

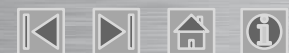


www.dvz-mv.de



# Mehr als nur Support - der Service Desk als Steuerungsinstrument im DVZ

*Dr. Jörn Oldag*



## Ist doch kinderleicht oder haste was verpennt ?

- | Papa sagt: Das müssen alle kennen, damit die Firma eine Zukunft hat. |
- | Die machen viel Betrieb und da muss der Laden laufen. |
- | Und er sagt: Das geht alle an. Weil jeder was dafür tun kann - alles klar? |





Erfolgreiche Optimierungsbemühungen müssen unterschiedliche Sichtweisen bedienen. Dazu gehört die persönliche Sicht der Prozessbeteiligten und wie sie Veränderungen im täglichen Arbeitsalltag subjektiv bewerten. Eine weitere Perspektive ist die ganzheitliche Unternehmenssicht, die häufig fälschlicherweise ausschließlich als Grund für Veränderungen herhalten muss.

Die starke Arbeitsteiligkeit für die Erstellung von Produkten oder Dienstleistungen, aufgrund einer zunehmenden Spezialisierung, bildet die unmittelbarste Notwendigkeit, sich auf Prozesse zu besinnen.



# Adopt and adapt.

Die beste Idee bei der Nutzung von Frameworks.



- Eine der wichtigsten Fragen, die immer relevant bleibt:

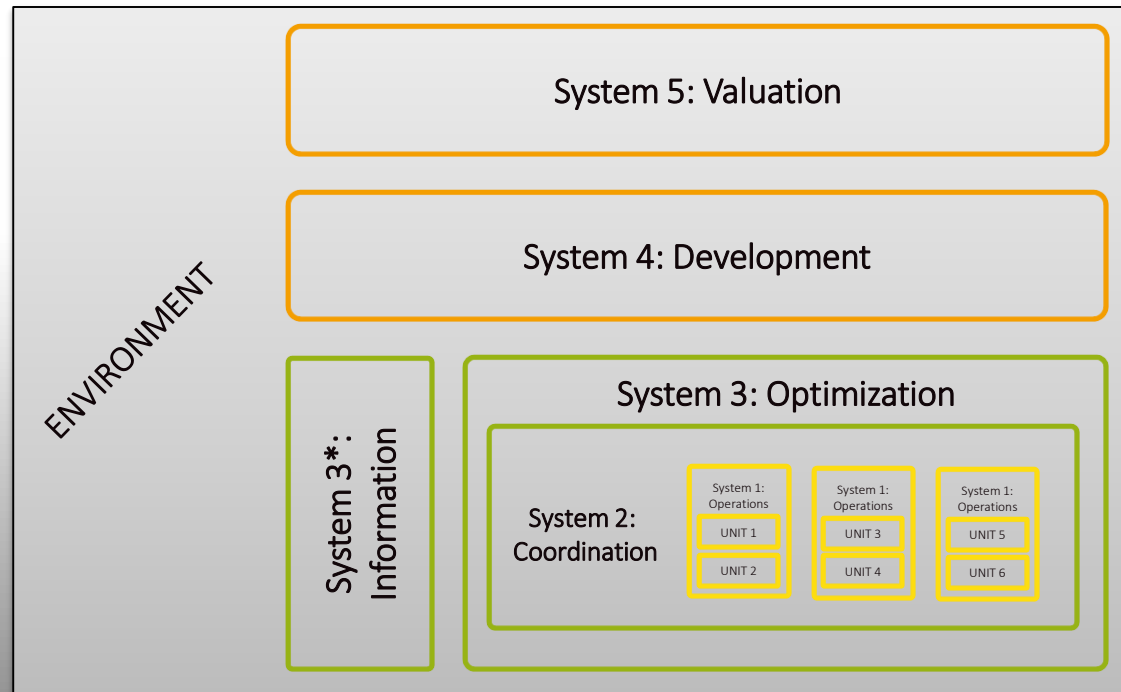
## Wie tickt der Laden?

# Licht ins Dunkel



# Steuerungsmodell: Viable Systems Model (VSM)

- Leistungsfähiger Ansatz zur Gestaltung von komplexen sozialen Systemen
- Das zentrale Steuerungsmittel des Systems ist Information
- Nachhaltigkeit und Anpassungsfähigkeit des Systems sind im Fokus
- relative (!) Entscheidungsfreiheit der Subsysteme
- bewusste Gestaltung von Selbstorganisation
- auf Varietät wird geachtet
- Referenz:  
St-Gallener Mgmt. Modell





# Viable Systems Model – auf einen Blick

ENVIRONMENT

System 5: Valuation

Normatives Management

System 4: Development

Systemplanung

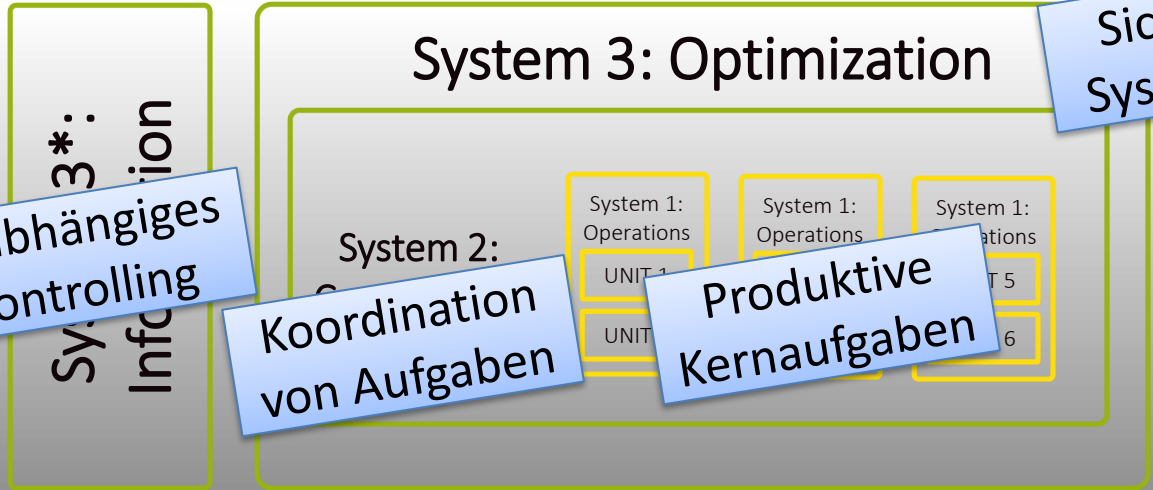
System 3: Optimization

Sicherung der Systemstabilität

unabhängiges Controlling

Koordination von Aufgaben

Produktive Kernaufgaben







ENVIRONMENT

System 5: Valuation

Betriebsleitung

System 4: Development

Zentrales Prozessmgmt.

