



Management- und Technologieberatung AG

Request Fulfillment und Incident Management für VoIP Services

– Umfrage –

Mark Donnermeyer

Version 01

2. Januar 2013

- **Management Summary**
- **Request Fulfillment**
 - Servicezeiten
 - Bearbeitungszeiten von Service Requests
- **Incident Management**
 - Servicezeiten
 - Bearbeitungszeiten von Incidents
 - Meldung von Incidents

- Moderne VoIP Infrastrukturen ersetzen zunehmend klassische Telefonie Lösungen. Gleichwohl genießt die ISDN Telefonie bei den Nutzern noch immer eine sehr hohe Akzeptanz, welche sich das Telefonieren über IP Netze erst noch erarbeiten muss
- Neben Verfügbarkeit und Qualität sowie dem Umfang angebotener Funktionalität spielt exzellenter Service Support eine zentrale Rolle für eine hohe und nachhaltige Nutzerakzeptanz
- Um spezifische Aspekte des Service Supports für VoIP näher beleuchten zu können, hat JSC Ende 2012 eine Kurzumfrage bei ausgewählten Unternehmen durchgeführt
- Konkret ging es um die Frage, welche Service- und Bearbeitungszeiten die Teilnehmer der Umfrage dem Anwender / Kunden für die ITIL Prozesse „Request Fulfillment“ und „Incident Management“ zusichern
- Fünf Unternehmen aus der Pharma / Chemie Branche sowie eines aus dem dem öffentlichen Sektor haben an der Umfrage teilgenommen. Die Auswertung erfolgte anonym – die teilnehmenden Unternehmen werden in der Auswertung mit [A] – [F] bezeichnet

Management Summary

Request Fulfillment



- Die durchschnittlich garantierte Bearbeitungszeit von Service Requests liegt bei ca. 30 Stunden
- Die Bandbreite zugesagter Bearbeitungszeiten ist erheblich. So liegt sie beispielsweise für die Inbetriebnahme eines Endgerätes zwischen 10 und 45 Stunden
- Requests werden bei allen Unternehmen ausschließlich während definierter Servicezeiten bearbeitet. Sie entsprechen weitgehend den üblichen werktäglichen Arbeitszeiten. Darüber hinausgehende Servicezeiten – z.B. während des Wochenendes – werden nicht angeboten
- Daher liegen die tatsächlichen Gesamtlaufzeiten teilweise erheblich über den Bearbeitungszeiten. So können zwischen Beauftragung und endgültiger Inbetriebnahme eines Endgerätes bei einer garantierten Bearbeitungszeit von 45 Stunden bis zu sechs Tage vergehen ¹⁾
- Umzüge von Endgeräten werden bei einem Unternehmen direkt durch die Benutzer verantwortet
- Standortübergreifende Umzüge werden bevorzugt als Projekt abgewickelt. Für diese Fälle sind entsprechend keine Service Zeiten definiert

1) abhängig von Tag und Zeitpunkt der Beauftragung - siehe auch Seite 6 und 8

- Die durchschnittlich garantierte Bearbeitungszeit zur Lösung eines Incidents liegt bei ca. 8 Stunden
- Wie bei den Bearbeitungszeiten für Service Requests lässt sich jedoch auch hier eine große Spannbreite beobachten – sie liegt zwischen 1,5 und 16 Stunden
- Ein teilnehmendes Unternehmen sichert überhaupt keine Lösungszeiten zu
- Die Lösung von Incidents erfolgt bei zwei Unternehmen im Rahmen eines 7 x 24 h Supports
- Alle anderen Unternehmen lösen Incidents während der Servicezeiten, die auch für die Bearbeitung von Service Requests gelten
- Hierdurch kommen gegenüber den angegebenen Lösungszeiten wiederum teilweise erheblich höhere Gesamtlaufzeiten bei der Behebung eines Incidents zustande
- So kann die Lösung eines Incidents – bei einer garantierten Bearbeitungszeit von 16 Stunden – in Abhängigkeit vom Zeitpunkt seines Bekanntwerdens bis zu 3 Tage dauern ¹⁾

