



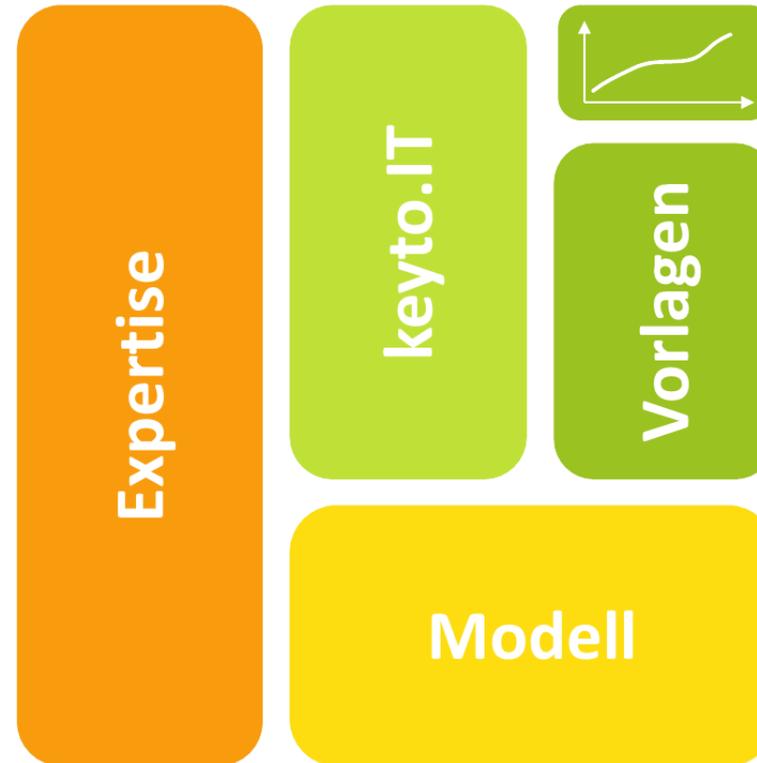
**Servicekatalog und Reporting
Grundpfeiler der Steuerung**

Business Excellence Forum

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



- Serviceziele - Serviceportfolio und Servicekatalog als Grundlage der Steuerung
- Kennzahlenkatalog – Services und Prozesse im Griff
- Reports und Dashboards – Bedarfsgerechte Informationsbereitstellung

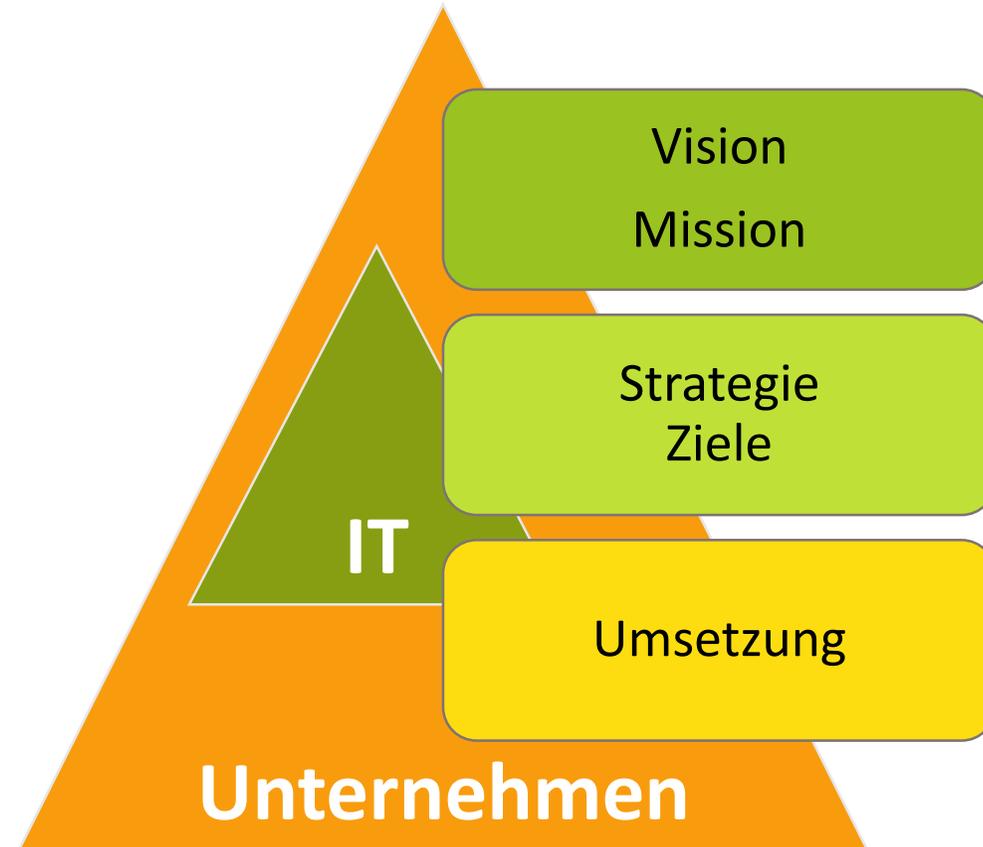


Serviceziele

Serviceportfolio und Servicekatalog als Grundlage der Steuerung



Von der Vision zu den Zielen





Herausforderungen Service Provider

- 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



Herausforderungen interne IT

- Harmonisierung verteilter Einheiten, Prozesse und Technologien
 - Heterogenität erkennen und minimieren, wo sinnvoll
- Wertschöpfungsbeitrag maximieren
 - Effizienzgewinn durch Kontrolle der Wertflüsse
- Kostenbeitrag minimieren
 - Vergleichbarkeit von Kosten und Leistungen mit externen Anbietern



Digitalisierungsherausforderungen

Geschäftsanforderungen

Das Business fordert mehr Flexibilität, Time-to-Market und Innovation

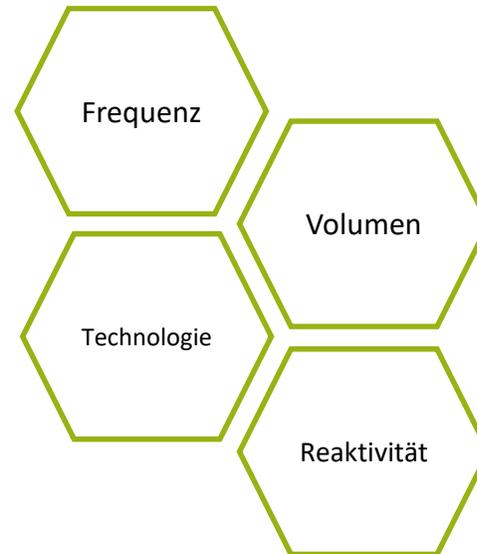
Flexibilität

Time-to-Market

Innovation

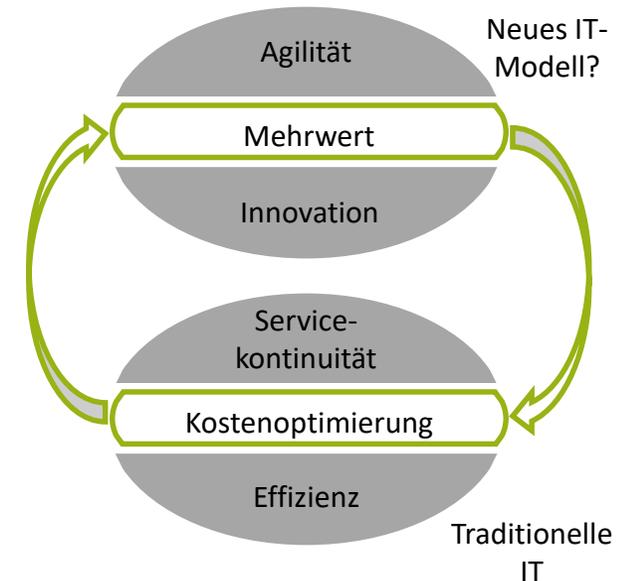
Treiber für Transformation

Diese Bedürfnisse werden durch 4 Treiber reflektiert, die die Transformation des IT Betriebsmodells unterstützen



IT-Herausforderungen

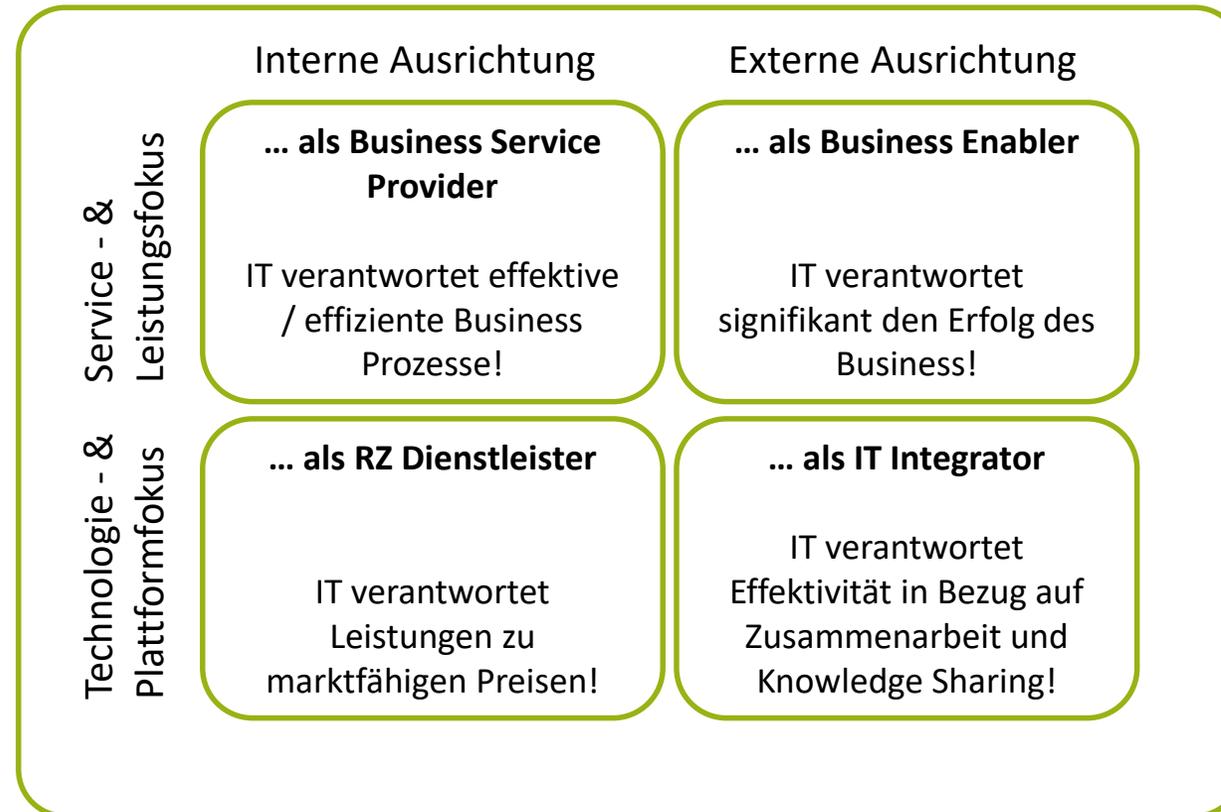
Ein IT-Organisationsmodell ist bereitzustellen, das die Anforderungen unterstützt und die Traditionelle IT stetig optimiert





