



PECOS GmbH

Unternehmenspräsentation

Consulting und Support für Managed Service in der
Informationsverarbeitung

Managed Service Support

Servicebridge
Service Level Management
Order Management
Financial Management
Asset Management



Managed Service Consulting

Service Strategy
Service Design
Ausschreibungsmanagement
Service Transition
Rollout Management

Ausschreibung

- Anforderungen, Konzept, Lastenheft
- Anbieterauswahl
- Vertragsverhandlungen
- Entscheidungsvorlagen

Service Transition

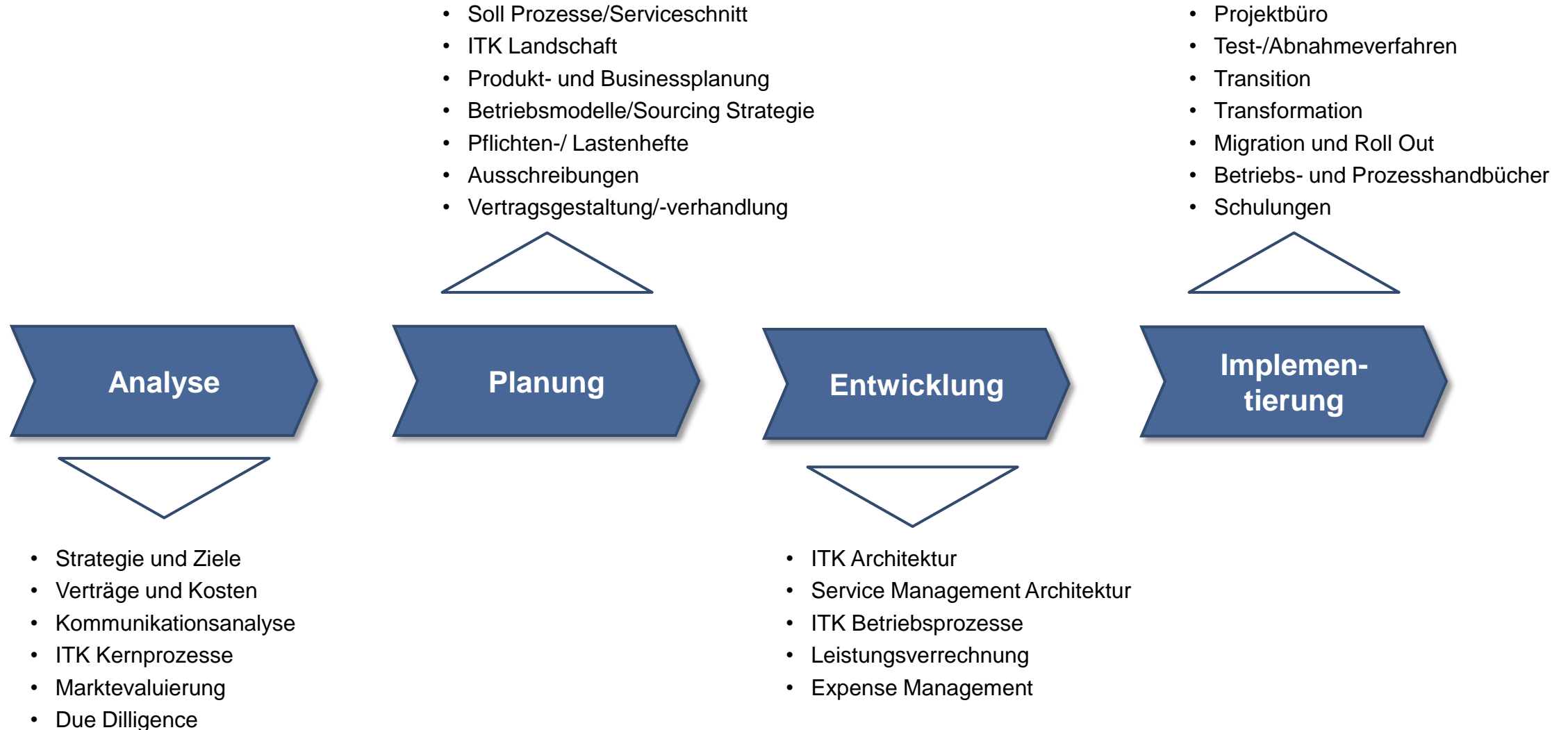
- Serviceschnitt und Betriebskonzept
- Betriebs- und Prozesshandbücher
- Servicemanagement-schnittstellen

