

mod IT Services GmbH

Multi-Provider-Management

Add On für

MATRIX42

Messen Sie automatisiert Ihre
Provider!

Multi-Provider-Management Add On für Matrix42

Multi-Provider-Management betrifft nicht mehr nur die klassischen IT-Anwendungen in Unternehmen, es hat auch den Bereich Enterprise Service Management längst erreicht. Immer öfter werden Ressorts wie Buchhaltung, HR oder Recruiting digitalisiert und ausgelagert. Aber wie lässt sich sicherstellen, dass all diese Bereiche harmonisch miteinander interagieren und funktionieren?

Die Auseinandersetzung mit einer **immer größer werdenden Zahl an externen Service-Providern** wird für mehr und mehr Unternehmen zur Gewohnheit. Hier sorgt ein durchdachtes **Multi-Provider-Management** für den nötigen Überblick.

Ein gutes Multi-Provider-Management muss interne und externe Dienstleister gleichermaßen betrachten und integrieren. Jeder Service ist als Teil einer linearen Wertschöpfungskette mit einem übergeordneten Ziel zu begreifen. Eine offene Kommunikation und fest definierte Leitlinien sind dabei Pflicht. Denn spätestens beim Ausfall eines kritischen Dienstes rächen sich intransparente Strukturen mit folgenschweren Kettenreaktionen.

Die Basis ist hierbei ein **zentrales Managementwerkzeug**, in dem die Services abgebildet werden. Empfehlenswert ist hierfür die Lösung von Matrix42, die äußerst flexibel die Anbindung von Drittsystemen mittels konfigurierbarer Schnittstellen oder API ermöglichen.

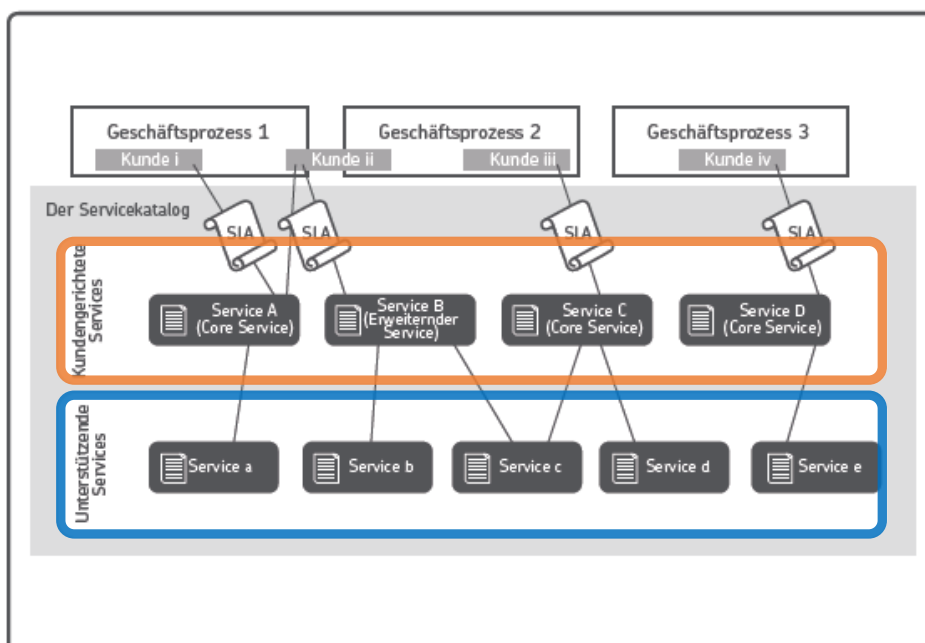
Messen Sie automatisch Ihre Provider

In der Regel sind Service Manager für eine Vielzahl von Services verantwortlich, die rund um die Uhr erbracht werden. Dabei wird von ihnen verlangt, die Einhaltung von Serviceverträgen nachzuhalten und die reibungslose Funktion zu gewährleisten.

Gemessen wird dabei jedoch oft nur auf der Ebene der „**kundengerichteten Services**“.

