



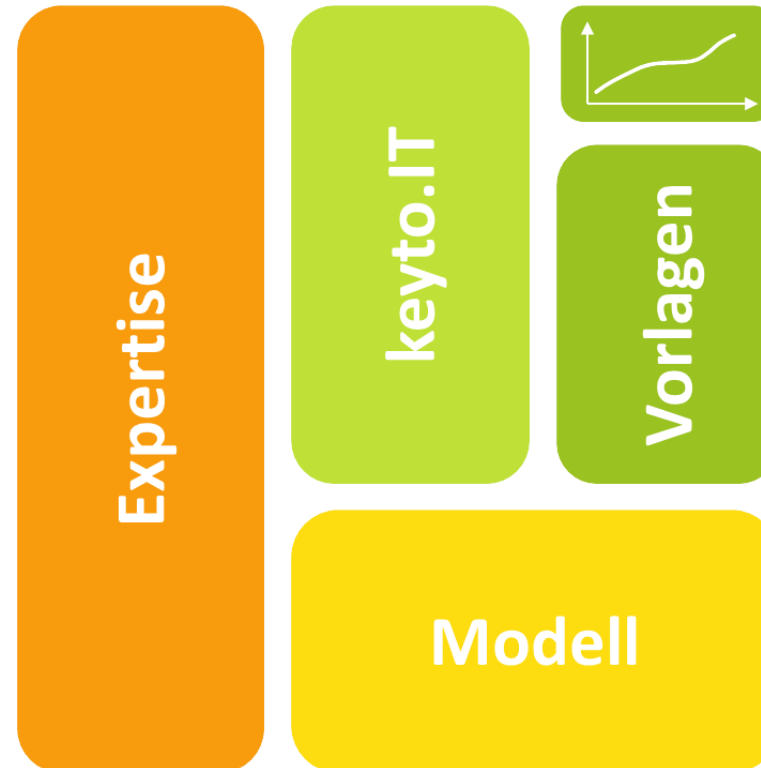
**Servicekatalog und Reporting  
Grundpfeiler der Steuerung**