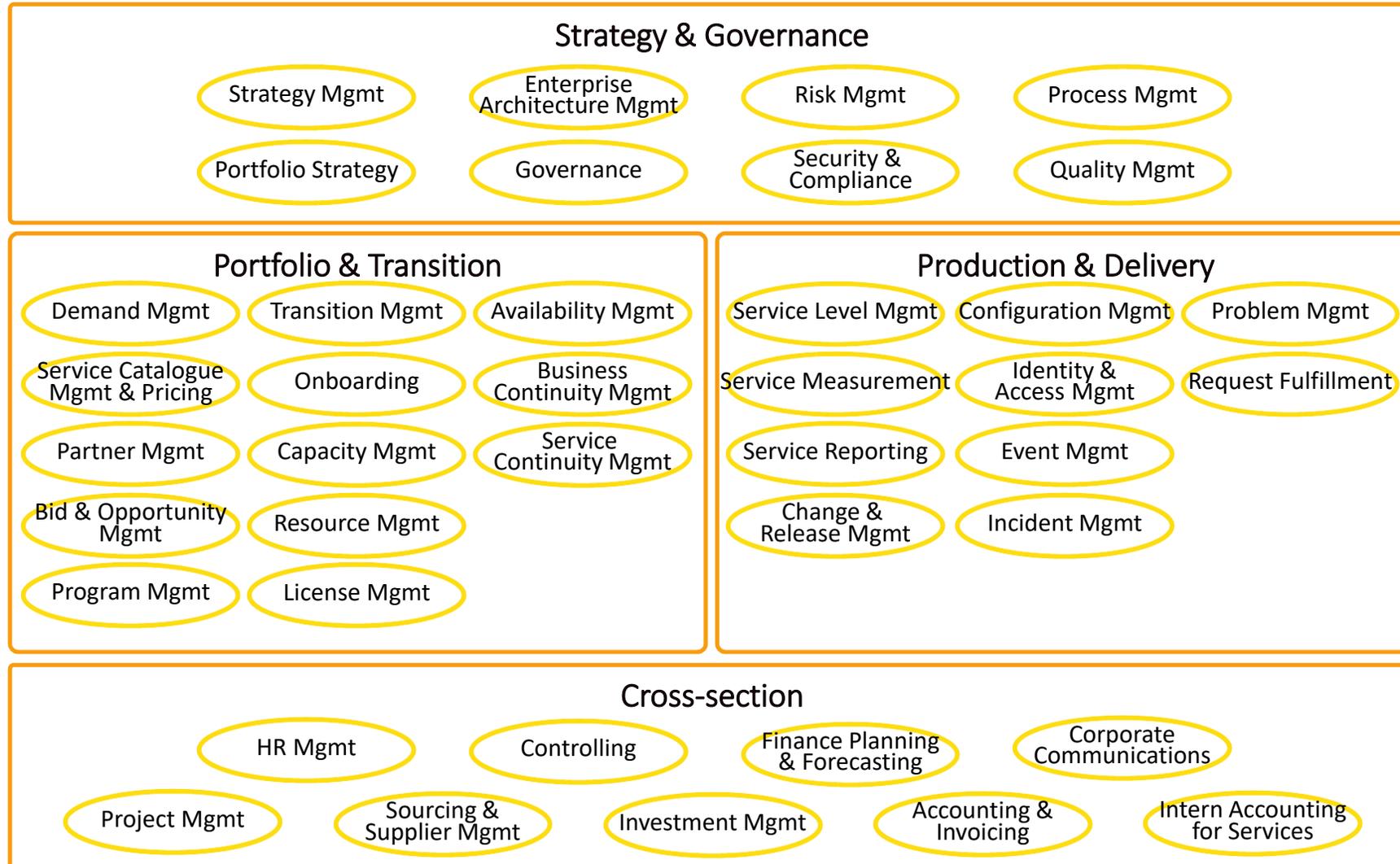
Strategische Herausforderung: Rolle der IT

Die zukünftige IT bzw. ICT Organisation mit neuen Rollen und Verantwortungen





Prozesslandkarte



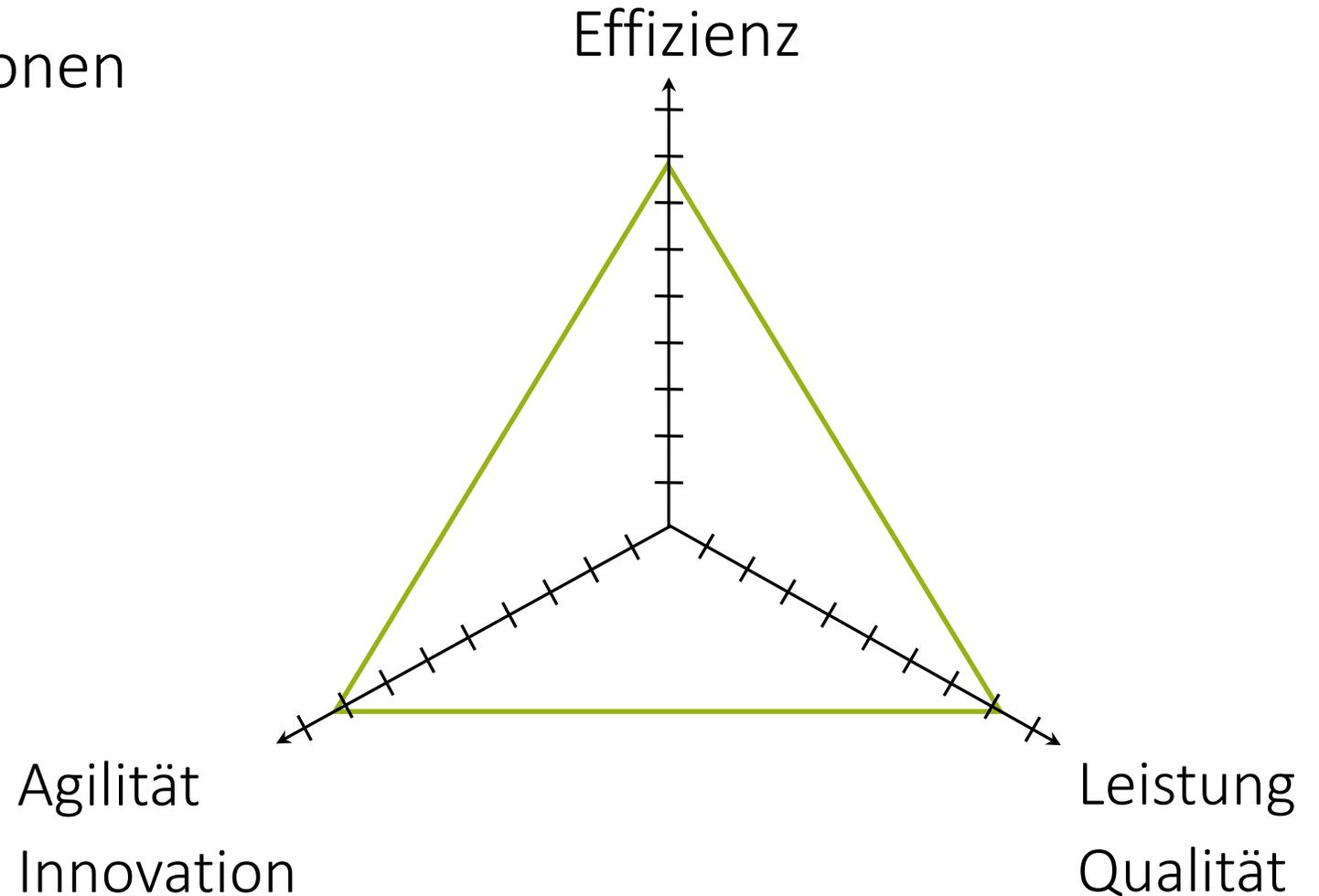


Verbesserung und Optimierung

Allgemeine Zieldimensionen

- Effizienz
- Agilität
- Qualität

„SMARTe“ Ziele



Handlungsdomänen



Technologie

- Architekturmodell
- Applikationsportfolio
- Datenarchitektur

Organisation

- Managementsystem
- Organisationsmodell
 - Betrieb
 - Entwicklung

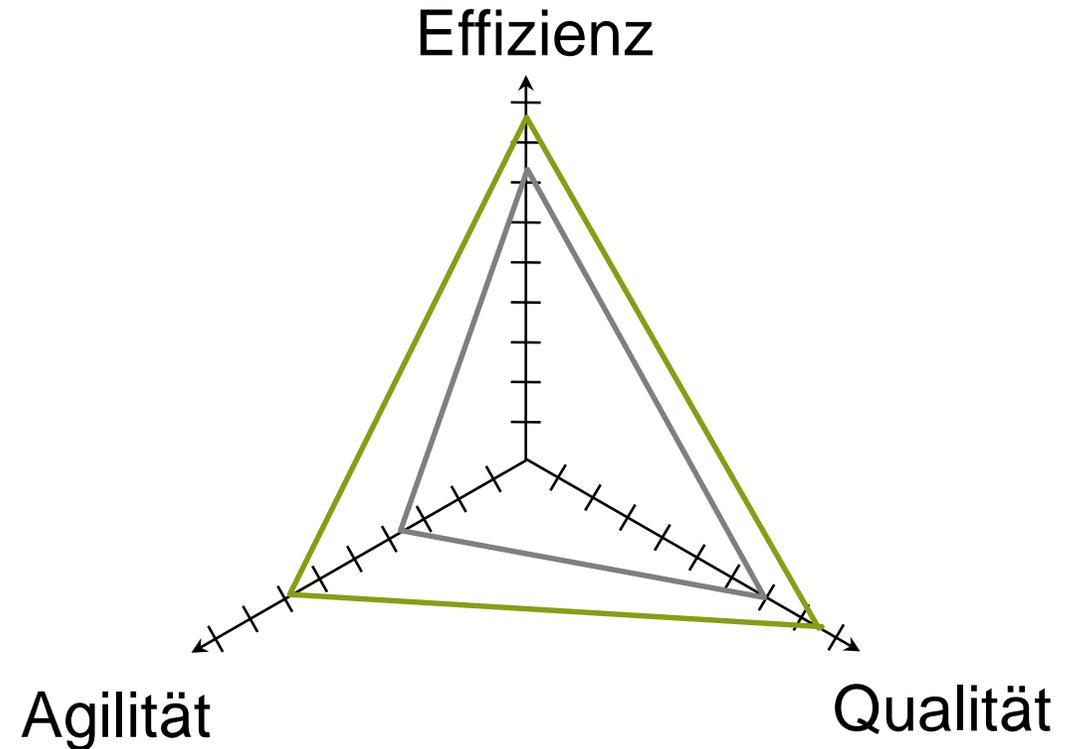
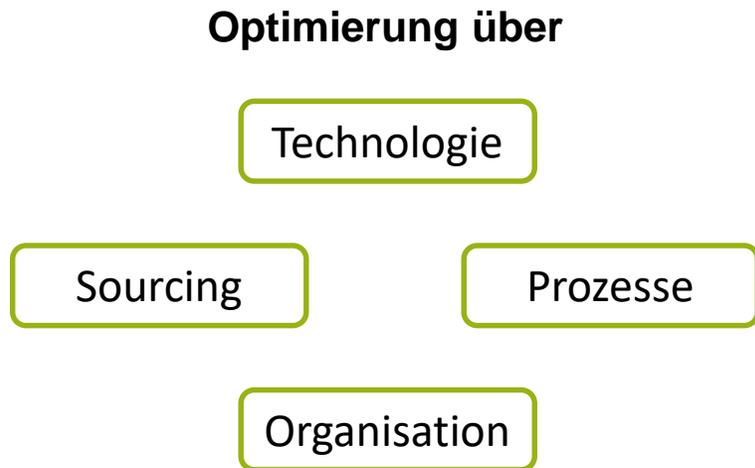
Prozesse

