



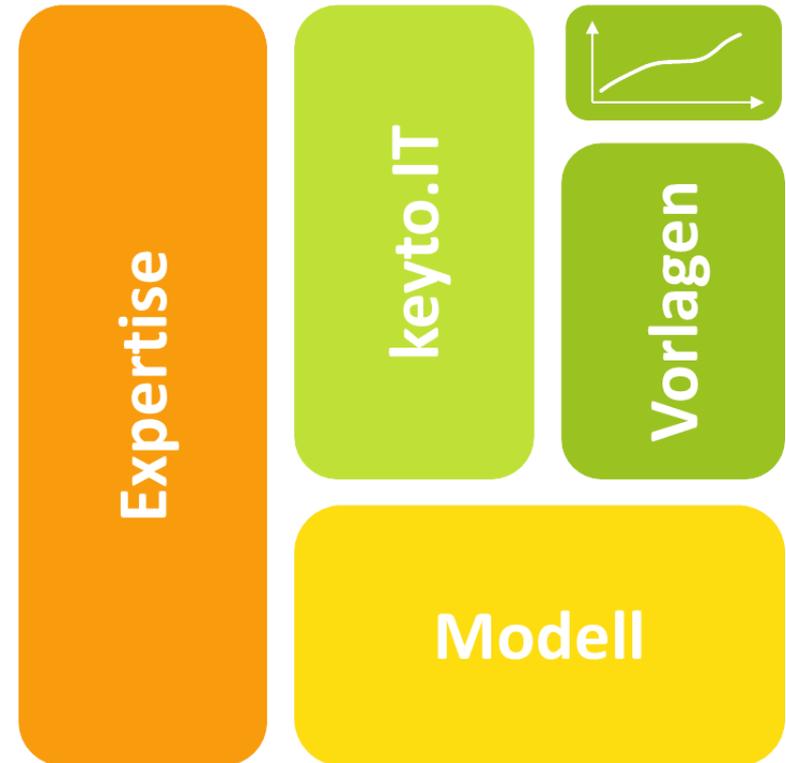
**Immer dem Service nach  
Prozesslandkarte mit dunklen Flecken**

Dr. Andreas Knaus

# LINJAL GmbH



- LINJAL GmbH liefert Lösungen und Beratung zur Steuerung von Service Providern:
  - Portfolio
  - Steuerungsprozesse
  - Performanceoptimierung
- Gegründet: 02.01.2014  
Standort: München
- Geschäftsführer:  
Dr. Andreas Knaus





## Ganzheitliche Beratung, Analyse und Software zur Steuerung von IT-Dienstleistungen



Preise und Kosten transparent gestalten



Prozesse, vom Vertrieb bis zur Delivery, optimieren



Technologie wertschöpfend nutzen



Portfolio bedarfs- und marktgerecht gestalten

für interne und externe IT Service Provider



# Agenda

- Service Management – Prozesslandkarte mit Lücken
- Prozesslandkarte – Ein vollständiges Bild
- Prozess- und Organisationskennzahlen – Leistung und Qualität übergreifend im Griff



## **SERVICE MANAGEMENT**

### **PROZESSLANDKARTE MIT LÜCKEN**

# Ziele Service Provider (intern/extern)



- Kundengewinnung, Kundenbindung
  - Zielgruppengerechtes und marktfähiges Portfolio
  
- Harmonisierung von Organisation, Prozessen und Technologien
  - Heterogenität erkennen und minimieren, wo sinnvoll
  
- Wertschöpfungsbeitrag maximieren
  - Effizienzgewinn durch Kontrolle der Wertflüsse
  
- Kostenbeitrag minimieren
  - Vergleichbarkeit von Kosten und Leistungen mit dem Markt



# Service Management V3

## Service Management

### Service Strategy

- Strategy
- Portfolio
- Financial
- Demand
- Business Relation

### Service Design

- Koordinierung
- Service Catalogue
- Service Level
- Risiko
- Capacity
- Availability
- Service Continuity
- Information Security
- Compliance
- Architecture
- Supplier

### Service Transition

- Change Mgmt
- Change Evaluierung
- Projektmgmt
- Anwendungs-entwicklung
- Release Deployment
- Service-Validierung Test
- SACM
- Knowledge