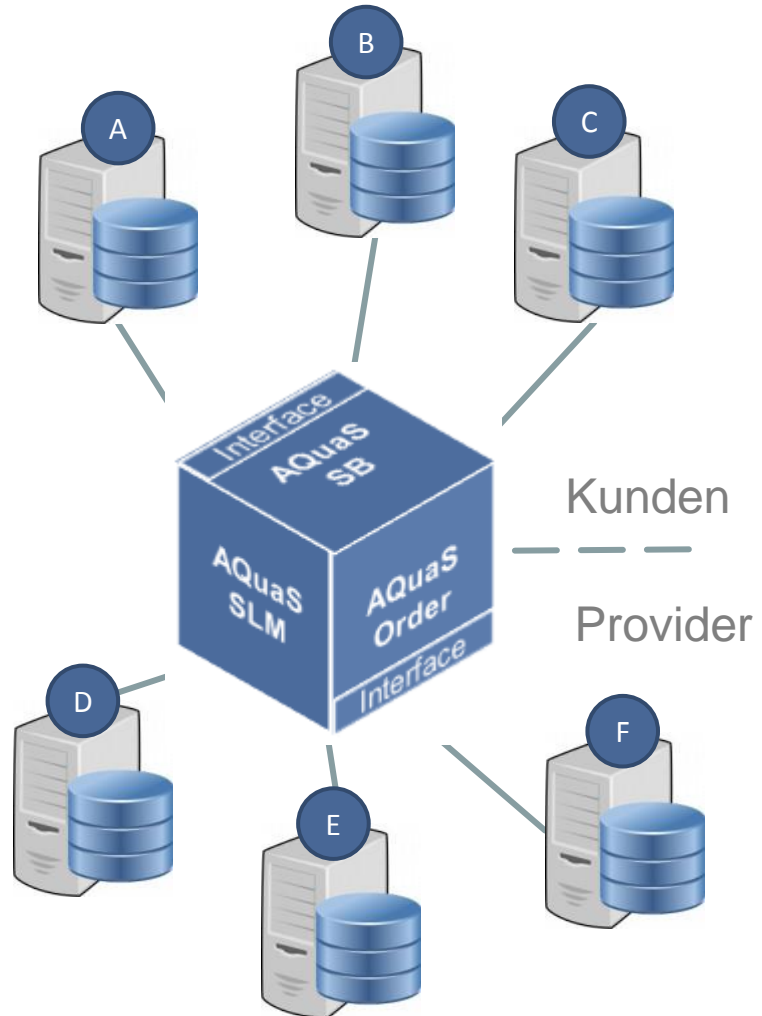
Migration/Roll Out

- Migrationskonzept
- Proof of Concept und Pilot
- Projektmanagement Roll Out

Service Management

- Service Management-konzepte
- Organisation und Prozessdesign
- Komponentenauswahl