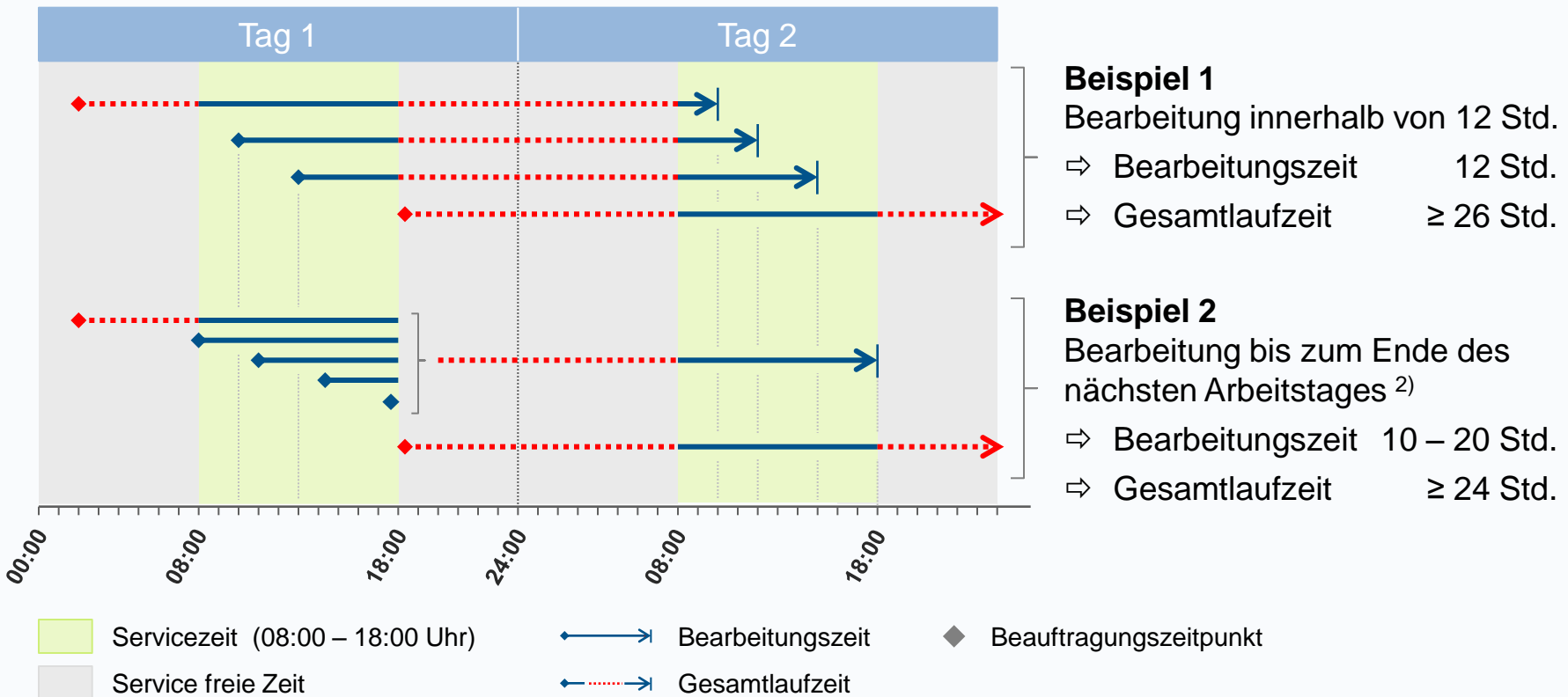
1) abhängig von Tag und Zeitpunkt der Beauftragung - siehe auch Seite 6 und 8