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

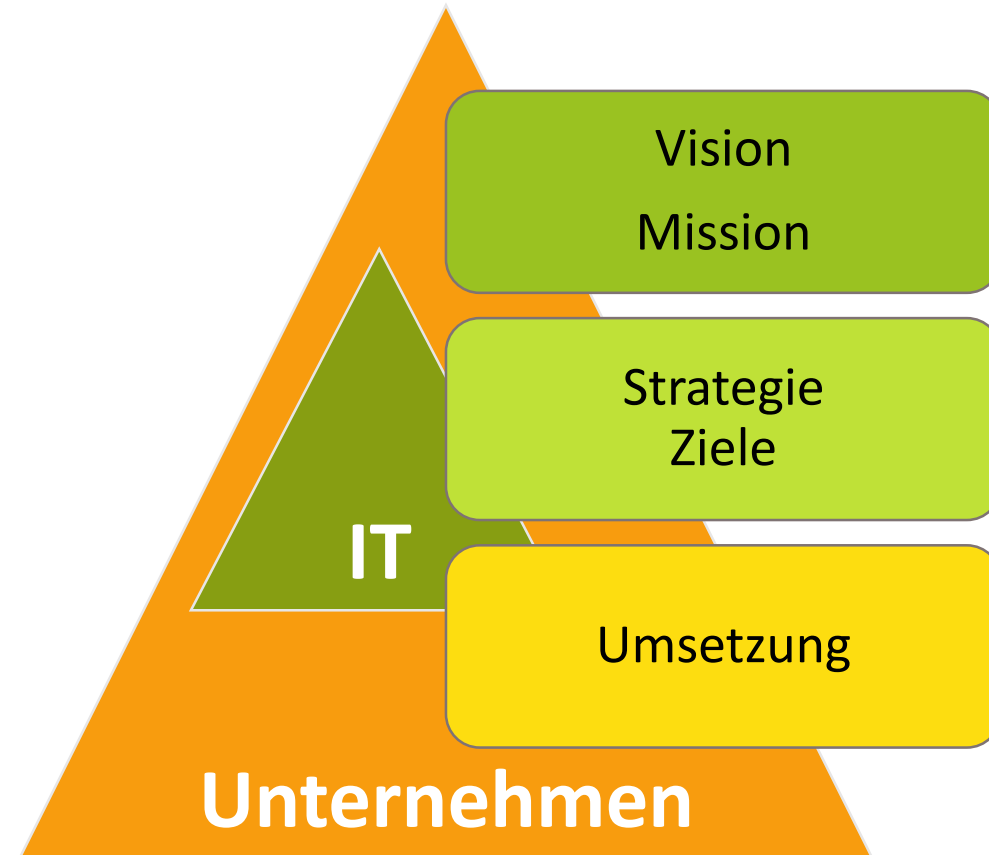


## **Serviceziele**

**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

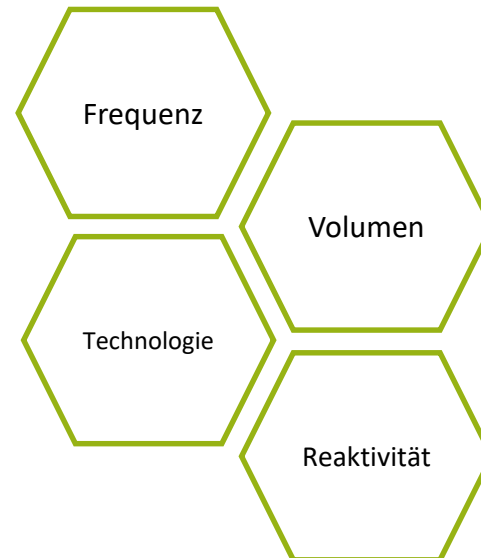