- Managementsystem
- Service Management nach ITIL
- CMMI
- COBIT

Sourcing

- Sourcingmodell
- Cloud

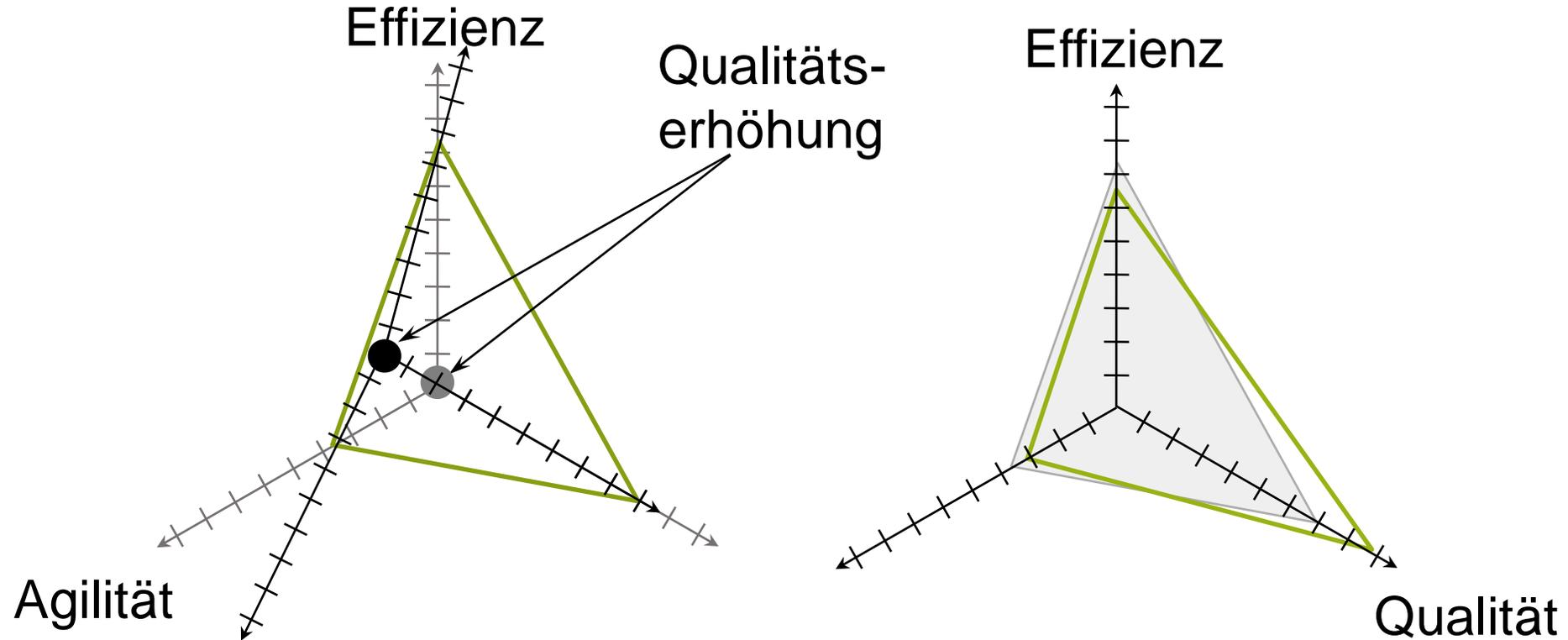
Strategische Optimierung



Strategische Optimierung erweitert den Horizont



Kurzfristige (operative) Optimierung



Operative Optimierung verschiebt den Mittelpunkt

Lebenszyklus



Angebot

Leistungsportfolio

- Wiederverwendbare Bausteine
- Messbar
 - Menge
 - Qualität
- Kalkulierbar
 - Benannte Preistreiber
 - Korrelation zwischen Leistungen
- Umfassend
 - Interne Leistungen
 - Externe Leistungen

Vertrag

Vertragsportfolio

- Konkretisierung
 - Menge
 - Qualität
 - Preis
 - Periodizität
- Leistungsempfänger
 - Intern (OLA)
 - Extern (SLA)
- Verwendung wiederverwendbarer Bausteine (Leistungsscheine)

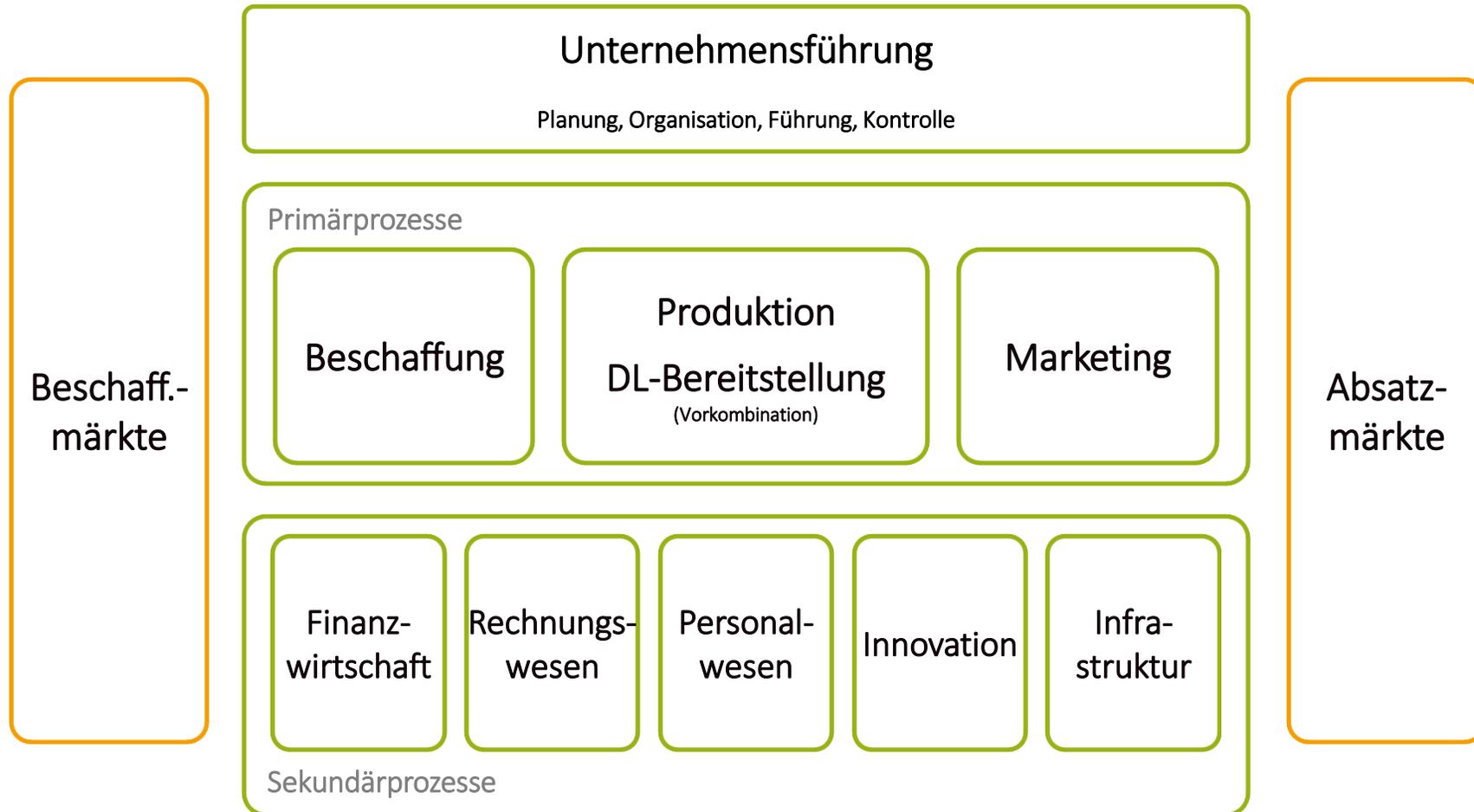
Leistung

Leistungsdaten

- Rechnungsgrundlage
- Nachweisführung
 - Menge
 - Qualität
- Steuerung
- Basis KVP
- Verwendung bestehender Systeme und Daten
 - Ticketsystem
 - Monitoring & EventMgmt
 - ERP
 - CRM
 - ...

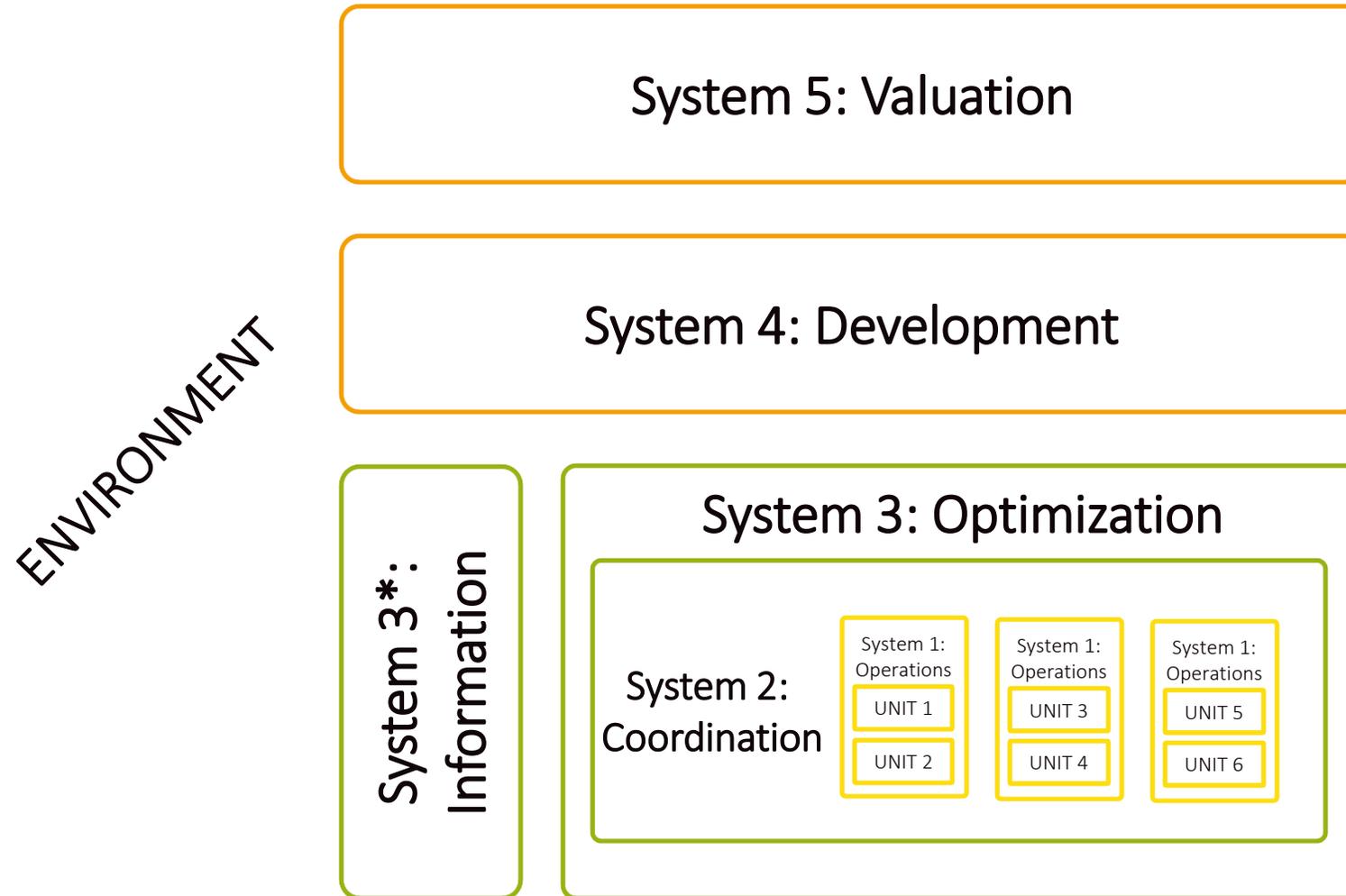


Wertschöpfungskette (Porter)