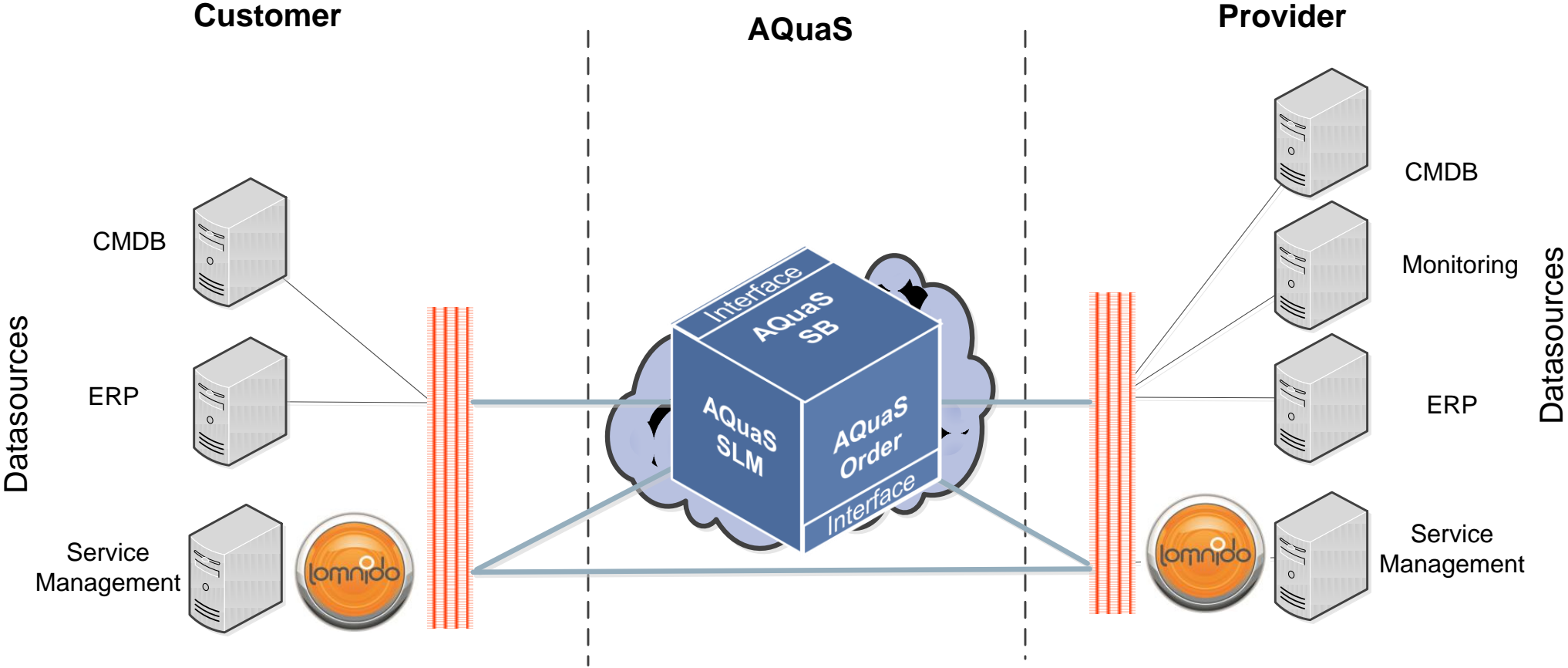




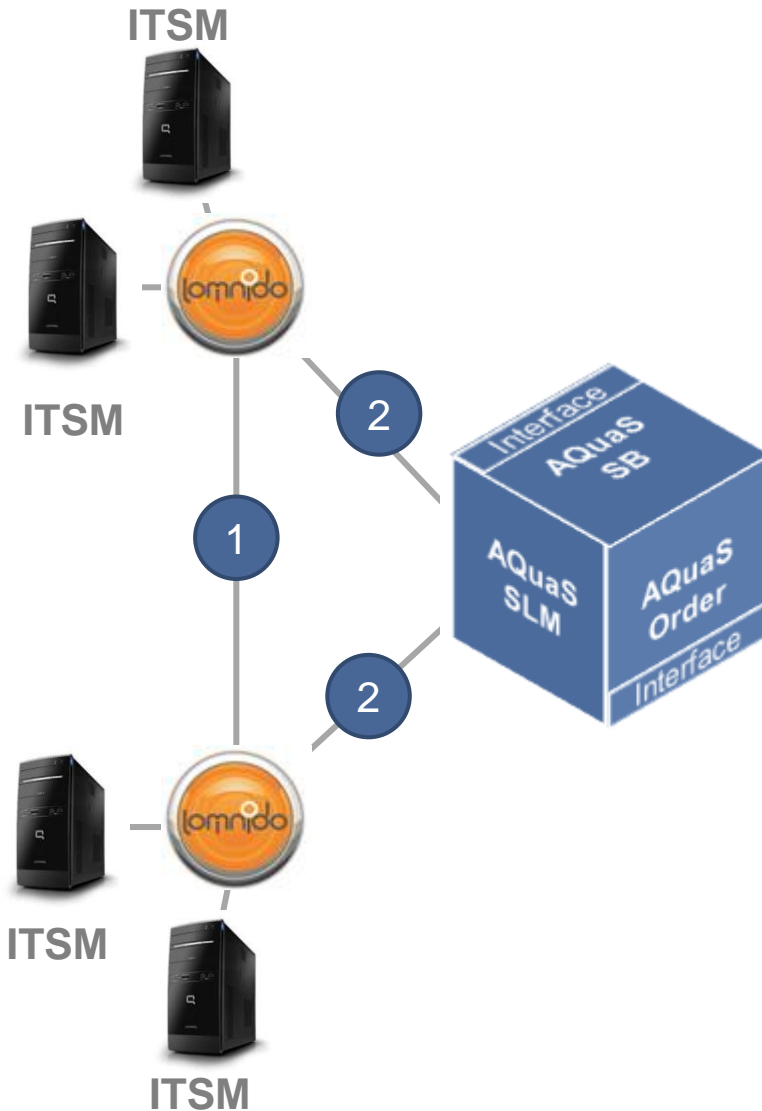
AQuaS

- Verbessert die Qualität im Service Management mit Servicepartnern
- Schafft mit einem Anschluss Verbindungen zu allen Servicepartnern
- Erweitert das Service Management über die Unternehmensgrenzen hinaus
- Konsolidiert Daten und Quellen unterschiedlicher Servicepartner
- Reduziert den Aufwand im Service Management und Betrieb
- Verkürzt die Bearbeitungszeit für Incidents und Changes
- Vernetzt die Informationen aus allen AQuaS Modulen

