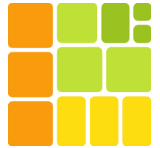




TOOLGESTÜTZTE BERATUNG FÜR IT SERVICE PROVIDER

WWW.LINJAL.DE



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



Preise und Kosten transparent gestalten



Prozesse, vom Vertrieb bis zur Delivery, optimieren

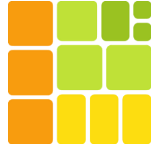


Technologie wertschöpfend nutzen



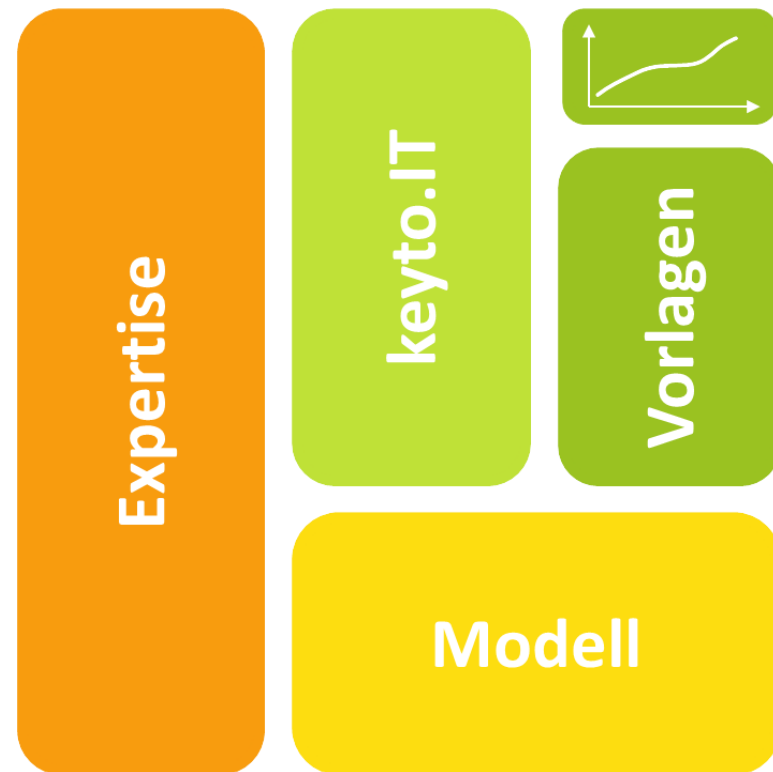
Portfolio bedarfs- und marktgerecht gestalten

für interne und externe IT Service Provider



Lösungen und Beratung zur Steuerung von Service Providern

- Wertschöpfungsbeitrag maximieren
- Kostenbeitrag minimieren
- Kundengewinnung, Kundenbindung
- Harmonisierung von Organisation, Prozessen und Technologien
- Qualität steigern
- Compliance

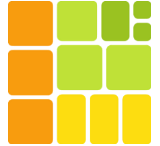




Herausforderungen Service Provider

- Wertschöpfungsbeitrag maximieren
- Kostenbeitrag minimieren
- Kundengewinnung, Kundenbindung
- Harmonisierung von Organisation, Prozessen und Technologien
- Qualität steigern
- Compliance

Beratung



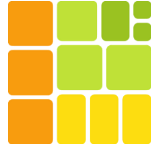
Ziel: Kundenzufriedenheit durch beste Beratungsergebnisse

- Erfahrene Berater
 - Praktische Erfahrung und Führungspraxis
 - Hohe Expertise
 - Tiefe Fach- und Methodenkenntnis
- Beratung mit System
 - Vorgehensmodell
 - Referenzsysteme
- Beratung am Menschen
 - Hervorragende Menschenkenntnis und Fingerspitzengefühl
 - Schnelle Identifikation von Bedürfnissen und Herausforderungen aufgrund eigener Erfahrung



Nachhaltige Etablierung von gewinnbringenden Lösungen

Modell



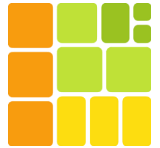
Ziel: Basis für Verbesserung und Benchmarking

- Domänenübergreifendes Modell
 - Strategisch und taktisch (Governance, Controlling und Mgmt)
 - Operativ (Betrieb, Softwareentwicklung)
 - Querschnittsfunktionen
- Service Lebenszyklus
 - Alle Perspektiven (Service Provider, Kunden)
 - Alle Ertrags- und Kostenfaktoren
- Ganzheitliches Managementmodell
 - Verbindung der Erfahrung aus Theorie und Praxis
 - Für Serviceanbieter und Servicekunden
 - Übergreifendes Kennzahlensystem



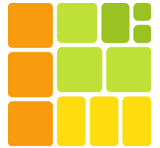
Einfache, schnelle und vollständige Erfassung komplexer Zusammenhänge

Automatische Performanzanalyse



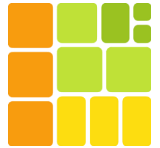
- Automatisierte Performanzanalyse von IT-Service Providern
- Abgleich der Leistungserbringung mit vertraglichen Vereinbarungen
- Rechtzeitige Vorhersage von möglichen Vertragsbrüchen und Engpässen
- Überwachung von Geschäftsvorfällen auch wenn
 - deterministische Zuordnung einer Aktivität bzw. eines Auftrags zu einem Geschäftsprozess / -vorfall nicht möglich ist
 - Prozess unstrukturiert ist
 - Keine übergreifenden Stammdaten geführt werden
 - Medienbrüche und Systemgrenzen nicht geschlossen sind

Neuheit / Alleinstellungsmerkmale



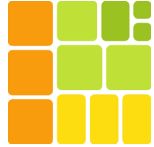
- System ist speziell auf Bedürfnisse von IT Service Providern angepasst
- Automatisierte Überwachung von Geschäftsvorfällen
- Automatische Erkennung von Datenbeziehungen in einem geschäftsfallbezogenen Kontext
- Aussagen über individuelle Bearbeitungsstände von Geschäftsvorfällen
- Vorhersagen zum Verlauf einzelner Geschäftsvorfälle
- Verfahren
 - Auswertung historischer Prozessdaten
 - Wenn notwendig, Anreicherung der Daten um transaktionellen Kontext

Rollenorientierte Visualisierungen



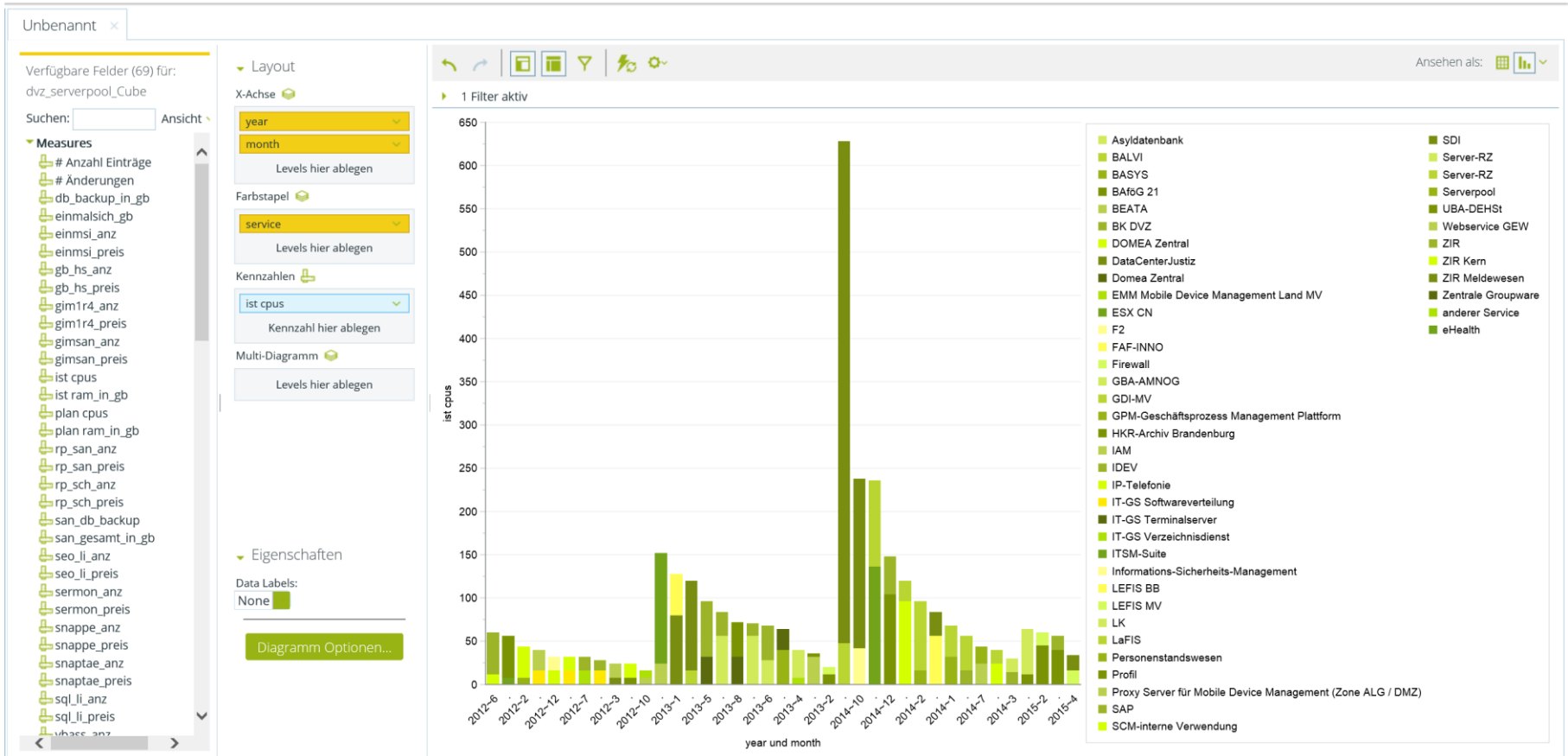
- Dashboards
- Analysen
- Interaktive Reports
- Auswertungen

