



Change Driver

Ein IT-Dienstleister einer Bank bezieht von mehreren Anbietern IT-Services, um sie selbst seinem Kunden zur Verfügung zu stellen.

Durch das Multi-Providerumfeld wird es für den IT-Verantwortlichen immer schwieriger, den Überblick über den gesamten Ende-zu-Ende-Service zu behalten. Dabei gewinnen Schnittstellen und Prozesse unter Beachtung von Zuständigkeitsbereichen an Bedeutung.

Formuliert wurde der Wunsch nach einem Umbrella-System, das es ermöglicht, die Dienstgüte des UC-Dienstes auf einen Blick zu sehen. Zudem sollten Aussagen zu Quality of Service Parametern auf Basis von stetigen Messungen möglich sein.

DAMOVO





Damovo Approach

Mit der Damovo Monitoring as a Service Plattform haben wir für unseren UCC-Kunden eine durchgängige, provider- und systemübergreifende Monitoring-Instanz eingerichtet.

Um belastbare Qualitätsaussagen treffen zu können, wurde zusätzlich eine Call Simulations-Lösung implementiert, die stetig die Ende-zu-Ende-Sprachqualität auf Basis von Test-Calls ermittelt, dokumentiert und in das Monitoring-System überträgt.

Somit überwachen wir nicht nur unsere TK/UC-Applikationen, Prozesse und Dienste, sondern auch übergreifend weitere, durch Dritte bereitgestellte Infrastrukturkomponenten und Netzwerkanbindungen. Wir konsolidieren und korrelieren die Informationen und nutzen diese im Betrieb, z.B. für eine schnellere Fehlereingrenzung oder Ressourcenbereitstellung.

Dem Kunden stehen Live-Dashboards und aussagekräftige Reports zur Verfügung. So hat er die Service-Qualität stets im Blick.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert der IT-Leiter

Schnelle und eindeutige Fehleridentifikation und Problemlösung durch Schaffung einer durchgängigen, übergeordneten Transparenz und der Korrelation von Incident-Informationen

Dadurch auch **Vermeidung von Finger-Pointing** zwischen mehreren Zuständigkeitsbereichen

Sehr flexible Lösung durch freidefinierbare Reaktion/Prozess auf bestimmte Events

Alles auf einen Blick durch einheitliches Echtzeit-Monitoring, Dashboard und Reporting

So profitiert das Unternehmen

Steigerung der Service-Qualität durch den verbesserten Incident- und Event-Management Prozess

MaaS bietet durch das übergreifende Reporting eine **bessere Planungsgrundlage** für etwaige Optimierungs- und Einsparprojekte