AQuaS die ITSM Sweat zur Automatisierung der Service Management Prozesse



AQuaS Service Bridge ist der schnelle und sichere Weg zur Vernetzung von ITSM Systemen der Servicepartner



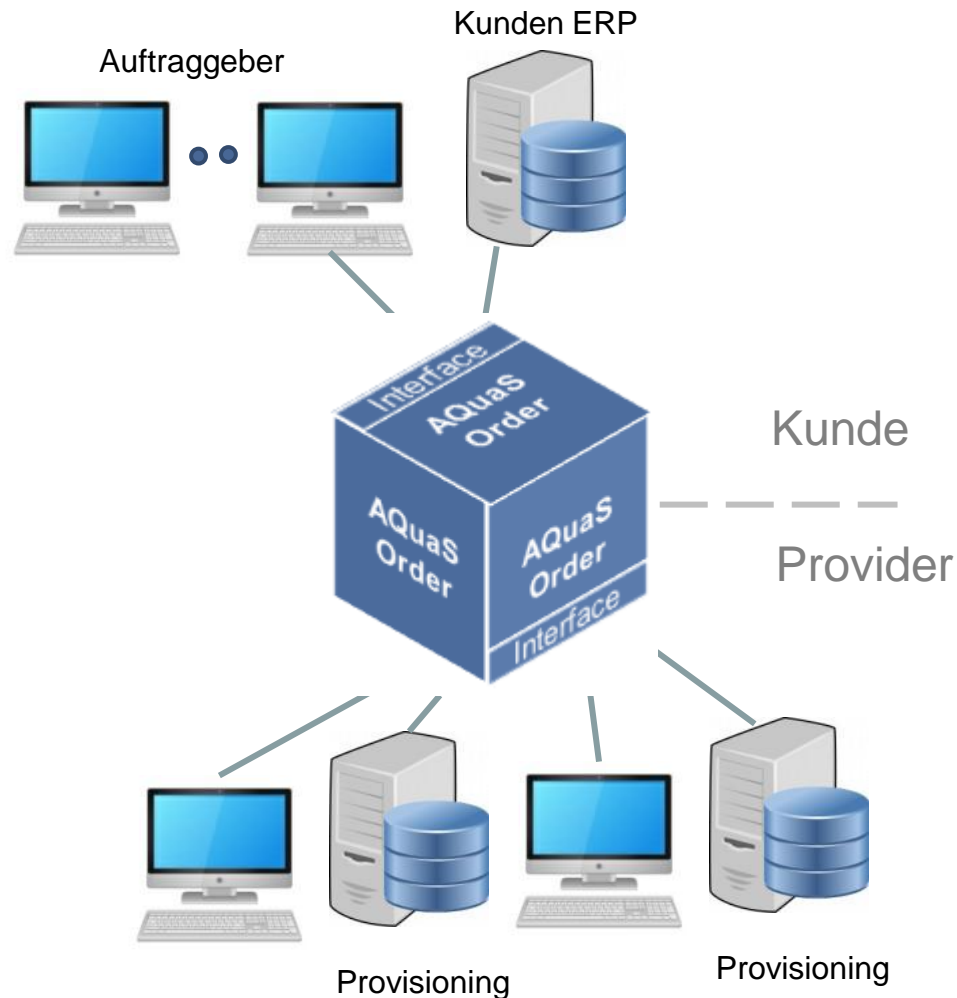
1

Die **Servicebridge** verknüpft Daten unterschiedlicher Formate

- Connectivity
 - Anpassung der Transportprotokolle an die Quell- und Zielsysteme
- Field Mapping
 - Verknüpfung von Feldern in den Datensätzen der Quell- und Zielsysteme
- Value Mapping z.B. mit einer Anpassung von
 - Zeichensätzen und einzelnen Zeichen
 - Datumsformaten
 - Zeitzonen
 - Incidentprioritäten und mehr
- Routing von Informationen zwischen den Quell- und Zielsystemen aufgrund von Informationen in den Datensätzen
 - Z.B. Assignment Group
 - IT Systeme
 - Weitere