Management Summary

Bearbeitungszeit vs. Gesamtlaufzeit



Zugesagte Bearbeitungszeiten zählen nur während definierter Servicezeiten – resultierende Gesamtlaufzeiten sind je nach Beauftragungszeitpunkt erheblich länger ¹⁾



1) nur bei einer Servicezeit von 7 x 24h entspricht die Gesamtlaufzeit stets der Bearbeitungszeit, 2) d.h. „next business day“

Request Fulfillment Servicezeiten



	Werktags	Wochenende
A	08:00 – 17:00 ¹⁾	–
B	07:00 – 18:00	–
C	08:00 – 18:00	–
D	08:00 – 18:00	–
E	08:00 – 17:00	–
F	08:00 – 17:00	–

*Servicezeit definiert als ..
„Zeit während derer
Service Requests
bearbeitet werden“*



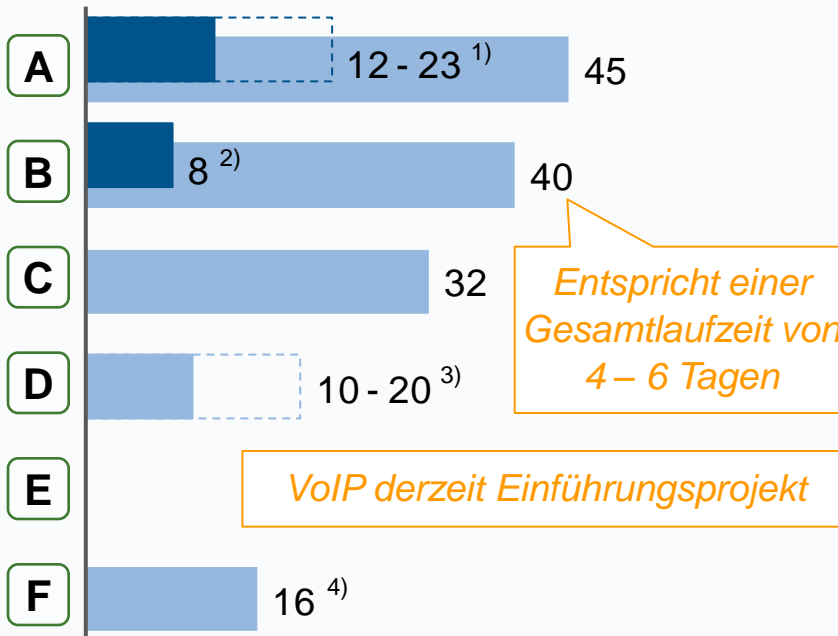
Bearbeitung von Service Requests bei allen Unternehmen ausschließlich Werktags während der definierten Servicezeiten. Keine erweiterten Servicezeiten für z.B. mögliche Express Services am Wochenende ²⁾

1) Freitags lediglich von 08:00 bis 15:00 Uhr, 2) Unternehmen [A] und [B] bieten Express Services für VIP Kunden an

