

# 24x7-Überwachung, individuelle Service-Level-Agreements mit flexiblen Eskalationsmöglichkeiten.

## Die Ausgangssituation:

Das Unternehmen betreibt im Rahmen seiner IT-Dienstleistungen für seine Kunden mehrere Webpräsenzen. Zur Gewährleistung eines 24x7-Services fehlen zuweilen Kapazitäten in Form von personellen Ressourcen als auch technischer Ausstattung.

## Die Lösung:

Der 24x7-Service wird an die COWIC ausgelagert.

## Die technische Umsetzung:

Die COWIC übernimmt im Rahmen eines Service-Level-Agreements (SLA) die 24x7-Überwachung aller beteiligten Systeme. Innerhalb dessen werden der 1st- und 2nd-Level-Support geleistet. Ereignisse betreffend 3rd-Level-Support werden nach festgelegten Dringlichkeiten eskaliert. Darin sind Uhrzeiten (bspw. sofort oder nur innerhalb der Bürozeiten) bzw. Personen (Mitarbeiter, Teamleiter, Abteilungsleiter) festgelegt.



## Die Vorteile:

- Reduzierung der Ausfallzeiten aller Webpräsenzen
- durch Vorhersage der Ausfallwahrscheinlichkeit
- und präventiven Maßnahmen.
- Konzentration auf das Kerngeschäft durch Abgabe des 1st- und 2nd-Level-Supports.
- Freigewordene Mitarbeiterkapazitäten können anderweitig eingesetzt werden.

*Stichworte:  
Outsourcing,  
Betrieb,  
SLA,  
24x7*