

## Die ganze Multisourcing-Service-Kette im Blick

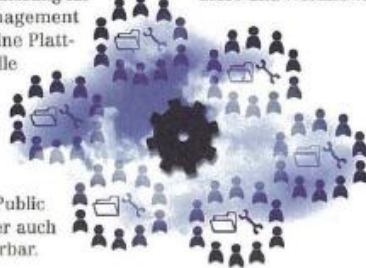
*Ein Service-Grid soll die beteiligten Partner integrieren und miteinander verketteten.*

**S**chon in einem mittelgroßen Unternehmen haben die interne IT sowie Administratoren und Support-Manager häufig mit einer großen Anzahl von IT-Servicepartnern zu tun. Deren Aufgaben hängen oft voneinander ab, ohne dass sie miteinander integriert wären. Der Kunde schließt Eins-zu-eins-Vereinbarungen mit jedem Provider und verliert dabei leicht den Überblick. Die Folge ist eine „Service Chain“, deren Management viel Aufwand erfordert und die dennoch ineffizient arbeitet.

So etwa argumentiert Martin Bittner, CEO der Solvedirect

Service Management GmbH mit Sitz in Wien, wenn er potenziellen Kunden das jüngste Angebot seines Hauses vorstellt: den „Service-Grid“. Dabei handelt es sich um eine Cloud-basierende Integrationslösung für das IT-Service-Management (ITSM). Sie bietet eine Plattform, auf der sich alle Serviceanbieter eines Kunden vernetzen und verketteten lassen. Der Service-Grid ist für die Nutzung in der Public Cloud ausgelegt, aber auch on Premise installierbar.

Wie Bittner erläutert, werden die Servicepartner des Kunden per „Klick“ angedockt. Der Service-Grid integrierte unterschiedlichste Helpdesk- und Service-Desk-Systeme über Prozesse und Workflows.



Im Servicefall leite er die Tickets automatisch weiter, so dass sich der Kunde nicht mehr um einzelne Schritte kümmern müsse.

Über integrierte Reports und Analysen sei eine durchgängige Sicht auf die Serviceprozesskette möglich, so der Solvedirect-Geschäftsführer weiter. Die von Provider-Seite zurückgespiegelten Informationen ließen sich auch nutzen, um Prognosen über das Laufzeitverhalten der Kundensysteme zu gewinnen. Dank dieser „Predictive SLAs“ seien Engpässe nicht nur analysier-, sondern auch vorherseh- und vermeidbar. (qua)