System 3: Information

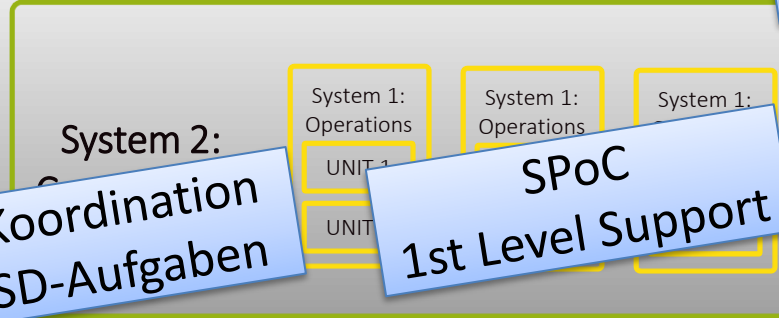
System 3: Optimization

SD-Teamleitung

SD-Analysen & Dashboards

Koordination SD-Aufgaben

SPOC  
1st Level Support

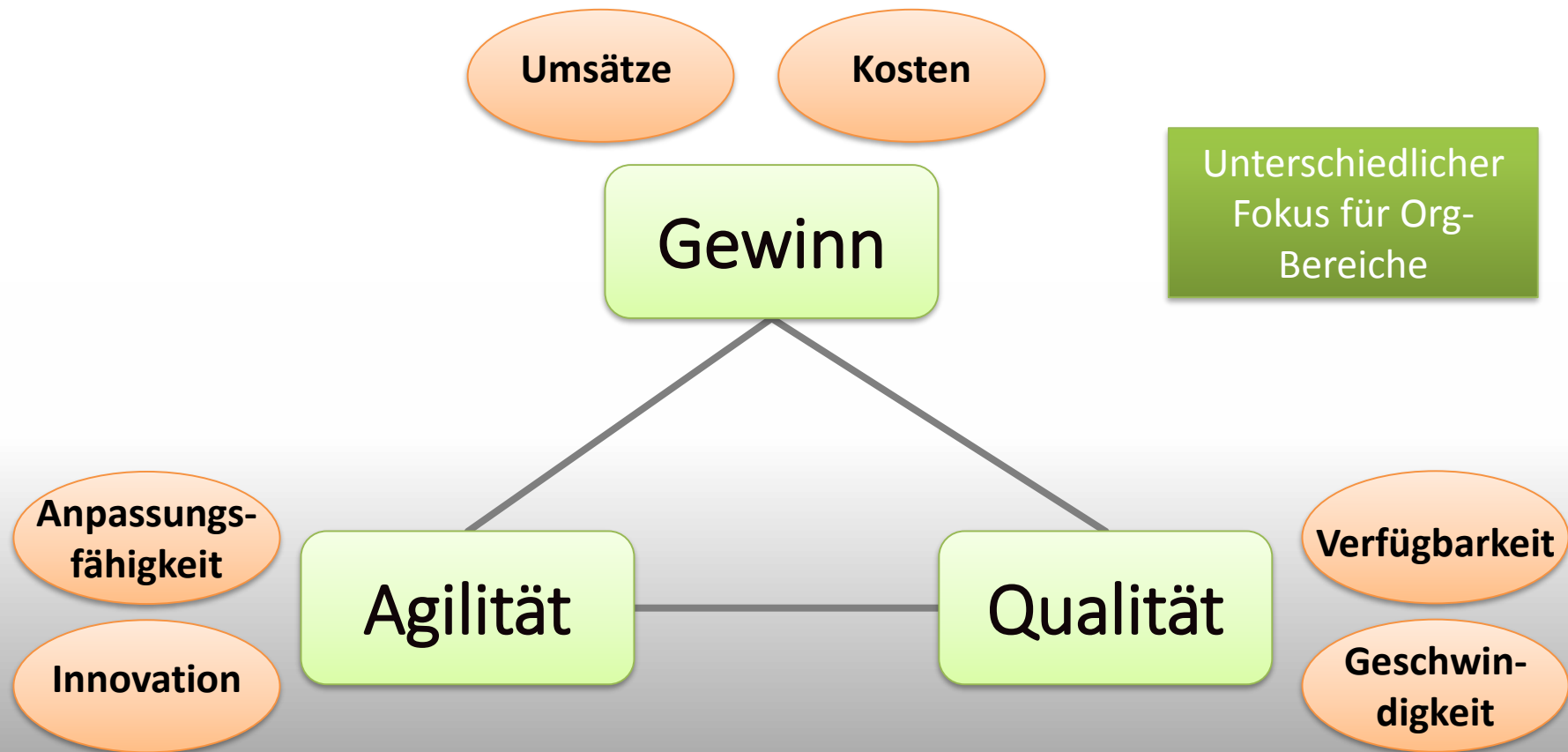


A close-up photograph of a dartboard with black and white concentric rings. Several darts are embedded in the center bullseye. Two darts have orange flights, and one has yellow flights. A semi-transparent orange rectangular box is overlaid on the center of the image, containing the text 'Regelkreise' in white.