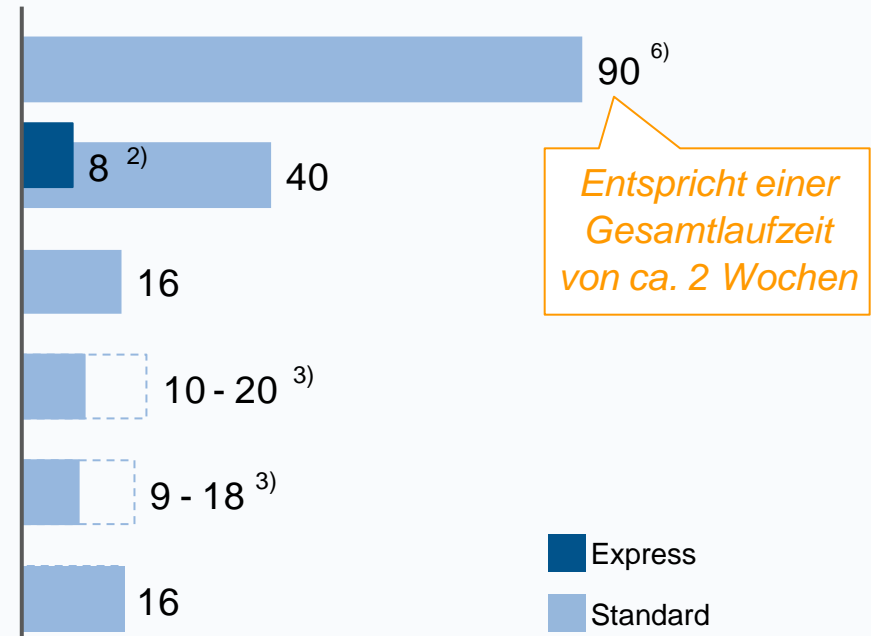
Request Fulfillment

Bearbeitungszeiten von Service Requests (1)

Inbetriebnahme eines Endgerätes [h]



Außerbetriebnahme eines Endgerätes [h]

