



UCC Service Optimierung

Beratungspakete

Moderne Unified Communications und Collaboration Systeme sind immer mehr miteinander verflochten. IT-Dienstleistungen müssen auf dem Client (Smartphone, Blackberry, Pad/Laptop, Workstation) im Netzwerk (LAN, WAN, fixed/mobile Carrier, national/international) und im Data Center (virtual/private Cloud, local DC) zur Verfügung gestellt werden.

Herausforderung

Zahlreiche Fragen ergeben sich aus diesen Anforderungen:

Welche sinnvolle Trennung gibt es zwischen der internen und der externen Serviceerbringung? Welche Aufgaben, Abgrenzungen und Schnittstellen (Service Catalogue, Service Level Agreements, Costs und Penalties) gibt es?

Welche internen Service-Mitarbeiter benötigt man, damit die Service-Qualität und die Quantität für Standard- (z.B. Backoffice) und Business Critical Systeme (z.B. Contact Center) gleich bleibend und SLA/SLO konform bereitgestellt werden können?

Wie kann ein weltweites ITIL-entsprechendes Service Delivery Management unter einem einheitlichen Service Vertrag und mit nur einem Ansprechpartner bereit gestellt werden? Wie wird die Rechnungsstellung unter dem Aspekt der Kostenverursacher sicher gestellt?



UCC Service Optimierung

Beratungspakete

Nutzen

Durch einheitliche und abgestimmte Service-Verträge erhalten Sie eine größtmögliche Transparenz und eine Planbarkeit von Mitarbeiter-Ressourcen und Kostenentwicklung.



Wir zeigen Ihnen auf, welche UCC-Services intern und welche im Outsourcing betrieben werden können. Aktuelle Service Vereinbarungen werden gemäß Wichtigkeit, Prozessabläufe und Nutzerfunktionen aufeinander abgestimmt und optimiert.

Durch klar definierte Service-Verantwortlichkeiten reduzieren wir Unstimmigkeiten und verbessern die Wiederherstellungszeiten im Servicefall –national sowie international. Dies gilt nicht nur für die Durchführung aller Services sondern auch für die Erreichbarkeit, das Reporting und die Kostenverteilung pro Bereich z.B. Land, Standort oder auch Kostenstelle.



Unsere Leistungen

Beratungspakete:

- ▶ Je nach Tiefe und Detailgrad zwischen 2 und 15 Personentage.
- ▶ Die konkrete Leistungsbeschreibung erfolgt in einem individuellen Angebot.

Beispiele für Inhalte:

- ▶ Optimierung / Konsolidierung von Verantwortlichkeiten und Abläufen sowie Dokumentation der entsprechenden SLA/SLO-Beschreibungen.
- ▶ Bench-Marking des Insourcing und Outtasking von Serviceleistungen abhängig von Geschäfts- und Kommunikationsprozessen zur Leistungs- und Kostenoptimierung.
- ▶ Betrachtung der internen und externen UCC-Services für alle in Frage kommenden Mitarbeiterprofile und -rollen.
- ▶ Darstellung von Verantwortlichkeiten und Abgrenzungen aus der Sicht von Service Demand sowie Service Delivery unter Beachtung der Firmen Security Policy.
- ▶ Erstellen eines Lastenheftes „Service Katalog“ als Vorbereitung des RFI/RFP-Prozesses (Leistungskataloge, Statements of Work, Rate Cards etc.) sowie Begleitung des Ausschreibungsprozesses.
- ▶ Unterstützung in der Service Transition Phase.
- ▶ Erarbeiten eines weltweiten „Follow the Sun“ Service-Konzeptes innerhalb eines General Contractor (Generalübernehmer) Ansatzes.

Kontakt

Frank.Sinde@damovo.com

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

„Damovo“, the Damovo logo, „Do more. Grow more. Be more“, the Action Symbol and the „D“ Watermark are trademarks or registered trademarks of Damovo in the United Kingdom and other countries.