Flexibilität

Time-to-Market

Innovation

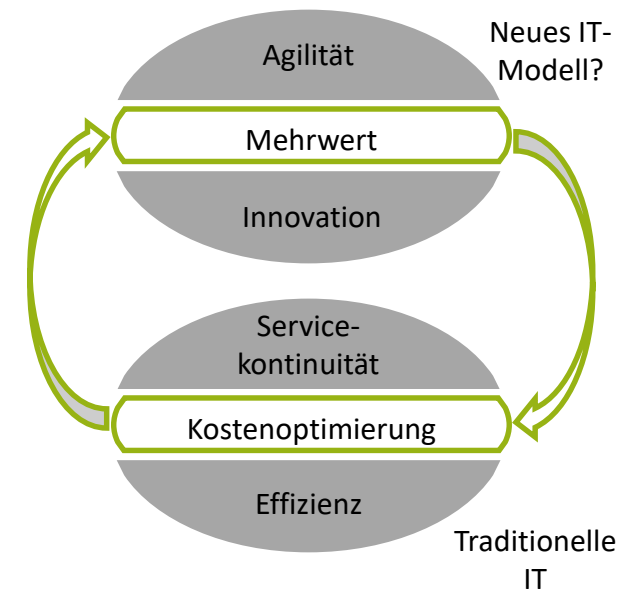
## Treiber für Transformation

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



## IT-Herausforderungen

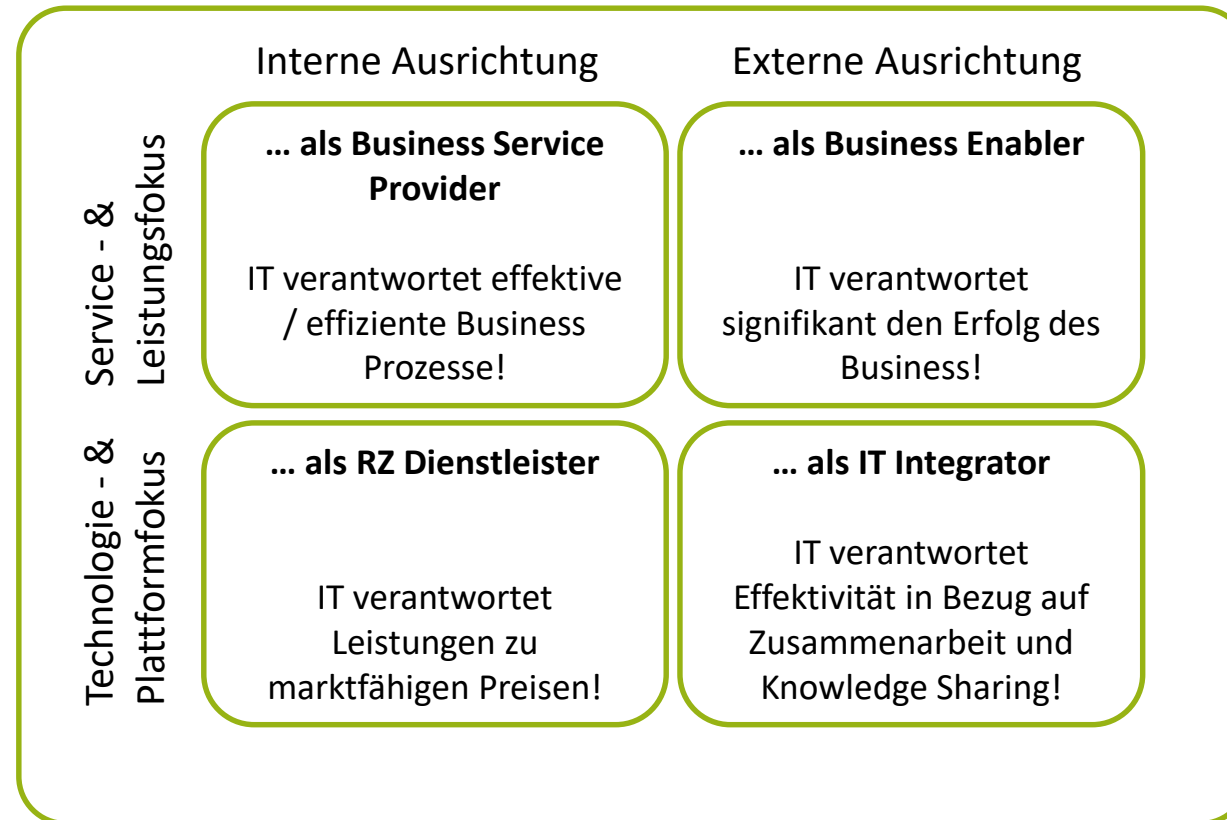