Auswertung

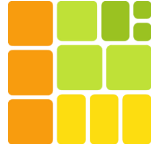


Browser window: http://localhost:8080/linjal/Home
 LINJAL keyto.IT - Unbenannt

Navigation: Datei, Ansicht, Werkzeuge, LINJAL, Hilfe
 Status: Geöffnet, admin



Dashboard



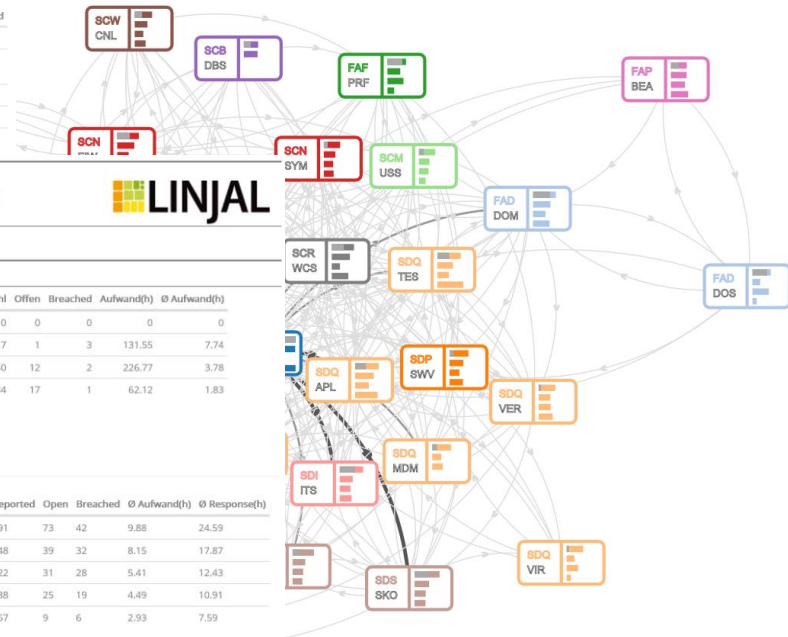
LINJAL keyto.IT Finanzen 

JAL keyto.IT Supportgruppen

 LINJAL

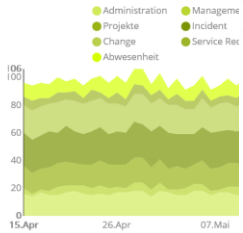
KSt / KTr

| 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-HOST 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 | ● | ↑ |

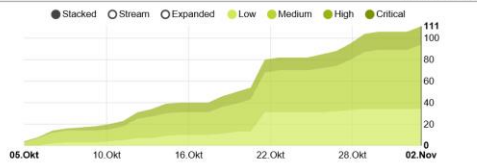


LINJAL Dashboard - SCN 

Stunden



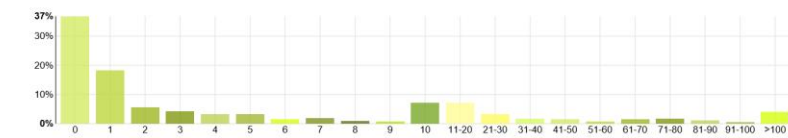
Incidents



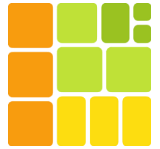
| Prio | Anzahl | Offen | Breached | Aufwand(h) | Ø Aufwand(h) |
|----------|--------|-------|----------|------------|--------------|
| Critical | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| High | 17 | 1 | 3 | 131.55 | 7.74 |
| Medium | 60 | 12 | 2 | 226.77 | 3.78 |
| Low | 34 | 17 | 1 | 62.12 | 1.83 |



| | Reported | Open | Breached | Ø Aufwand(h) | Ø Response(h) |
|-------------|----------|------|----------|--------------|---------------|
| Max | 291 | 73 | 42 | 9.88 | 24.59 |
| 75% Quantil | 248 | 39 | 32 | 8.15 | 17.87 |
| Median | 222 | 31 | 28 | 5.41 | 12.43 |
| 25% Quantil | 188 | 25 | 19 | 4.49 | 10.91 |
| Min | 167 | 9 | 6 | 2.93 | 7.59 |



Übersicht - Organisation



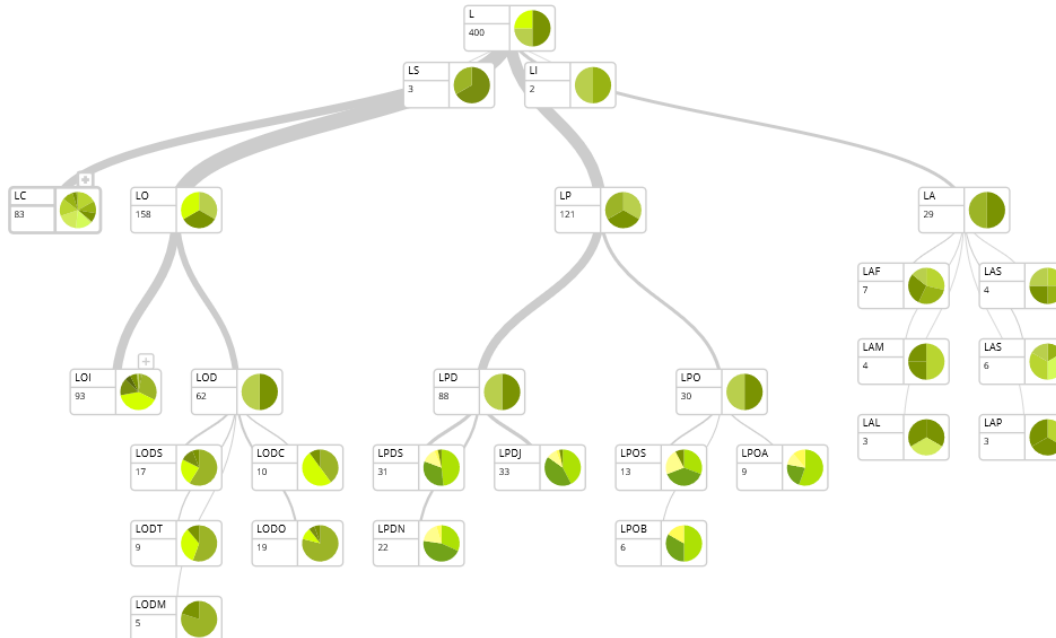
Menu

- Organigramm
 - Nodes
 - Name
 - Mitarbeiter
 - Gehalt
 - Karrierestufe
 - Gehaltsstufen
 - Status
 - Links
 - Name
 - Mitarbeiter
 - Gehalt

LINJAL keyto.IT OrgChart

Organigramm

NodeL: Mitarbeiter as Σ - NodeR: Karrierestufe as P - Link: Mitarbeiter



Info

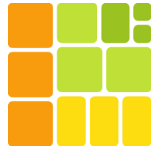
- Organigramm
 - Common

| Name | Mitarbeiter | Gehalt |
|---------|-------------|----------|
| Minimal | 2 | 105600 |
| Maximal | 33 | 1912800 |
| Average | 8.51 | 444878.3 |
| Sum | 400 | 20909280 |
 - Node
 - Legend:
 - JA, PA, SC, SM (Light Green)
 - A, JC, PC, VM (Medium Green)
 - SA, C (Dark Green)

