

Projekttitlel: Erstellung und Verhandlung von Leistungsscheinen

Projekt-/Aufgabenbeschreibung:

Im Rahmen der RZ Outsourcing Joint Verification: Erstellung und Verhandlung der Leistungsscheine mit dem Service Provider für die nachfolgenden zentralen Services (gesamte RZ Infrastruktur und ca. 180 zentr. Applikationen):

- Service Desk
- Service Management (ITIL Prozesse)
- Security Management
- Infrastructure Services (Data Center Infrastruktur, HW, Server, OS, Middleware (Apache, Business Objects, Coldfusion, Jboss, Microsoft Internet Information Server, Microsoft Sharepoint, IBM Websphere, IBM Websphere Application Server, Apache Tomcat, Tibco, Oracle Retail), Backup - Restore - Recovery, Storage, Job Scheduling, Datenbanken (Oracle, SQL, DB2, DBII, SOLID, PostgreSQL))
- Internet Platform
- Intranet (Identity Mgt., Infothek, Infomanager (Hyperwave))
- Multi Channel (Siebel, PIM, Oracle Retail, Transact, Presto, Pixelboxx, Sidewinder, WCS und ESB)
- VoIP, DWH, SAP, ARIS, Warenwirtschaftssysteme, Facility Mgt., SW Mgt., CITRIX und weitere 160 Applikationen

Etablierung eines Service Delivery Managements

- Etablierung des Service Delivery Managements mit Schnittstellen- und Aktivitätenmatrix, Ablaufplan sowie Prüfung auf Realisierung und Qualität der vertraglich vereinbarten Services
- Aufbau des Service Level- und Claim Managements
- Evaluierung der Beschwerde-, Service Development-, Continuity-, Availability-, Capacity-, Financial-, Incident-, Problem- und Change Managementprozesse, des Reportings sowie des Vertragsmanagements (Planung, Steuerung und Kontrolle der ext. Service Provider)

Einführung eines Business Process Improvements (BPI)

Projektbewertung

- Ausbau des Qualitätsmanagements mit Schnittstellen- und Aktivitätenmatrix einschließlich involvierter externer Service Provider
- Entwicklung von kundenspezifischen Service Auditierung und Benchmarking Templates

Erstellung und Verhandlung von Leistungsscheinen auf Basis von Request for Services (RfP)

Bewertung wurde abgegeben durch:

Europaweit führendes Handelsunternehmen im Bereich Elektrofachmärkte
Third Party Manager

Eingesetzte Tools, Methoden, Kenntnisse etc:

ITIL
ADBEX MPO, MPC und PPM Framework

Zeitraum:

01/09 – 06/10

Bewertung der Projektarbeit: *

1. Arbeitsbeginn

Klärung der Verantwortlichkeiten	1
Qualität des Angebots	1

2. Arbeitsprozess

Kommunikation/Abstimmung mit Ihrem Unternehmen	1
Zusammenarbeit mit Mitarbeitern und Freelancern	1
Einhaltung von Zwischenterminen / Milestones	1

3. Arbeitsergebnis

Qualität des Produkts/der Dienstleistung	1
Einhaltung Fertigstellungstermin	1
Einhaltung des Budgets	1

Gesamtbewertung des Projekts: 1



Bemerkungen zum Dienstleister:

Hr. Jaentsch hat sich sehr gut in unsere Abteilung und Arbeitsabläufe integriert. Die Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und die Ergebnisse der Arbeit waren stets einwandfrei. Er hat unsere Interessen in hervorragender Weise mit außerordentlicher Sachkenntnis vertreten.

*** Erläuterungen zum Bewertungssystem**

1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = zufriedenstellend, 4 = ausreichend, 5 = nicht ausreichend

Gewichtung: Arbeitsbeginn 20 %, Arbeitsprozess 30 %, Arbeitsergebnis 50%