Viabale Systems Model (VSM)

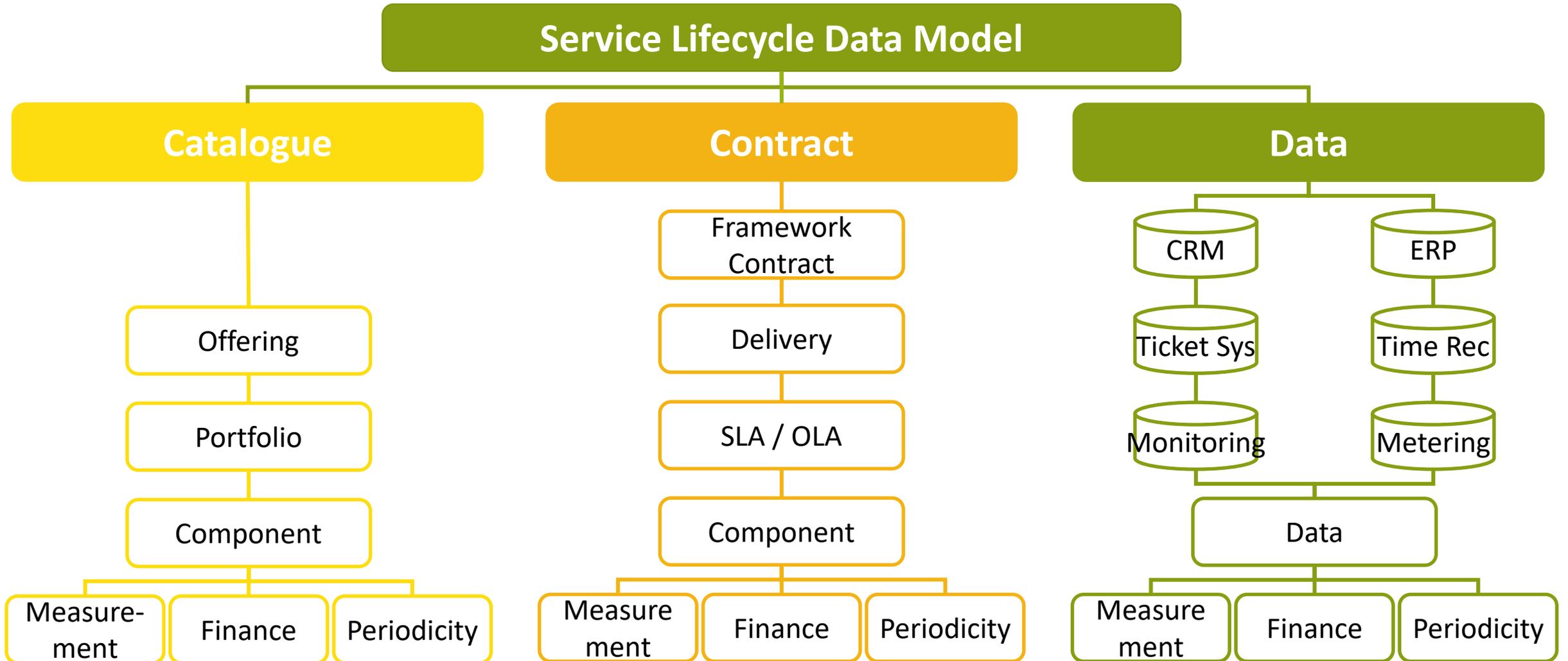




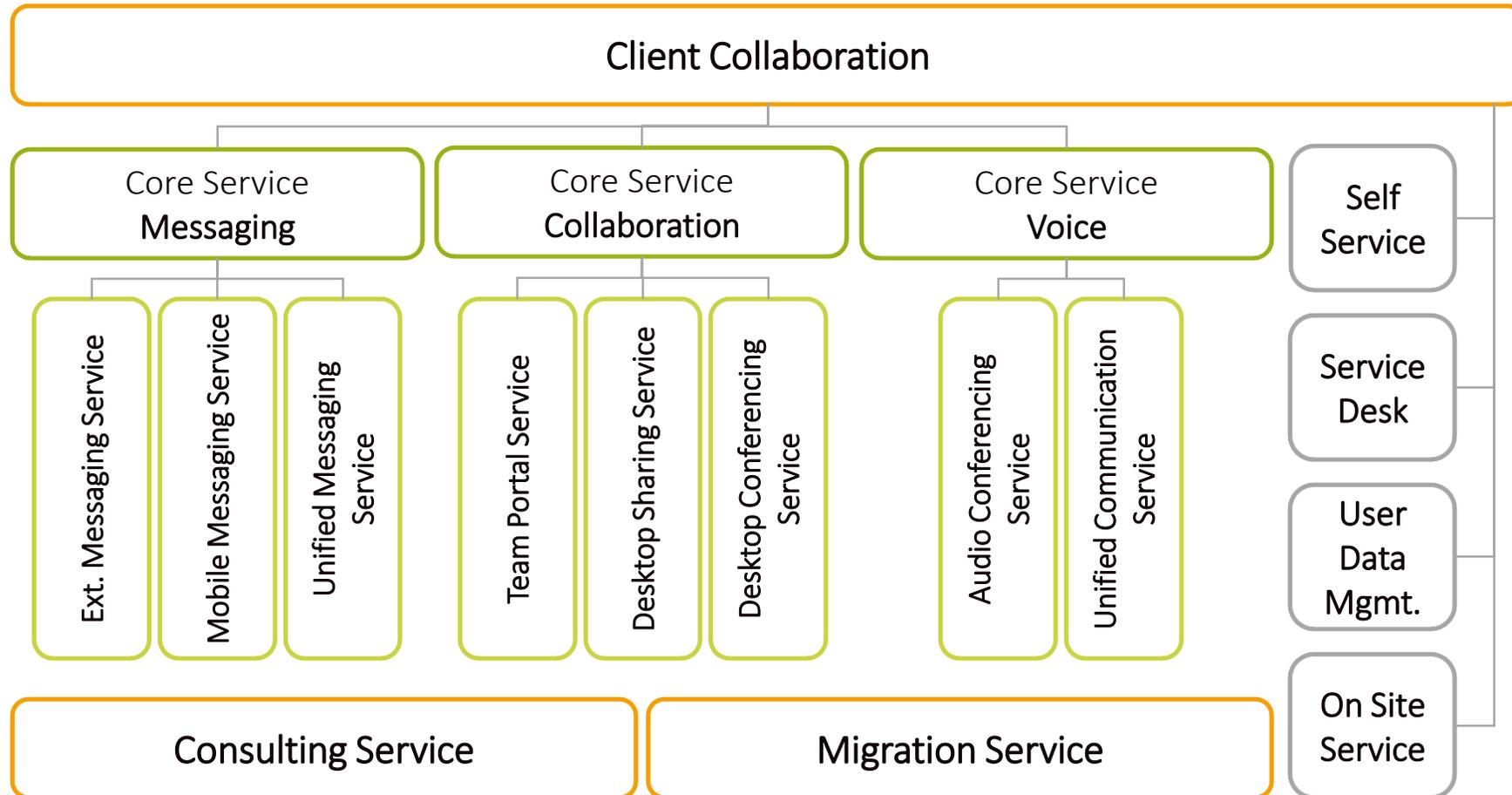
Kennzahlenkatalog

Services und Prozesse im Griff

Service Lifecycle Data Model

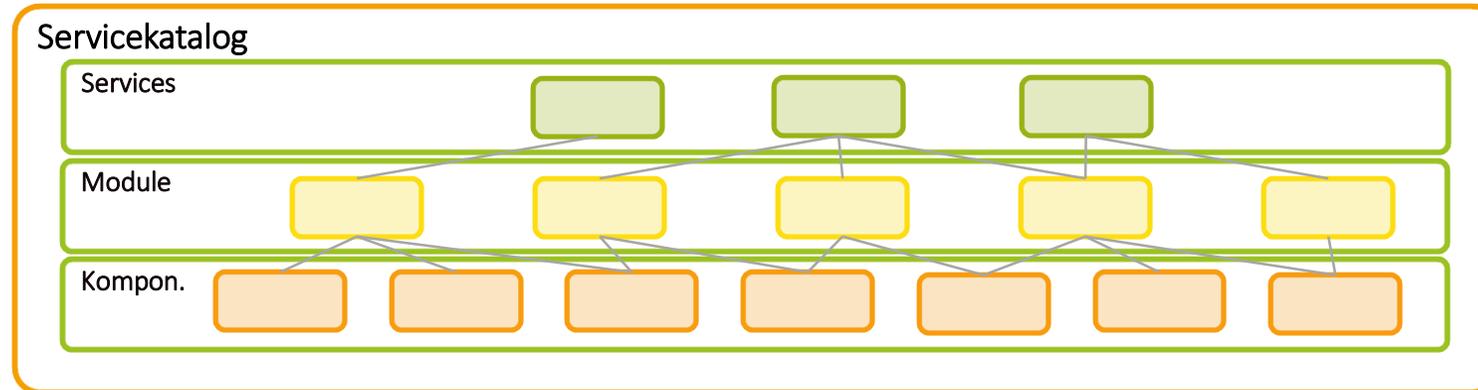


Servicebaum





Vertrag im Dokumentenkanon



Rahmenvertrag

- Vertragsparteien
- Rechte / Pflichten
- Haftung
- Vergütung/Zahlung
- Datenschutz
- Vertragsdauer
- Kündigung
- ...