2

Automatische Ticketübermittlung an AQuaS



Funktionen Order Management

- Auftrag, Change, Kündigung
- Multimandantenfähig
- Individuelle Servicekataloge je Kunde und Provider
- Systemgestützte Befüllung der Servicekataloge
- Workflowunterstützung; konfigurierbar
- Berechtigungsverwaltung (Rollen, Genehmigung, Vertreterregelung)
- Umfangreiche Admin Funktionen
- Individuelles Reporting
- Kommunikationsfunktionen, Nachrichtenaustausch z.B. für Auftragsklärung
- Logging der Auftragsbearbeitung
- Bedarfsweise Bestandsdatenverwaltung

AQuaS OM ermöglicht beliebige Kombinationen aus Terminal und Systemkopplungen

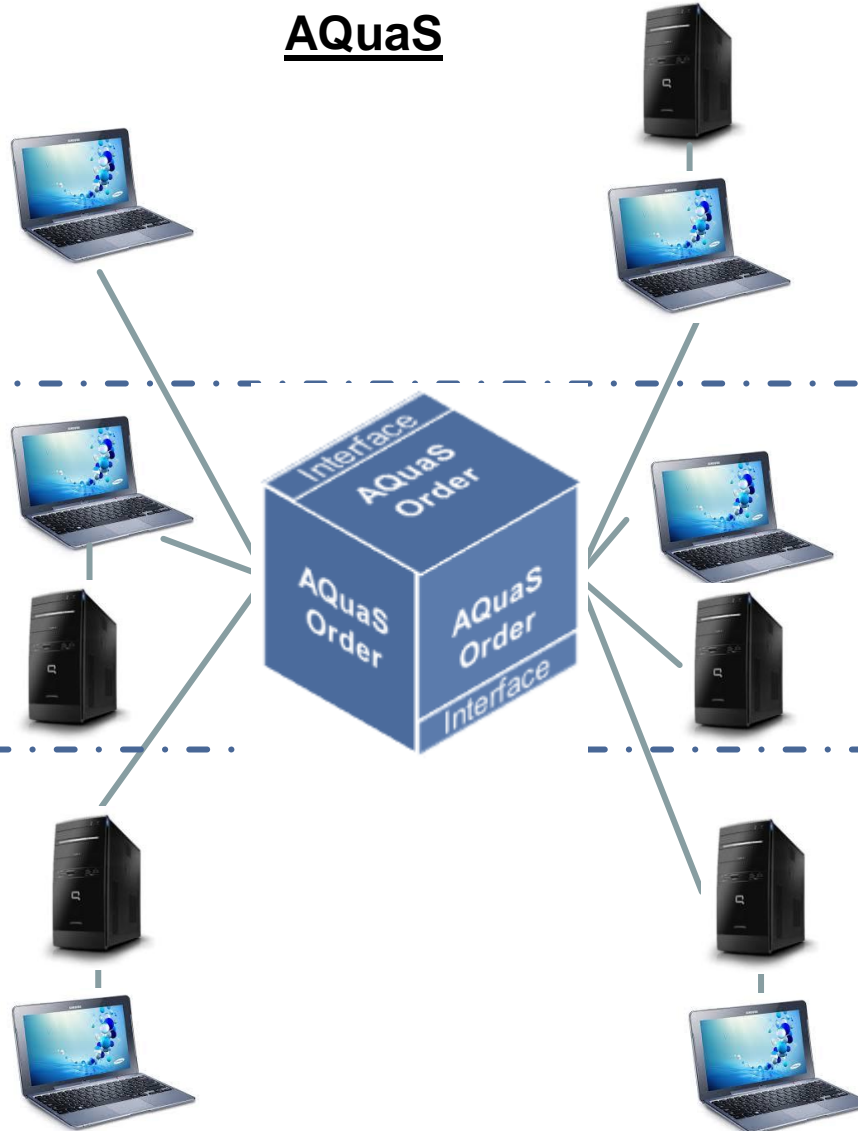
Kunde

- Warenkorbmodul aufrufen
- Bestandsdaten erfassen
- Auftragsdaten ergänzen
- Freigabeworkflow
- Auftrag absenden
- Auftrag tracken

- Warenkorbmodul aufrufen
- Bestandsdaten laden
- Auftragsdaten ergänzen
- Freigabeworkflow
- Auftrag absenden
- Auftrag tracken