# Regelkreise



# Wozu Steuerungsfähigkeit?

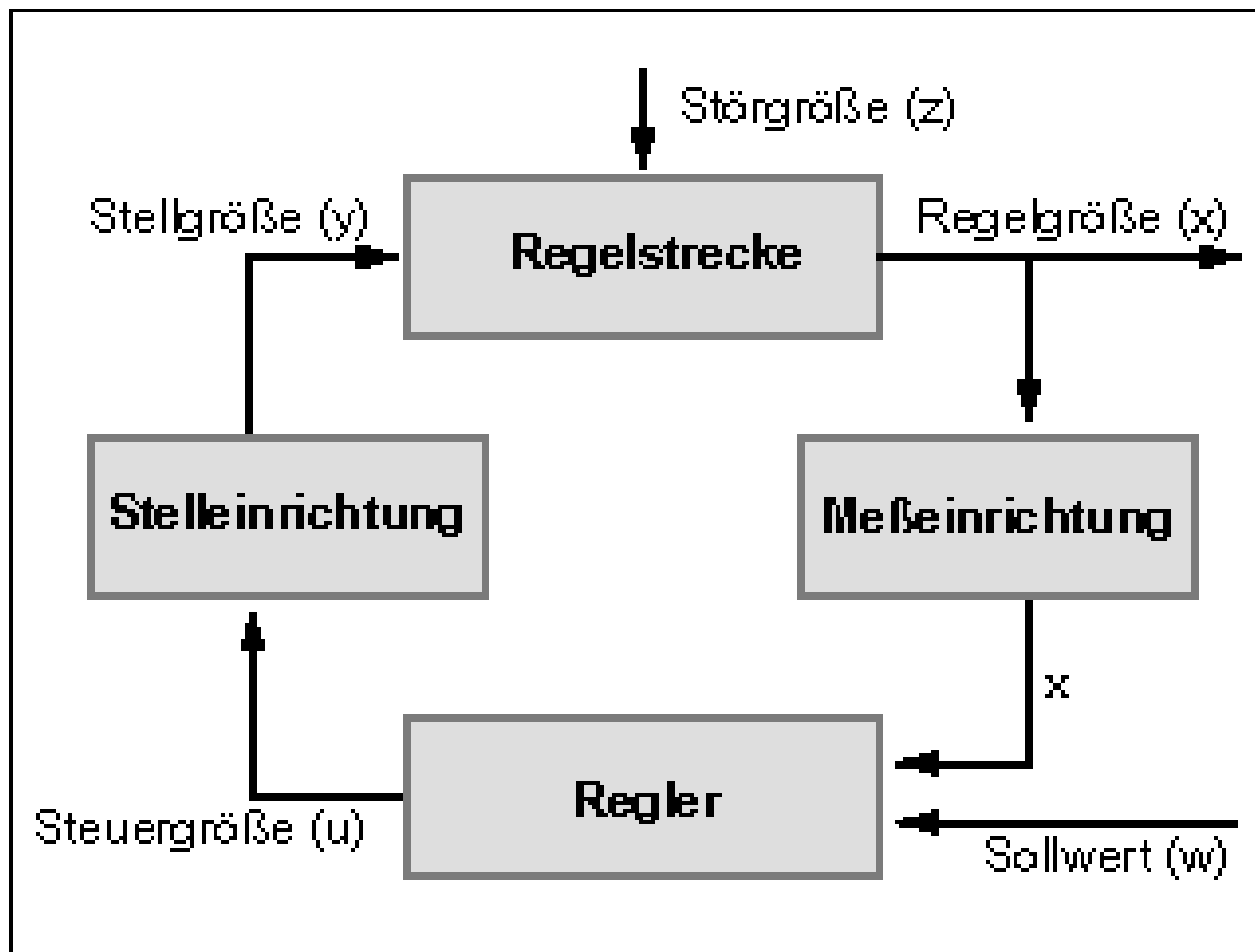




- Notwendige SG-/ abteilungsspezifische Aktivitäten
  - Überprüfung von Abläufen bzgl. Wiederholbarkeit (Grundlage „Best Guess“ → Aktivitätslisten)
  - Identifizierung von optimierungsrelevanten Potenzialen (Grundlage „Best Guess“ → Auswertung der Aktivitätslisten)
  - *Etablierung von Messpunkten auf Basis der identifizierten Informationsquellen (Ableitung von Indikatoren)*
  - *Ersterfassung von Durchlaufzeiten, Häufigkeiten, Aufwänden (Umgang mit Kennzahlen)*
  - *Definieren und Umsetzen von Verbesserungsmaßnahmen (Optimierung)*
  - *Ergebniskontrolle (Berichtswesen)*
- Notwendige übergreifende Aktivitäten
  - Anpassung des vorhandenen Anreizsystems bzgl. aktueller und strategischer Ziele
- Parallel: Definition von Qualitätszielen (z.B. in Leistungsscheinen)

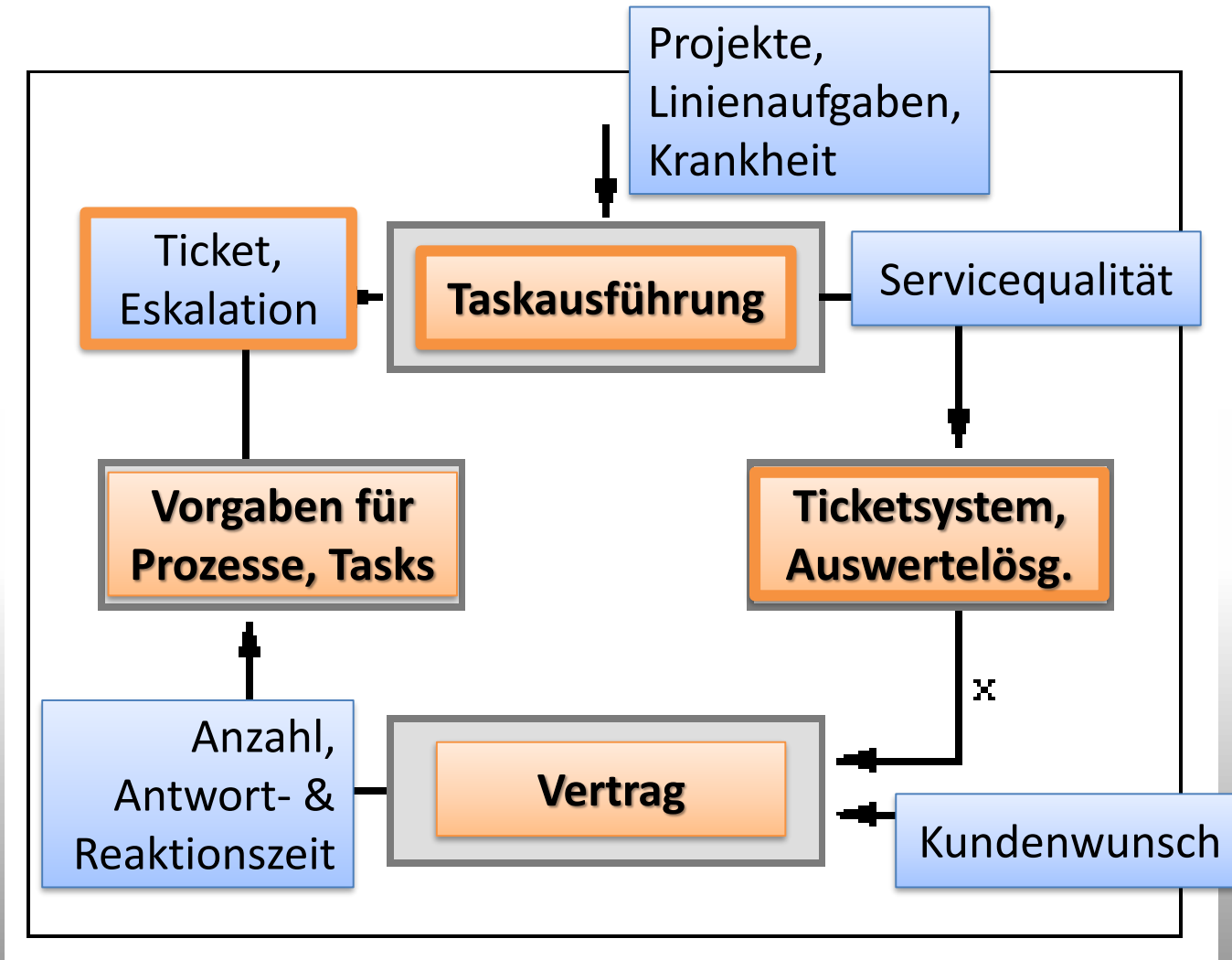


# Kybernetischer Regelkreis – so funktioniert Steuerung





# Kybernetischer Regelkreis – so funktioniert Steuerung





## ■ Herausforderung

- Unerfahren im Umgang mit Kennzahlengetriebener Steuerung
- Wirkung unbekannt und Mehrwert angezweifelt

## ■ Lösungsansatz

- Eigene Daten (mehrere Datenquellen)
- Einfache Auswertemöglichkeiten für verschiedene Ebenen
- Coachingbegleitung
- Alltägliche Anwendung





## Betriebs- leistungen

Applikations-  
betrieb

Infrastruktur-  
Betrieb

## Transaktions- leistungen

Service  
Requests  
(übergreifende  
und service-  
spezifische)

Support-  
leistungen

## Aufwands- leistungen

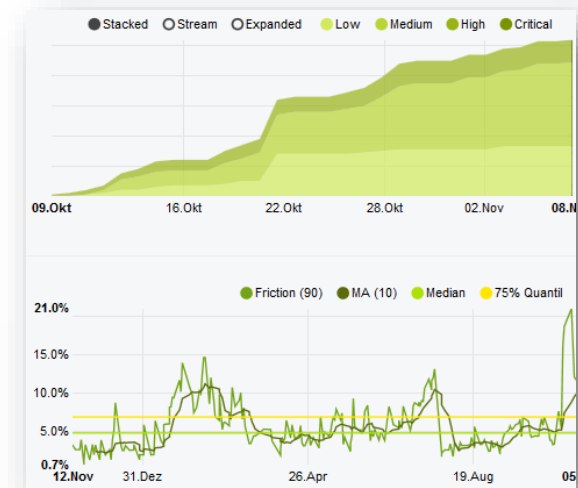
Beratung /  
Stunden-  
kontingente

Projekte





- **Transaktionale Leistungen**
  - Aufträge
  - Changes
  - Service Requests
- **Steuerung**
  - Alle Transaktionalen Leistungen zu kennen
  - Abarbeitung überwachen
- **Nutzung Ticket System**