Architektur

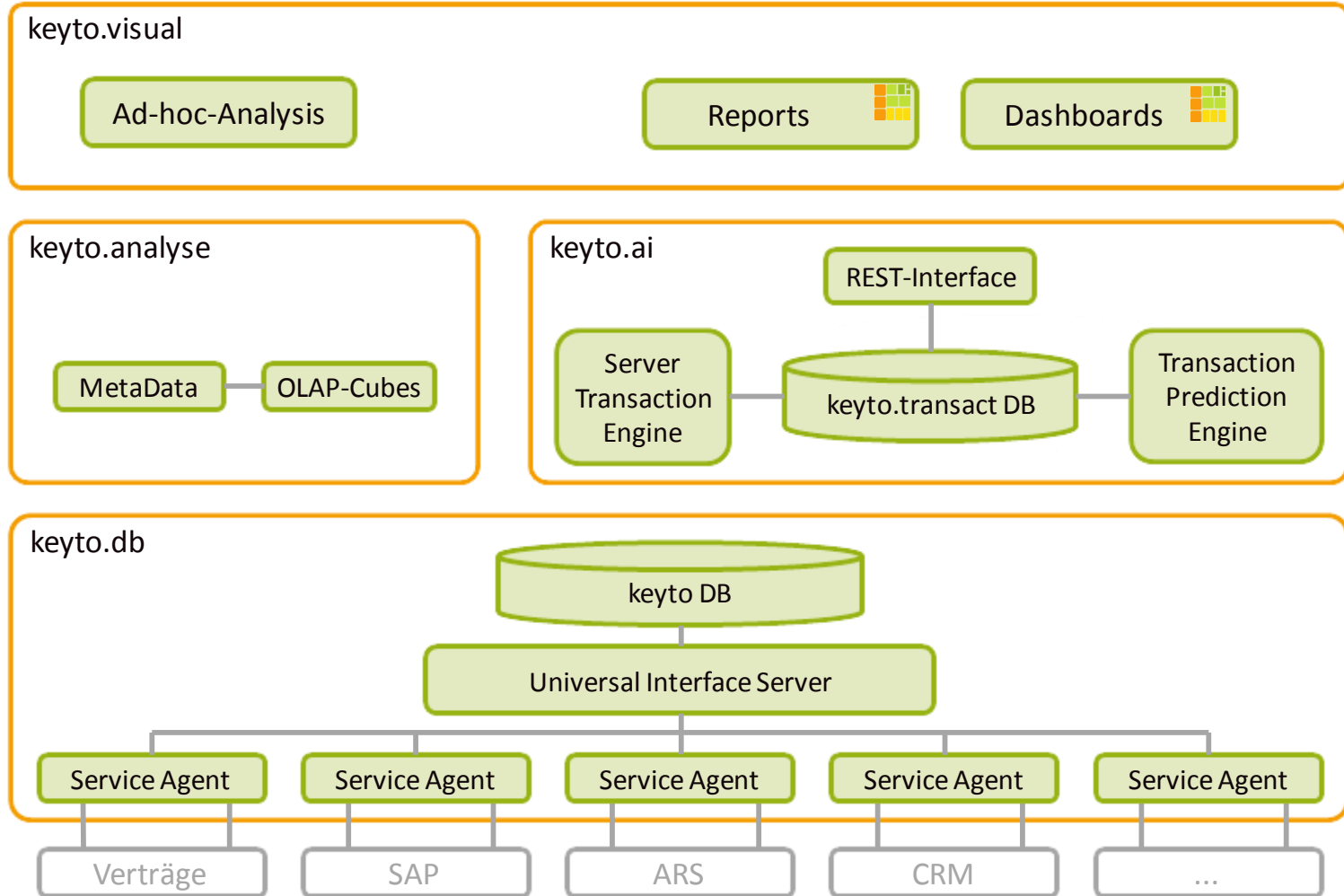


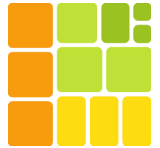
- keyto.IT
- Transaction Engine
- Automation
- Integration