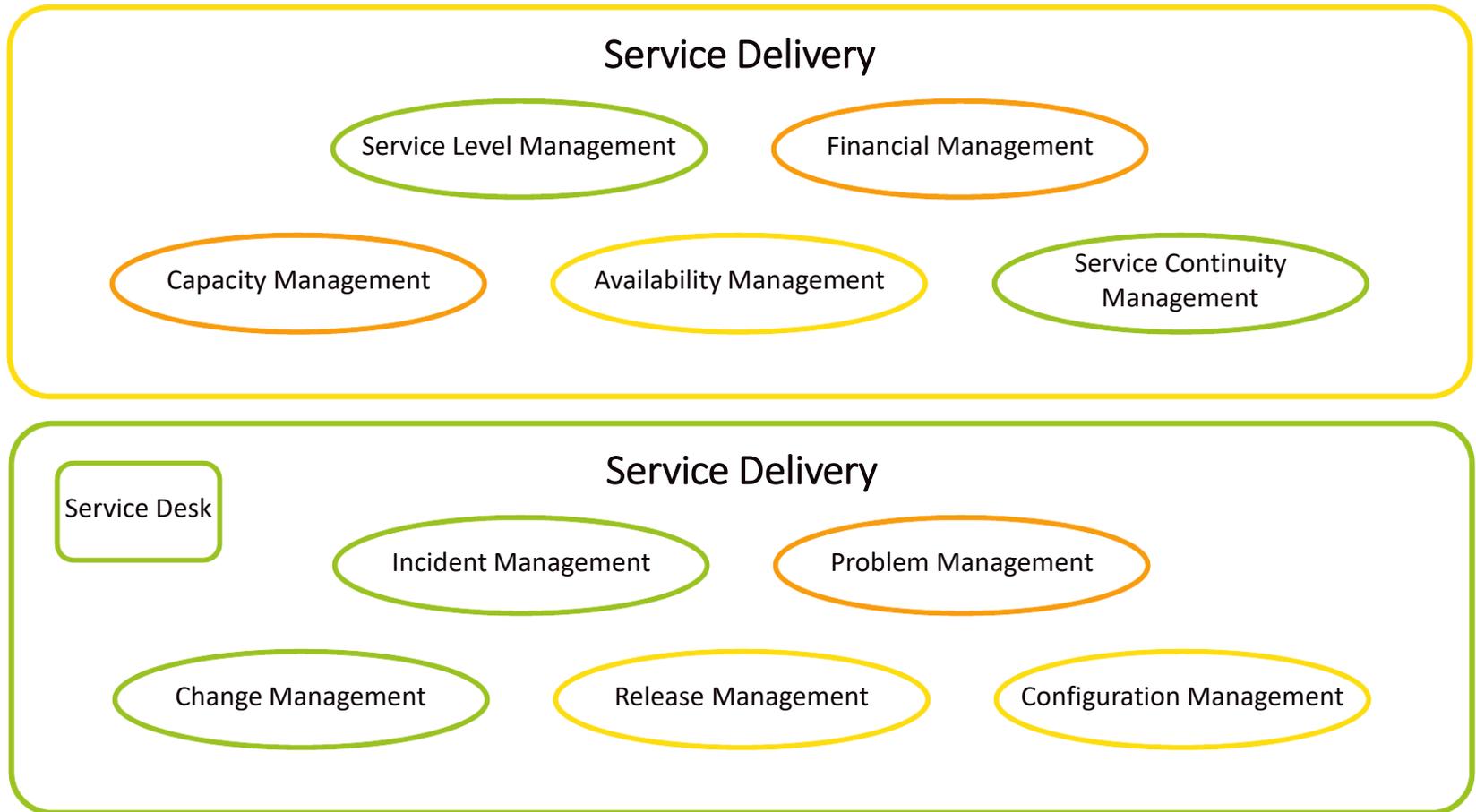
### Service Operations

- Event
- Incident
- Request Fullfillment
- Access
- Problem
- IT Operations Control
- Facility
- Application
- Technical

### Continual Service Improvement

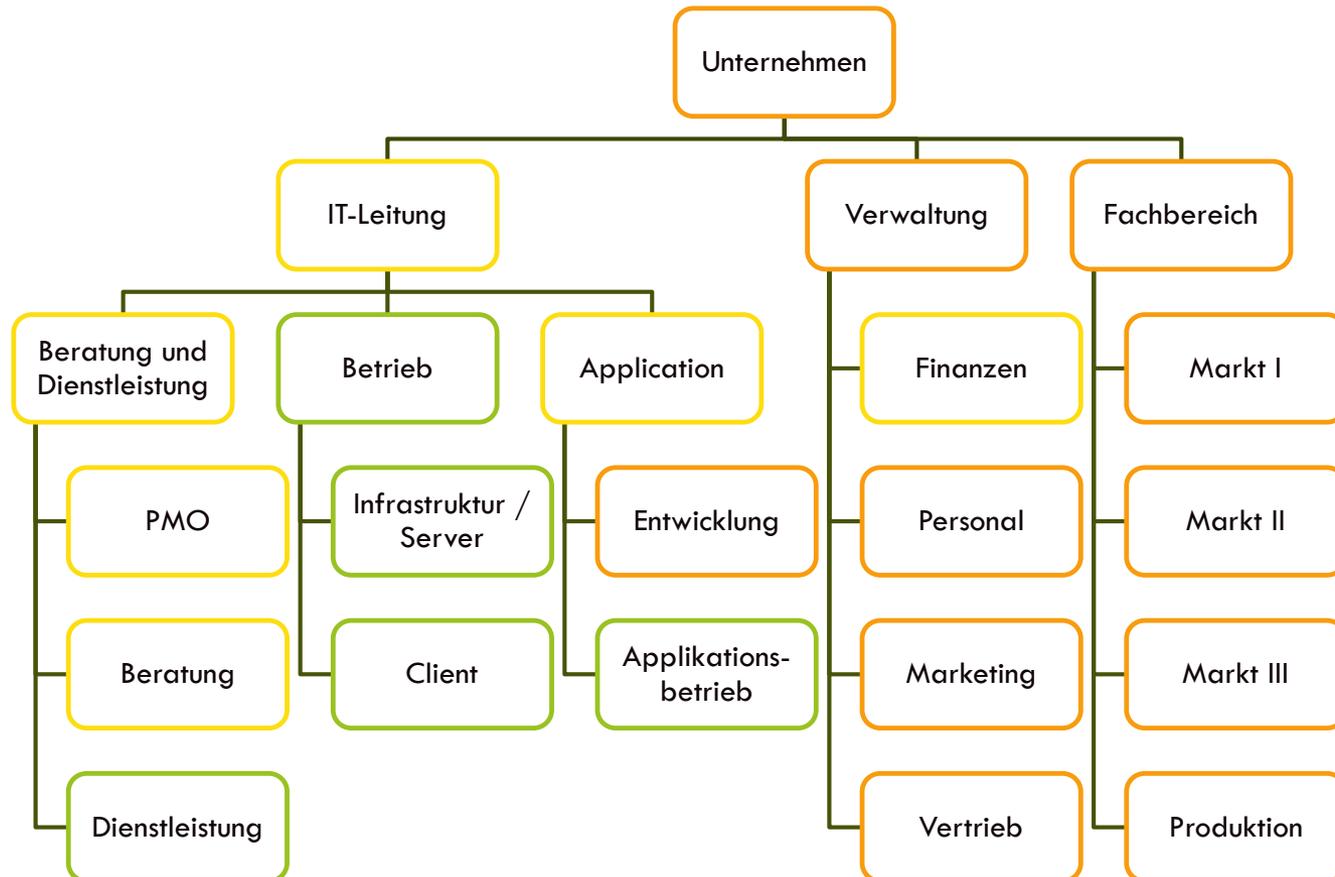
- Service Review
- Prozess Evaluierung
- Definition von CSI-Initiativen
- Überwachung von CSI-Initiativen

