



Service-Konzepte sichern den effizienten Betrieb Ihrer Unified Communications-Lösung

AUFGABENSTELLUNG

Sie haben sich dazu entschlossen, die Kommunikationsplattform und die -Prozesse Ihres Unternehmens an neue Anforderungen auszurichten?

Neben dem funktionalen Design, müssen für den Betrieb eines Systems das Zusammenspiel zwischen Ihnen und Ihrem Partner und die Auswirkungen auf Ihre Organisation und Abläufe dabei sorgfältig bedacht werden. Hierbei sollten insbesondere zukünftige Aufgabenverteilungen und Schnittstellen formuliert werden.

Je früher das Zielkonzept für den Betrieb durchdacht wird, desto eher können Sie die Weichen stellen, die einen sicheren Übergang in einen effizienten Produktivbetrieb sicherstellen.



IHR NUTZEN

Qualitätssicherung

Ihr Service-Design wird in einem Betriebshandbuch dokumentiert und enthält alle relevanten SLAs, Serviceprozesse, Eskalationsprozeduren sowie Kontakt- und Schnittstelleninformationen. Mit diesem Dokument wird die Qualität des Wirkbetriebes sichergestellt.

Erhöhte Verfügbarkeit

Das Service-Design ist die planerische Grundlage dafür, dass die geforderten Service Level auch bedient werden können. Es berücksichtigt z.B. auch Redundanzkonzepte aus dem funktionalen Lösungsdesign.

Betriebskostenreduktion

Ein durchdachtes Betriebskonzept hilft dabei, die im Projekt und im Wirkbetrieb angestrebten Kosteneinsparungen zu erzielen. Zudem werden für die Umstellungsphase wertvolle Zeitgewinne erzielt.

Damovo...

...verfügt auf Grund jahrzehntelanger Erfahrung als Betreiber von Kundenlösungen über höchste Expertise im Design von Service-Konzepten.

DO MORE. GROW MORE. BE MORE.



UNSERE LEISTUNGEN

Im Rahmen von gemeinsamen, wiederkehrenden Workshops werden für das Service-Design und die Erstellung des Betriebshandbuches folgende Punkte berücksichtigt und beschrieben:

Leistungen

- ▶ Implementierungskonzept
 - ▶ Anforderung Projektplanung und -management
 - ▶ Anforderungen Due Diligence
- ▶ Wirkbetriebskonzept
 - ▶ HelpDesk Anforderungen
 - ▶ Support Anforderungen (Remote und / oder Vor-Ort)
 - ▶ Service Delivery und SLA Reporting
 - ▶ Swap & Repair
 - ▶ Changemanagement: Definition und Prozess
 - ▶ Trouble Ticket Systemkopplung
 - ▶ Eskalationsprozess
 - ▶ Beschreibung Mitwirkungspflichten und Rollen
- ▶ Sicherheitskonzept
 - ▶ Security Policy des Kunden
 - ▶ Back-up Services
 - ▶ Redundanz-Konzept (Bezugnahme auf Lösungsdesign)
 - ▶ Notfall-Konzept (Disaster Recovery)
- ▶ Endnutzer Service Design
 - ▶ Nutzerspezifische Service-Profile
 - ▶ Endnutzer Schulungskonzept
- ▶ Build / Plan / Operate Konzepte



Output / Ergebnis

- ▶ Betriebshandbuch oder Operational Guideline

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33

D-40597 Düsseldorf

Tel: +49 (0) 211 8755 40

Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de

D A M O V O



UNSER PORTFOLIO



Unser Service-Portfolio repräsentiert die fünf Phasen zur Entwicklung eines Kommunikations-Netzwerkes. Damovo kann Ihnen wertvolle Services (ITIL-konform) zum gesamten Netzwerk Lebenszyklus anbieten – Services, die Ihnen Geld, Ressourcen und Zeit ersparen. Services, die Ihnen effektiv bei der Planung, dem Design, der Implementierung, dem Management und der Optimierung Ihres Unternehmensnetzwerkes helfen, um die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zu unterstützen – weltweit.

Planung:

des strategischen Übergangs in eine neue Kommunikationsstruktur, angelehnt an die Bedürfnisse unserer Kunden.

Design:

der technischen Umsetzung einer effizienten, kostengünstigen und zukunftsweisenden Lösung.

Implementierung:

des Designs mit dem Focus auf Qualität und Geschwindigkeit.

Management:

der Kundensysteme als Partner während des gesamten Lebenszykluses einer Lösung.

Optimierung:

als kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und Anwendungsnutzung im Service- und Lösungsumfeld.

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33
D-40597 Düsseldorf
Tel: +49 (0) 211 8755 40
Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de

D A M O V O