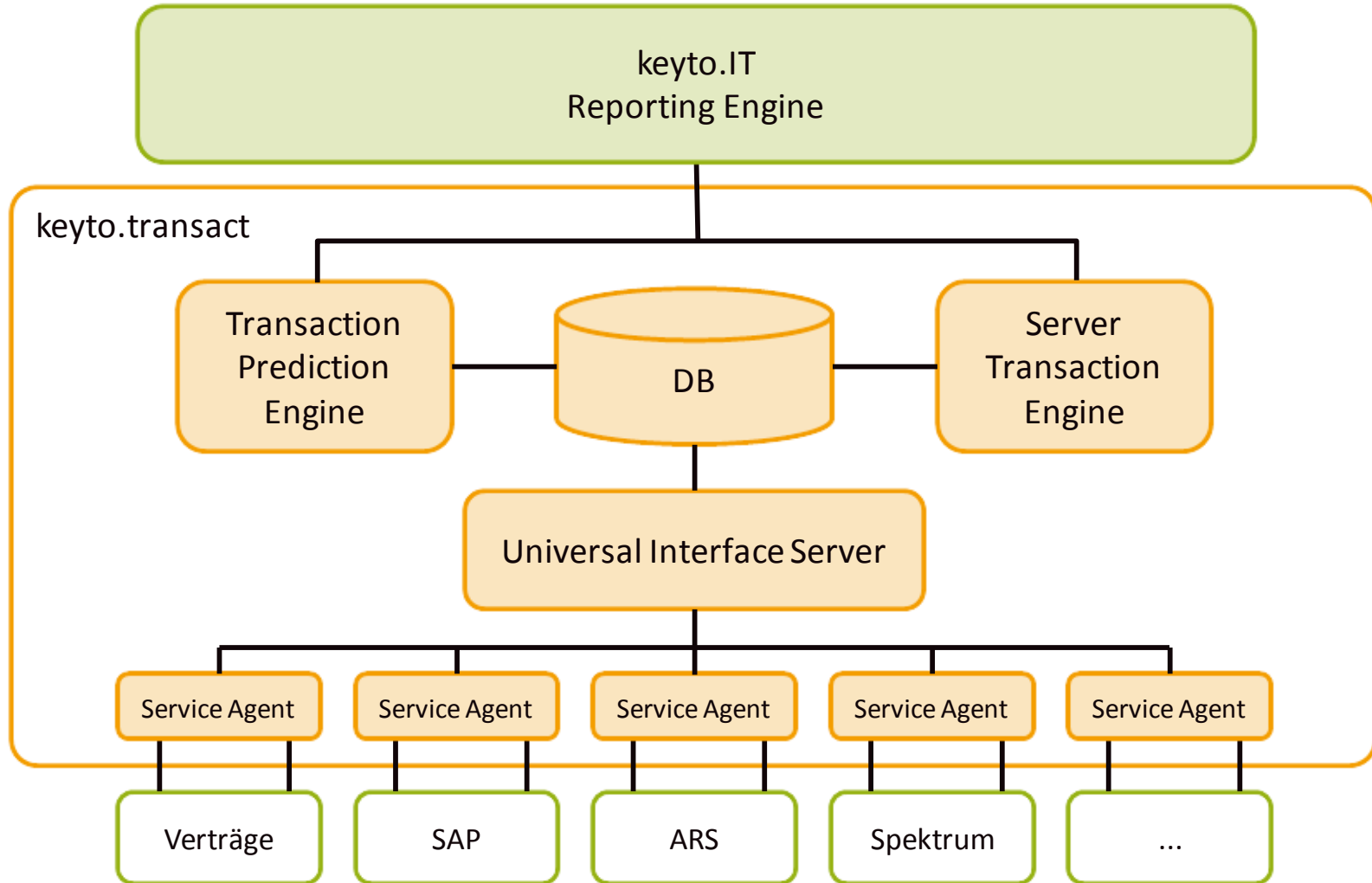
keyto.IT Architektur

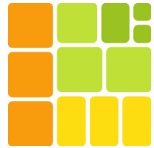
us **SERVICE** intelligence





Architektur keyto.transact





Beispielcubes

Incident Management



Problem Management



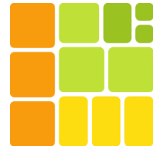
Change Management



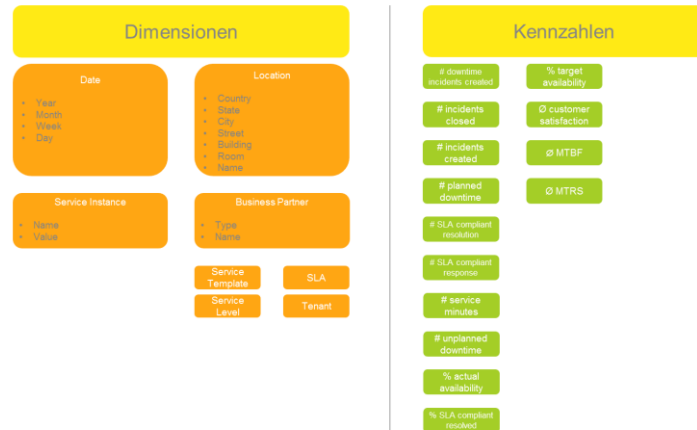
Asset Management



Beispielcubes



Service Management



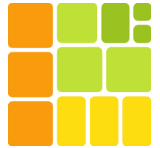
Project Portfolio Management



Monitoring

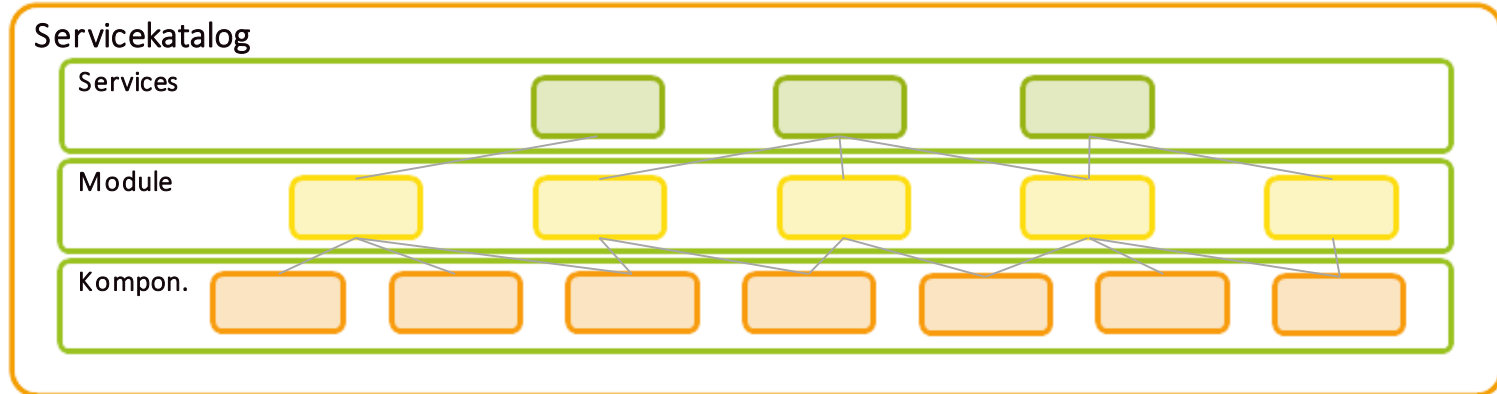
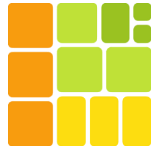


IT Prozesse



- Steuerung
- Betrieb
- Softwareentwicklung
- Beschaffung/
Lieferantenmgmt
- Projekte
- Vertrieb
- Finanzen /
Personal
- ...

Servicevereinbarung



Rahmenvertrag

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

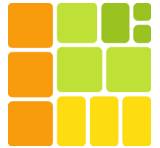
Einzelvertrag (Leistungsschein)

- Indiv. Leistung
- Preis
- Messgrößen

SL-Definition

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

Messverfahren Berichtswesen

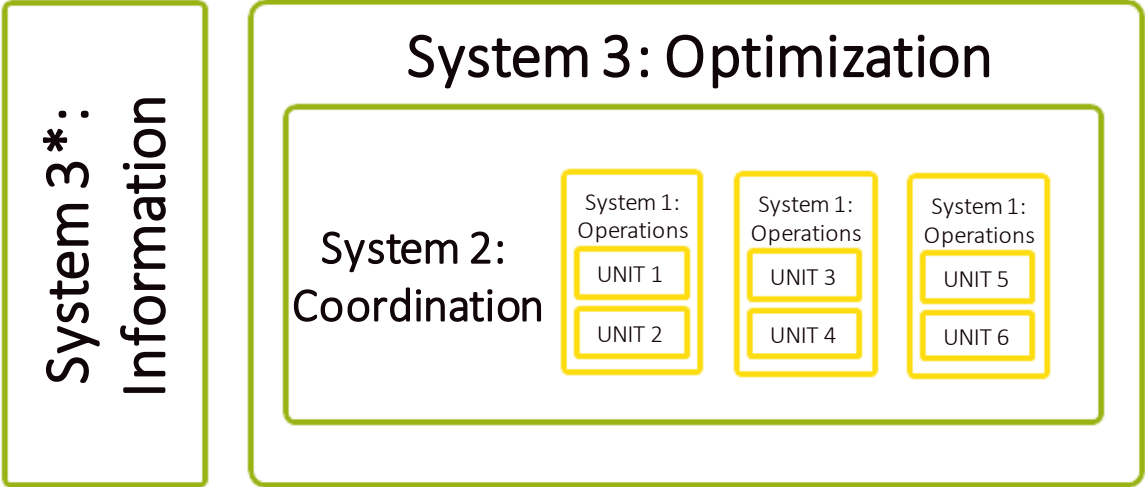


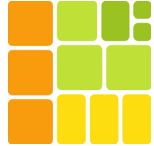
Steuerung: Viable Systems Model (VSM)



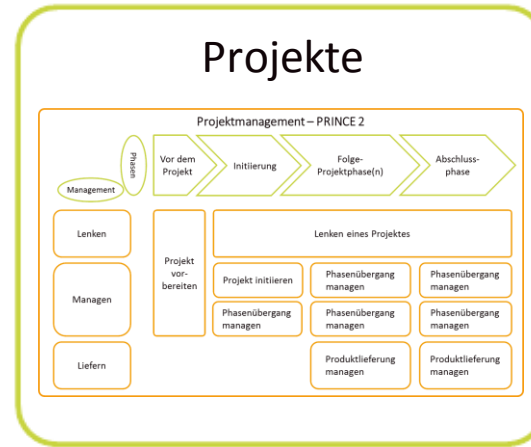
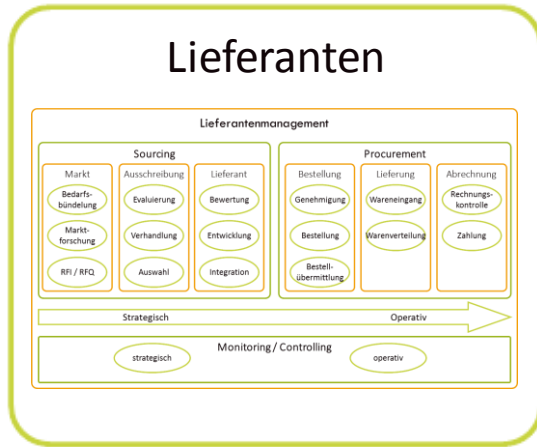
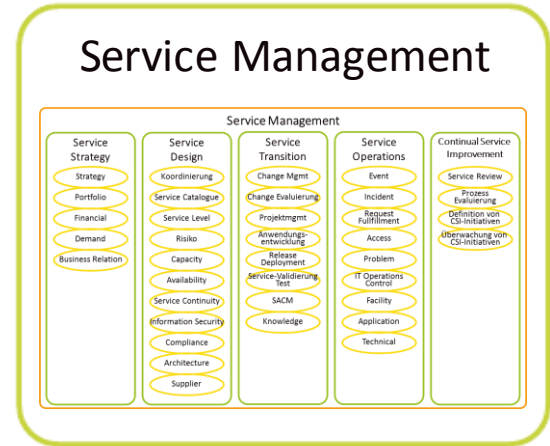
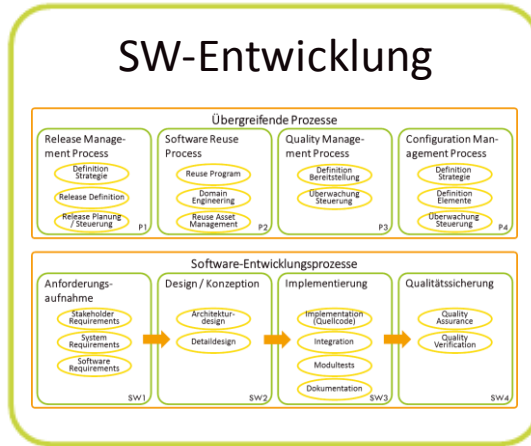
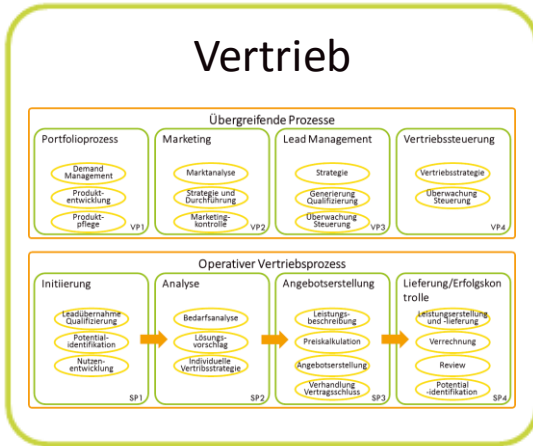
System 5: Valuation