# Service Management in der Praxis





# Typischer organisatorischer Aufbau





# **PROZESSLANDKARTE**

**EIN VOLLSTÄNDIGES BILD**

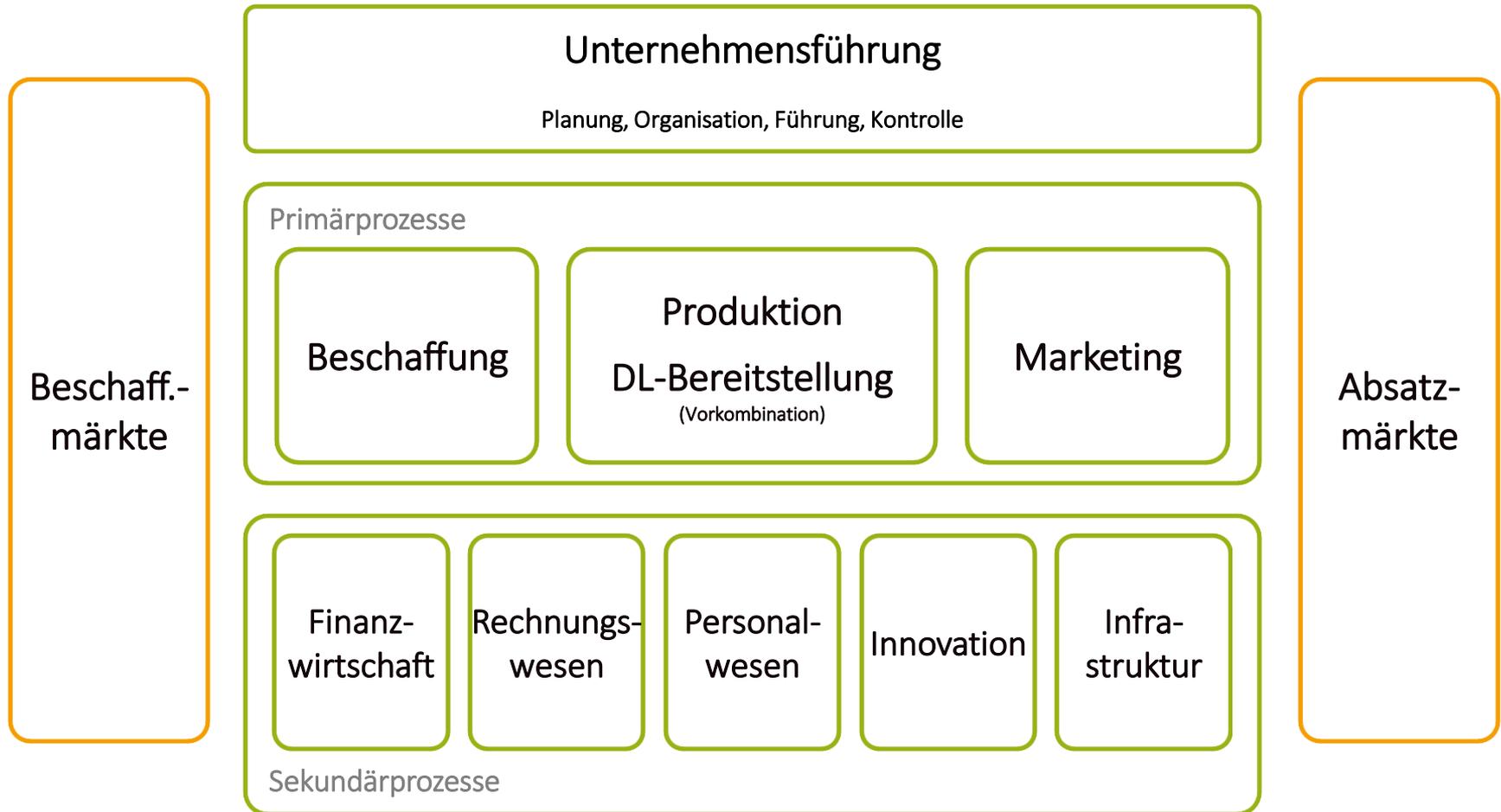


# Prozesslandkarte

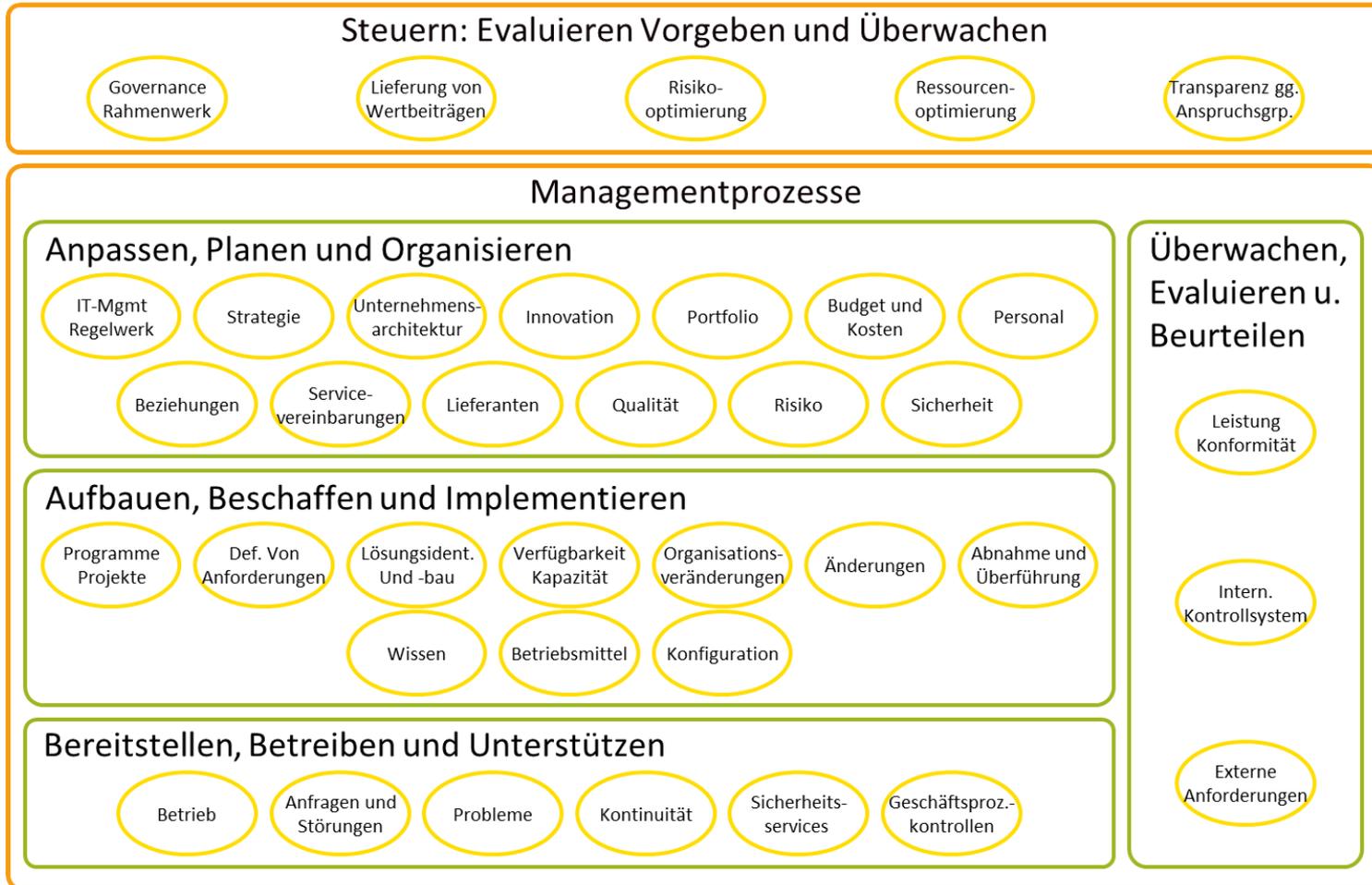
- Grafische Übersicht über die Prozesse einer Organisation
  - Strukturiert
  - Übersichtlich
  - Verständlich darstellen
- Ausprägungen / Detaillierung
  - Gesamte Organisation (zum Beispiel ein Unternehmen)
  - Bereiche einer Organisation
- Inhalte
  - Prozessnamen
  - Prozessziel
  - Ergebnisse
  - Leistungsindikatoren
  - Schnittstellen und Wechselwirkungen



