



## Service Delivery Management

Steuern Sie die Betriebsprozesse rund um Ihre ITK-Lösung effizient mit einem Service Delivery Management

### AUFGABENSTELLUNG

Zu den vielfältigen Anforderungen eines Service Outsourcing Modells zählt ein kompetentes und wirkungsvolles Partnermanagement. Eine wichtige Aufgabe besteht darin, die Partnerlandschaft effizient zu steuern und ein effektives Service Level-Management sicherzustellen.

Darüber hinaus sollten Ihnen zu jeder Zeit der Leistungsumfang und die Leistungsparameter des Services bekannt sein. Mit dem Ziel der kontinuierlichen Qualitäts- und Prozessverbesserung, sind die eingekauften Dienstleistungen zu bewerten und die Einhaltung der vereinbarten Service Level Agreements mittels Reports zu überprüfen.



Zur Erfüllung dieser Anforderungen benötigen Sie einen zentralen Ansprechpartner. In der Funktion eines Service Delivery Managers stellt Ihnen GfK System GmbH einen kompetenten Ansprechpartner als Single Point of Contact zur Seite.

### IHR NUTZEN

#### *Prozesseffizienz*

Der Service Delivery Manager (SDM) stellt sicher, dass die Anbindung an die organisatorischen sowie technischen Schnittstellen, gemäß Ihren Spezifikationen für einen reibungslosen Wirkbetrieb, gegeben ist. Die im Prozesshandbuch beschriebenen Abläufe und im Betriebshandbuch festgelegten Service Level Agreements werden somit permanent überwacht und optimiert.

#### *Optimierung und Innovation*

Im Rahmen des Performance Management wird der SDM die relevanten Leistungsparameter messen und deren Qualität im Zeitablauf zu steigern versuchen. Durch die Kenntnis der Betriebsprozesse und der implementierten Lösung weist der SDM auf innovative Optionen in prozessualer und technologischer Hinsicht hin.

---

#### GfK System GmbH

Keltenring 12  
D-82041 Oberhaching  
Tel.: +49 (0) 89 666679-0  
Fax: +49 (0) 89 666679-79  
[www.gfk-system.de](http://www.gfk-system.de)





### *Transparenz und Kontrolle*

Für alle Betriebsvorfälle ist der Service Delivery Manager Ihr erster Ansprechpartner, wenn es um die Steuerung oder Eskalation von Problemfällen oder dringenden Änderungsanforderungen geht. Im Rahmen eines durchgängigen Berichtswesens werden Ihnen die Anzahl und Ausprägung der unterschiedlichen Geschäftsvorfälle auch bekannt und transparent gemacht.

### *GfK System GmbH... ..*

kann durch langjährige Praxiserfahrung auf geschulte Service Delivery Manager zurückgreifen, die Ihnen die entscheidende operative Unterstützung zukommen lassen.

## **UNSERE LEISTUNGEN**

Für den reibungslosen Ablauf Ihrer Geschäftsprozesse übernimmt GfK System GmbH im Rahmen der technologischen sowie betrieblichen Möglichkeiten die Verantwortung für einen fehler- bzw. störungsfreien Betrieb Ihrer ITK-Services. Die Steuerung der Dienstleistungen erfolgt im Rahmen der im gemeinsam erstellten Betriebshandbuch beschriebenen Prozesse. Alle Serviceanfragen werden in unserem Trouble Ticket System erfasst und ausgewertet. Somit ist eine lückenlose Dokumentation gewährleistet.

### *Basis-Leistungen*

- Service Level-Management & Reporting
- Regelmäßige Reviews und Workshops
- Dokumentation der Betriebs- und Prozesshandbücher
- Capacity-Management
- Continuity-Management
- Availability-Management
- Eskalations-Management
- Quality-Management & Optimierung

---

### **GfK System GmbH**

Keltenring 12  
D-82041 Oberhaching  
Tel.: +49 (0) 89 666679-0  
Fax: +49 (0) 89 666679-79  
[www.gfk-system.de](http://www.gfk-system.de)

