

13.09.2018



## **solutions.hamburg 2018: Teampay in der Welt der Telekommunikation und IT-Prozesse**

**Schnelle und damit erfolgreichere Unternehmen zeichnet aus, dass sie mit ihren Telekommunikation-Dienstleistern, Providern und Lieferanten als Team zusammenarbeiten. Wie das gehen kann und was es dafür braucht, darum ging es in der Vortragsreihe des auf IT und Telekommunikation spezialisierten Consulting-Unternehmens PECOS während der solutions.hamburg am 12. September 2018 in Hamburg.**

Gemeinsam mit den Experten für die operative Umsetzung von Telekommunikations- und IT-Projekten - Sascha Konul von SerValue Management Consultants und André König der Aspiria Informationstechnologie – präsentierte PECOS-Geschäftsführer Jürgen Melzer den roten Faden der Vortragsreihe. „Die Schnellen fressen die Langsamen – das ist nicht nur in der Tierwelt Gesetz, sondern gilt auch für Wirtschaftsbetriebe, die auf optimale Telekommunikations- und IT-Prozesse angewiesen sind“, teilt er seine Erfahrung. Im Zeitalter der Digitalisierung sei Wettbewerb mehr und mehr eine Frage richtiger Beherrschbarkeit von Zeit. „Langsamere Unternehmen fehlen meist klare Prozesse und ein umsetzbares

---

*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**.*

Design für ihr Provider-Management. Sie laufen Gefahr, vom Wettbewerb überholt zu werden.“, fasst der Experte zusammen.

„Erfolgreiches **Provider Management** ist abhängig von effektiver Orchestrierung verschiedenster Bereiche!“, so das Statement von Sascha Konul. In seinem Vortrag machte er deutlich, wie wichtig das „Durchdesignen“ eines Supportprozesses ist. Das Problem ist seiner Ansicht nach meist nicht die Technik, sondern die Vielfalt der involvierten Lieferanten. Große Projekte könnten bereits an folgenden Kleinigkeiten scheitern: Hat ein Mitarbeiter zum Beispiel lange kein System-Update durchgeführt, kostet das im Falle einer geplanten Umstellung von ISDN auf All-IP unnötig Zeit. Sein Tipp: Mit einem **proaktiven Lieferantenmanagement** wäre vorab zu klären, ob eine neue Software auf einem Gerät überhaupt laufen kann.



André König erläuterte anschaulich die **Vorteile** einer prozessorientierten **vollautomatisierten Einrichtung** von Arbeitsplätzen mit **Telefon und PC**. Was sich so einfach anhört, ist im Arbeitsalltag sehr komplex aufgrund vieler einzelner Arbeitsschritte. „Selbst anspruchsvollste Konfigurationsanforderungen werden automatisch umgesetzt“, berichtet er. Eine Automatisierung hat seiner Ansicht nach zwei große Vorteile: Unternehmen sparen Zeit und Kosten, da weniger Fachkräfte benötigt werden. Außerdem reduzierten sich durch die Einsparung manueller Schritte die Fehlerquellen.“

---

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**.

Für PECOS schloss Jürgen Melzer die Vortragsreihe mit den Herausforderungen des **ebonding** für die Vernetzung von Ticketsystemen „Der Kunde möchte verständlicherweise in seinem eigenen Ticketsystem arbeiten und der Provider mit seinem. Bei der Vielzahl von Ticketsystemen im Markt ist es praktisch aber unmöglich, die einzelnen Anforderungen zum Beispiel für Datentransfer und Datenformate und Prozesse unter einen Hut zu bekommen“, erklärt der IT-Experte. Die einzige Lösung sei ein dauerhaftes und durchdachtes **ebonding** der Kundensysteme mit einem oder mehreren Provider-Systemen. Neben größtmöglicher Transparenz würden damit Bearbeitungszeiten verkürzt, Betriebskosten gesenkt und Geschäftsprozesse gefördert. Mit der speziell entwickelten **Cloud-Lösung** AQUaS™ bietet PECOS ein herstellerübergreifendes ebonding für die Vernetzung von Unternehmen und IT- und Telekommunikations-Dienstleistern.



Die **Vorträge** finden Sie hier:

- [SerValue\\_Providermanagement 2018](#)
- [ASP\\_Automatisierte Service Requests 2018](#)
- [PECOS\\_Serviceintegration Einführung 2018](#)
- [PECOS Ticketkopplung](#)

Zeichen: 3.374 (mit Leerzeichen)

Kontakt:

Jürgen Melzer  
Geschäftsführer  
PECOS GmbH net business solutions  
Karnapp 25  
21079 Hamburg  
Tel: +49 40 237813-20  
Fax: +49 40 237813-40  
E-Mail: [jmelzer@pecos.de](mailto: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**.