

Telefonie Sourcing / Projektmanagement

Der Kunde ist ein regionaler Energieversorger mit einem Umsatz von über 4 Mrd. €. Durch ihre traditionsreiche Geschichte hat sich ein gewachsenes Dienstleisterverhältnis für die Telefonie etabliert (Konzerntochter). Diese Leistungsbeziehung entsprach hinsichtlich vereinbarter Leistungen, Verantwortung und Kosten nicht mehr der aktuellen Marktsituation, war teilweise intransparent und erforderte hohe manuelle Aufwände zur Bewältigung der täglichen Anforderungen der Nutzer.

Ziel

Das Ziel des Projektes war es, das vorhandene IT-Service-Konzept auf die Komponenten der Telefonie zu übertragen. Hierdurch sollten Verantwortlichkeiten und Prozesse hinsichtlich der Telefonie klar geregelt und den vorhandenen Standards angepasst werden. In der weiteren Betreuung der Servicekomponenten der Telefonie sollte die Dienstleistersteuerung optimiert werden.

Lösung

In einem ersten Schritt wurde eine intensive Analyse vorhandener Verträge, Prozesse und Kostenstrukturen durchgeführt. Die Telefonie wurde in klar abgegrenzte Servicekomponenten gegliedert, Servicekomponenten-verantwortliche benannt und eingearbeitet sowie die Standard-Prozesse für das „Incident Management“, „Service Request Management“ und „Change Management“ mit dem Telekommunikationsdienstleister etabliert. Darüber hinaus wurde ein Projekt initiiert, um die wesentlichen Telefonie-Leistungen als „Managed Service“ an den Telekommunikationsdienstleister auszugliedern.

Ergebnis

Mit der Unterstützung von MINDEIGHT konnte innerhalb des Kunden die Transparenz und die Effizienz in allen Telefonie-relevanten Prozessen erheblich gesteigert werden. Die internen Mitarbeiter wurden in die Lage versetzt, die Telefonie-Leistungen in Zusammenarbeit mit dem externen Telekommunikationsdienstleister effizient zu steuern. Die Einbindung in das vorhandene IT-Servicemanagement gewährleistet eine hohe Standardisierung.