# Ergebnisse

Layer 8



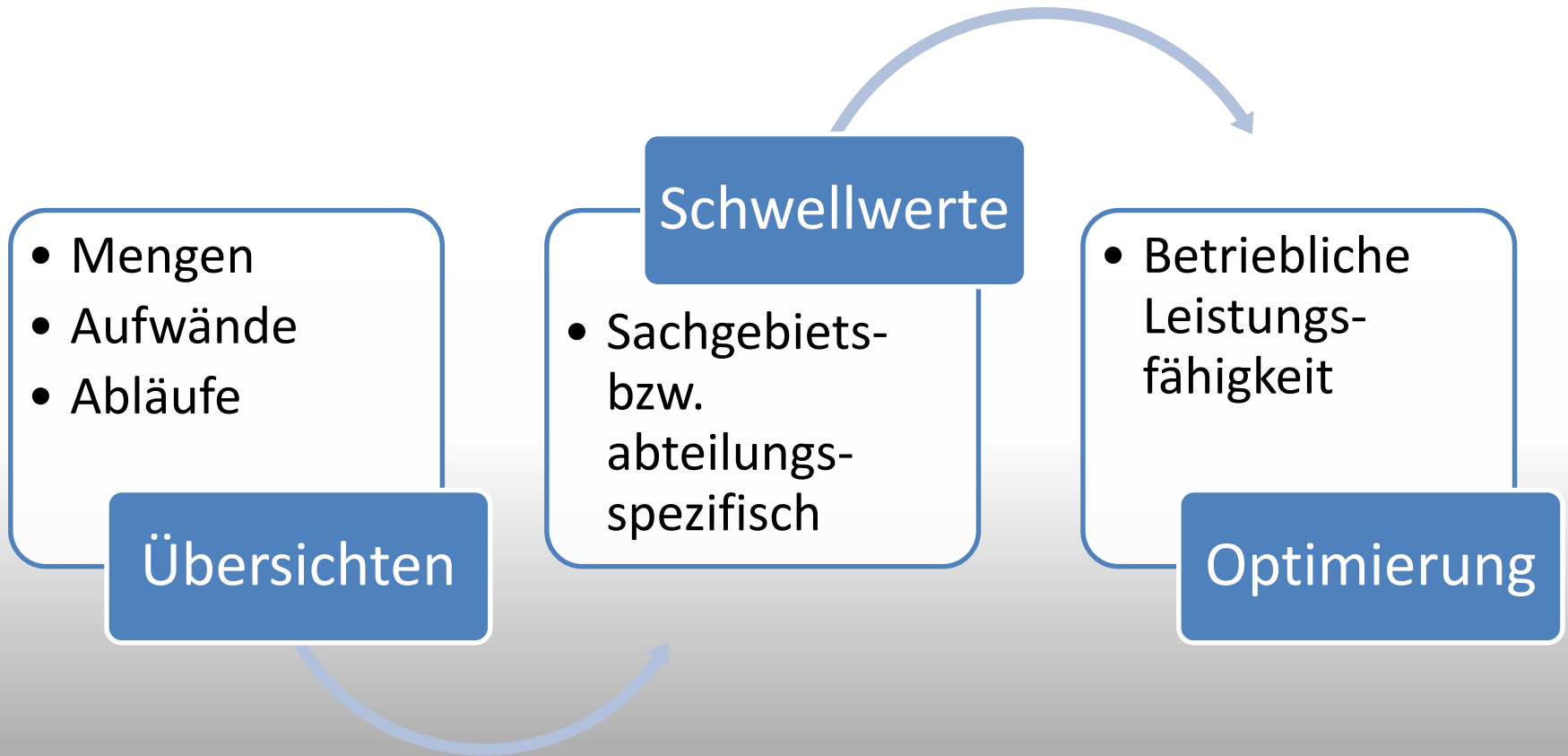


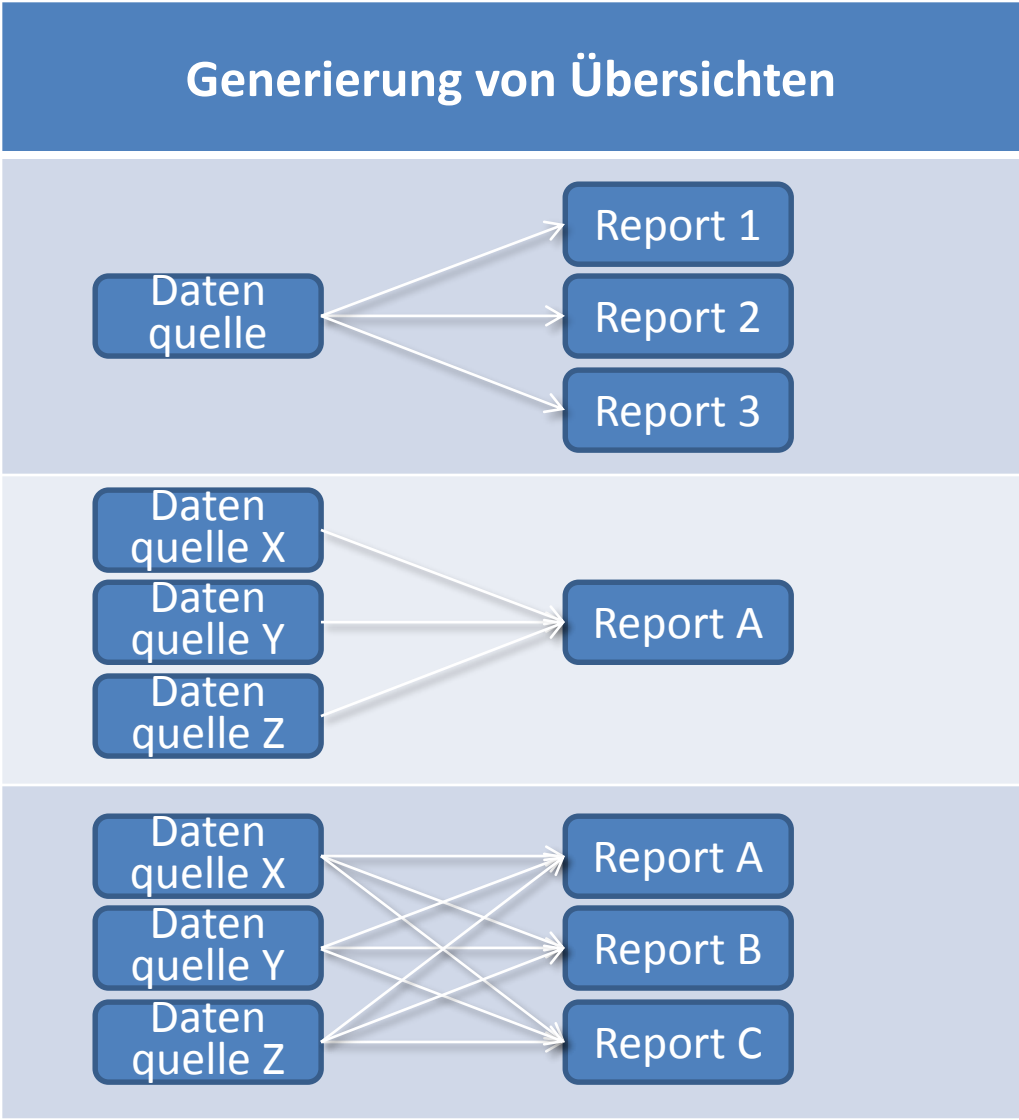
- „Was wollt Ihr mit meinen/ diesen Daten denn anstellen?“
- „Diese Informationen können doch nicht unkontrolliert an den Kunden raus!“
- „Ich muss meine Mitarbeiter vor zu viel Transparenz schützen!“
- „Warum reicht nicht ein Einblick in die Daten, warum muss es eine permanente Anbindung der Datenquelle sein?“
- „Wozu denn Daten visualisieren, ich kann auch so reinschauen.“
- „Dann wollen wir mal diesen Sumpf eines weiteren Tools austrocknen!“
- „Warum wollt Ihr das wissen, der Kunde ist doch zufrieden!“
- „Wir steuern mangelnde Prozesse durch übertriebene Überwachung!“
- „Ihr wisst doch gar nicht, was wir den ganzen Tag tun.“
- „Wen interessiert das denn überhaupt?“