Einzelvertrag (Leistungsschein)

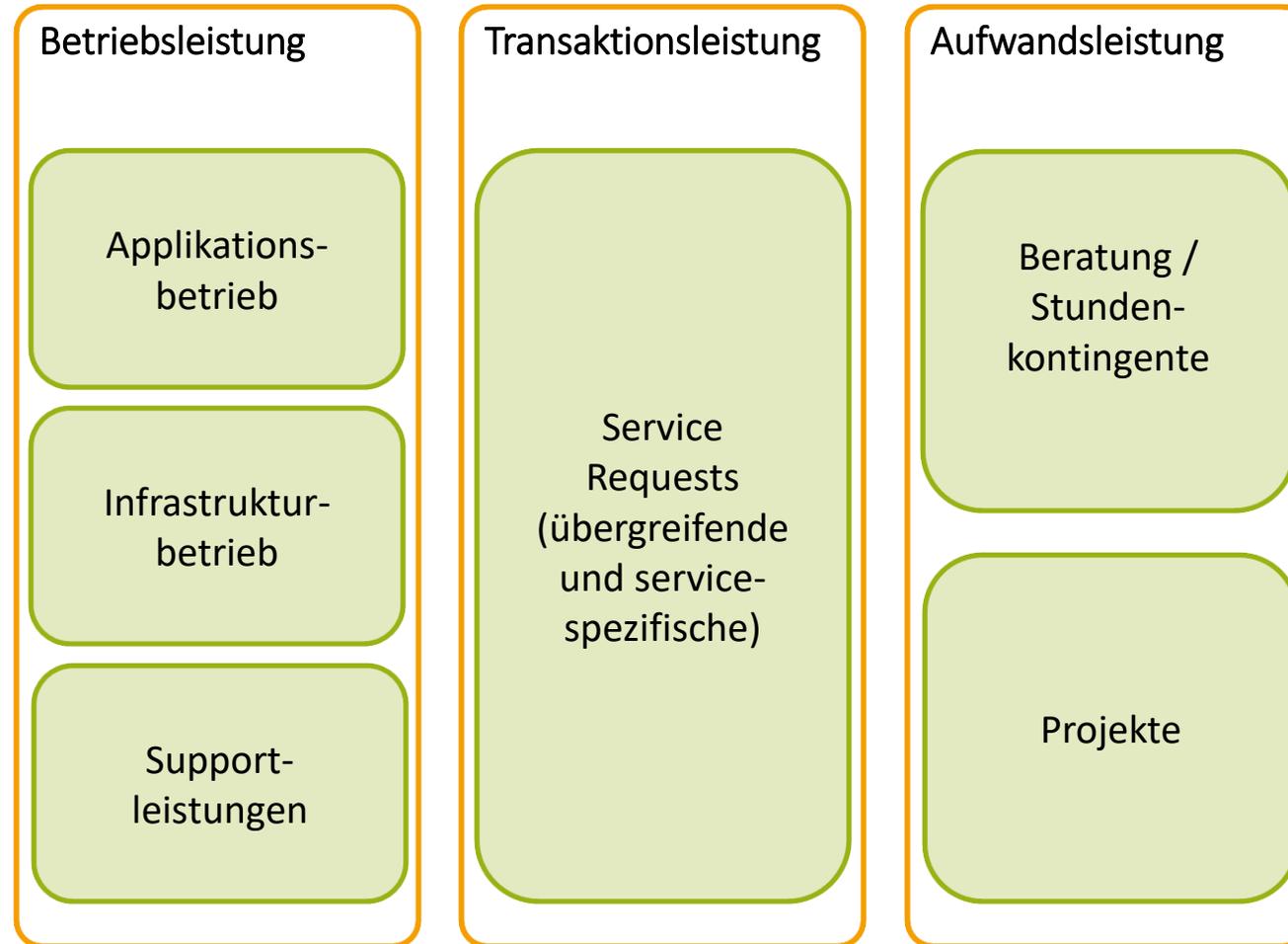
- Indiv. Leistung
- Preis
- Messgrößen

SL-Definition

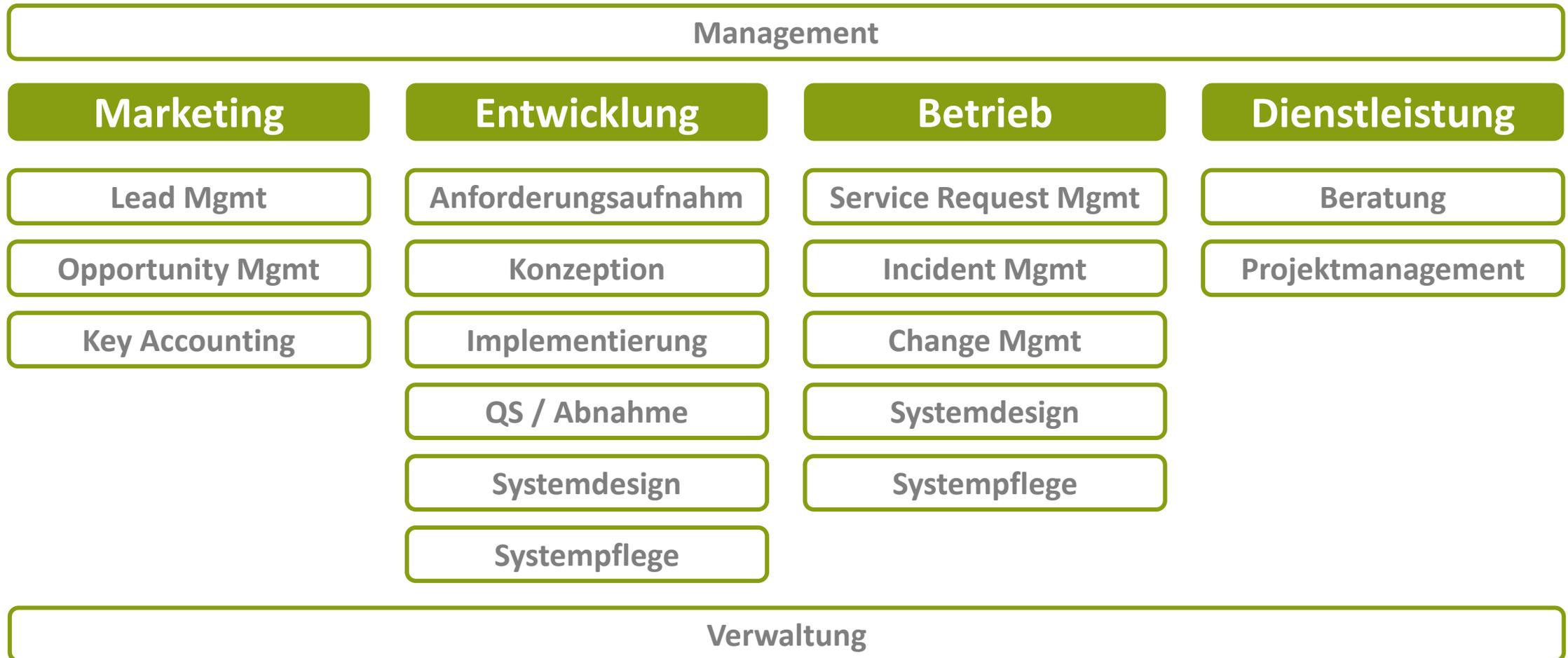
- Servicezeiten
- Supportzeiten
- Reaktionszeiten
- Lösungszeiten
- Verfügbarkeit
- Backup
- Archivierung
- Fehlerklassen

Messverfahren Berichtswesen

Leistungsbereiche



Datenbeispiel: Personalleistungsarten (operativ)



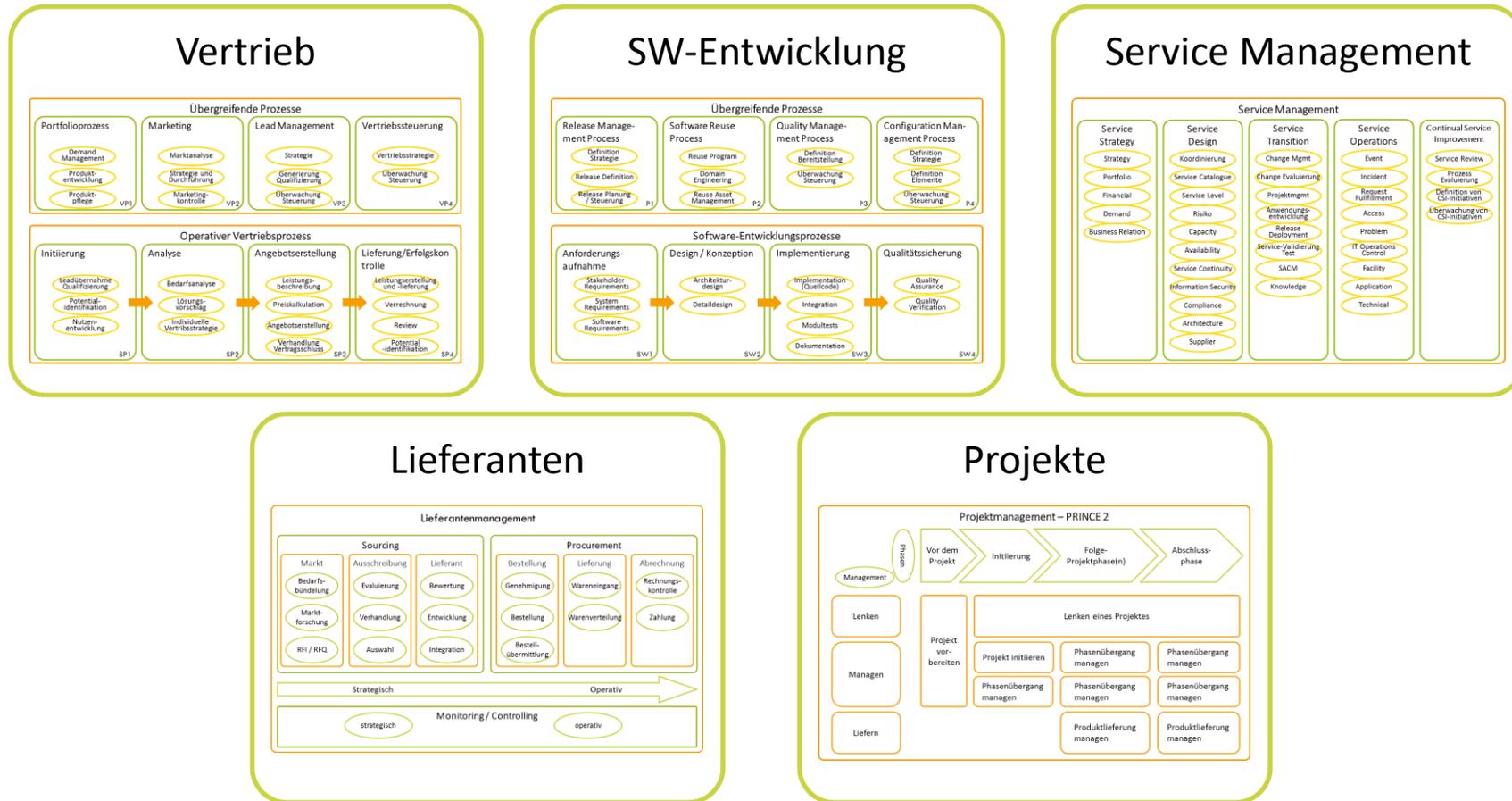


Optimierung

- Grundlage
 - Servicekatalog
 - Identifikation von Services
 - Bestimmung von Leistungsparametern
 - Vertrag
 - Konkretisierte Vereinbarungen
 - Formuliere Leistungsziele
- Systemanalyse
 - Prozessketten
 - Identifikation von Schnittstellen und Abhängigkeiten
 - Kennzahlen
 - Identifikation von steuerungsrelevanten Mess- und Kenngrößen
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
 - Portfolio
 - Delivery

