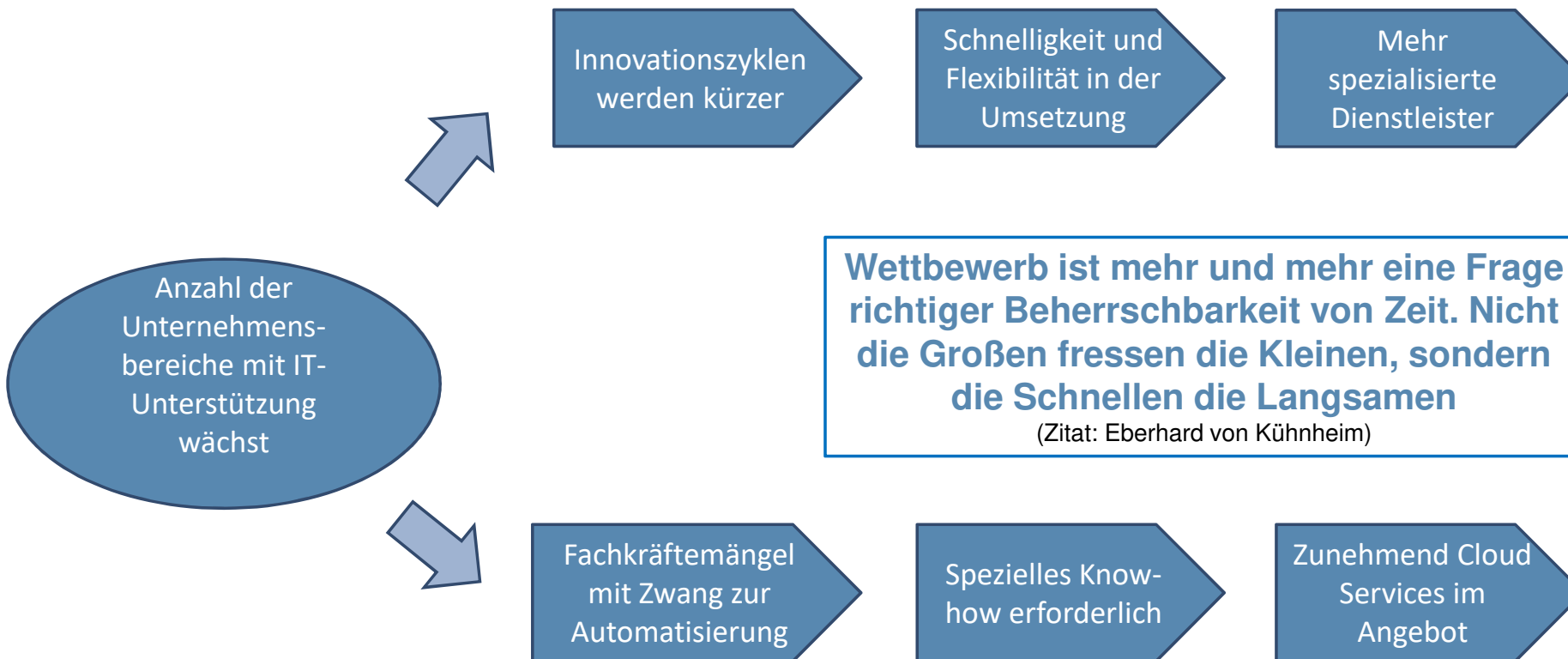