System 4: Development

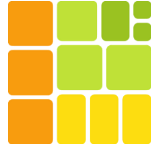




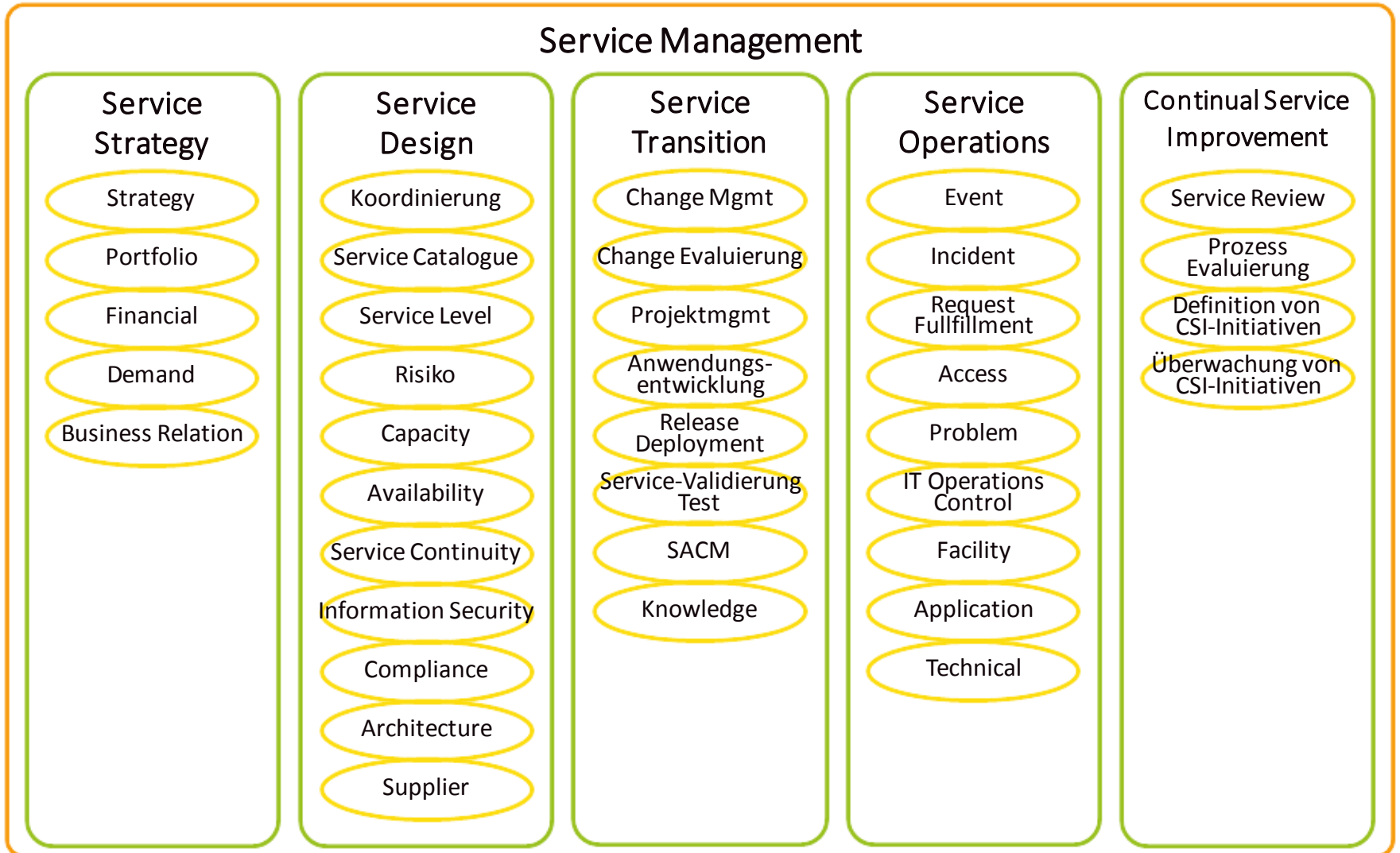
Prozessmodelle (Auszug)