# Warum diese Vorgehensweise?









- Folgende Datenquellen sind relevant, um den Großteil der relevanten Steuerungsindikatoren **im Betriebsumfeld** zu generieren

## Datenquellen

Ticketsystem-Informationen (BMC ITSM-Suite)

Erfassung von Aufwänden (eigenes System)

Interne Abrechnungsmengen (eigenes System)

Asset- und Bestandsdaten (CMDB)

Systemzustandsinformationen (Spectrum)



REPORTS	DASHBOARDS	AD-HOC AUSWERUNGEN
Periodisches Berichtswesen	Echtzeitdaten und Kennzahlen	Individuelle Auswertungen
Dokumentation mit Nachweisführung	Rollenspezifische Zusammenstellung	Slice & Dice, Drill-Down
Wann periodisch, individuell	Wann Echtzeit	Wann Echtzeit
Wo Mail (Push), Portal (Pull)	Wo Portal (Pull)	Wo Portal (Push)
Wie Vorlagen, Inhalt vorbereitet	Wie Inhalt vorbereitet	Wie individuell, flexibel
Was Gegenstand statisch Information statisch	Was Gegenstand statisch Information dynamisch	Was Gegenstand dynamisch Information dynamisch
Wozu Nachweisführung (persistent)	Wozu Steuerung	Wozu Analyse



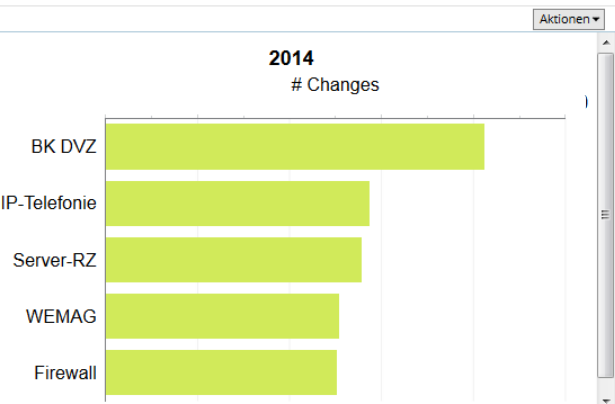
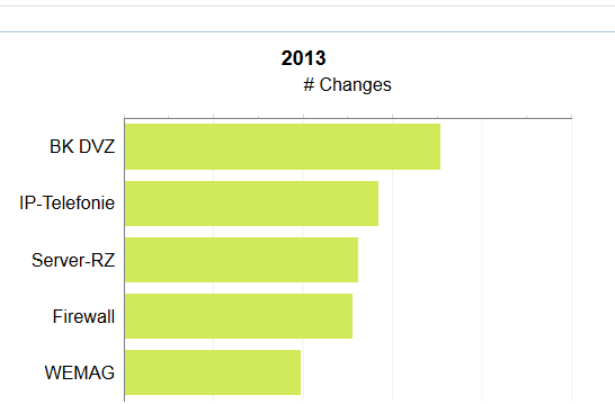
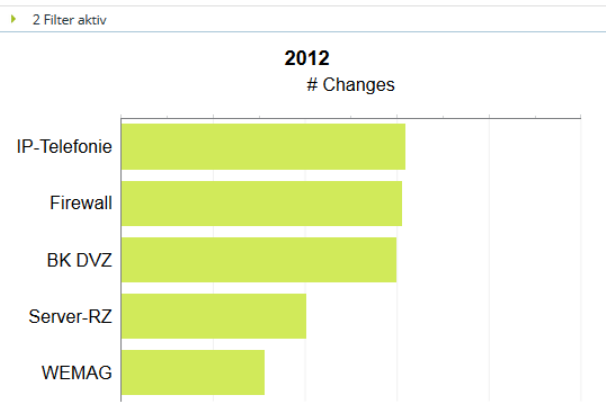
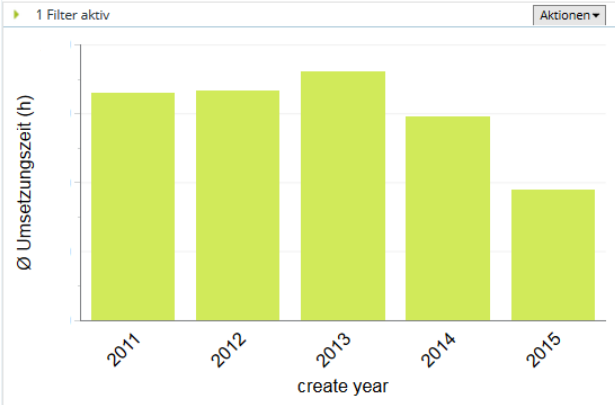
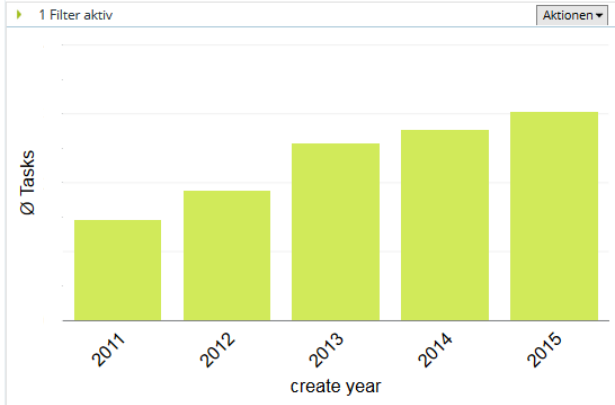
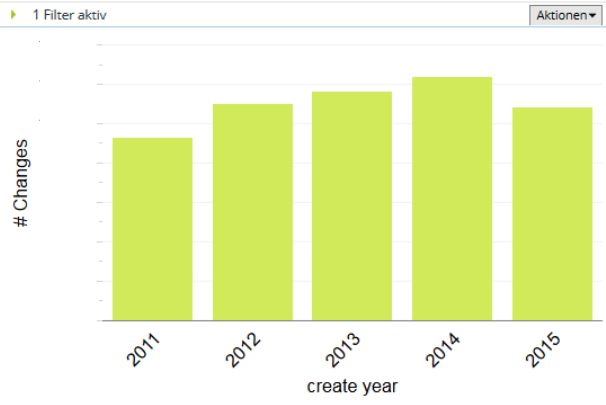
# DVZ-CHG-Dashboard

Geöffnet

joldag

CHG\_Dashboard

## CHANGE Dashboard





# Supportgruppen-Analyse

Datei Ansicht Werkzeuge Hilfe

Geöffnet joldag

Bsp\_INC\_Schließzeit\_SCN\_Gomoll

Verfügbare Felder (74) für: Incident

Suchen:  Ansicht

- Date Closed
- Date Created
- Date Resolved
- Date Responded
- Date Submitted
- Impact
- Incident ID
- Measures
  - # Closed
  - # Reopened
  - # Resolved
  - # Responded
  - # Tickets
  - Ø Effort Duration (h)
  - Ø Effort Spent (m)
  - Ø Net Duration Resoluti
  - Ø Net Duration Resoluti
  - Ø Net Duration Respons
  - Ø Net Duration Respons
  - Ø Time To Close (h)
  - Ø Time To Close (m)
  - Ø Time To Close (s)
  - Ø Time To Resolve (h)
  - Ø Time To Resolve (m)
  - Ø Time To Resolve (s)
  - Ø Time To Resolve (h)
  - Ø Time To Resolve (m)
  - Ø Time To Resolve (s)
  - Ø Time To Submit (s)
- Priority

Layout

X-Achse: close year

Cluster: Levels hier ablegen

Kennzahlen: Ø Time To Close (h)

Multi-Diagramm: Support Group

Eigenschaften

Data Labels: None

Trend Typ: Nichts

Diagramm Optionen...