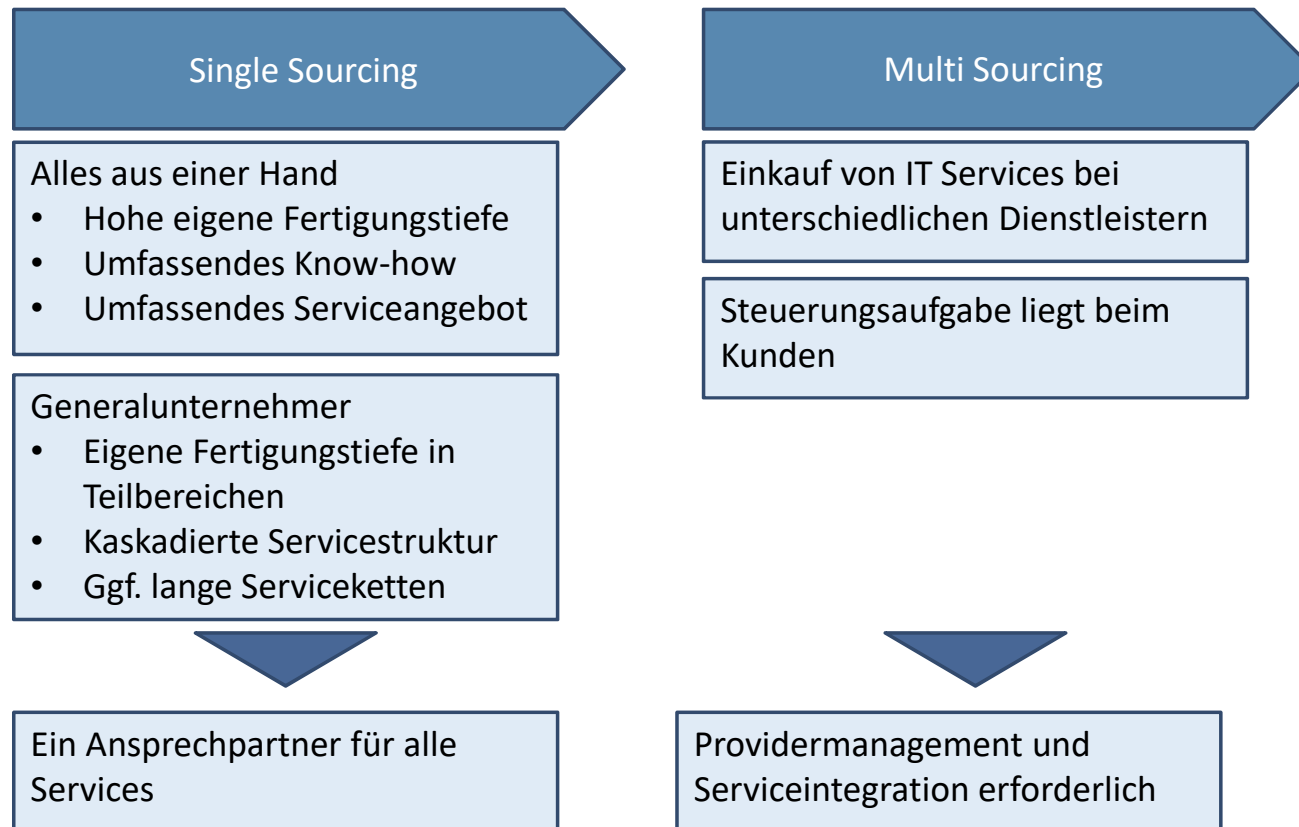