- Auftrag im ERP erfassen
- Freigabe und Tracking im ERP
- Auftrag absenden

AQuaS



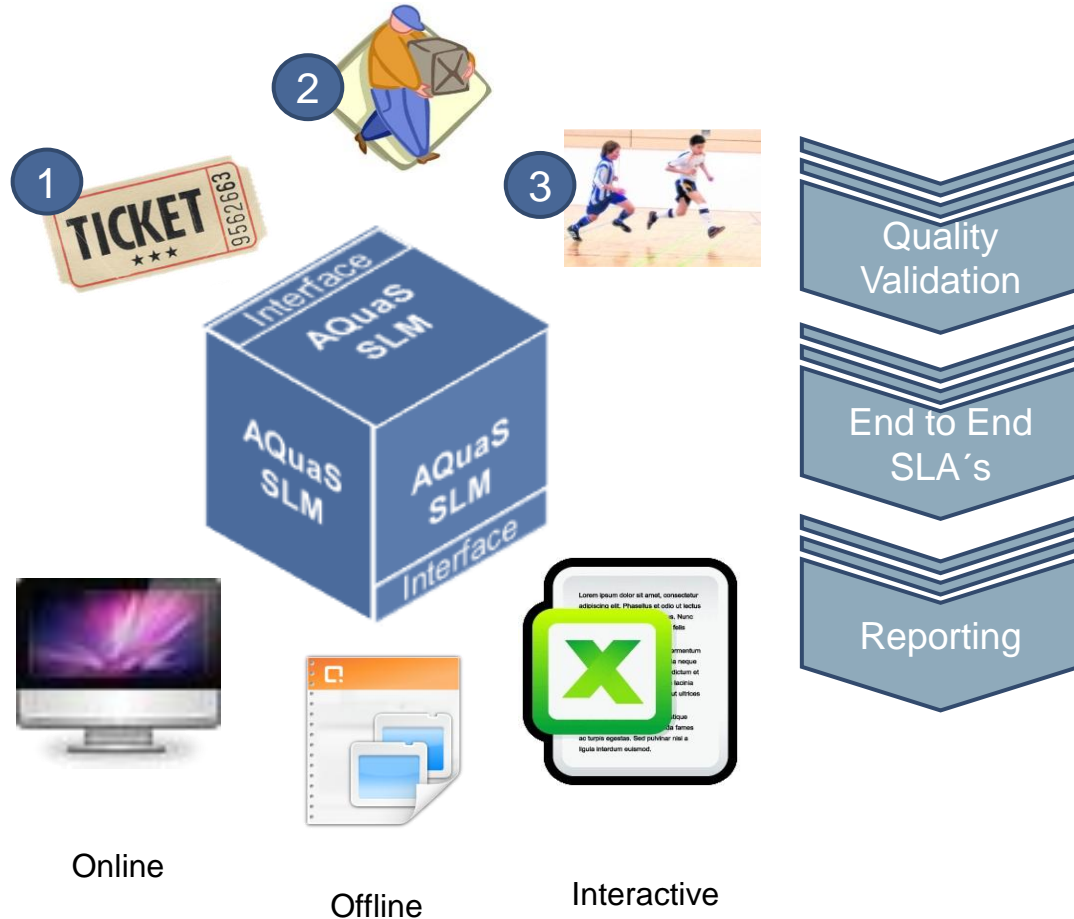
Provider

- Auftrag prüfen/klären
- Rückfragen bearbeiten
- An Provisioning übergeben
- Termine und Bestätigungen erfassen

- Auftrag prüfen/klären
- Rückfragen bearbeiten
- Freigabe zur Übergabe an Provisioning
- Termine und Bestätigungen aus Provisioning

- Auftrag an Provisioning
- Weitere Bearbeitung im Provisioning

Das AQuaS SLM nutzt Daten aus Quellen mehrerer Servicepartner für ein End to End Service Level Management



1 Incident KPIs

Verfügbarkeit
Wiederherstellungszeit
Zeiten zwischen den Incidents

2 Delivery KPIs

Eingangsbestätigung
Auftragsbestätigung
Lieferzeit

3 Performance KPIs

Antwortzeit
Technische Qualitätsparameter
(latency, jitter, packet loss)

Vielen Dank !

PECOS GmbH Tel: +49 (0)40 2378 13 0
Karnapp 25 Fax: +49 (0)40 2378 13 40
21079 Hamburg

Web: www.pecos.de

Mail: information@pecos.de