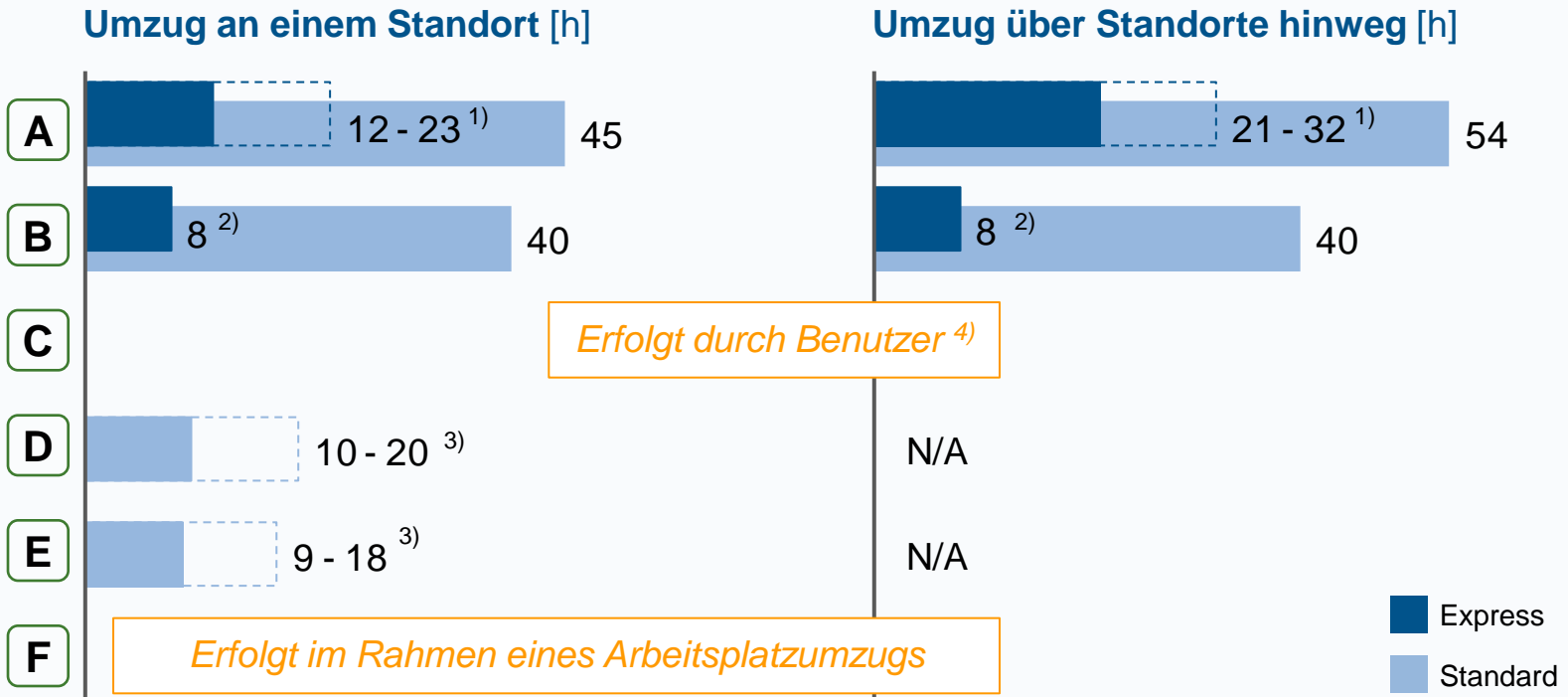


Erhebliche Bandbreite bei den zugesicherten Bearbeitungszeiten. Die beiden Unternehmen mit den längsten Bearbeitungszeiten bieten alternativ eine Express-Bearbeitung mit stark verkürzten Bearbeitungszeiten an

Bearbeitungszeit: per SLA oder vergleichbare Regelung zugesicherte Bearbeitungszeiten für einzelne VoIP Endgeräte in Stunden während der Servicezeiten, 1) next business day bei Beauftragung vor 12:00 Uhr; Express Service für ca. 10% der Aufträge, 2) Express Service nur für VIP Kunden, 3) next business day, 4) plus 2-3 Wochen Lieferzeit, wenn Gerät nicht vorhanden

Request Fulfillment

Bearbeitungszeiten von Service Requests (2)



Umzug an einem Standort erfolgt überwiegend per Service Request – bei einem Unternehmen jedoch direkt durch die Nutzer. Standortübergreifende Umzüge mehrheitlich als Projekt organisiert, daher keine Bearbeitungszeiten angegeben

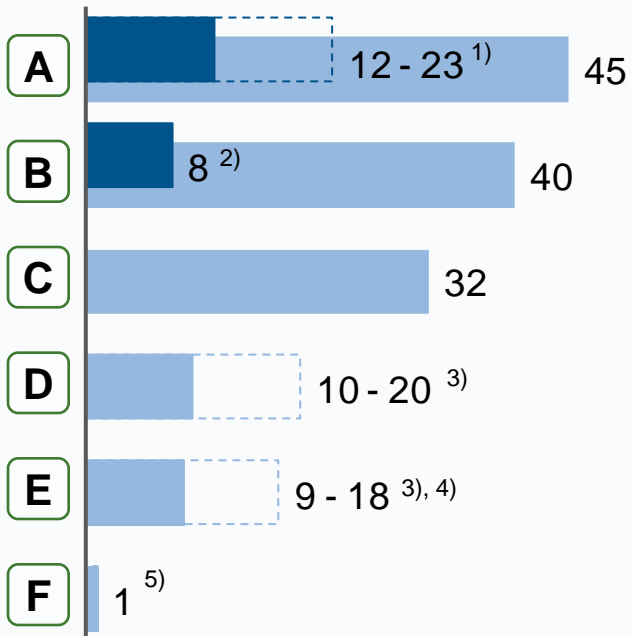
Bearbeitungszeit: per SLA oder vergleichbare Regelung zugesicherte Bearbeitungszeiten für einzelne VoIP Endgeräte in Stunden während der Servicezeiten, 1) next business day bei Beauftragung vor 12:00 Uhr; Express Service für ca. 10% der Aufträge, 2) Express Service nur für VIP Kunden, 3) next business day, 4) durch Mitnahme des Telefons oder durch Einloggen in ein anderes Telefon und automatischer Übernahme des eigenen Profils