Serviceintegration für Multiprovider Management

Digitalisierung im Service Management – solutions.hamburg





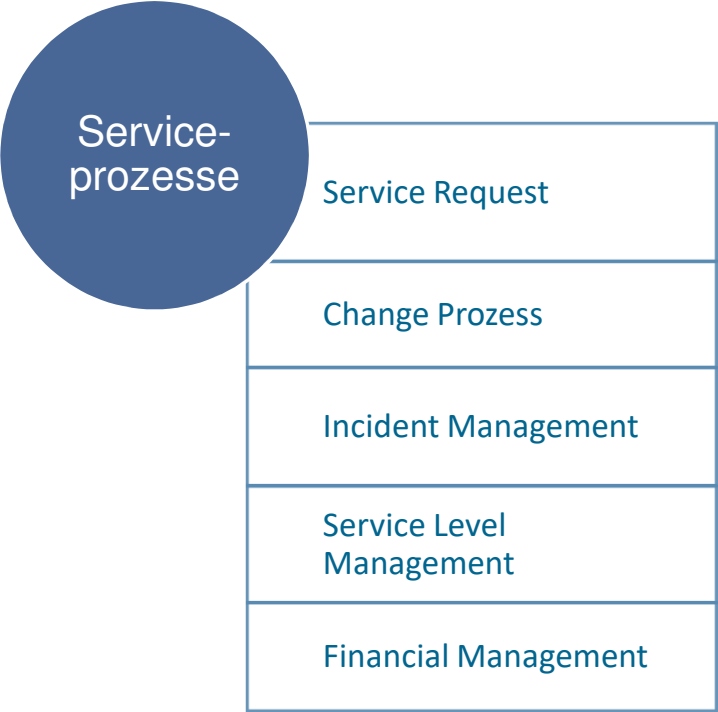
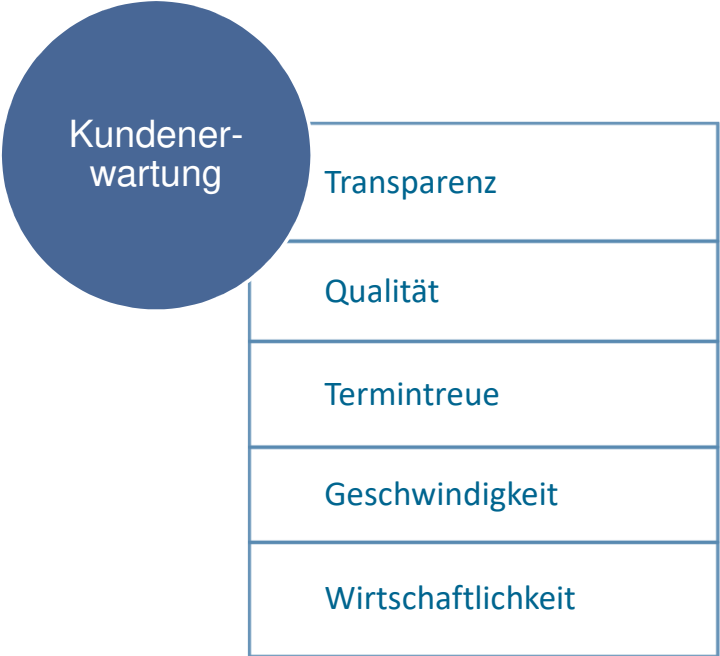
... erfordert Steuerungs- und Kontrollfunktionen im Unternehmen

... entlastet die Geschäftsleitung nicht von der Verantwortung für die Leistungserbringung

... bietet grundsätzlich drei Lösungsansätze

- Der Mensch koordiniert alle Aktivitäten manuell pro Telefon, E-Mail und Dateiaustausch (z.B. Excel)
 - Nur bei kleinen und wenig komplexen Lösungen sinnvoll
- Systemvernetzung peer to peer: Alle Systeme des Kunden werden mit denen der Dienstleister vernetzt
 - Für Single Sourcing über einen GU einsetzbar
 - Es bleiben Lücken, wenn Daten konsolidiert werden müssen
- Hub and Spoke
 - Die Lösung für Multi Sourcing; Multi Sourcing reduziert auf die Komplexität von Single Sourcing

