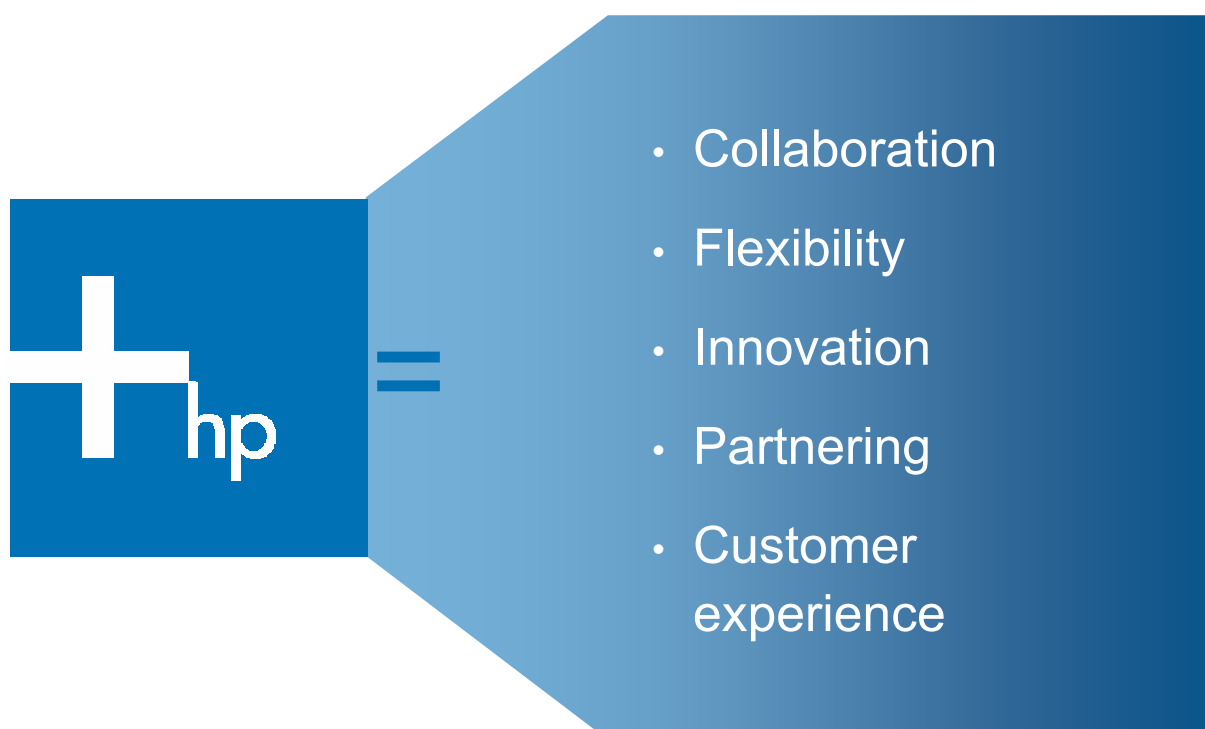
Volume E2E  
Rainer Peters

Platform  
Isabelle Schmedel

## Zusammenfassung

- HP Technology Services unterstützt den Kunden entlang der gesamten Technologiekette und dem gesamten IT Lifecycle bei der Transformation zum Adaptive Enterprise.
- HP Technology Services adressiert den IT Servicemarkt zwischen klassischem Support und strategischem Outsourcing.
- Die strategischen Acquisitions Triaton und Synstar unterstützen erfolgreich das Wachstum mit IT Service Solutions.
- Mit der Global Delivery Strategie erreichen wir den höchstmöglichen Kundennutzen durch optimales Preis/Leistungsverhältnis und globale einheitliche Lieferprozesse.

## The HP difference



Fragen?