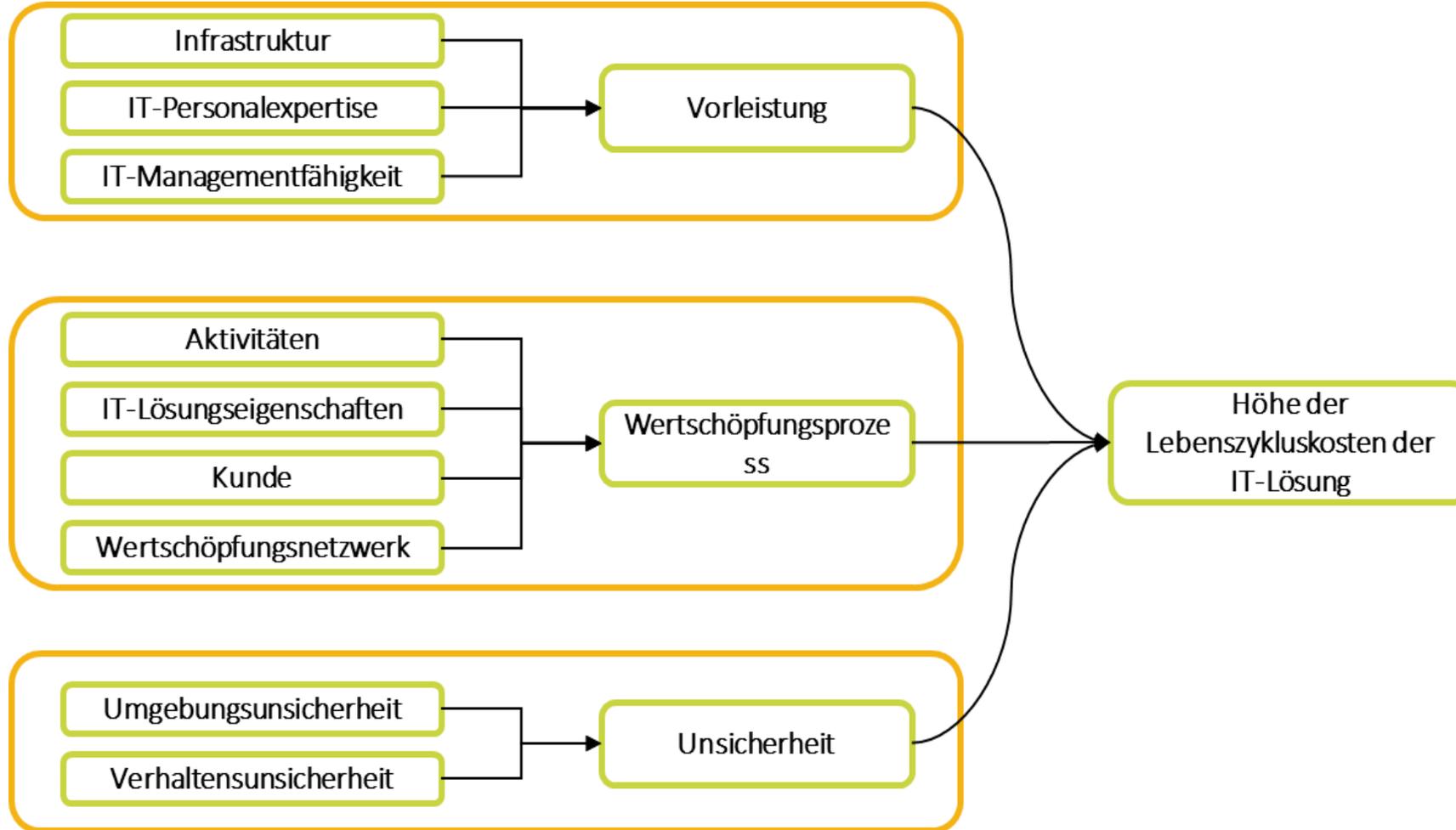


Prozessmodelle (Auszug)





Kostenmodell





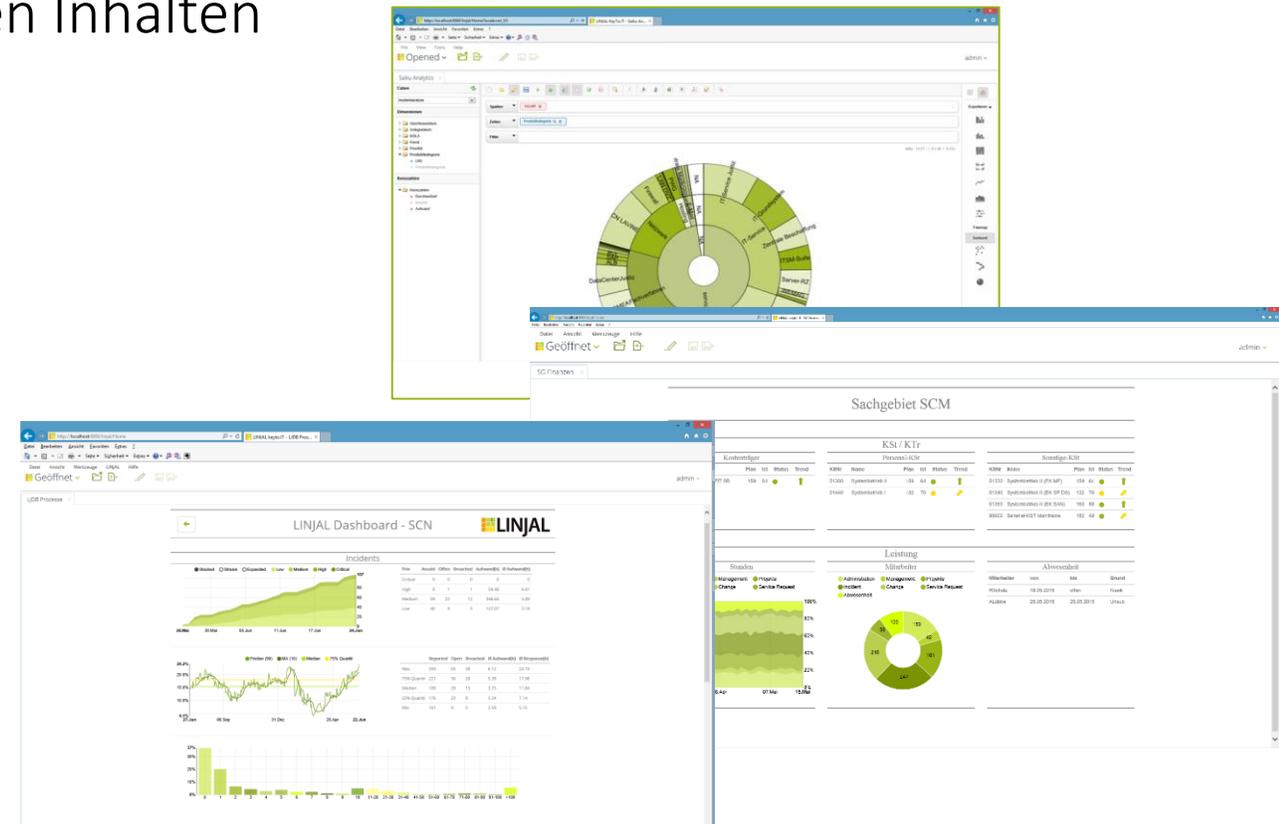
Reports und Dashboard

Bedarfsgerechte Informationsbereitstellung



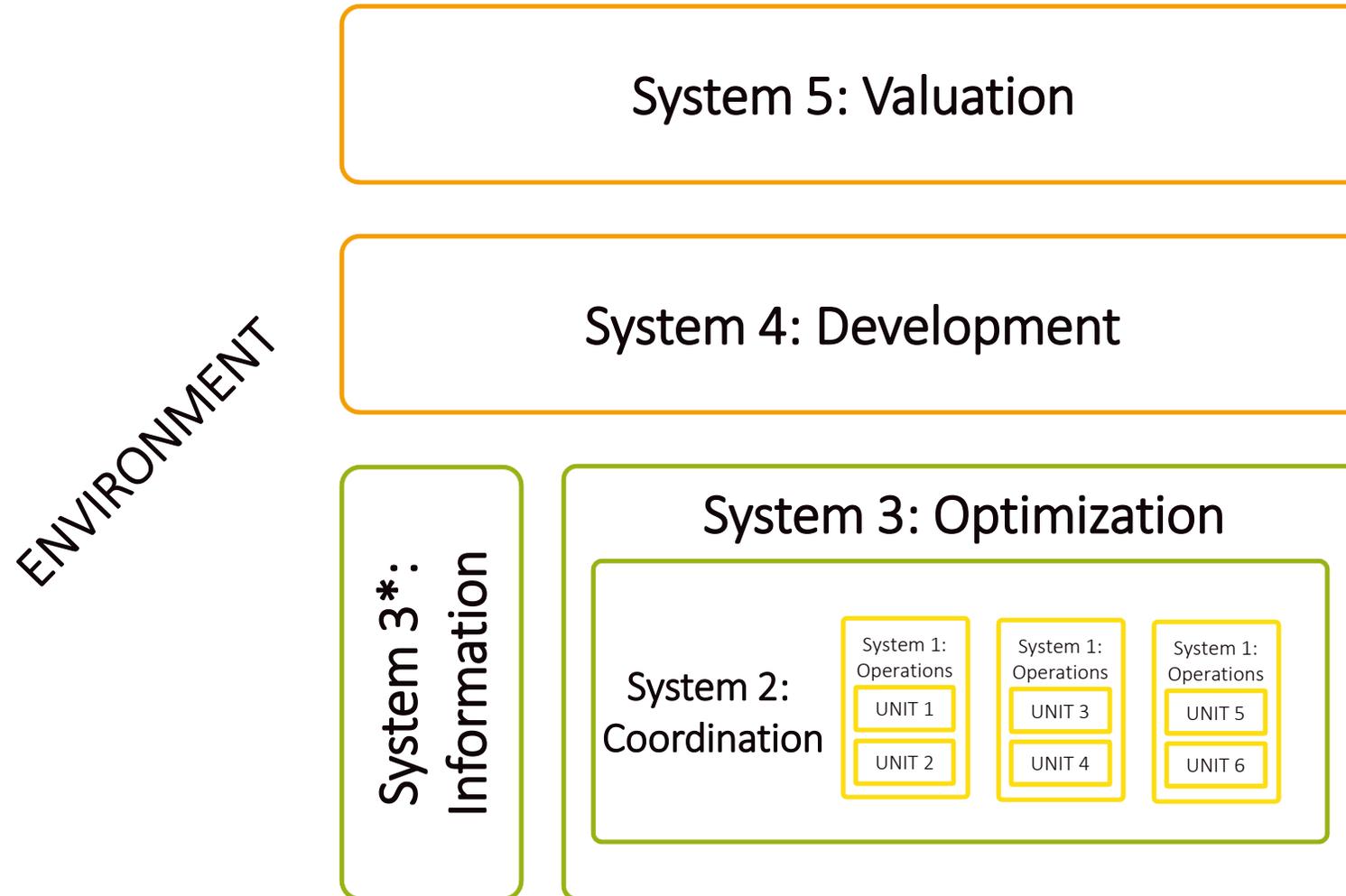
Bedarfsgerechte Information

- Information
 - Daten mit entscheidungsrelevanten Inhalten
- Nutzer
 - Unternehmensführung
 - IT-Leitung
 - Bereiche / Abteilungen / Gruppen
 - Prozess / Projekt Management
 - Service / Applikation Manager
- Nutzung
 - Reporting
 - Dashboarding
 - Analysis