# Wertschöpfungskette (Porter)



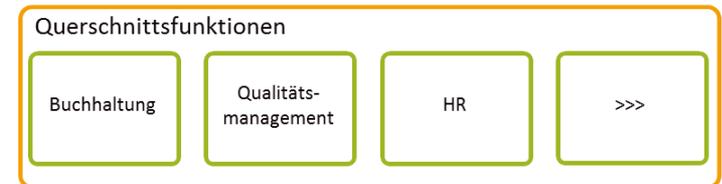
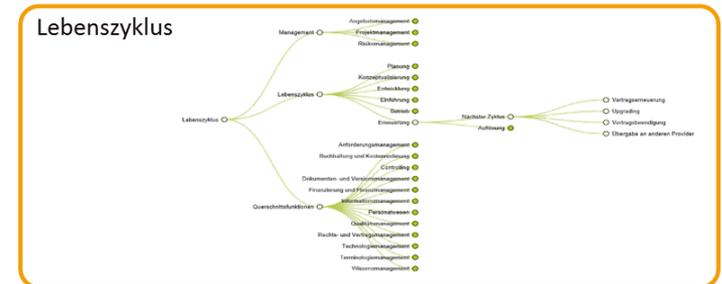
# COBIT 5

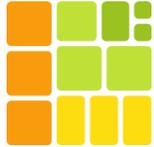




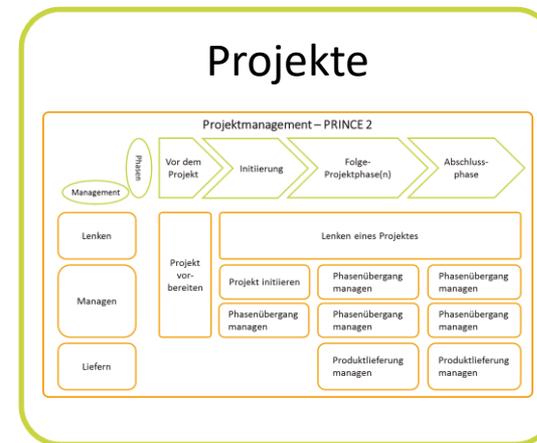
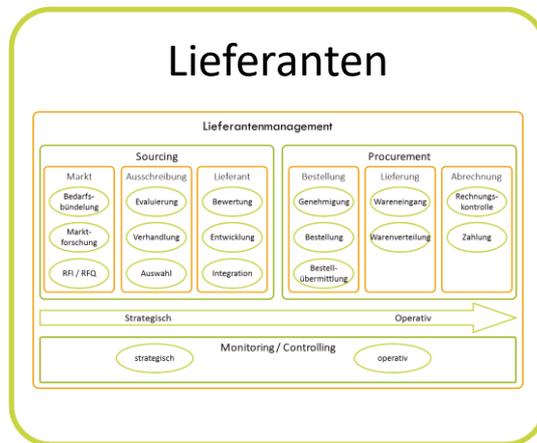
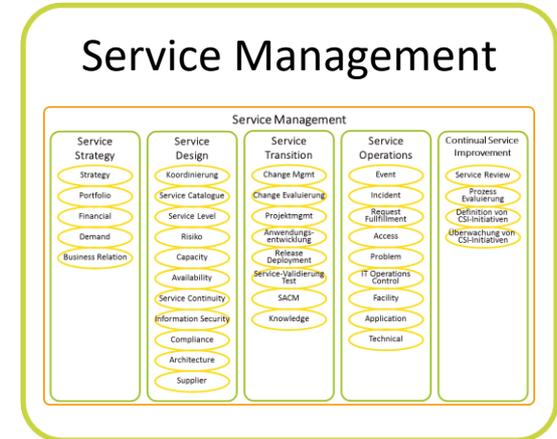
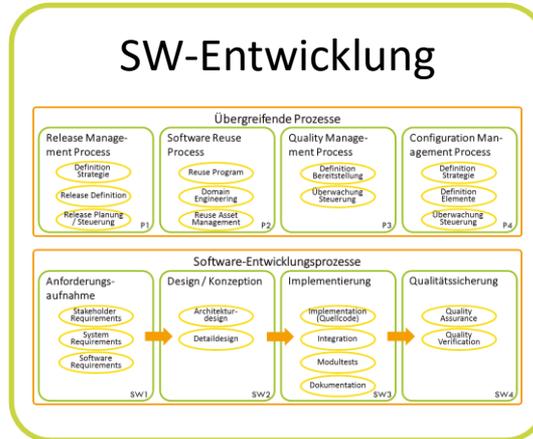
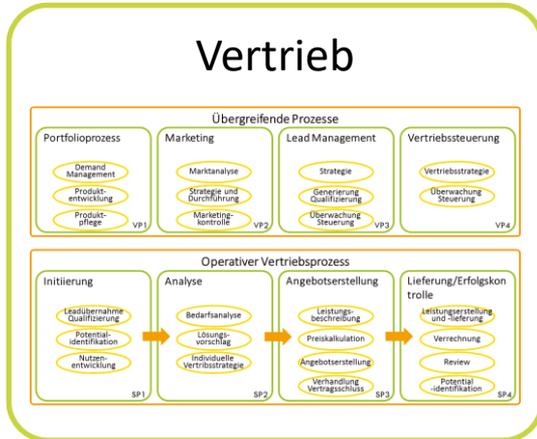
# Service Lebenszyklus