Ein IT-Organisationsmodell ist bereitzustellen, das die Anforderungen unterstützt und die Traditionelle IT stetig optimiert





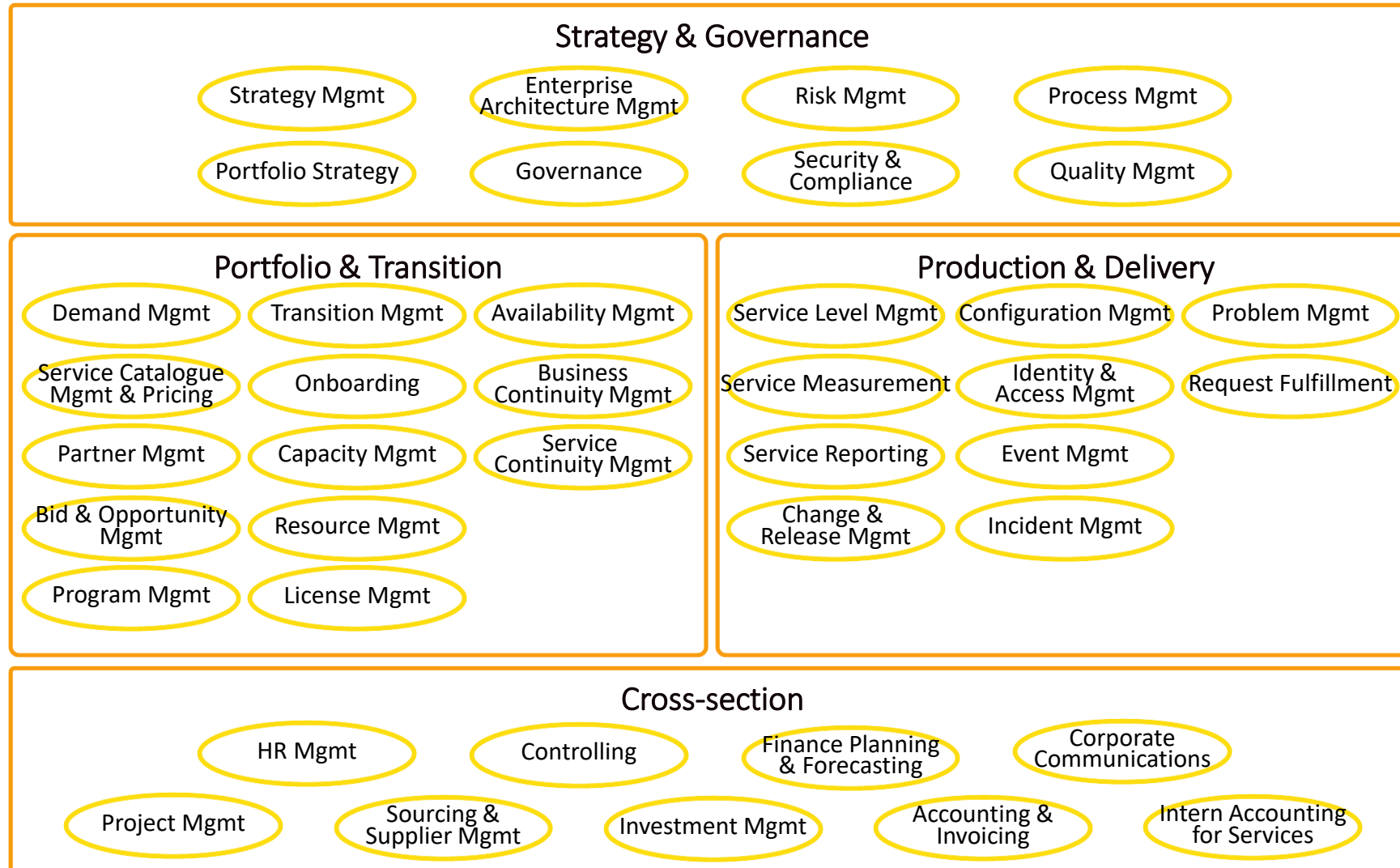
# Strategische Herausforderung: Rolle der IT