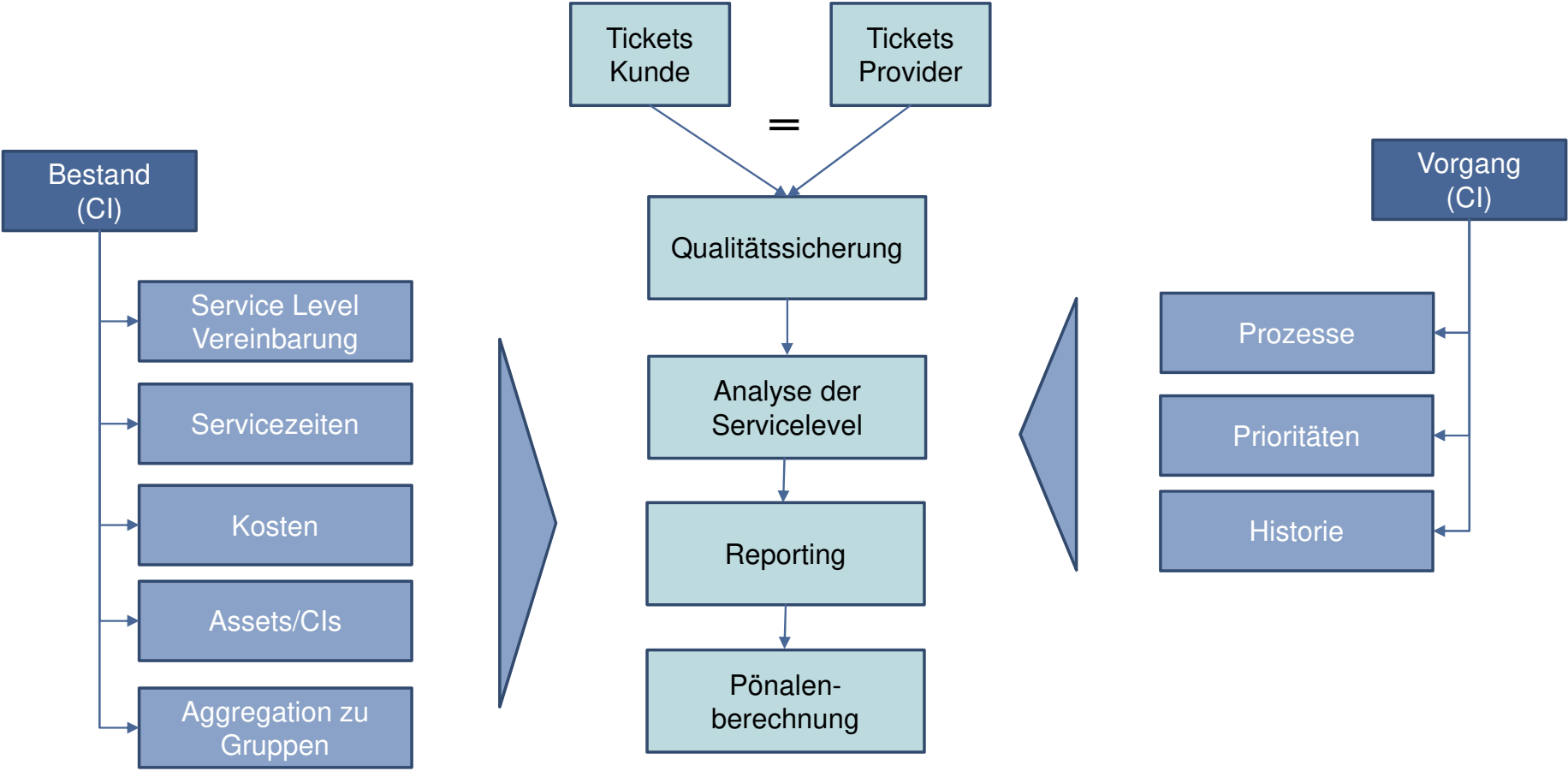
Differenzierung im Wettbewerb über Servicequalität



Providermanagement

Operative Funktionen

	Verträge verwalten	Qualität monitoren	Kosten prüfen
Incidents übertragen	Service Level Vereinbarungen für Incidents erfassen	Service Level Reporting Incidents (Online, interactive, als Report)	Pönaleberechnungen aus SLA Vereinbarungen und SLA Monitoring Vorgangskosten aus Incidentmengen usw.
Service Requests bearbeiten monitoren	Service Level Vereinbarungen für Delivery erfassen	Delivery Service Level (Online, Interactive als Report)	Veränderungsmenge/-kosten für Abrechnungszeitraum Vorgangsmenge/-kosten für Einmalentgelte
Assets verwalten	Vertragsrelevante Kriterien zuordnen (Service Level, Preise, Laufzeiten)	Fehlerprotokoll bei Asset Abweichungen	Bestandsmenge/-kosten Lizenzabgleich HW/SW