- Vollständiger Servicelebenszyklus
  - für Dienstleister
  - für Kunden
- Ca. 200 Aktivitäten
- Übergreifende Inhalte
  - Managementaufgaben
  - Querschnittsfunktionen
- Grundlage für Kostenmodell





# Prozessmodelle (Auszug)





# Prozesslandkarte

## Strategy & Governance

Strategy Management

Enterprise  
Architecture  
Management

Governance, Risk &  
Compliance

Process & Quality  
Management

## Portfolio & Transition

Portfolio Management

Program Management  
(Projects)

Transition  
Management

Resource and  
Continuity

## Production & Delivery

Marketing & Sales

Service Administration

Software & System  
Development

Service Production

## Cross-section

Human Resources  
Management

Project Management

Sourcing & Supplier

Financial Management

Corporate  
Communications

Innovation  
Management



# **PROZESS- UND ORGANISATIONSKENNZAHLEN**

**LEISTUNG UND QUALITÄT ÜBERGREIFEND IM GRIFF**

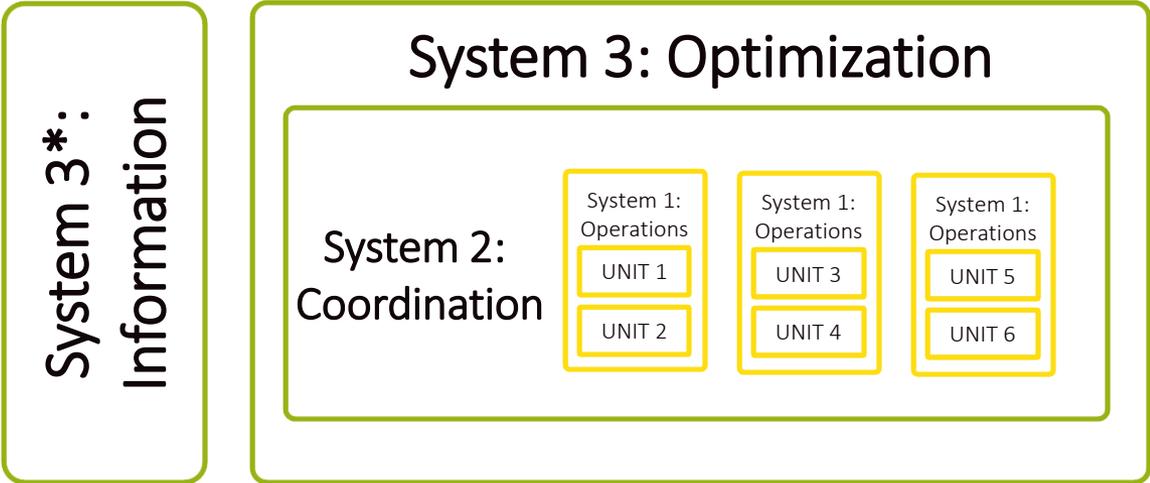


# Viability Systems Model (VSM)

ENVIRONMENT

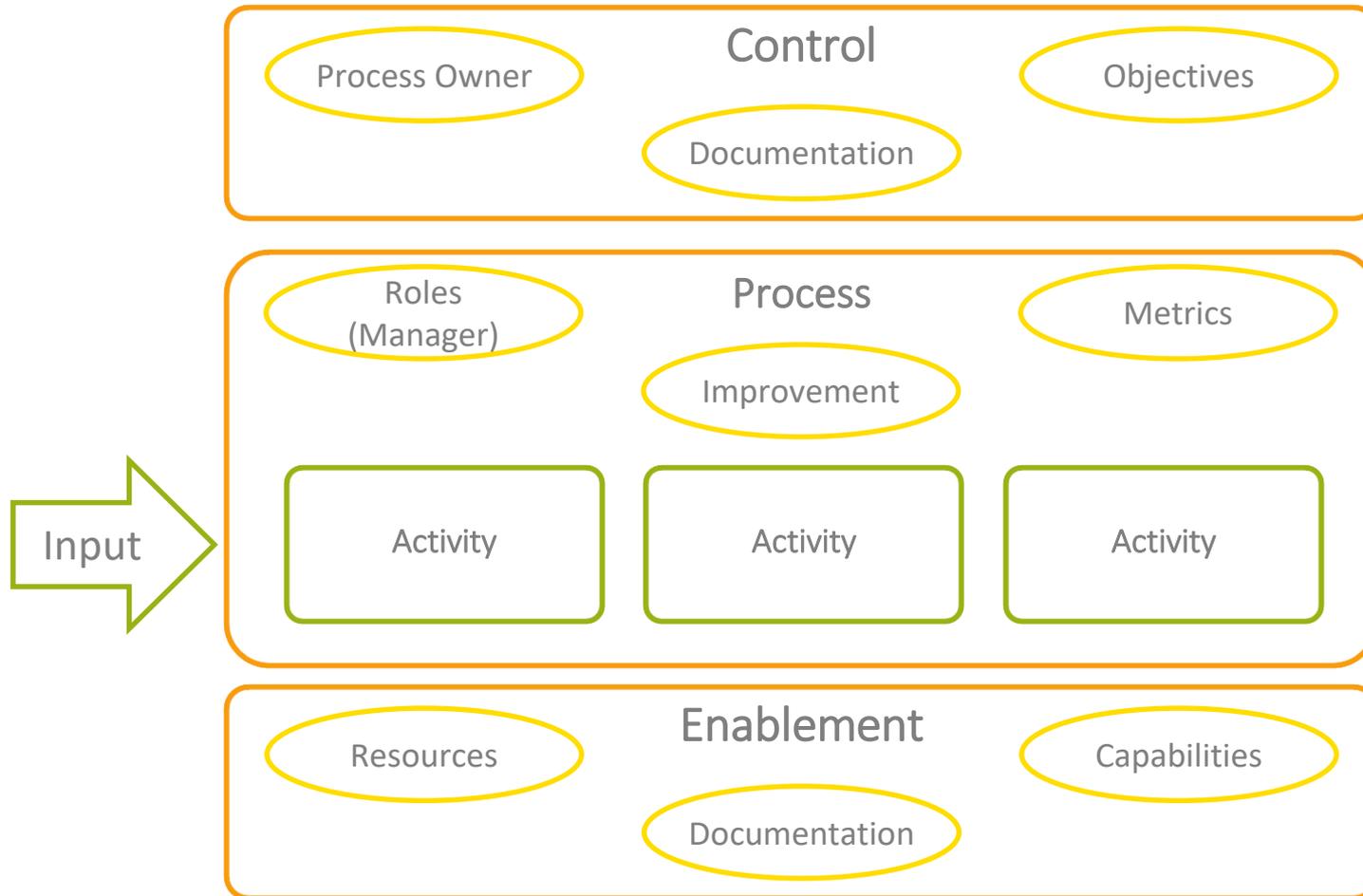
System 5: Valuation

System 4: Development





# Prozess





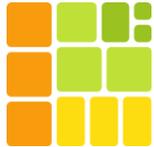
# Prozess

- Eingaben oder Input
- Ergebnisse oder Output
- Abfolge und Wechselwirkungen
- Leistungsindikatoren, Kriterien, Methoden und Messung der Wirksamkeit und für die Steuerung
- notwendige Ressourcen und Gewähr der Verfügbarkeit
- Verantwortung und Befugnisse (Process Owner)
- Risiken und Chancen
- Methoden zur Überwachung, Messung und Bewertung
- Änderungen, falls notwendig, um geforderte Ergebnisse zu erreichen
- Verbesserungsmöglichkeiten



# Prozessverbesserung





# Referenzorganisation

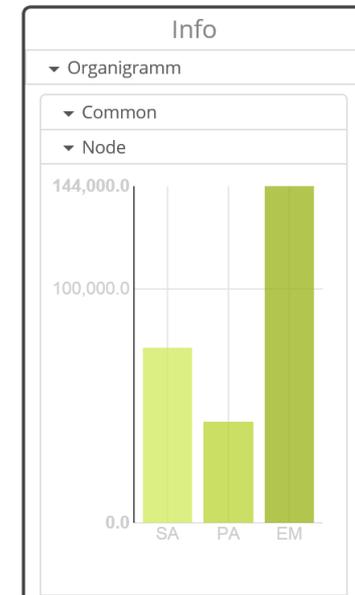
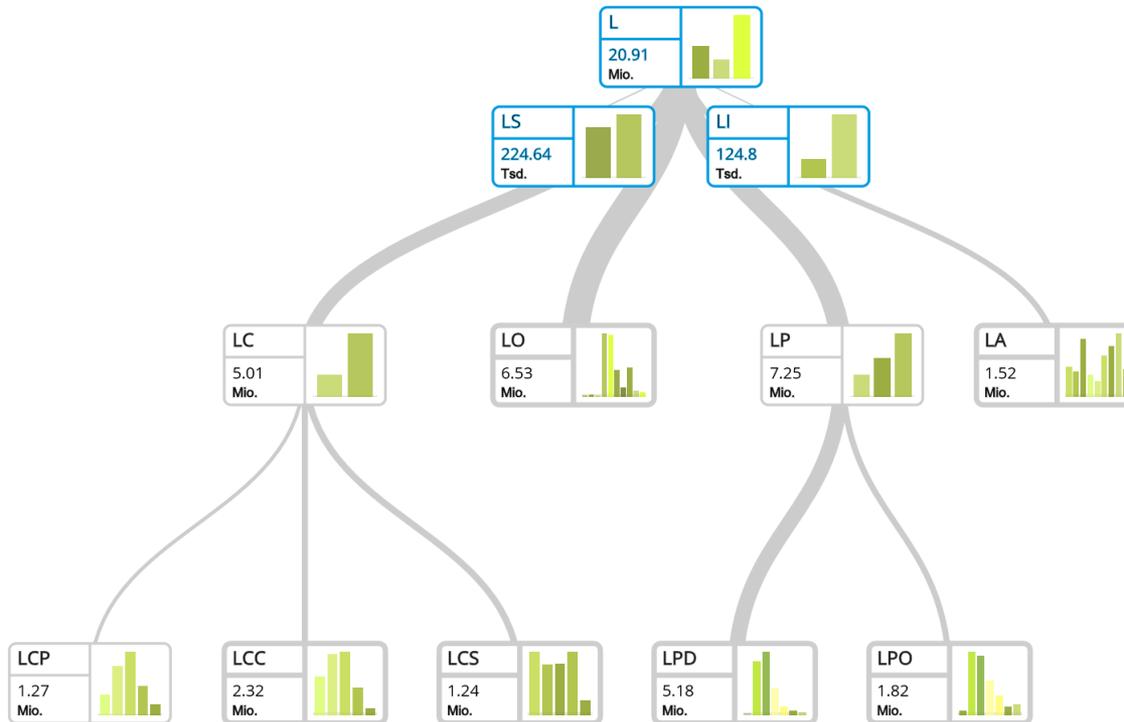