2 Filter aktiv

Ansehen als:

### SCN DNS Support

Jahr	Ø Time To Close (h)
2011	~1.5
2012	~1.2
2013	~3.5
2014	~1.5
2015	~2.0

### SCN Firewall Support

Jahr	Ø Time To Close (h)
2010	~1.5
2011	~1.8
2012	~2.0
2013	~1.8
2014	~1.8
2015	~3.5

### SCN Systems Management

Jahr	Ø Time To Close (h)
2011	~2.5
2012	~3.5
2013	~1.0
2014	~1.5
2015	~2.5

### SCN VPN-NCP Support

Jahr	Ø Time To Close (h)
2011	~2.0
2012	~1.5
2013	~1.5
2014	~2.0
2015	~2.5

### SCN WLAN Support

Jahr	Ø Time To Close (h)
2013	~1.0
2014	~1.8
2015	~3.5



# Bsp. Ad-hoc-Analyse

Verfügbare Felder (69) für: divz\_serverpool\_Cube

Suchen: Ansicht

**Measures**

- # Anzahl Einträge
- # Änderungen
- db\_backup\_in\_gb
- einmalsich\_gb
- einmsi\_anz
- einmsi\_preis
- gb\_hs\_anz
- gb\_hs\_preis
- gim1r4\_anz
- gim1r4\_preis
- gimsan\_anz
- gimsan\_preis
- ist\_cpus
- ist\_ram\_in\_gb
- plan\_cpus
- plan\_ram\_in\_gb
- rp\_san\_anz
- rp\_san\_preis
- rp\_sch\_anz
- rp\_sch\_preis
- san\_db\_backup
- san\_gesamt\_in\_gb
- seo\_li\_anz
- seo\_li\_preis
- sermon\_anz
- sermon\_preis
- snappe\_anz
- snappe\_preis
- snaptae\_anz
- snaptae\_preis
- sql\_li\_anz
- sql\_li\_preis
- vbass\_anz
- vbass\_preis
- zvcpu\_anz
- zvcpu\_preis

**abrechnung**

- abrechnung
- abrechnung ab date.month
- year
- quarter

**Layout**

Zeilen

- service
- servername
- auftragsnummer
- kostentraeger
- kostenstelle

Levels hier ablegen

Spalten

Levels hier ablegen

Kennzahlen

- ist\_cpus
- plan\_ram\_in\_gb
- san\_gesamt\_in\_gb
- einmsi\_anz
- seo\_li\_anz
- sermon\_anz
- snappe\_anz
- snaptae\_anz
- sql\_li\_anz
- vbass\_anz
- Summe Abrechnung in €

Kennzahl hier ablegen

**Eigenschaften**

Report Optionen

2 Filter aktiv

Bsp\_Serverabrechnung\_Gomoll

Ansehen als:

Zeilen: 50 Spalten: 11

service	servername	auftragsnummer	kostentraeger	kostenstelle	ist_cpus	plan_ram_in_gb	san_gesamt_in_gb	einmsi_anz	seo_li_anz
Nicht Verfügbar			Nicht Verfügbar	53115					
ClamAV Testsystem			5001	Nicht Verfügbar					
Cold Standby für VMGWXP1			9553	Nicht Verfügbar					
ECOS Secure Boot-Stick-Verwaltung			5001	Nicht Verfügbar					
			9553	Nicht Verfügbar					
			5001	Nicht Verfügbar					
			5001	Nicht Verfügbar					
Firewall			5001	Nicht Verfügbar					
			5001	Nicht Verfügbar					
			5001	Nicht Verfügbar					
			5001	Nicht Verfügbar					
			5001	Nicht Verfügbar					
			5001	Nicht Verfügbar					
Firewall Management			5001	Nicht Verfügbar					
			9553	Nicht Verfügbar					
			9553	Nicht Verfügbar					
IAM			9553	Nicht Verfügbar					
			9553	Nicht Verfügbar					
			9553	Nicht Verfügbar					
			9553	Nicht Verfügbar					
Mailgateway Internet			9553	Nicht Verfügbar					
			9553	Nicht Verfügbar					
			9553	Nicht Verfügbar					
Proxy			5001	Nicht Verfügbar					
Proxy-Server			Nicht Verfügbar	53100					
SCN			Nicht Verfügbar	53100					
SCN-SYSMGM			Nicht Verfügbar	53115					
			9553	Nicht Verfügbar					
Server-RZ			9553	Nicht Verfügbar					
			9553	Nicht Verfügbar					
			Nicht Verfügbar	53115					
			Nicht Verfügbar	53115					
			Nicht Verfügbar	53115					
			Nicht Verfügbar	53115					
Spectrum			Nicht Verfügbar	53115					
			Nicht Verfügbar	53115					



# Leistungserfassung

Datei Ansicht Werkzeuge Hilfe

Geöffnet + ✎ 📁 🔗

joldag

LA\_GE\_FA\_SC\_SD\_2014

- Verfügbare Felder (7) für: Leistungsarten\_Cube
- Suchen:  Ansicht
- Abteilung
    - Abteilung
    - Sachgebiet
  - Jahr
  - Kostenstelle
  - Leistungsart
  - Measures
  - Produktiv