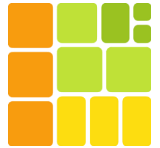
Betriebsprozesse



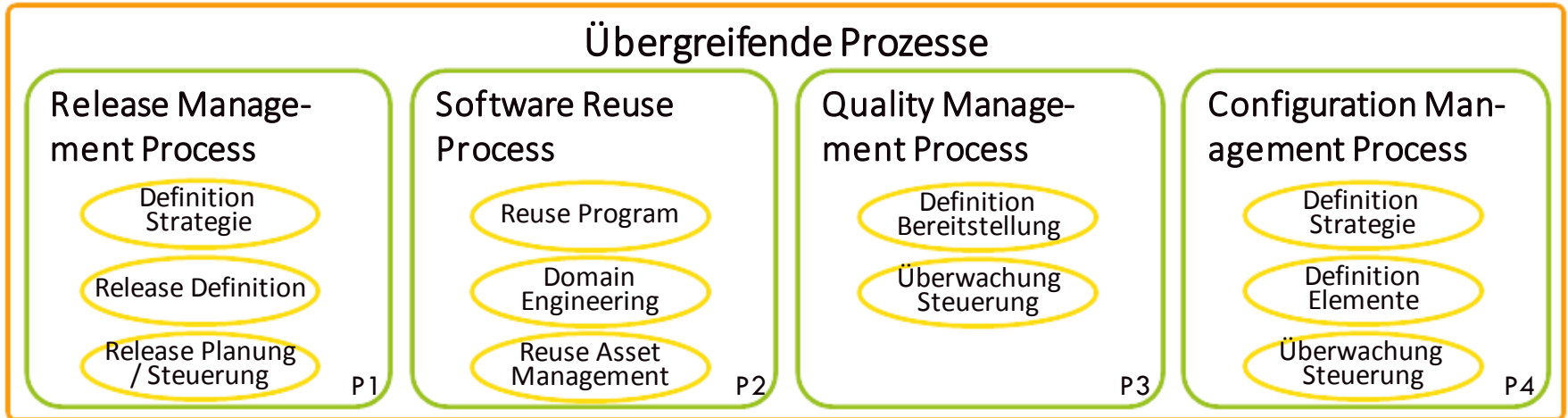
Service Management



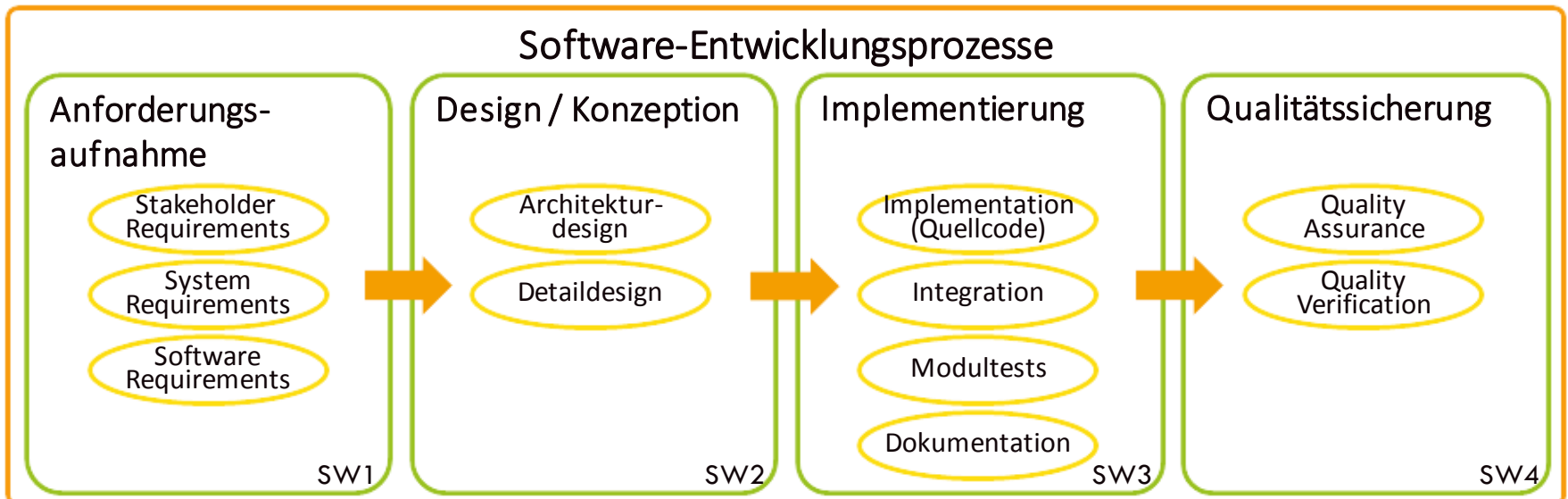
Entwicklungsprozesse



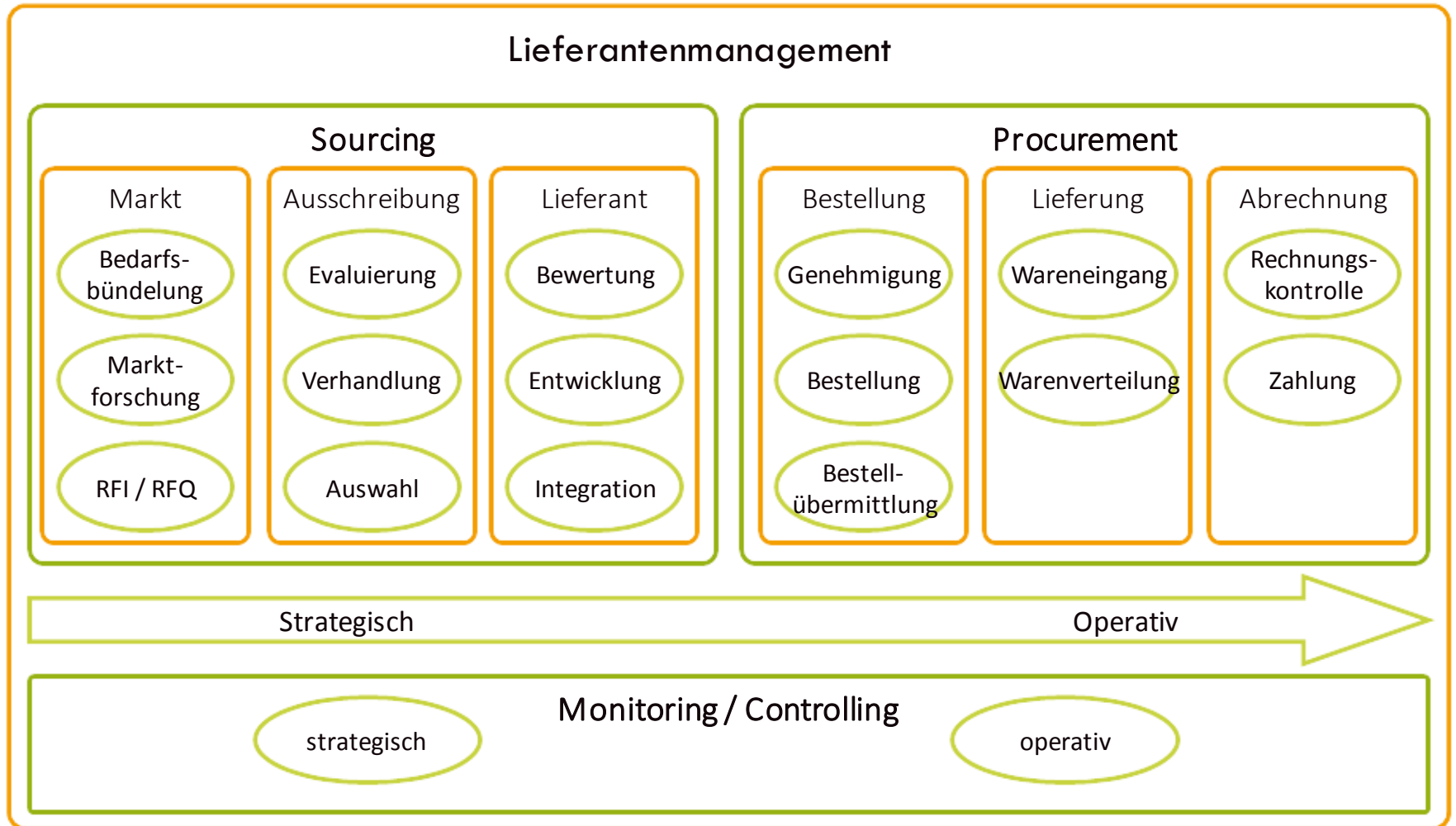
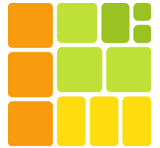
Übergreifende Prozesse



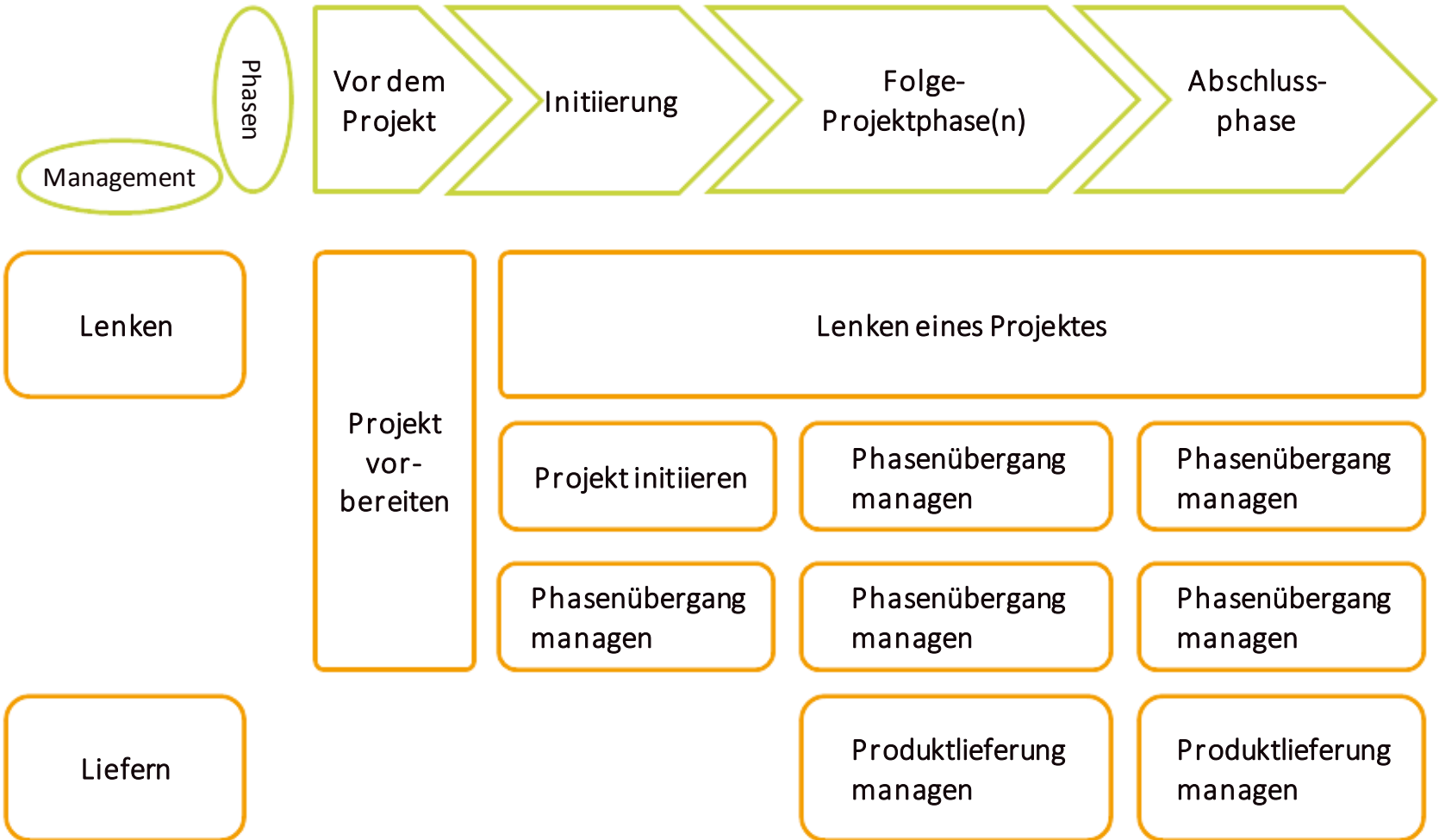
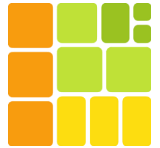
Software-Entwicklungsprozesse



