



Management- und Technologieberatung AG

NGN Incident Management und Service Request Fulfillment

– Success Story –

Version Final
Oktober 2013

Success Story [1]



Projekt	NGN – Incident Management und Service Request Fulfillment
Kunde	Dataport AöR, Hamburg Abteilung Kommunikationsplattformen
Kontakt	Jan-Markus Peters (Leiter Kommunikationsplattformen) Phone: +49 (0) 40 / 42 846 – 2757
Ansprechpartner	Thorsten John (Leiter Kundenaufträge Bestandsgeschäft) Lena Meliß (Leiter Benutzerunterstützung) Thomas Hanko (Leiter Field Service)
JSC	Mark Donnermeyer, Roland Klausnitzer, Christiane Skubch
Zeitraum	August 2012 – Juni 2013
Doc	

NGN – Next Generation Network (Voice over IP)

Zielsetzung

- Überarbeitung der Service Request und Incident Prozesse für NGN (Next Generation Network) – der VoIP Telefonie Infrastruktur für die Verwaltung der FHH, betrieben durch Dataport als Full-Service mit > 50.000 Nutzern in der Ziel Ausbaustufe
- Prüfung und Anpassung der Zuständigkeiten für den Service Request Fulfillment Prozess
- Anpassung der Support Organisation für das Incident Management mit Klärung der organisatorischen Zuordnung des 1st, 2nd und 3rd Level Supports für NGN
- Analyse der Auswirkung auf Personalkapazitäten (Höhe / Zuordnung)

Herausforderungen

- Geeignete Berücksichtigung der über mehrere Jahre laufenden Migration von der klassischen Telefonie zu NGN mit steigendem Aufkommen an NGN Incidents und Service Requests sowie zeitlich begrenzter Lastspitzen durch die Umstellung
- Koordination einer Vielzahl beteiligter Einheiten mit unterschiedlichsten Sichtweisen bzgl. Aufgabenzuordnung und Kapazitätsbedarf

Ergebnisse

- Die Prozesse und Verantwortlichkeiten für NGN Service Requests wurden neu definiert; zeitliche Vorgaben zur Bearbeitung wurden SLA konform angepasst
- Prozesse und Aufgaben des 1st, 2nd und 3rd Level Support bzgl. NGN Incidents wurden neu definiert und Zuständigkeiten festgelegt
- Das Incident Aufkommen für die klassische Telefonie sowie NGN wurde nach Art und Umfang für den Zeitraum bis 2019 analysiert
- Die notwendige Kapazitätsanpassungen im 1st, 2nd und 3rd Level Support wurden abgestimmt und einvernehmlich beschlossen

Zitate

„Ich möchte mich bei JSC für die hochprofessionelle Durchführung des Projektes bedanken.

Durch Ihre sehr detaillierten und sauberen Analysen konnte die Frage der für NGN notwendigen Kapazitäten im Support und den Betriebseinheiten versachlicht werden.“

JSC Management- und Technologieberatung AG



Mark Donnermeyer
Senior Berater

E-Mail: mdo@jsc.de
Phone: +49 (0) 6123 / 701 – 112



Christiane Skubch
Management Berater

E-Mail: crs@jsc.de
Phone: +49 (0) 6123 / 701 – 120

- Gegründet 1991
- Sitz in Eltville am Rhein, Deutschland
- Unabhängig

- Fokussiert auf die Branchen IT und Pharma / Chemie

- Partner Netzwerk für schlüsselfertige Lösungen



- Erfahrene Management und Senior Berater
- Interdisziplinäre Teams – Informatiker, Mathematiker, Chemiker, Pharmazeuten, Ingenieure, Wirtschaftswissenschaftler und Mediziner

- Teamorientiert und auf den Kunden fokussiert
- Qualitätsbewusst und nach hervorragenden Ergebnissen strebend
- Faktenorientiert und Einsatz bewährter Methoden

JSC Management- und Technologieberatung AG
Im Pfarracker 24
65346 Eltville am Rhein
Germany

Phone + 49 (0) 6123 / 701 - 0
Fax + 49 (0) 6123 / 701 - 170
E-Mail info@jsc.de

Copyright by JSC Management- und Technologieberatung AG

This report is solely for the use of client personnel. No part of it may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside the client organization without prior written approval from JSC Management- und Technologieberatung AG.