

Service Management

Bedürfnisorientierte Kosten- und Leistungsoptimierung

Um die Kommunikationslösung Ihres Unternehmens zu optimieren, benötigen Sie

- eine klare und einfache Übersicht über die Ausgabenentwicklung und die genutzten Dienste,
- aussagekräftige Kennzahlen betreffend die Zielerreichung (Key Performance Indicators) und den Soll-Ist-Zustand der erbrachten Leistungen laut Service Level Agreement (SLA),
- eine frühe Erkennung und rasche Behebung von Störungen, um Ausfallzeiten zu minimieren.

Ihr persönlicher Partner: aktive Begleitung durch Ihren Service Manager

Ihr persönlicher Orange Service Manager

- unterstützt Sie, um die Telekommunikationslösung Ihres Unternehmens zu optimieren,
- hilft dadurch, Geschäftsbedürfnisse anzupassen, die Effizienz zu steigern und so Kosten zu reduzieren,
- analysiert Schwachstellen frühzeitig und leitet präventive Massnahmen ein,
- ist neben dem für Sie zuständigen Dedicated Account Coordinator und dem KAM Ihr ständiger persönlicher Ansprechpartner bei Orange Business Services.

Das gemeinsame Ziel: Ihre Kommunikationslösung ist jederzeit betriebssicher und Investitionen für die technologische Erneuerung können rechtzeitig geplant werden (Lifecycle Management).

Optimales Fleetmanagement

Wirksame Unterstützung und Entlastung Ihrer Fleetmanager und Entscheidungsträger durch einen persönlichen Ansprechpartner, einfach überblickbare Reportings und die rasche Behebung von Betriebsstörungen.

Die Vorteile auf einen Blick

- Der laufende persönliche Kontakt mit Ihrem Service Manager hilft, die Effizienz Ihrer Kommunikationslösung zu steigern
- Sie sparen Kosten dank bedürfnisorientierter Betriebsoptimierung und verkürzten Ausfallzeiten
- Sie haben die komplette Übersicht über Nutzung, Kosten und Leistungserbringung
- Sie verfügen stets über eine zuverlässig funktionierende Lösung dank proaktivem Lifecycle Management

Service Meeting

Am monatlichen Service Meeting

- orientiert Sie der Service Manager über die Resultate der Reports und der Performance Scorecard,
- identifiziert er neue Bedürfnisse sowie anstehende Probleme und bespricht mit Ihnen die zur Effizienzsteigerung und zur Kostenoptimierung erforderlichen Massnahmen.

Performance Scorecard



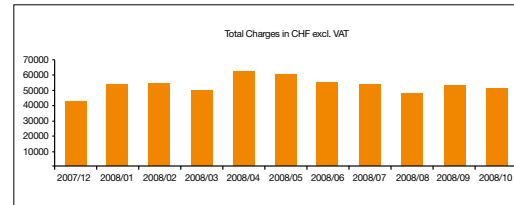
Die Performance Scorecard bietet durch monatliches Feedback von Key-Nutzern eine übersichtliche Präsentation von:

- Netzwerkqualität und Billing
- Account Management
- Endnutzersupport
- Service Management
- Orange Produkten und Dienstleistungen

Somit ermöglicht es die Scorecard, Entscheidungsschritte einzuleiten:

1. frühzeitige Erkennung von Problemen
2. laufende Anpassung der Leistungen an die Nutzerbedürfnisse
3. Betriebsoptimierung
4. Verkürzung der Ausfallzeiten

KPI & SLA Reporting



Sie erhalten jeden Monat einen detaillierten Report mit allen für die Leistungs- und Kostenoptimierung relevanten Kennzahlen, u. a.:

- Status und Entwicklung nach Nutzertypen
- Nutzung der verschiedenen Dienstleistungen
- Anrufvolumen, Kosten
- Nutzer-Hitparade (Top User)
- Auslandsgespräche nach Roaming-Ländern
- Netzwerkperformance
- SLA Reporting: Soll-Ist-Zustand der vereinbarten Leistungen

Eskalationsmanagement

Fortlaufende Information und Kommunikation bis zur Störungsbehebung. Der Service Manager koordiniert alle involvierten Stellen und überwacht die Umsetzung der gefundenen Fehlerprävention (Post Mortem und Lessons Learned).

Lifecycle Management

Beinhaltet Planung, Koordinierung und Durchführung von:

- regulären Checks der vorhandenen Infrastruktur
- Software Upgrades, z. B. Releases für Mobiltelefon-Software
- Hardware-Erneuerungen z. B. Erneuerung der «Flotte» / auslaufender Mobiltelefonmodelle, SIM-Karten, Datenkarten
- Service Model Reviews und Festhalten der Informationen über getroffene Entscheide



Service Management beinhaltet folgende Leistungen

Service Meeting	1 x monatlich
Performance Scorecard	1 x monatlich
KPI & SLA Reporting	1 x monatlich
Lifecycle Management	permanent
Eskalationsmanagement	bei Bedarf

Preise auf Anfrage.

Gesprächstermin vereinbaren: [Business Contact Line 0800 780 783](tel:0800780783)
 Kostenlose Informationen und Support: [Business Customer Service 0800 700 600](tel:0800700600)
orange.ch/business