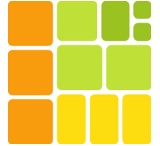
Beschaffung / Vertragsabwicklung



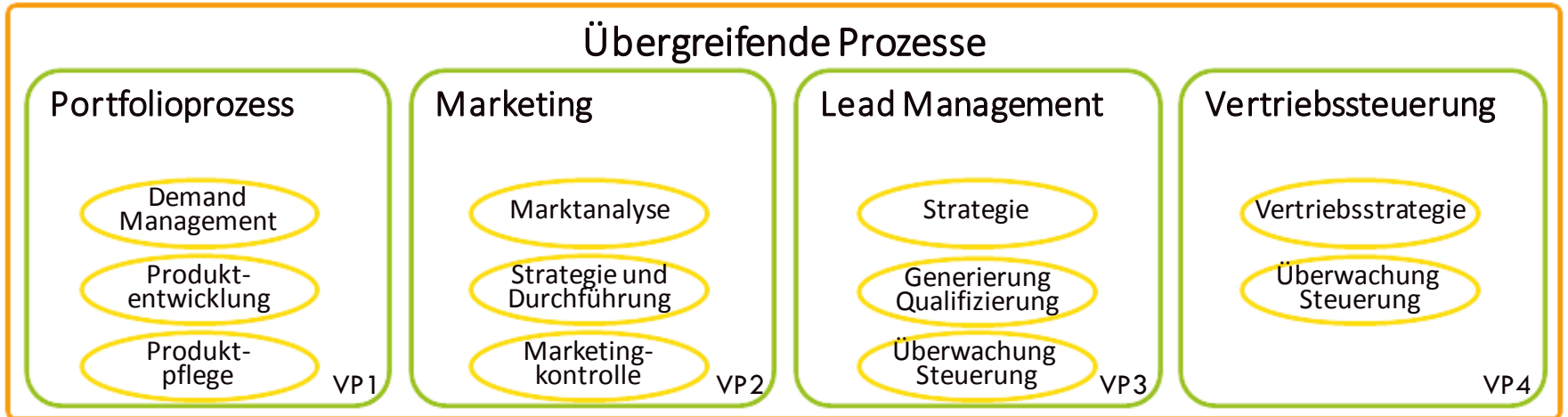
Projekte



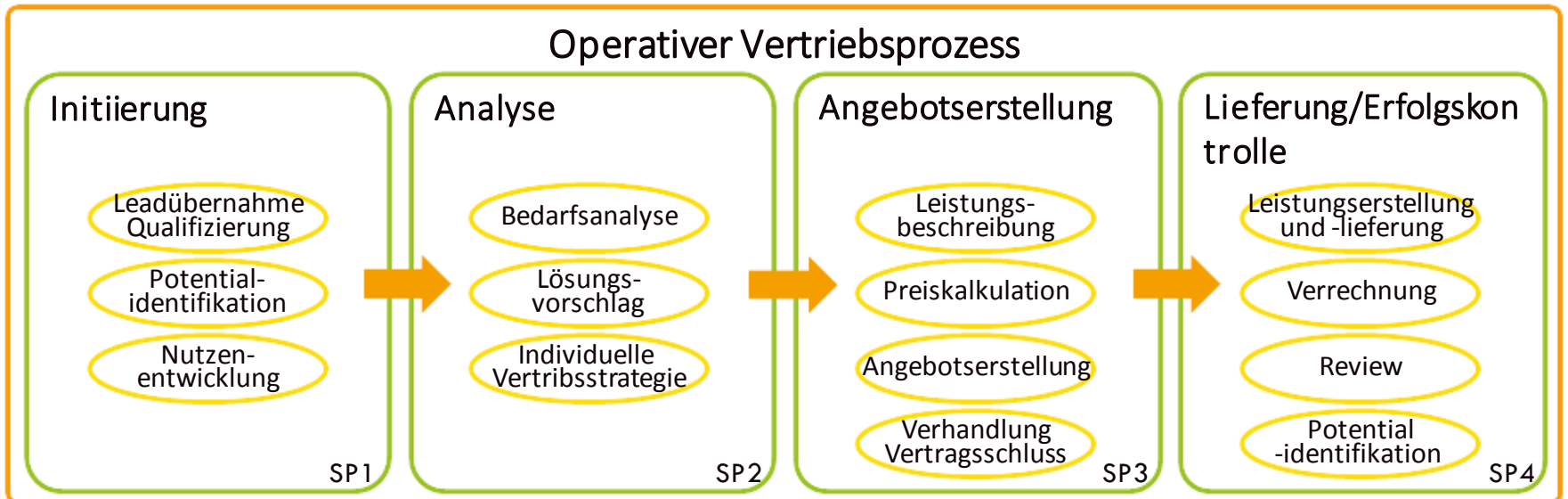
Vertriebsprozesse



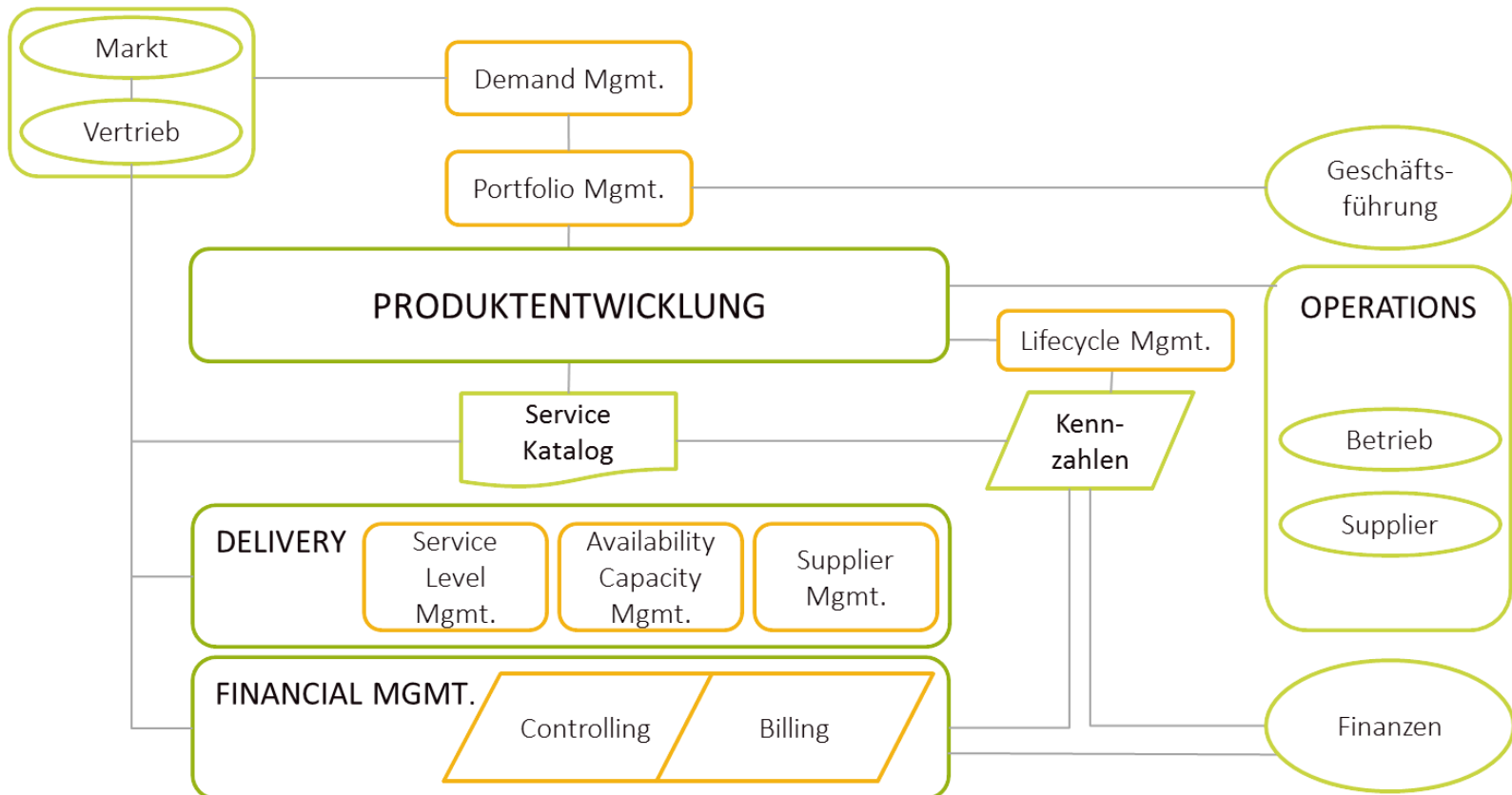
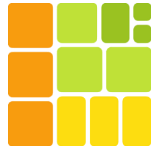
Übergreifende Prozesse



