



Steuern Sie die Betriebsprozesse rund um Ihre Unified Communications-Lösung effizient mit einem Service Delivery Management

AUFGABENSTELLUNG

Zu den vielfältigen Anforderungen für einen outgesourceten Servicebetrieb, zählt ein kompetentes und wirkungsvolles Partnermanagement. Eine wichtige Aufgabe besteht darin, die Partnerlandschaft effizient zu steuern und ein effektives Service Level-Management sicherzustellen.

Darüberhinaus sollten Ihnen zu jeder Zeit der Leistungsumfang und die Leistungsparameter des outgesourceten Betriebes bekannt sein. Mit dem Ziel der kontinuierlichen Qualitäts- und Prozessverbesserung, sind die eingekauften Dienstleistungen zu benchmarken und mittels Reports die Einhaltung der vereinbarten Service Level Agreements zu überprüfen.

Zur Erfüllung dieser Anforderungen benötigen Sie einen zentralen Ansprechpartner. In der Funktion eines Service Delivery Managers stellt Ihnen Damovo einen kompetenten Ansprechpartner als Single Point of Contact zur Seite.



IHR NUTZEN

Prozesseffizienz

Der Service Delivery Manager (SDM) stellt sicher, dass die Anbindung an die organisatorischen sowie technischen Schnittstellen, gemäß Ihren Spezifikationen für einen reibungslosen Wirkbetrieb, gegeben ist. Die im Prozesshandbuch beschriebenen Abläufe und im Betriebshandbuch festgelegten Service Level Agreements werden somit permanent überwacht und optimiert.

Optimierung und Innovation

Im Rahmen des Performance Management wird der SDM die relevanten Leistungsparameter messen und deren Qualität im Zeitablauf zu steigern versuchen. Durch die Kenntnis der Betriebsprozesse und der implementierten Lösung weist der SDM auf innovative Optionen in prozessualer und technologischer Hinsicht hin.

DO MORE. GROW MORE. BE MORE.



Transparenz und Kontrolle

Für alle Betriebsvorfälle ist der Service Delivery Manager Ihr erster Ansprechpartner, wenn es um die Steuerung oder Eskalation von Problemfällen oder dringenden Änderungsanforderungen geht. Im Rahmen eines durchgängigen Berichtswesens werden Ihnen die Anzahl und Ausprägung der unterschiedlichen Geschäftsvorfälle auch bekannt und transparent gemacht.

Damovo...

...kann durch langjährige Praxiserfahrung auf ITIL-geschulte Service Delivery Manager zurückgreifen, die Ihnen die entscheidende operative Unterstützung zukommen lassen.

UNSERE LEISTUNGEN

Für den reibungslosen Ablauf Ihrer Geschäftsprozesse übernimmt Damovo im Rahmen der technologischen sowie betrieblichen Möglichkeiten die Verantwortung für einen fehler- bzw. störungsfreien Produktionsbetrieb Ihrer UC-Services. Die Steuerung der beteiligten Leistungserbringer erfolgt im Rahmen des Provider Managements, gemäß den Vorgaben des gemeinsam entwickelten Governance-Modells. Alle provider- und geschäftsvorfallbezogenen Informationen werden in unserem Trouble Ticket System erfasst und bei Bedarf ausgewertet

Basis-Leistungen

- ▶ Service Level-Management & Reporting
- ▶ Regelmäßige Betriebsreviews und Workshops
- ▶ Dokumentation der Betriebs- und Prozesshandbücher
- ▶ Capacity-Management
- ▶ Continuity-Management
- ▶ Availability-Management
- ▶ Eskalations-Management
- ▶ Quality-Management & Optimierung

Optionale Leistungen

- ▶ Business Relationship-Management
- ▶ UC-Security-Management
- ▶ Performance-Management
- ▶ Carrier-/Supplier-Management besser Provider-Management
- ▶ Contract-Management
- ▶ Financial-Management



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