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





# Prozesslandkarte



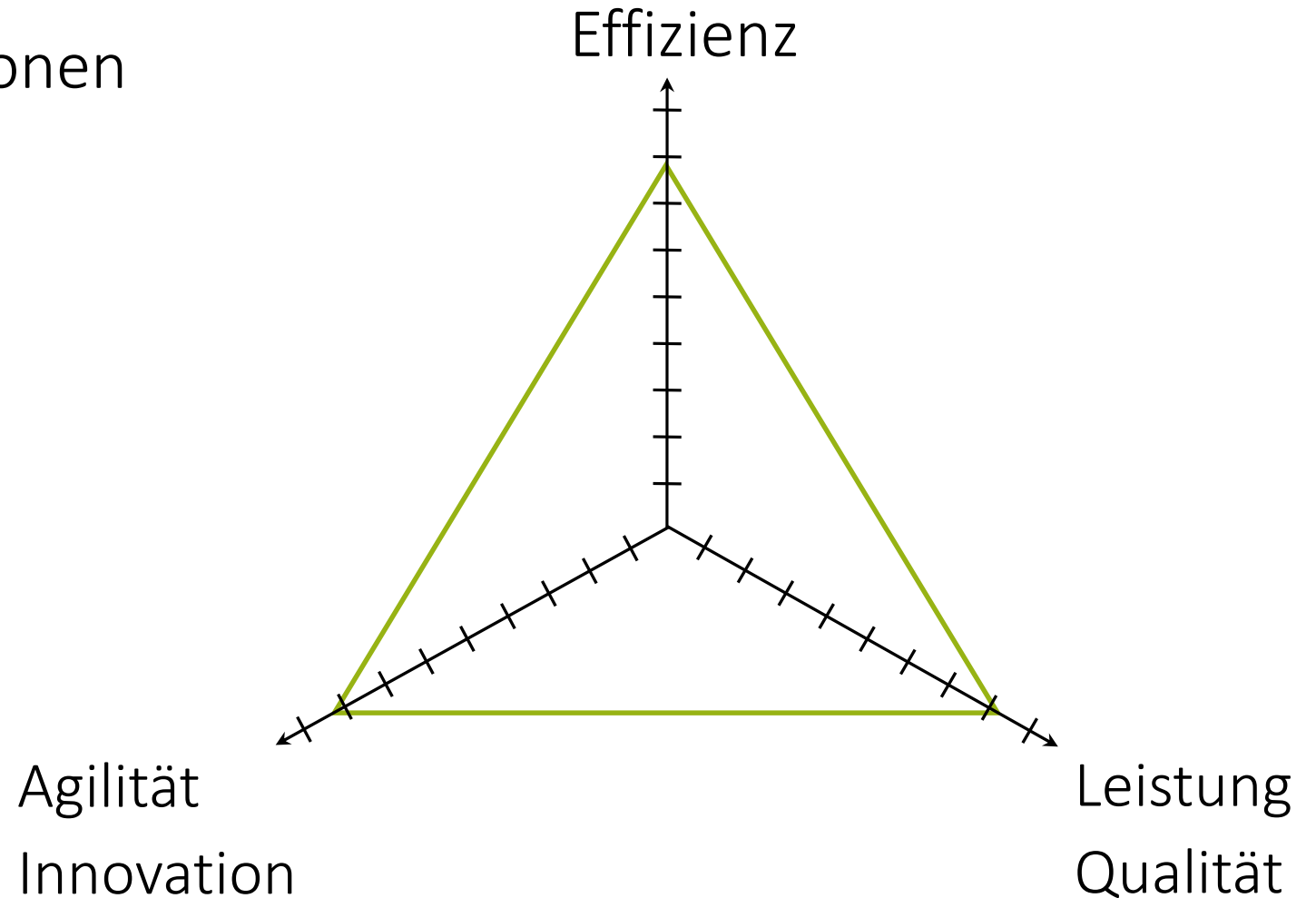


# Verbesserung und Optimierung

Allgemeine Zieldimensionen

- Effizienz
- Agilität
- Qualität

„SMARTe“ Ziele