Request Fulfillment

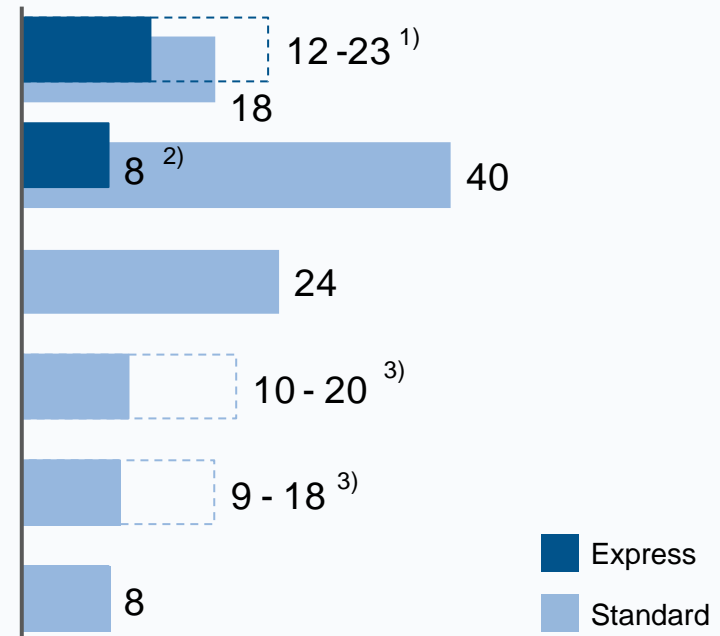
Bearbeitungszeiten von Service Requests (3)



Änderung Hardware / Gerätetausch [h]



Einrichtung / Änderung Leistungsmerkmale [h]



Express
Standard



Einrichtung / Änderung von Leistungsmerkmalen technisch ohne Vor-Ort-Präsenz möglich, daher gegenüber anderen Service Requests teilweise erheblich verkürzte Bearbeitungszeiten erreichbar und auch zugesagt

Bearbeitungszeit: per SLA oder vergleichbare Regelung zugesicherte Bearbeitungszeiten für einzelne VoIP Endgeräte in Stunden während der Servicezeiten, 1) next business day bei Beauftragung vor 12:00 Uhr; Express Service für ca. 10% der Aufträge, 2) Express Service nur für VIP Kunden, 3) next business day, 4) plus Lieferzeit bei Sondergeräten, 5) nur bei HW Defekten

Incident Management

Servicezeiten



	Werktags	Wochenende
A	08:00 – 17:00 ¹⁾	–
B	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00
C	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00
D	08:00 – 18:00	–
E	08:00 – 17:00	–
F	08:00 – 17:00	–