Aus der Sicht des Kunden einheitliches Reporting über alle Dienstleister

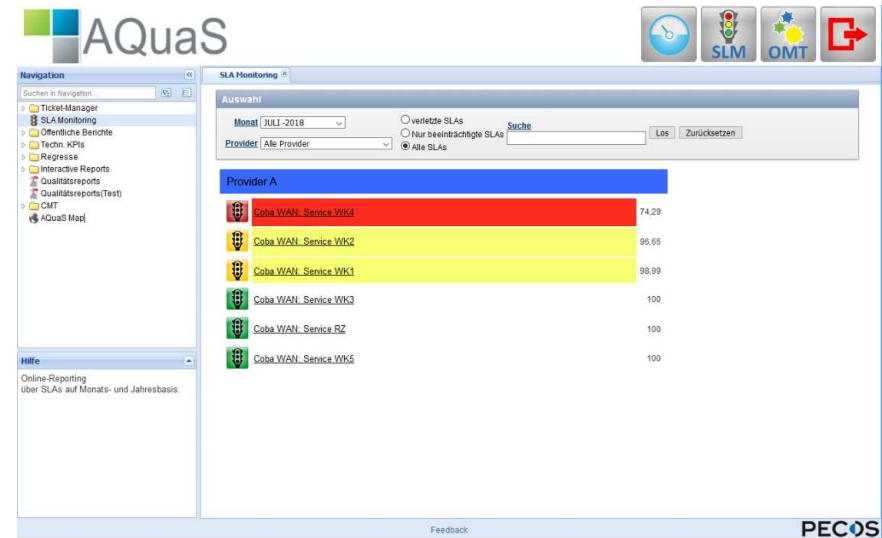


... Mengenkennzahlen für den Reporting Zeitraum (CIs, Incidents, Service Requests usw.

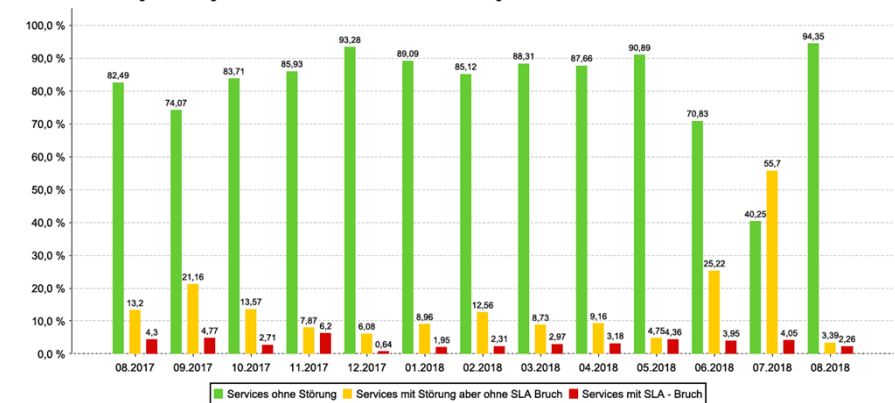
- ... insgesamt
- ... nach Prioritäten
- ... nach Gruppen

... Qualitätskennzahlen pro CI bzw. pro Gruppe

- ... Wiederherstellungszeit, Reaktionszeit, Verfügbarkeit
- ... Performance Kennzahlen
- ... Top 10 Darstellungen
- ... Trend Informationen
- ... weitere