# Handlungsdomänen



## Technologie

- Architekturmodell
- Applikationsportfolio
- Datenarchitektur

## Organisation

- Managementsystem
- Organisationsmodell
  - Betrieb
  - Entwicklung

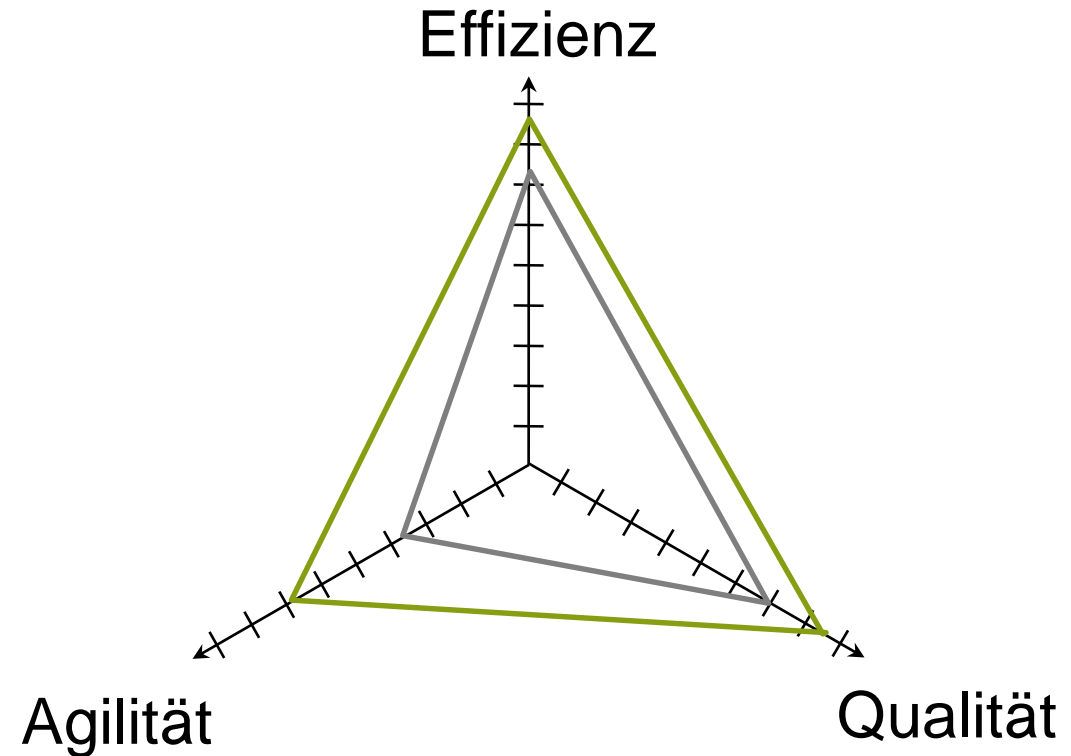
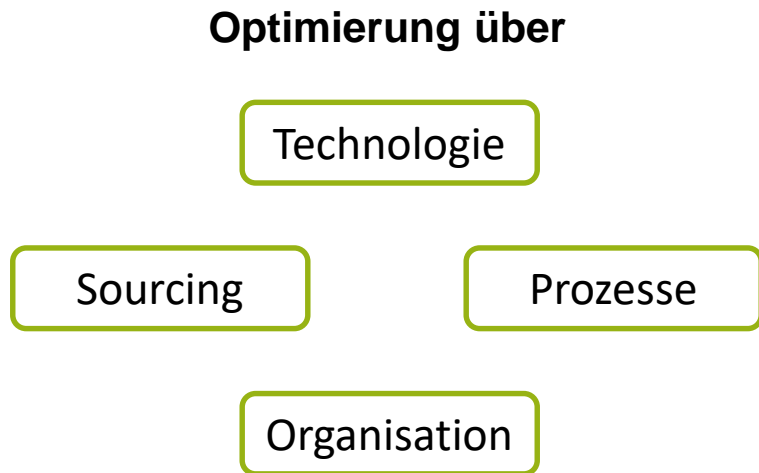
## Prozesse