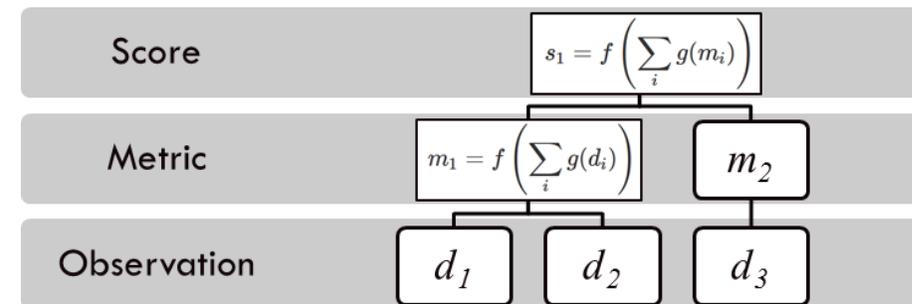
Informationsnutzer: Viable Systems Model (VSM)





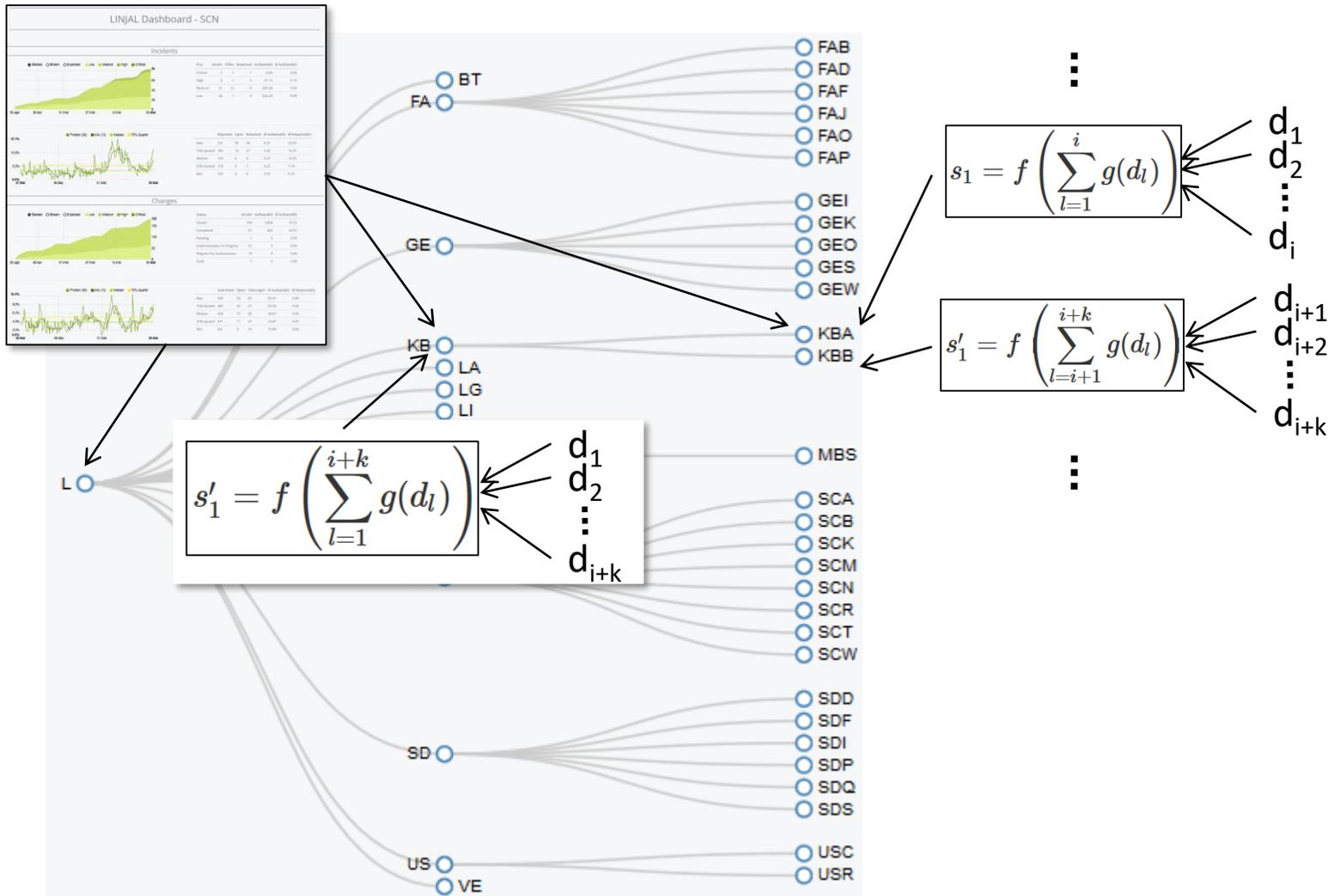
Reporting-Modell: Prozessdaten

- Serviceaktivitäten (Service Activities, SAs)
 - Zielorientierte Aktivität
 - Statusorientiert (durch Zustandsautomat / Zustandsübergangsdigramm beschreibbar)
 - Beispiele
 - Incidents, Changes & Tasks
 - SW-Entwicklung & Subaktivitäten
- Messdaten (Observations)
 - SAs zugeordnet
 - Beispiele
 - submitted_date, duration_resolution
 - Anz. (Re-)Assignments
- Metriken
 - Aggregierte / Verarbeitete Messdaten
- Score
 - Bewertete Metriken





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.

