

PRESSEMITTEILUNG

20. August 2018

Service Integration und Management (SIAM): So bekommen Sie verschiedene Dienstleister für IT und Telekommunikation unter einen Hut

Mit zunehmender **Digitalisierung** der Geschäftsprozesse eines Unternehmens gewinnt das **Handling von IT- und Telekommunikationsprozessen** an Brisanz. Denn der Erfolg eines Unternehmens hängt zum großen Teil von einem zuverlässigen IT- und Telekommunikationsbetrieb ab. Damit erhöht sich die Notwendigkeit, für die Abwicklung und Umsetzung der IT und Telekommunikation spezialisierte Dienstleister zu beauftragen. Das Hamburger Beratungsunternehmen **PECOS** bietet einen Blick hinter die Kulissen und gibt Tipps, worauf es ankommt, damit die Zusammenarbeit zwischen beauftragendem Unternehmen und mehreren Dienstleistern zum **Erfolg** führt.

Ein Dienstleister-Team braucht Führung

Die Rolle eines Unternehmens wandelt sich: Neben dem internen Betrieb müssen auch die Betriebsaufgaben der Dienstleister gesteuert und überwacht werden. Interne Serviceprozesse müssen plötzlich **über Unternehmensgrenzen hinweg** mit unterschiedlichen Systemen der Dienstleister zusammenarbeiten. Die **Herausforderung**: Jeder Dienstleister nutzt andere Systeme. Services, die von mehreren Dienstleistern abhängig sind, erfordern manuelle Eingriffe und intensive Koordination im Falle von Inbetriebnahmen, Störungen und Changes.

Warum Peer-to-Peer auch keine Lösung ist

Heute reduziert sich Serviceintegration häufig auf den Austausch von E-Mails, mehr oder weniger strukturiert, und den Austausch von Excel-Dokumenten. Vielfach wird auch noch zum Telefon gegriffen und „mal eben schnell noch“ eine Information mitgeteilt in dem Vertrauen, dass der Dienstleister diese berücksichtigt. Manuelle Prozesse sind aufwändig, fehlerträchtig und bei einer zunehmenden Anzahl von Dienstleistern nicht mehr zu handhaben oder zu überwachen.

Enterprise-Unternehmen setzen daher zum Teil Peer-to-Peer Verbindungen zwischen ihren IT-Servicemanagement-Systemen und denen ihrer Dienstleister ein. Eine solche Lösung bietet zwar in Teilbereichen Automatisierungen, aber immer nur für ein Duo bestehend aus einem Kunden und einem Dienstleister. Das Management von Abhängigkeiten zwischen unterschiedlichen Dienstleistern erfordert auch bei

*Über PECOS: PECOS in Hamburg begleitet Unternehmen **seit 1993** mit übergreifender Beratung rund um die stabile und effiziente **Telekommunikation und Netze** sowie die Optimierung der IT-Serviceprozesse. Insbesondere im Einkauf von IT Dienstleistungen als Managed Service oder Cloud Service liegen die Stärken. Von der Strategie bis zur Umsetzung übernehmen rund 20 Spezialisten die jeweiligen Aufgabenstellungen mit **Marktkennntnis** und **fachlichem Know-how**.*

Peer-to-Peer-Verbindungen manuelle Eingriffe und Steuerungen. Eine solche Lösung ist darüber hinaus sowohl bei der Implementierung als auch im Betrieb sehr aufwändig.

Die Lösung: SIAM ... steht auch für „Sie Integrieren Alle Mitmacher“

Unternehmen mit Kompetenz in „Service Integration and Management“ – kurz: SIAM - sind Herr der Lage. „Sie steuern und überwachen vollkommen automatisiert mehrere IT- und Telekommunikations-Dienstleister und sind immer auf dem neuesten Stand der Dinge“, erläutert PECOS-Geschäftsführer Jürgen Melzer.

Das Ziel von SIAM erklärt er so: „Es geht darum, die **Einfachheit von Single Sourcing** in den best-of-bread Ansatz von **Multisourcing** zu transportieren. Wichtige ITIL Prozesse, wie Incident Management, Service Request Management, Change Management und Configuration Management zwischen Kunden und ihren Dienstleistern werden in einer Multi-Vendor-Umgebung effizient betrieben.“

PECOS hat dafür eine Lösung entwickelt: **AQuaS™ (Advanced Quality Service)**. Mit dieser Cloudlösung bietet PECOS einen praktischen Ansatz für eine Serviceintegration zwischen Unternehmen und Dienstleistern. „Die Grundprinzipien von SIAM gelten auch für AQuaS, ohne den Zwang zur Standardisierung zu haben“, stellt Geschäftsführer Wolfgang Brockhaus heraus und hebt weitere Vorteile hervor: „Als unabhängige Cloudlösung passt sich AQuaS™ an die vielfältigen Systemlandschaften bei Kunden und Dienstleistern an, stellt **zusätzliche Bearbeitungsfunktionen** zur Verfügung, bietet ein **optimales Monitoring** der Prozess-Schritte unabhängig vom Provider und liefert wichtige Daten als **Entscheidungsgrundlage** für Serviceverbesserungen. Individuelle Kundenprozesse werden zusätzlich durch **flexible Workflows** abgebildet.“

Mit AQuaS bietet PECOS Unternehmen eine Möglichkeit, um **beliebig komplexe Multisourcing IT- und Telekommunikationslösungen** so einfach wie eine Single Sourcing Lösung zu handhaben. Der Austausch einzelner Glieder einer Servicekette ist mit AQuaS **ohne Redesign** des gesamten Service möglich. Informationen zu AQuaS™ gib es hier: <http://www.pecos.de/leistungen/service-management/>

Zeichen: 4.310 (mit Leerzeichen)

Kontakt:
Jürgen Melzer
Geschäftsführer

*Über PECOS: PECOS in Hamburg begleitet Unternehmen **seit 1993** mit übergreifender Beratung rund um die stabile und effiziente **Telekommunikation und Netze** sowie die Optimierung der IT-Serviceprozesse. Insbesondere im Einkauf von IT Dienstleistungen als Managed Service oder Cloud Service liegen die Stärken. Von der Strategie bis zur Umsetzung übernehmen rund 20 Spezialisten die jeweiligen Aufgabenstellungen mit **Marktkennntnis** und **fachlichem Know-how**.*

PECOS GmbH net business solutions
Karnapp 25
21079 Hamburg
Tel: +49 40 237813-20
Fax: +49 40 237813-40
E-Mail: jmelzer@pecos.de

*Über PECOS: PECOS in Hamburg begleitet Unternehmen **seit 1993** mit übergreifender Beratung rund um die stabile und effiziente **Telekommunikation und Netze** sowie die Optimierung der IT-Serviceprozesse. Insbesondere im Einkauf von IT Dienstleistungen als Managed Service oder Cloud Service liegen die Stärken. Von der Strategie bis zur Umsetzung übernehmen rund 20 Spezialisten die jeweiligen Aufgabenstellungen mit **Marktkennntnis** und **fachlichem Know-how**.*