Layout

X-Achse

Leistungsart  
Levels hier ablegen

Farbstapel

Abteilung  
Levels hier ablegen

Kennzahlen

Stunden  
Kennzahl hier ablegen

Multi-Diagramm

Jahr  
Levels hier ablegen

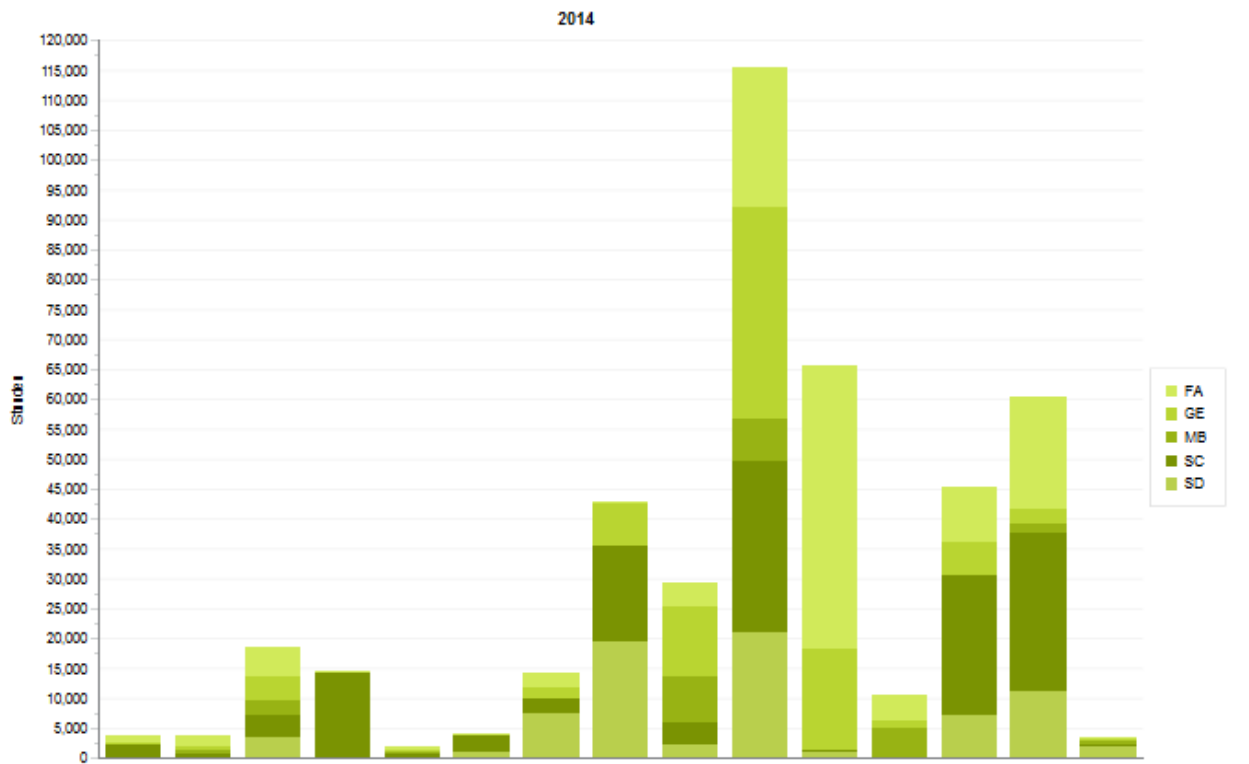
Eigenschaften

Data Labels: None

Diagramm Optionen...

Ansehen als: 📊 📈

3 Filter aktiv





# Cockpit für verschiedenen Ebenen

The dashboard is divided into several sections:

- SG Finanzen (Sachgebiet SCM):** Displays cost data for Kostenträger and Personal-KSt. Includes a table with columns for KTNr, Name, Plan, Ist, Status, and Trend.
- GINI-Analyse:** Shows support group distribution with a GINI coefficient of 0.91 and a total of 6,677.0 (6,000.0).
- Leistungsmitarbeiter (Stunden):** A stacked area chart showing time distribution from 1. Apr to 15. Mai across categories like Administration, Management, and Projects.
- Leistungsmitarbeiter (Mitarbeiter):** A donut chart showing employee distribution with values like 100, 68, 216, and 24.
- SG Prozesse (LINJAL Dashboard - SCN):** Features a 'Changes' area chart showing cumulative changes from 31. Mär to 30. Apr, and a table of process statuses.
- Performance Metrics:** A line chart showing Friction (90), MA (10), Median, and 75% Quantil from 02. Mai to 29. Apr.

TOP Einzelwerte	GINI	Verteilung
Name	Anzahl	Level
	GINI-Koeffizient: 0.91	6.677.0 (6.000.0)

Status	Anzahl	Aufwand (h)	Ø Aufwand (h)
Cancelled	2	1	0.68
Closed	126	2,357	18.71
Completed	22	653	29.66
Implementation in Progress	22	0	0.00
Scheduled	1	0	0.00
Request For Authorization	2	0	0.00

	Submitted	Open	Überzogen	Ø Aufwand (h)	Ø Response (h)
Max	540	50	63	65.41	0.00
75% Quantil	482	24	47	54.46	0.00
Median	453	15	35	28.72	0.00
25% Quantil	410	10	27	23.67	0.00
Min	341	3	16	19.89	0.00

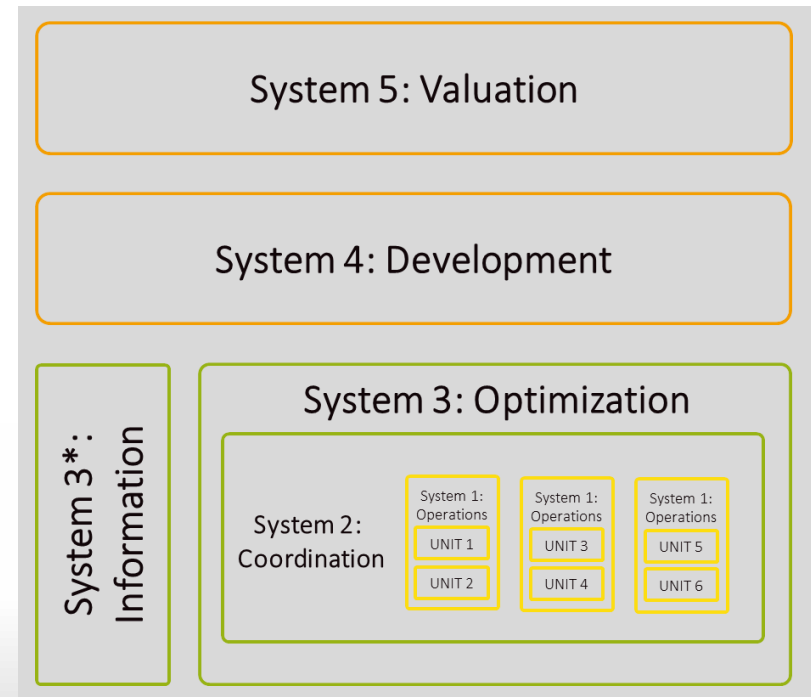


- Nachweis der Steuerungsrelevanz im Alltagsbetrieb
- Awareness bzgl. abteilungs- bzw. sachgebietsspezifischer Indikatoren
- Erkenntnis, über **Mengen, Aufwände und strukturierte Aufgabenbearbeitung** das jeweilige **Maß** der wiederholbaren Leistungserbringung zu identifizieren
- Aktive Erprobung von visualisierten Betriebsinformationen, um Folgendes zu ermöglichen:
  - eine schnelle Bereitstellung von Informationen aus unterschiedlichen Datenquellen (**Dashboards**)
  - Ad-hoc-Analysemöglichkeiten von betrieblichen Fragestellungen (**Analyse-Report**)
  - berichtsrelevante Zusammenhänge und Leistungsindikatoren zu reporten (**Berichte**)





- System 3\* : Information
  - Controllingfunktion
- Service Desk
  - Aufnahme der Serviceaufträge
    - Service Requests
    - Incidents
    - Changes
  - Überwachung der Abwicklung
  - Grundlage der Informationsversorgung



## Systembetrieb II - SCM

### Kostenträger

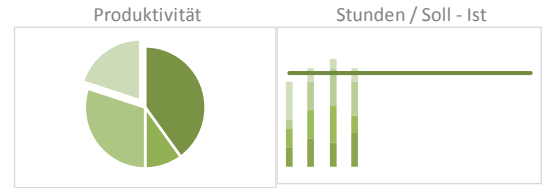
	PLAN	IST		
KT0001	159	49	●	→
KT0002	132	53	●	→
KT0003	91	29	●	→
Gesamt	382	131	●	→

### Kostenstellen

Personalkostenstellen:		51300, 51330, 51340, 51350, 51440	
	PLAN	IST	
Summe	500	510	● →
Sammelkostenstellen:		99900	
	PLAN	IST	
Summe	500	510	● →
Sachkostenstellen:		51330, 51340, 51350	
	PLAN	IST	
Summe	500	510	● →

### Mitarbeiter

FTEs 10



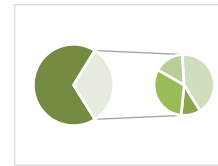
### Entwicklung Server



### LINUX

#### Betrieb

Incidents	40 h	50 h	● →
Changes	100 h	50 h	● →
Operations	30 h	10 h	● ↓
Plattformpflege	50 h	50 h	● →