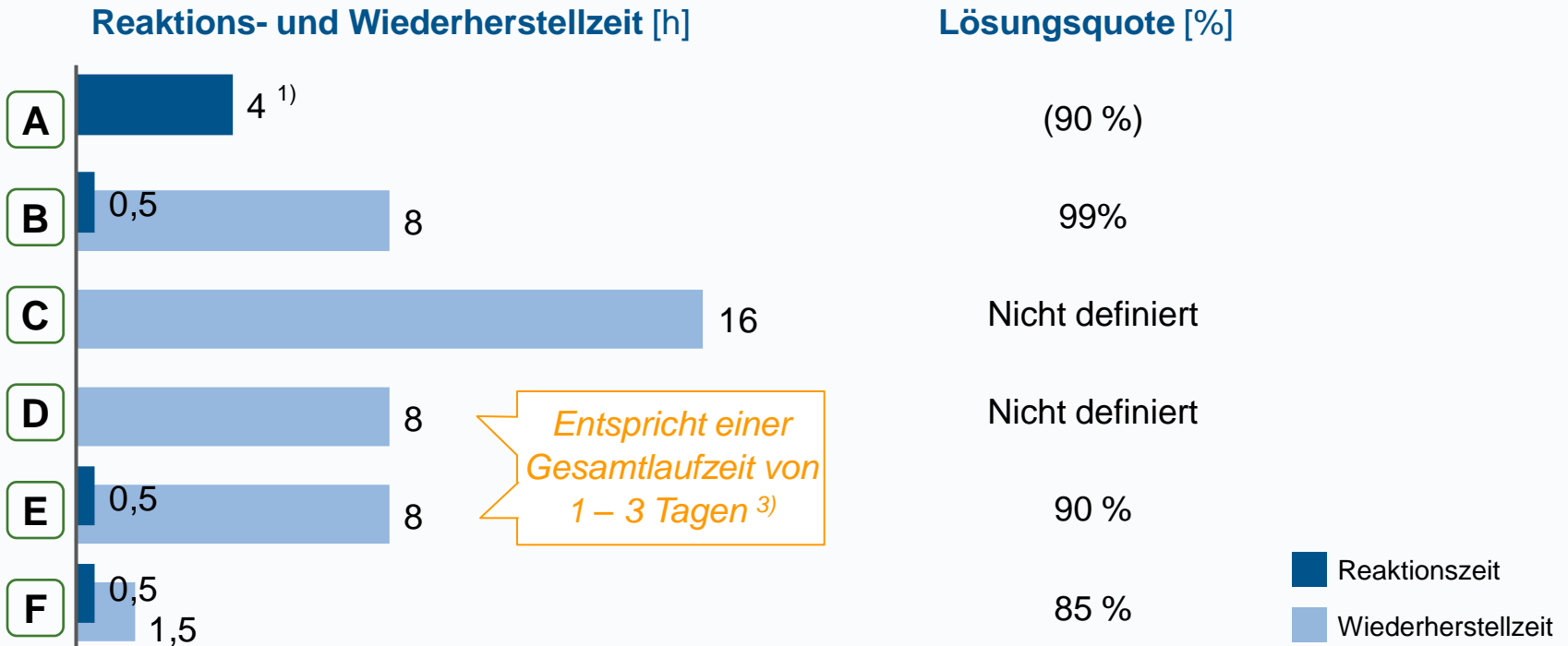
*Servicezeit definiert als ..
„Zeit während derer
Incidents bearbeitet
werden“*

▶ Lediglich zwei Unternehmen mit einem 7 x 24h Support für VoIP Incidents – bei allen anderen Unternehmen Lösung von Incidents innerhalb der Standard Servicezeiten, wie sie auch für VoIP Service Requests gelten

1) Freitags lediglich von 08:00 bis 15:00 Uhr

Incident Management

Bearbeitungszeiten von Incidents



Wiederherstellung bei [B] bzw. [C] nach 8 bzw. 16 Stunden durch 7 x 24h Support garantiert – unabhängig vom Eingangszeitpunkt des Incidents. Bei anderen Unternehmen Gesamtlaufzeit aufgrund geltender Servicezeiten ggf. erheblich höher – [A] gänzlich ohne garantierte Wiederherstellzeit