Für ein erfolgreiches Service Management in einer Multiproviderumgebung ist es jedoch notwendig die „**unterstützenden Services**“ zu messen, um die „kundengerichteten Services“ zu gewährleisten. Dies ermöglichen die folgenden Features des **Multi-Provider-Management Add On**:

- ✓ **SLA Konfigurationen für Unterstützende Services auf Basis von Supportgruppen**
 - **Messung von Reaktionszeiten auch nachgelagerte Support-Einheiten (2nd-, 3rd Level Support)**
 - **Mehrstufige automatisierte Eskalation per E-Mail**
- ✓ **KPIs wie Reaktionszeit, Lösungszeit, Direktlösungsquote für Provider und Supportgruppen**
- ✓ **Auswertung der Anzahl von Ticketweiterleiterleitungen**
- ✓ **Automatische Eskalation bei „Ticket-Ping-Pong“**



< Abb.

Servicearten in einem Servicekatalog

Copyright AXELOS Limited 2011. All rights is reserved. .

Material is reproduced under licence from AXELOS.

(Abb. 4.3 ITIL® Service Design, Ausgabe 2011)

Technische Details

SLA Berechnung auf Basis der Ticket-Weiterleitungszeit

Bei der Messung von kundengerichteten Services geschieht die Berechnung von Reaktions- und Lösungszeit auf Basis der Ticketerstellung. Für eine Messung von unterstützenden Services ist es jedoch erforderlich, dass die jeweiligen Reaktions- und Lösungszeiten zusätzlich auf Ebene der Supportgruppen gemessen werden. Hierzu wird anstelle der Erstellungszeit die Zeit der Ticket-Weiterleitung zu Grunde gelegt.

Jeweils drei konfigurierbare Zeiten je Priorität für Reaktions- und Lösungszeiten inkl. automatischer Mailbenachrichtigung an definierte Empfänger

Beispielkonfiguration für Priorität „mittel“:

- MPM Reaktionszeit 1:
 - Zeit: 30 Minuten vor Erreichen der Reaktionszeit
 - Empfänger: Leiter der Supportgruppe
- MPM Reaktionszeit 2:
 - Zeit: 15 Minuten vor Erreichen der Reaktionszeit
 - Empfänger: Service Verantwortlicher des Unterstützenden Services
- MPM Reaktionszeit 3:
 - Zeit: vereinbarte Reaktionszeit für die Supportgruppe
 - Empfänger: Service Verantwortlicher des kundengerichteten Services

- MPM Lösungszeit 1:
 - Zeit: 180 Minuten vor Erreichen der Lösungszeit
 - Empfänger: Leiter der Supportgruppe
- MPM Lösungszeit 2:
 - Zeit: 60 Minuten vor Erreichen der Reaktionszeit
 - Empfänger: Service Verantwortlicher des unterstützenden Services
- MPM Lösungszeit 3:
 - Zeit: vereinbarte Lösungszeit für die Supportgruppe
 - Empfänger: Service Verantwortlicher des kundengerichteten Services

Die Konfiguration der Multi Provider Management Eskalationsstufen:

Ticket Type: All | Priority: Low | Service Time Profile: 8-16 Uhr (5 Tage)

Description: Priorität: niedrig

Reaction Time: 16 | Reaction Time Unit: Hour(s) | Solution Time: 40 | Solution Time Unit: Hour(s)

<input type="checkbox"/> Reactiontime 1 not needed	<input type="checkbox"/> Reactiontime 2 not needed	<input type="checkbox"/> SLA - Reactiontime 3 not needed
Reactiontime 1: 8	Reactiontime 2: 12	Reactiontime 3: 16
Reactiontime Unit 1: Hour(s)	Reactiontime Unit 2: Hour(s)	Reactiontime Unit 3: Hour(s)
1st Reaction Escalation Role: 1st Level Support INC	2nd Reaction Escalation Role: Service Level Management	3rd Reaction Escalation Role: Service Level Management
<input type="checkbox"/> Solutiontime 1 not needed	<input type="checkbox"/> Solutiontime 2 not needed	<input type="checkbox"/> SLA - Solutiontime 3 not needed
Solutiontime 1: 16	Solutiontime 2: 32	Solutiontime 3: 40
Solutiontime Unit 1: Hour(s)	Solutiontime Unit 2: Hour(s)	Solutiontime Unit 3: Hour(s)
1st Solution Escalation Role: 1st Level Support INC	2nd Solution Escalation Role: Service Level Management	3rd Solution Escalation Role: Service Level Management

Ihr Ansprechpartner



Mario Radtke
TeamLeader Enterprise Service Management



mod IT Services GmbH
Grimsehlstraße 23
37574 Einbeck

Fon: +49 5561 922 371
<mailto:m.radtke@it-mod.de>

<https://www.it-mod.de>