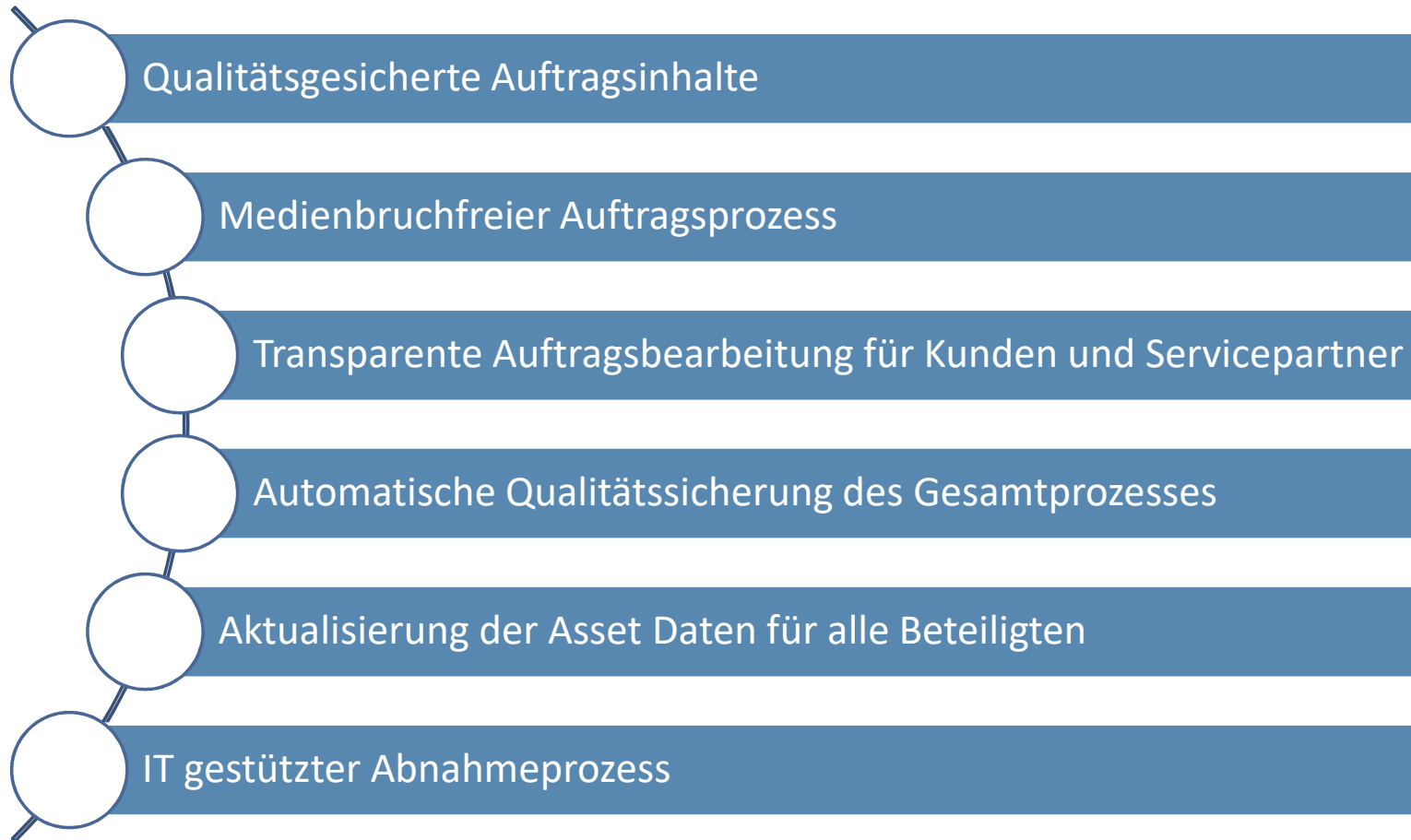
Prozentuale Verteilung der Störungen auf die Services rückwirkend vom Betrachtungsmonat





Herausforderungen

- Bestellinformationen vom Kunden korrekt und vollständig erhalten
- Mehrere Dienstleister koordinieren
- Liefertermine transparent machen
- Datenbestände aktualisieren
- Daten an Dienstleister korrekt und vollständig übergeben





PECOS GmbH
net business solutions
Karnapp 25
D-21079 Hamburg

E-Mail: jmelzer@pecos.de
Telefon: +49 (0)40 23 78 13-0
Telefax: +49 (0)40 23 78 13-40
Internet: www.pecos

Ihre Ansprechpartner:

Jürgen Melzer