LINJAL keyto.IT OrgChart



## Organigramm

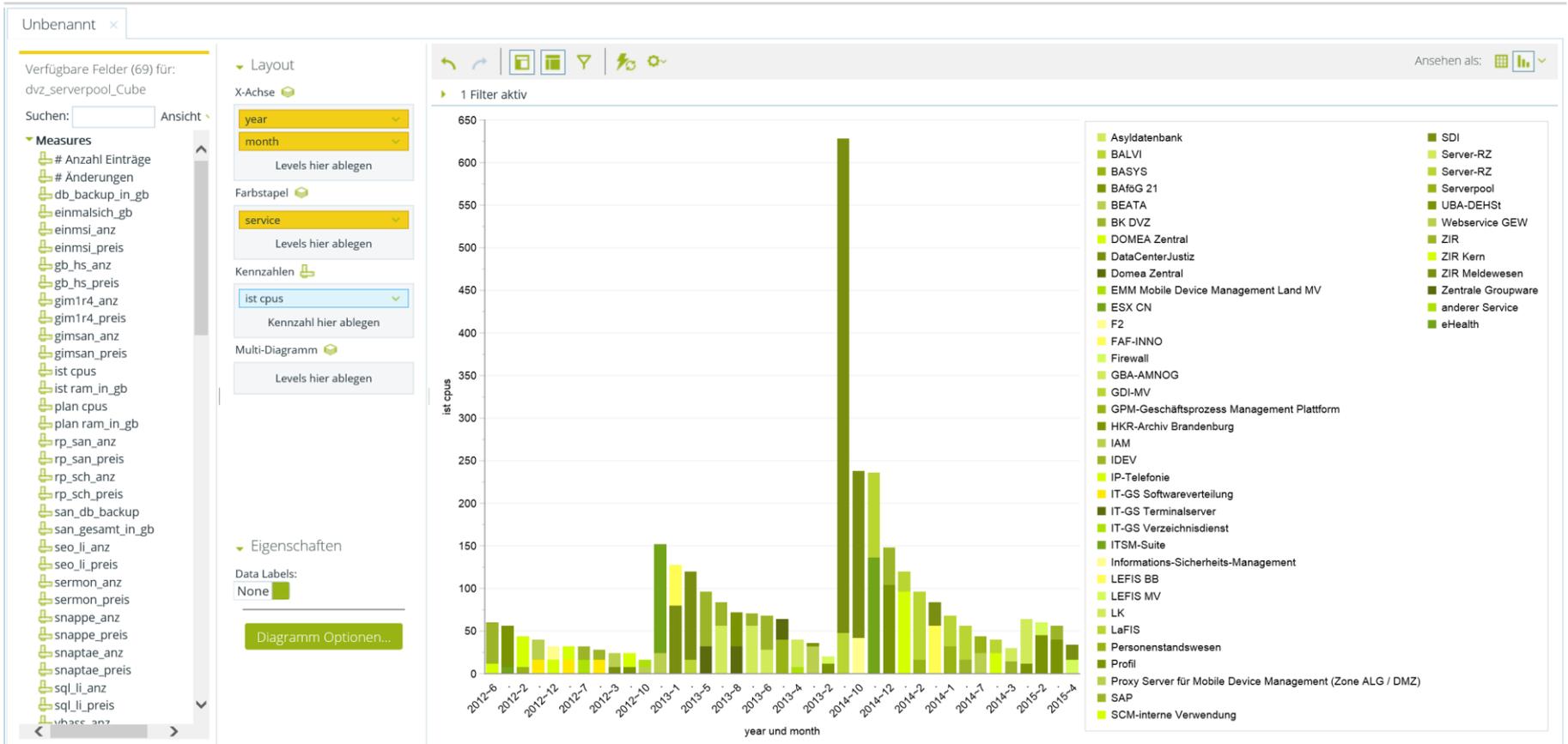
Nodel: Gehalt as  $\Sigma$  - Noder: Gehaltsstufen as B - Link: Mitarbeiter

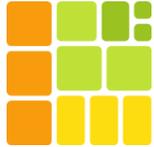


# Auswertung



Browser window showing the URL `http://localhost:8080/linjal/Home` and the LINJAL keyto.IT - Unbenannt application interface. The interface includes a menu bar with 'Datei', 'Ansicht', 'Werkzeuge', 'LINJAL', and 'Hilfe'. Below the menu is a toolbar with icons for file operations and a user profile dropdown showing 'admin'.





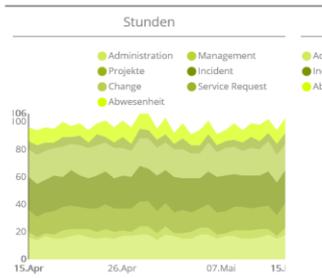
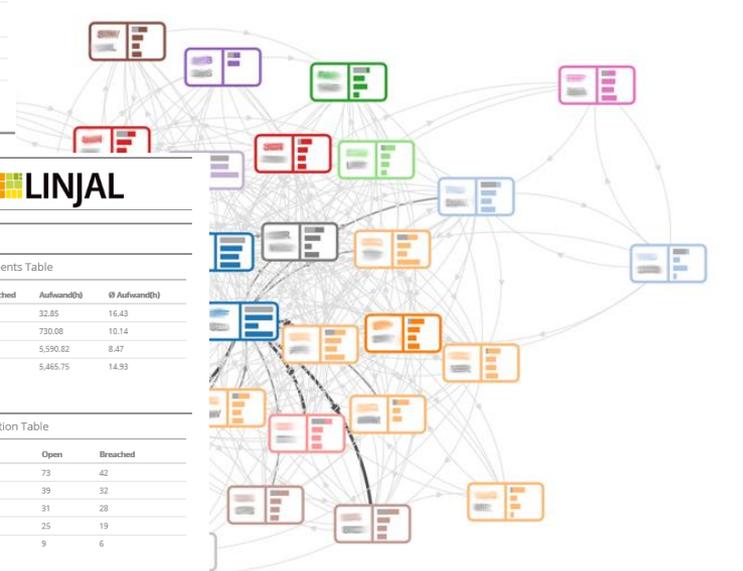
# Dashboard

## LINJAL keyto.IT Finanzen

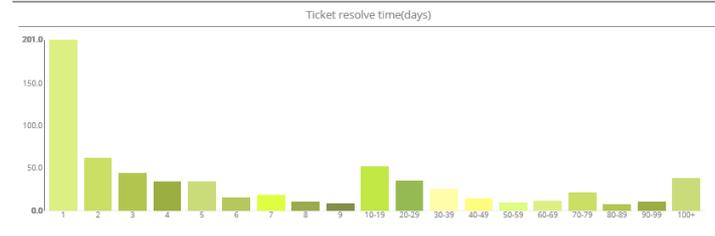
KSt / KTr

| Kostenträger |                 |      |     |        | Personal-KSt |       |                  |      |     | Sonstige-KSt |       |       |                             |      |     |        |       |
|--------------|-----------------|------|-----|--------|--------------|-------|------------------|------|-----|--------------|-------|-------|-----------------------------|------|-----|--------|-------|
| KTNr         | Name            | Plan | Ist | Status | Trend        | KSNr  | Name             | Plan | Ist | Status       | Trend | KSNr  | Name                        | Plan | Ist | Status | Trend |
| 5220         | IBM-HDST ZIT BB | 159  | 64  | ●      | ↑            | 51300 | Systembetrieb II | 159  | 64  | ●            | ↑     | 51330 | Systembetrieb II (EK MF)    | 159  | 64  | ●      | ↑     |
|              |                 |      |     |        |              | 51440 | Systembetrieb I  | 132  | 70  | ●            | ↔     | 51340 | Systembetrieb II (EK SP DS) | 132  | 70  | ●      | ↔     |
|              |                 |      |     |        |              |       |                  |      |     |              |       | 51350 | Systembetrieb II (EK SAN)   | 160  | 50  | ●      | ↑     |
|              |                 |      |     |        |              |       |                  |      |     |              |       | 99900 | Sammel-KST Mainframe        | 182  | 40  | ●      | ↔     |
|              |                 |      |     |        |              |       |                  |      |     |              |       | 51330 | Systembetrieb II (EK MF)    | 159  | 64  | ●      | ↑     |