#### Projekte

	P	T	Q	G
30. Apr 15	●	●	●	● →
31. Mai 15	●	●	●	● →
31. Dez 15	●	●	●	● →
31. Mai 16	●	●	●	● →

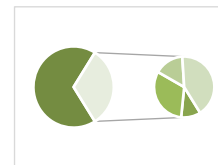
### Entwicklung Server



### UNIX

#### Betrieb

Incidents	40 h	50 h	● →
Changes	100 h	50 h	● →
Operations	30 h	10 h	● ↓
Plattformpflege	50 h	50 h	● →



#### Projekte

	P	T	Q	G
30. Apr 15	●	●	●	● →
31. Mai 15	●	●	●	● →
31. Dez 15	●	●	●	● →
31. Mai 16	●	●	●	● →



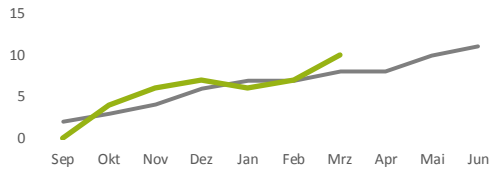
# Weitere Übersicht für Kundenverträge

## Finanzministerium



Vertrag	Laufzeit	Volumen	SLA
Servicevertrag	31. Dez 15	1.485	
Entwicklung	30. Jun 15	760	
Projekt	31. Mrz 15	520	
Dienstleistung	31. Dez 16	390	

Gewinn



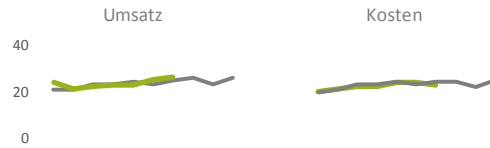
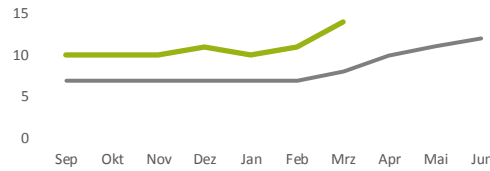
Kunde	Vertrag	Laufzeit	Volumen	SLA
Justizministerium	Betrieb	31. Okt 15	280	
Innenministerium	Servicevertrag	30. Mrz 15	190	
Landeszentralkasse	Projekt	30. Apr 15	410	
Finanzministerium	Entwicklung	31. Okt 16	270	
Innenministerium	Dienstleistung	31. Mai 16	230	

## Justizministerium



Vertrag	Laufzeit	Volumen	SLA
Dienstleistung	31. Dez 15	1.100	
Entwicklung	1. Apr 15	900	
Servicevertrag	31. Mrz 16	430	
Projekt	31. Dez 16	400	

Gewinn



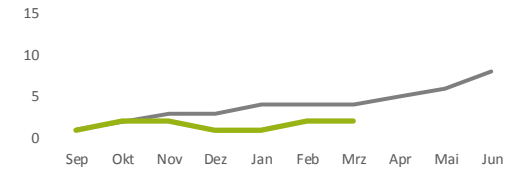
Kunde	Vertrag	Laufzeit	Volumen	SLA
Sozialministerium	Dienstleistung	16. Sep 15	140	
NRW	Projekt	30. Mai 15	100	
BT	Servicevertrag	15. Jul 15	80	
Landwirtschaftsm.	Servicevertrag	31. Okt 16	60	
Innenministerium	Entwicklung	31.04.2015	65	

## NRW



Vertrag	Laufzeit	Volumen	SLA
Projekt	31. Dez 15	900	
Entwicklung	30. Jun 15	850	
Dienstleistung	31. Mrz 16	775	
Servicevertrag	31. Dez 16	225	

Gewinn





## Management

- Steuerung aller strategischen Sachverhalte aus der Dienstleistungserbringung
  - Report: wöchentliche Abteilungsberichte
  - Dashboard: Überblick „Top-Ten-Services“
  - Ad-hoc-Analyse: Analyse und Verifikation von strategischen Zusammenhängen

## Kundenmanagement – SeM, Accounting und Vertragsbearbeitung und Vertrieb

- Kundenbezogene Analysen über Finanz-, Absatz-, Vertragsdaten und Servicequalitäten
  - Report: Kundenreport der monatlichen Leistung anhand von Leistungsscheinen
  - Dashboard: aktuelle Sicht auf zentrale Leistungsparameter
  - Ad-hoc-Analyse: Analyse von Verlaufsdaten in Vorbereitung auf Vertragsverhandlungen

## Prozessmanagement

- Prozessbezogene Analysen über alle wichtigen Betriebsprozesse in Kombination mit den Geschäftsabläufen
  - Report: Vorbereitung des Incident-Manager-Meetings
  - Dashboard: Überwachung Arbeitsvorrat der Supportgruppen
  - Ad-hoc-Analyse: Untersuchung von Abweichungen

## Software Entwicklung

- Informationen aus Entwicklungsumgebungen und Projekten zur Optimierung des Application Lifecycle
  - Report: Stand der Releaseplanung und -umsetzung
  - Dashboard: Kennzahlen aus dem Softwarequalitätsmanagement (z.B. Testabdeckung)
  - Ad-hoc-Analyse: Grundlagen für skillbezogene Ressourcenzuordnung

## Betrieb

- Verbindung von Informationen aus ITSM-Systemen und Monitoring zur Sicherung der operativen Effizienz
  - Report: sachgebietsbezogener Ticketbearbeitungsstand
  - Dashboard: Systemverfügbarkeit und Auslastung
  - Ad-hoc-Analyse: individuelle Zusammenstellung von planungsrelevanten Sachverhalten (Handtuchplanung)



## Unser Steuerungssystem

### Interner Fokus

- **echte Transparenz bei der Leistungserbringung**
- **Flexibilisierung des Portfolios durch Modularisierung von Leistungen**
- **3\* liefert für Prozessaktivitäten ein realistischeren IST-Zustand**
- **verbesserte interne Entscheidungsmöglichkeiten**

### Fokus für Kunden

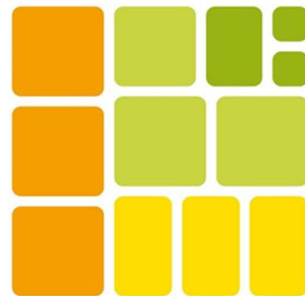
- **Abrechnungsrelevanz für Abrufleistungen**
- **Bedarfsgerechtere Bereitstellung von Services**
- **Qualitätsverbesserung der Leistungen**
- **mehr Handlungsfähigkeit für den DL**



- Grundgesetz, Tütensuppe, Botox, deutsche Nordseeküste, Ehe, alkoholfreies Bier, Knut, bügelfreies Hemd, Praktikum, Teletubbies, Windows, Nylonstrumpf, Deutsche Telekom, Europäische Union, Tokio Hotel, Schrebergarten, Pille danach, Aufsichtsrat, Wiedergeburt, SMS, arbeiten, George-Clooney-Poster, Wärmflasche, Tofu, Viagra, Geländewagen, Blackout, Hartmut Mehdorn, Tatort, DGB, Ikea, Schokolade, Autostopp, Wonderbra, Ü30-Partys, Internet, Bonn, Franz Müntefering, Reader's Digest, Große Koalition, Nerzmantel, Berti Vogts, Sandsack, Ytong, Pandabär, reden, PowerPoint, Papst, das hier.

brand eins 2008

VIELEN DANK FÜR DIE  
AUFMERKSAMKEIT.



**LINJAL keyto.IT**

User Console

User Name:

Password:

Login

**[www.linjal.de](http://www.linjal.de)**