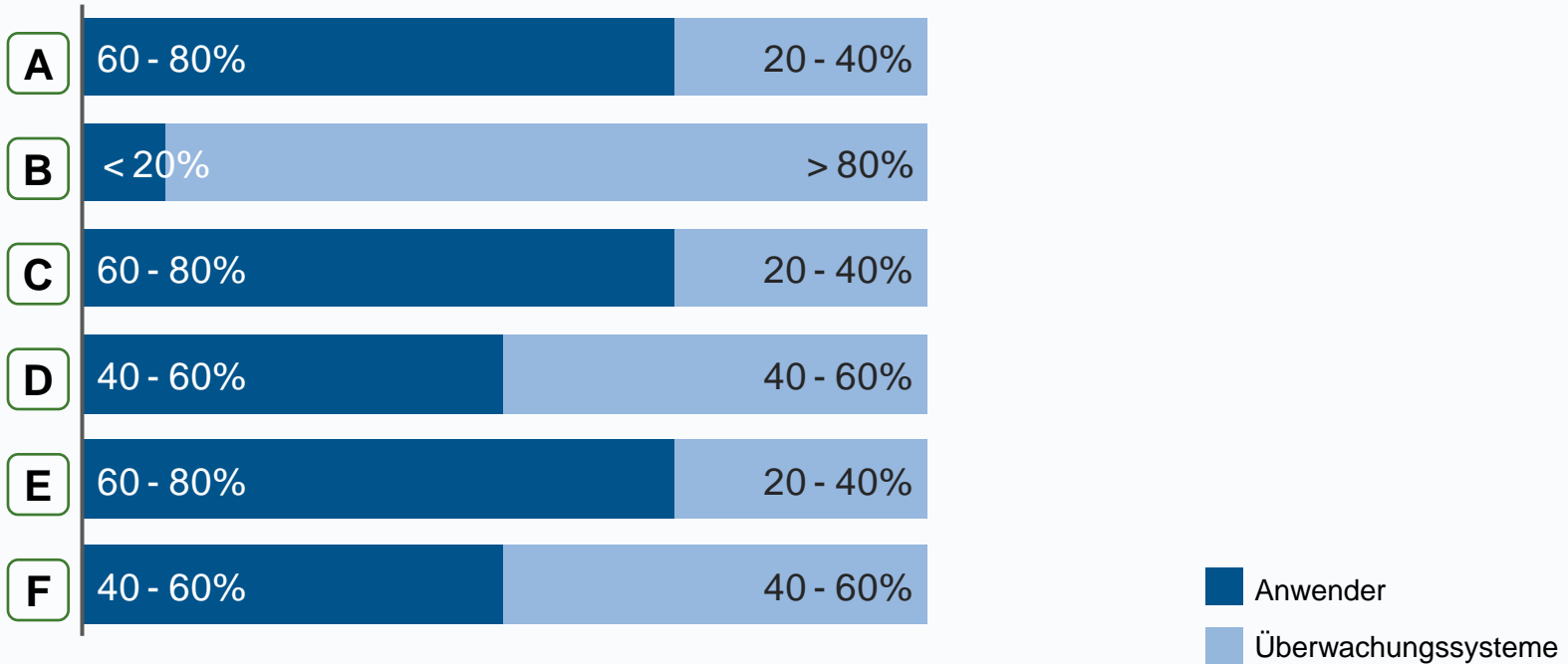
Lösungsquote: Anteil Incidents, welche bis zur garantierten Wiederherstellzeit gelöst sind – für [A]: Anteil Incidents, bei denen innerhalb der Reaktionszeit reagiert wurde,

1) Reaktionszeit nach Priorität: niedrig 4 Std., mittel 2 Std., hoch 1 Std. sowie kritisch 0,5 Std., 2) 3 Tage, falls sich die Lösung über ein Wochenende erstreckt

Incident Management

Meldung von Incidents

Anteil der Incident Meldungen durch Anwender bzw. durch Überwachungssysteme [%]




Etwas mehr als die Hälfte aller Incidents unmittelbar von Anwendern gemeldet (53%) – lediglich für [B] liegt der Anteil bei unter 20 %. Erhebliches Potential für regelbasiertes, automatisches Erkennen von Incidents vorhanden

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

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

- Fokussiert auf die Branchen IT und Pharma / Chemie

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

- 
- Setzt auf innovative Lösungen, die Klienten strategische Vorteile im Wettbewerb eröffnen
 - Gestaltet und optimiert Strategien, Strukturen und Prozesse
 - Versteht sich als kompetenter Mittler zwischen Geschäften und IT
 - Bietet umfassende Beratung, um IT Einheiten produktiver, effizienter und effektiver auszurichten
 - Entwirft nicht nur Konzepte, sondern implementiert sie auch

JSC Management- und Technologieberatung AG

Mark Donnermeyer
Senior Consultant

E-Mail: mdo@jsc.de

Phone: +49 (0) 6123 701 112

Mobile: +49 (0) 172 534 45 08

Norbert Skubch
Managing Director

E-Mail: nsk@jsc.de

Phone: +49 (0) 6123 701 144

Mobile:

JSC Management- und Technologieberatung AG
Im Pfarracker 24
65 346 Eltville – Erbach
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.