

DAMOVO

# ServicePlaza



## Change Driver

Ein Unternehmen der öffentlichen Hand hat den Betrieb der ITK Services ausgelagert.

Das gesamtheitliche Management eines Netzwerk- & UC-Service von der Beauftragung, Bereitstellung, Betrieb, bis hin zur Inventarisierung und Abrechnung ist komplex und aufwändig. Es sind meist mehrere Tools und Systeme zu bedienen. Dies führt zu einer großen Anzahl an Schnittstellen und aufwändigen, oft manuellen Prozessen und muss bei einem erneuten Providerwechsel wiederholt aufgesetzt werden.

Um Unabhängigkeit zu erlangen und Hoheit über die Serviceerbringung zu behalten, kam bei der Geschäftsführung der Wunsch auf, eine zentrale Service Management Plattform einzusetzen, deren Eigentümer der öffentliche Auftraggeber ist. Damit würde bei einem erneuten Providerwechsel die Bereitstellung der ITK Services langfristig sichergestellt.

DAMOVO



## Damovo Approach

Damovo erhielt den Zuschlag für den Betrieb der ITK Architektur, die auf Avaya Komponenten basiert.

Darüber hinaus wurde von Damovo auch ein zentrales Service Portal entwickelt – die ServicePlaza. Im Wesentlichen werden hierüber auf Basis eines vordefinierten Change- und Produkt-Katalogs Services beauftragt, geändert, gekündigt und abgerechnet sowie Störungen gemeldet. Genehmigungs-Workflows sind ebenso abgebildet.

Die Provisionierung der Infrastruktur und Konfigurationen erfolgen für die wesentlichen Funktionen automatisiert.

Zentraler Bestandteil des Portals ist eine integrierte, für den Kunden einsehbare Datenbank, in der alle Services dokumentiert sind. So bleibt der Bestand stets aktuell und transparent.



## Customer Value

DAMOVO

### So profitiert das Unternehmen

Der IT-Verantwortliche erhält durch die definierten Beauftragungs-, Bereitstellungs- und Erfassung-Prozesse stets eine **Up-to-Date Inventarisierung** der Service-Leistungen. Dies ist die Voraussetzung für ein transparentes Billing und Reporting und ermöglicht so ein **effizientes Kostenmanagement**.

Zudem ermöglicht die Nutzung des Service Portals in Eigenregie, eine vollständige Datenhoheit, bietet einen Investitionsschutz und erlaubt eine schnelle Migration.

### So profitiert der Mitarbeiter

Der Self-Service für Mitarbeiter ermöglicht eine **einfache und eindeutige Bestellung** von Leistungen.

Standardisierung und Automatisierung sorgen für eine **schnellere Bereitstellung** von TK/UC- und Netzwerk-Services.

Die Datenbank liefert auch für den Mitarbeiter stets eine **transparente Sicht auf seinen Bestand** und eine etwaige interne Kostenverrechnung.