## LINJAL keyto.IT Supportgruppen



## LINJAL keyto.IT Incidents



# Kennzahlenkatalog

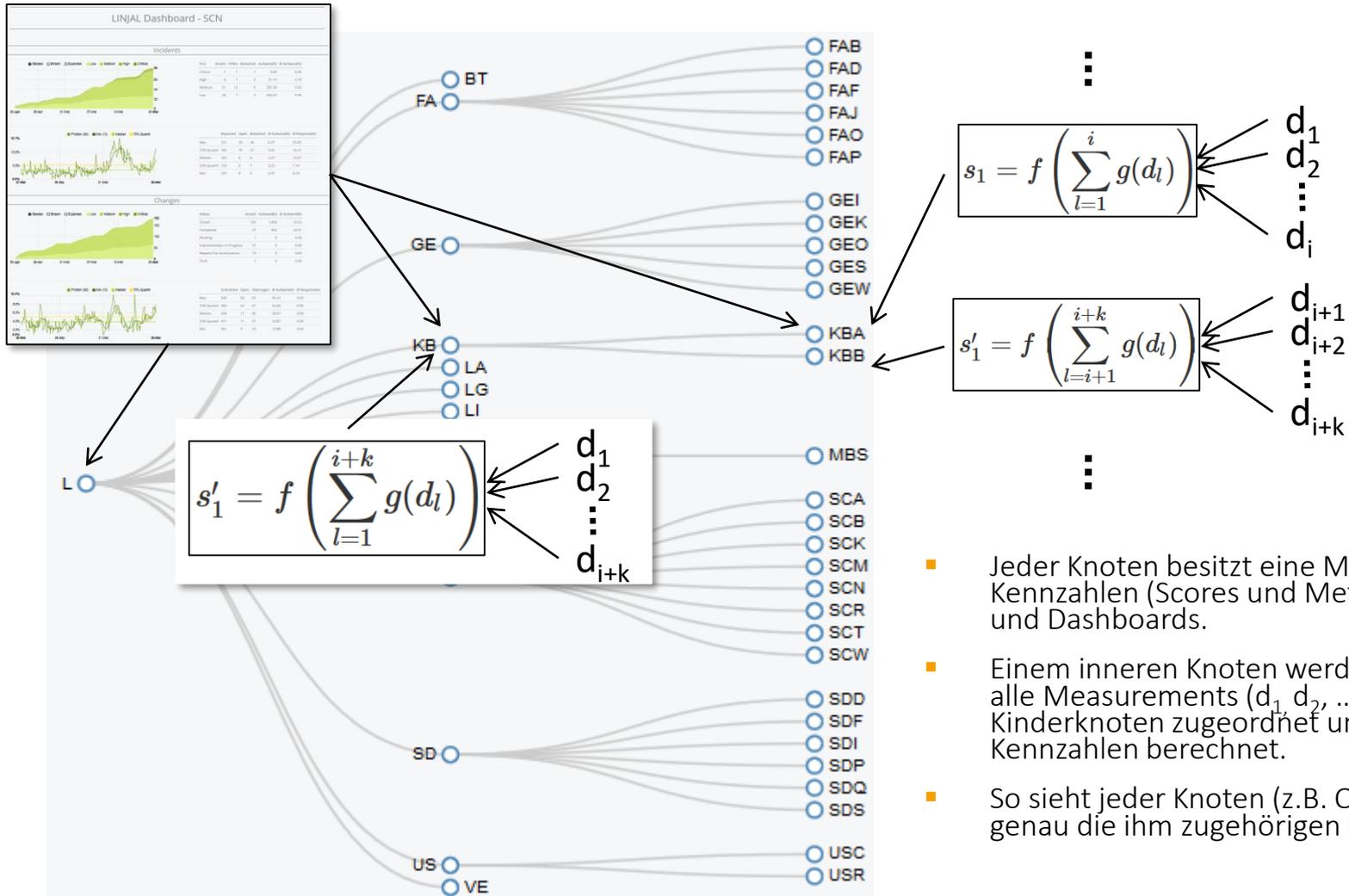


<http://www.linjal.de/kennzahlenkatalog/>

| <b>Fertigstellungswert</b> |   |   |   |
|----------------------------|---|---|---|
| <b>Name</b>                | Fertigstellungswert (Arbeits-, Leistungswert)<br>Earned Value   | <b>Bereich</b>  | Projektmanagement<br>Projektcontrolling |
|                            |   | <b>Kennzahlentyp</b>  | Verhältniszahl<br>Trendzahl             |
| <b>Beschreibung</b>        | Der Fertigstellungswert stellt den Fortschritt von Projekten dar. Er ist unter anderem in der DIN 69901 Norm (Projektmanagement) definiert und beschreibt ... |   |   |
| <b>Berechnung / Formel</b> | Fertigstellungswert (EV) = Projektbudget * prozentualer Projektfortschritt (In Euro)  |   |   |
| <b>Häufigkeit</b>          | Wöchentlich   | Die Häufigkeit der Erhebung hängt maßgeblich vom Projektvolumen ab. |   |
| <b>Abgrenzung</b>          | -   |   |   |
| <b>Varianten:</b>          | Weitere Kennzahlen:   | Plankosten<br>Planabweichung<br>Kostenabweichung<br>Zeiteffizienz   | Istkosten                               |
| <b>Beispiel</b>            | Im Rahmen eines Projektes soll durch einen Dienstleister eine kleine Fachanwendung entwic ...   |   |   |
| <b>Typische Größen</b>     | -   |   |   |
| <b>Anwendungsbereich</b>   | <b>Fachlich</b>   | Bewertung der Wertes des Projektfortschritts                        |   |
|                            | <b>Organisatorisch:</b>   | Projektcontrolling<br>Projektverantwortliche                        |   |



# Reporting-Modell Gesamtsicht



- Jeder Knoten besitzt eine Menge von Kennzahlen (Scores und Metriken  $s_1, \dots$ ) und Dashboards.
- Einem inneren Knoten werden rekursiv alle Measurements ( $d_1, d_2, \dots$ ) seiner Kinderknoten zugeordnet und dann die Kennzahlen berechnet.
- So sieht jeder Knoten (z.B. Orga-Einheit) genau die ihm zugehörigen Daten.



# Kontakt

**Dr. Andreas Knaus**

Landwehrstr. 61

80336 München

[aknaus@linjal.de](mailto:aknaus@linjal.de)

01523 1860455