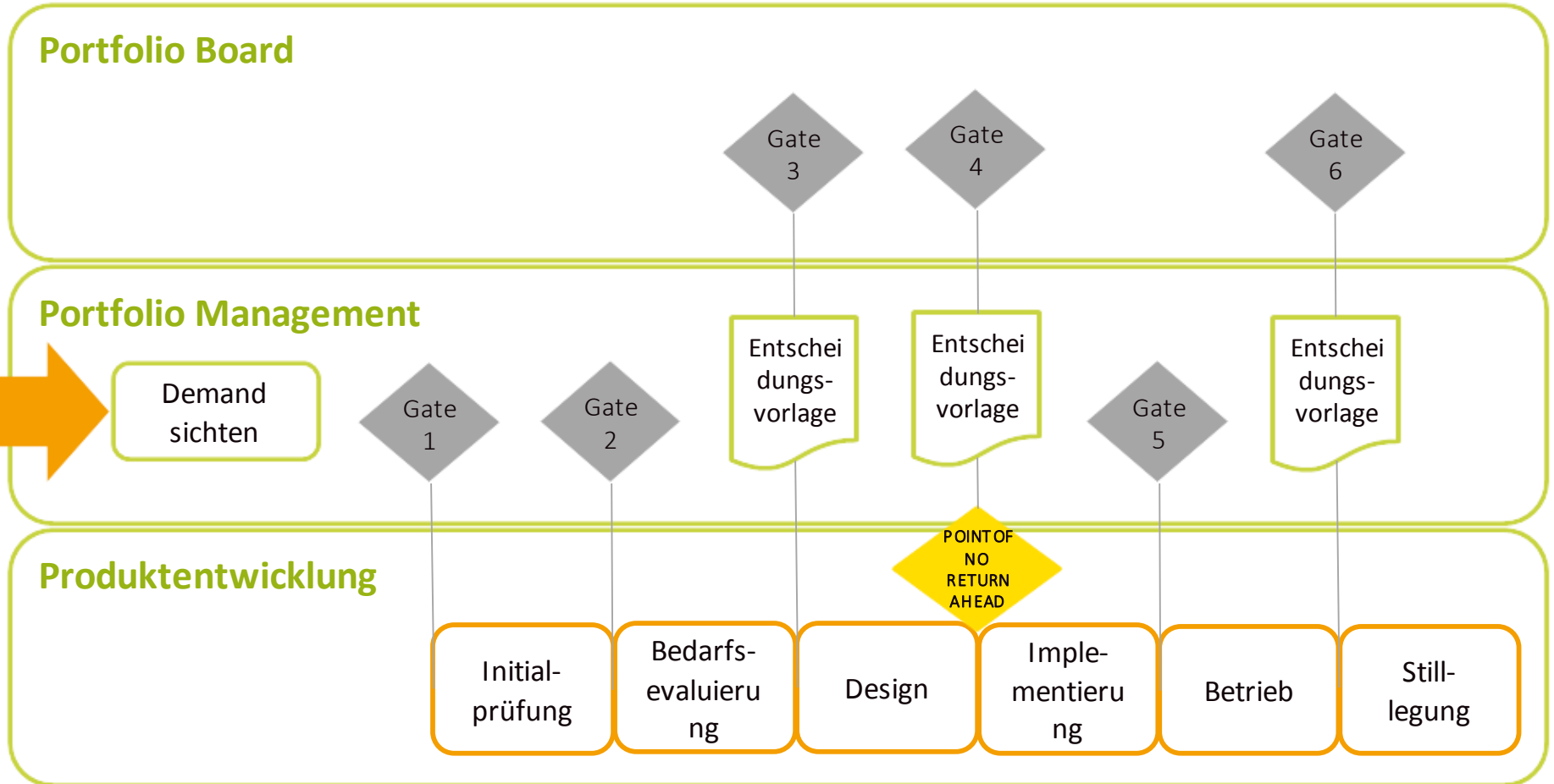
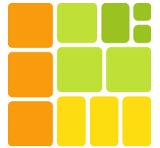
Operativer Vertriebsprozess



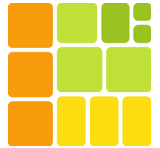
Prozessbeispiel: Portfolio Management



Portfolio Management



Dokumente (Bsp. Bezug Vertrieb)



Vertriebsphase „Identifikation“

Line of Service Präsentation

Service-spezifische Dokumente

Elevator Pitch

FAQ

Use Cases

Vertriebsphase „Analyse und Angebot“

Service-spezifische Dokumente

Service-
Strukturübersicht

Service-Übersicht

Service-Detailliste

Service Klassen

Preisliste

Service-Abruf

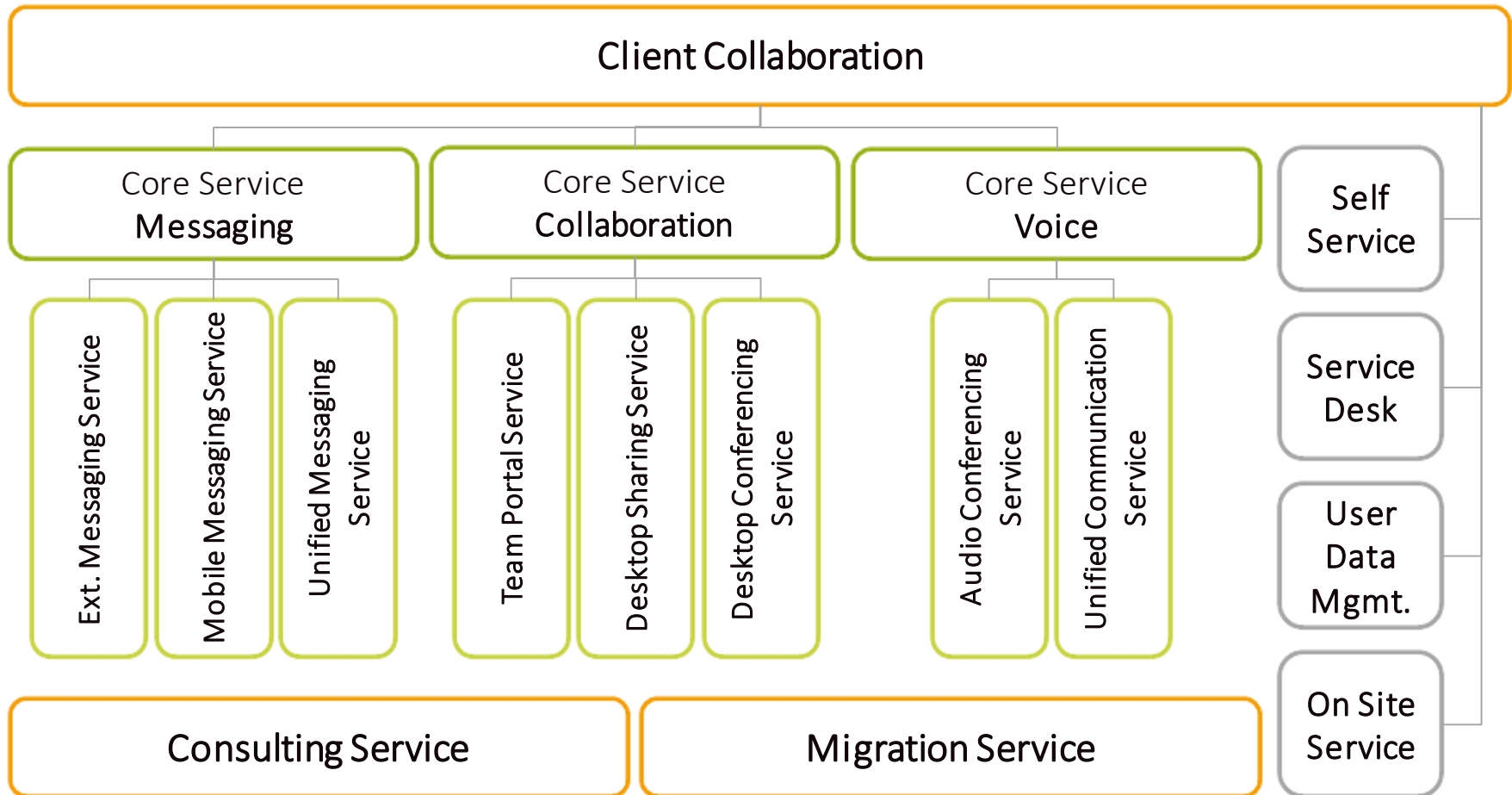
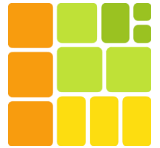
Service-übergreifende Dokumente

Allgemeine Support-
Klassen

Support Service
Beschreibung

Dokumente weiterer Services (Modularität)

Servicebaum





LINJAL GmbH

Hr. Dr. Andreas Knaus
Landwehrstraße 61
80336 München

Tel: 089 – 215 471 360

Mail: info@linjal.de