Kennzahlenkatalog



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

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

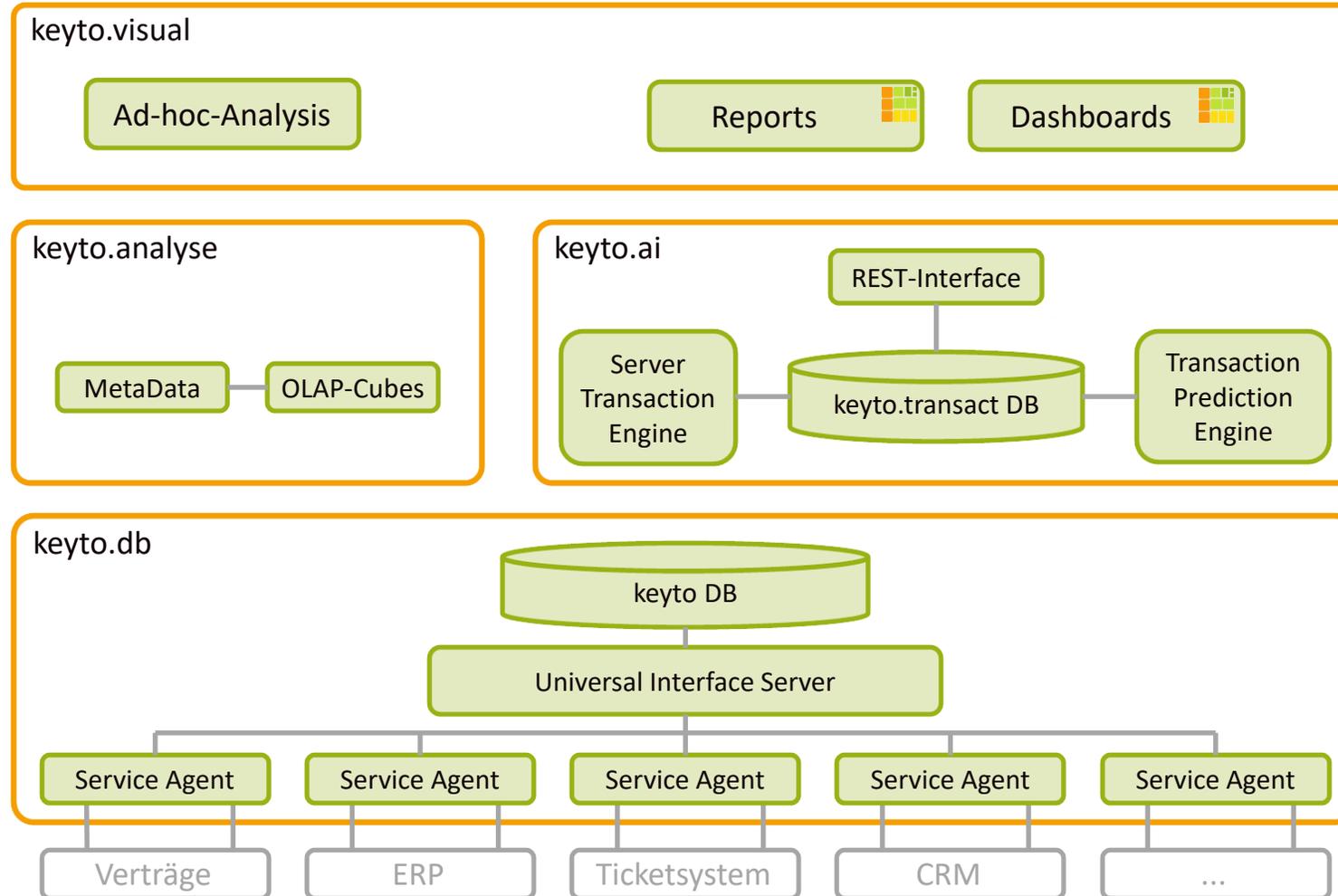


Kennzahlensteckbrief

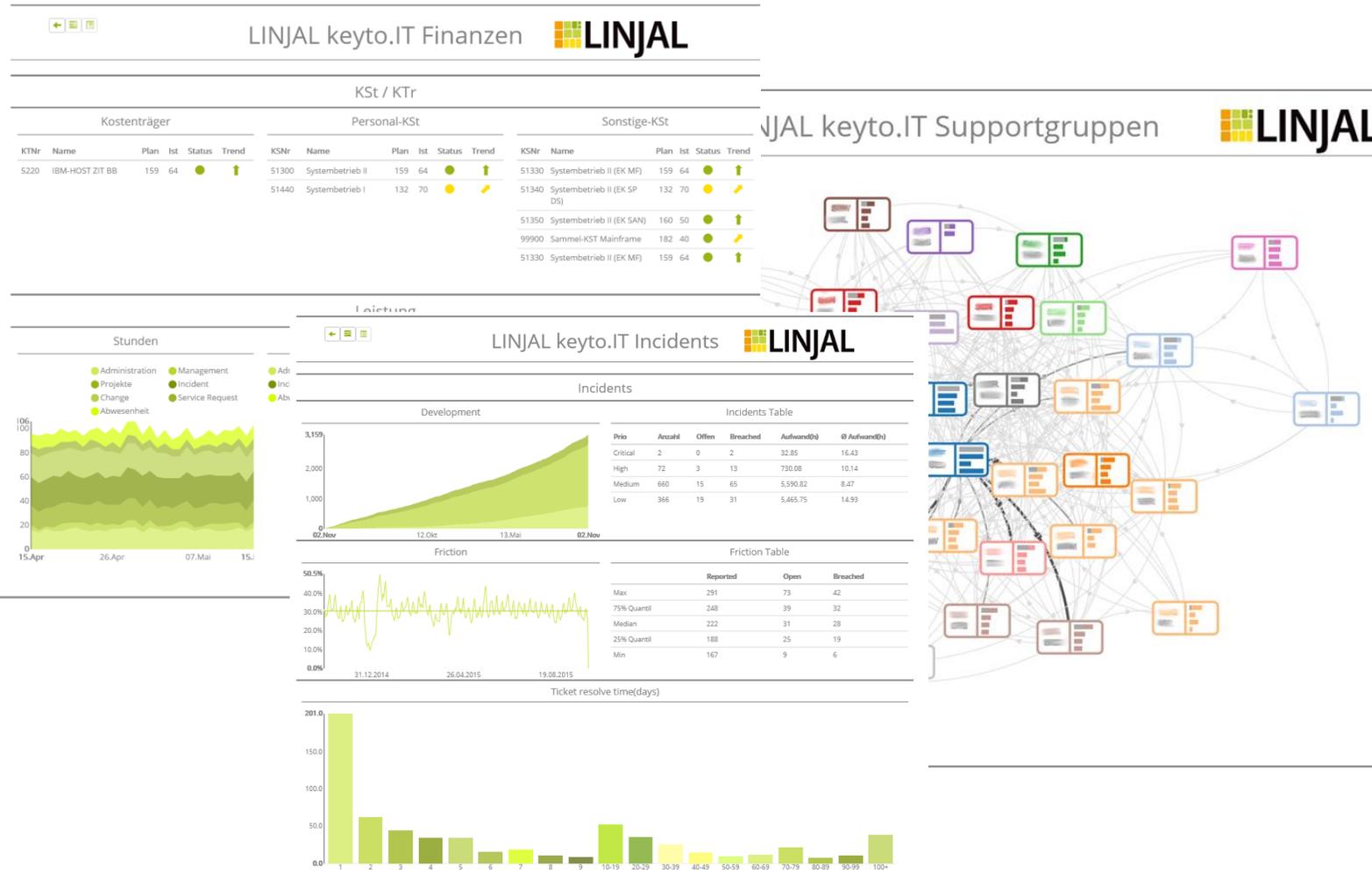
Kennzahlensteckbrief			
Bezeichnung	Profitabilität	Formel	100*Kosten/Budget
Beschreibung	Angefallene Personalkosten versus Budget Kostenträger	Zielwert	90%
		Schwellwert	120%
Gültigkeit	von 01.01.2005 bis 01.01.2006	Eskalationsregeln	Agenda mtl. Abteilungstreffen
Verantwortlich	Dr. Knaus		
Adressaten	Abteilung, Sachgebiet, USC		
Berichtsform		Berichtsintervall	Monatlich, Quartal, Jahr
Datenquellen	SAP DB, Tabellen x,y z	Berechnungsmethoden	SELECT SUM(pk), ... FROM x JOIN y WHERE ...
Messverfahren	DB Query		
Messintervall	Täglich		



Datenintegration



Dashboard





Interaktive Dashboards

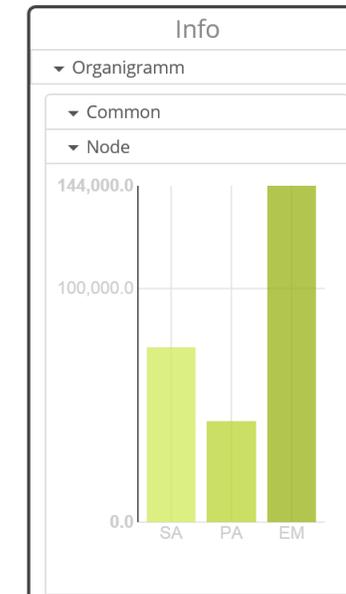
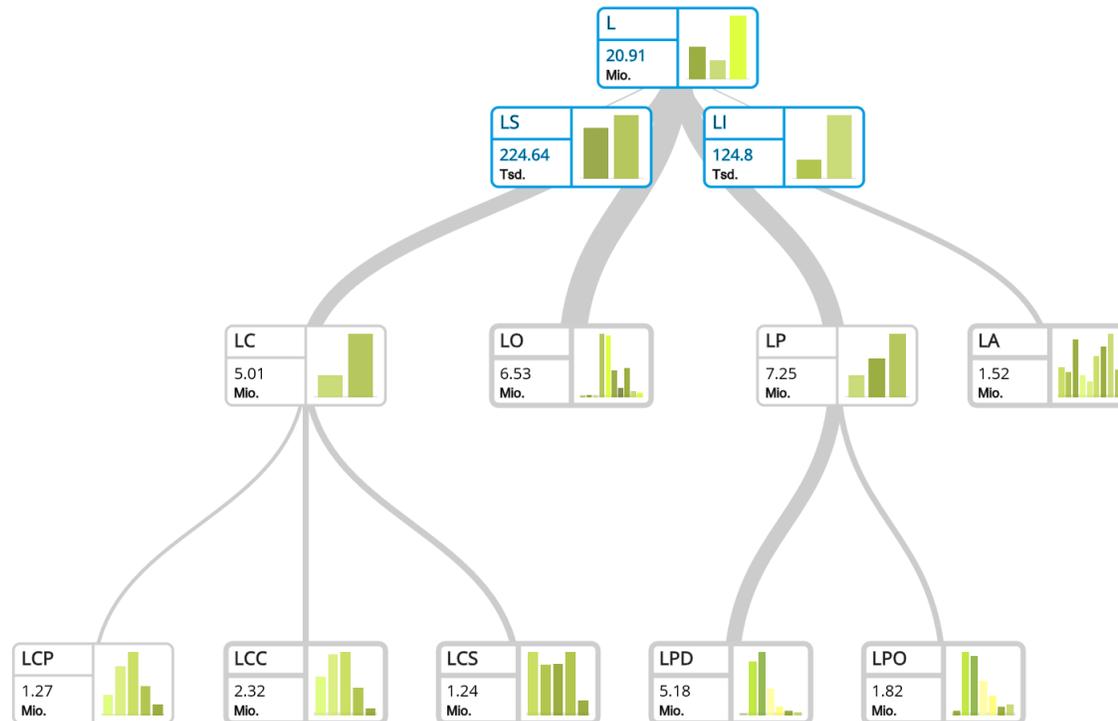


LINJAL keyto.IT OrgChart

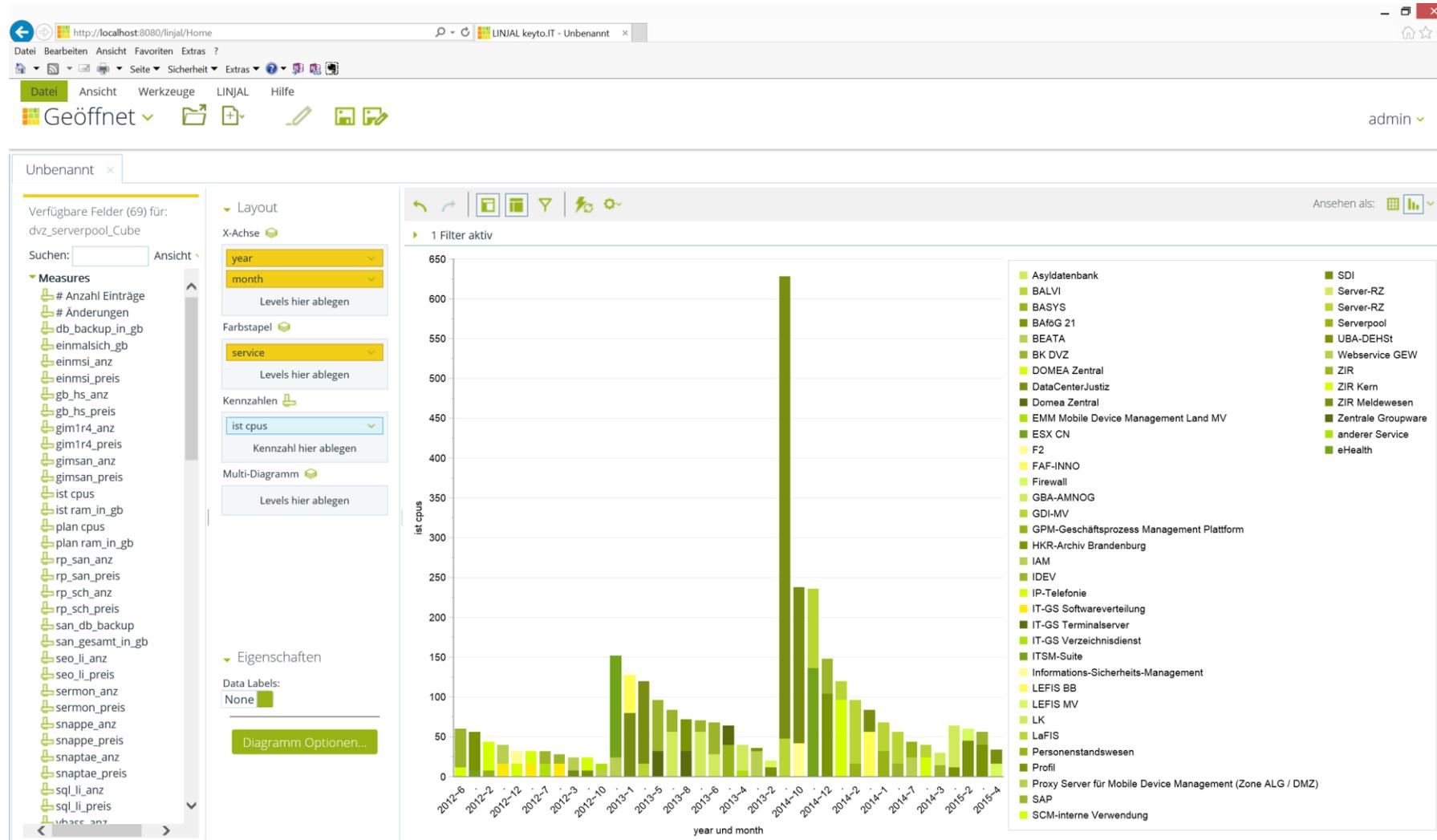


Organigramm

NodeL: Gehalt as Σ - NodeR: Gehaltsstufen as B - Link: Mitarbeiter



Auswertung



Beispielcubes



Incident Management



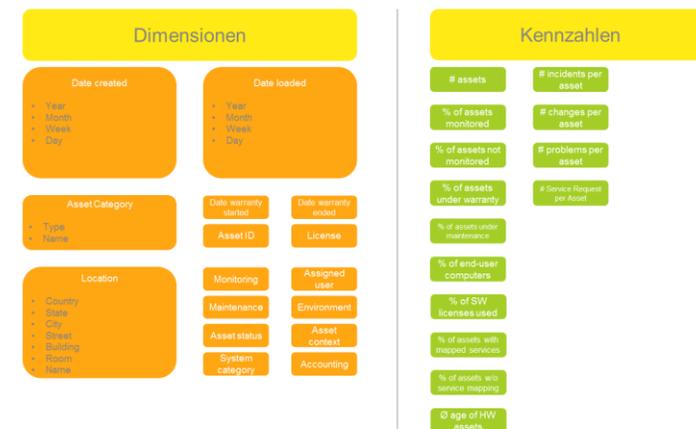
Problem Management



Change Management



Asset Management





Beispielcubes

Service Management



Project Portfolio Management



Monitoring





Kontakt

Dr. Andreas Knaus

Landwehrstr. 61

80336 München

aknaus@linjal.de

01523 1860455