- Managementsystem
- Service Management nach ITIL
- CMMI
- COBIT

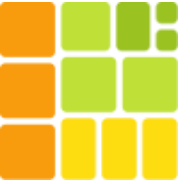
## Sourcing

- Sourcingmodell
- Cloud

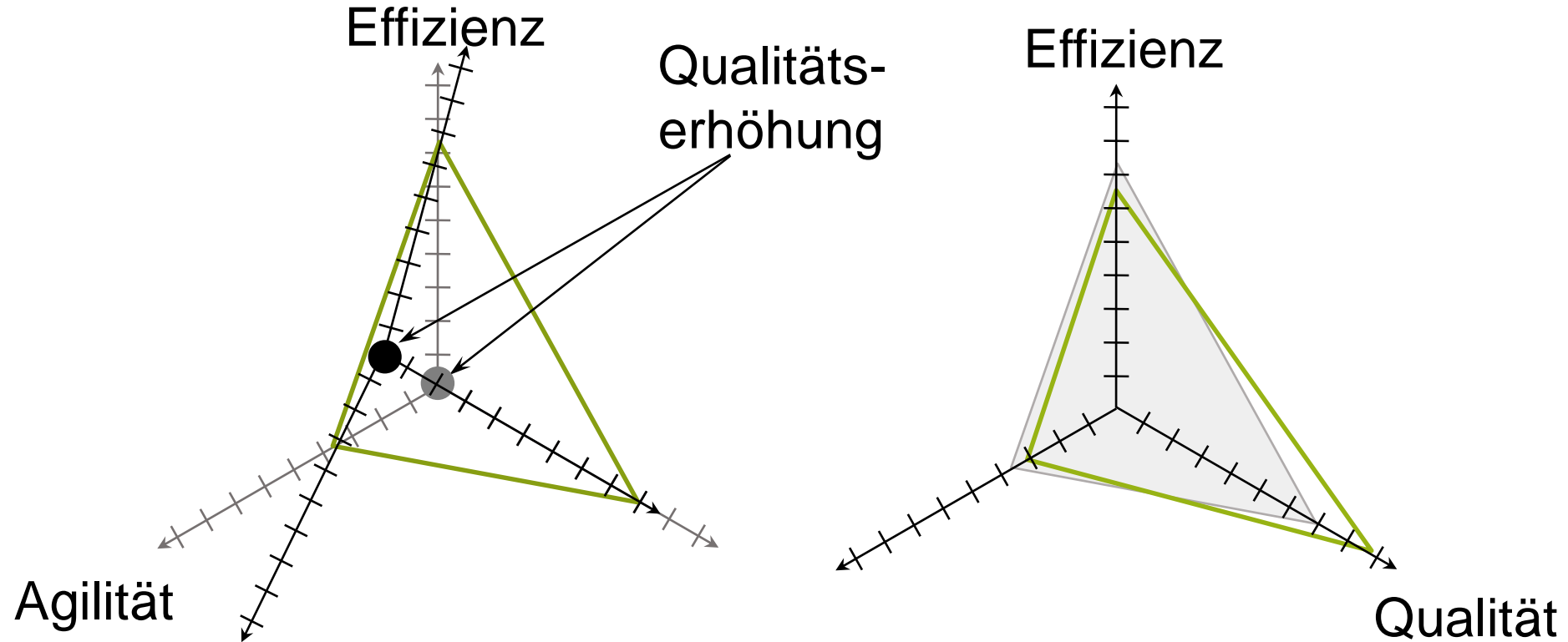
# Strategische Optimierung



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

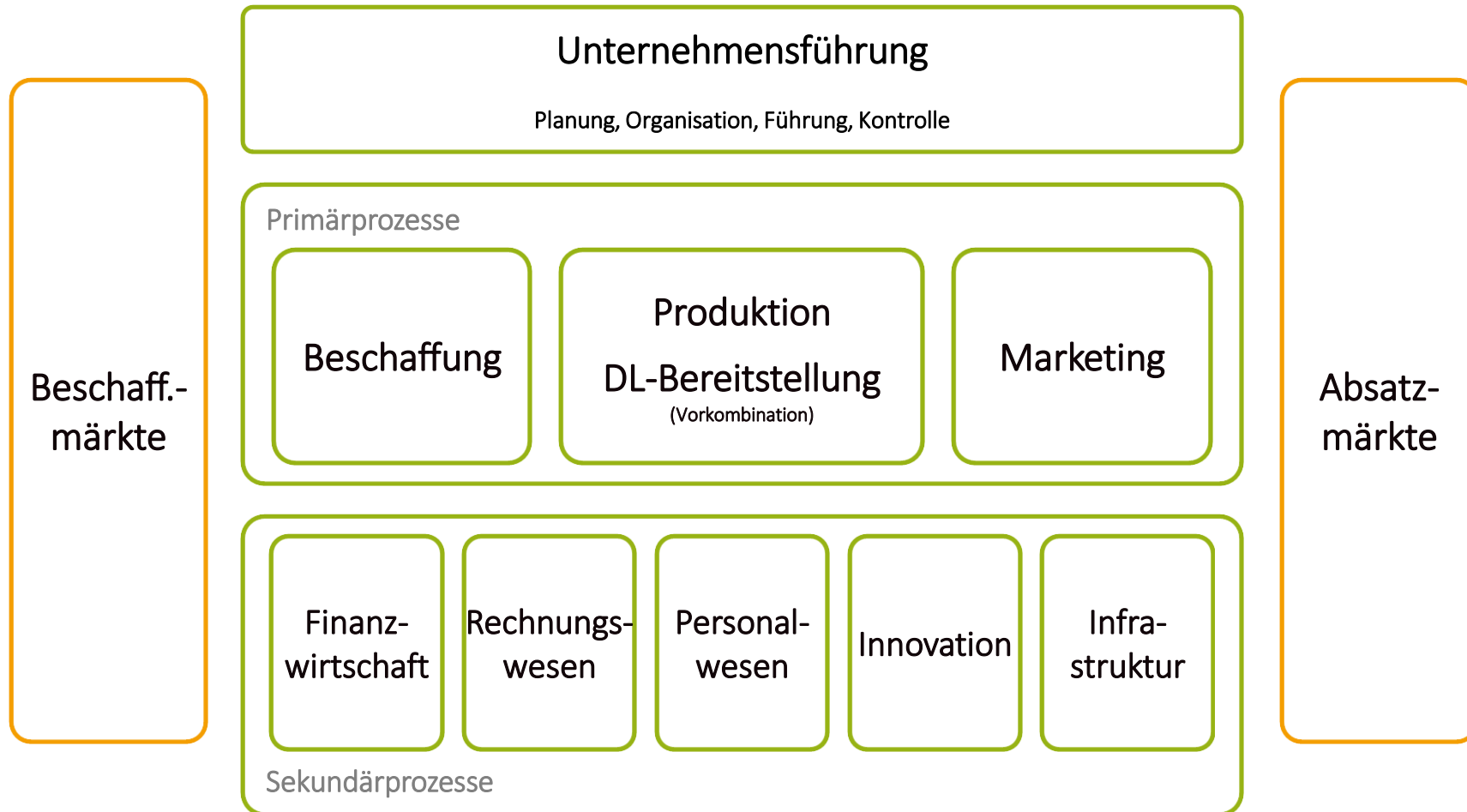
### Leistungsdaten

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





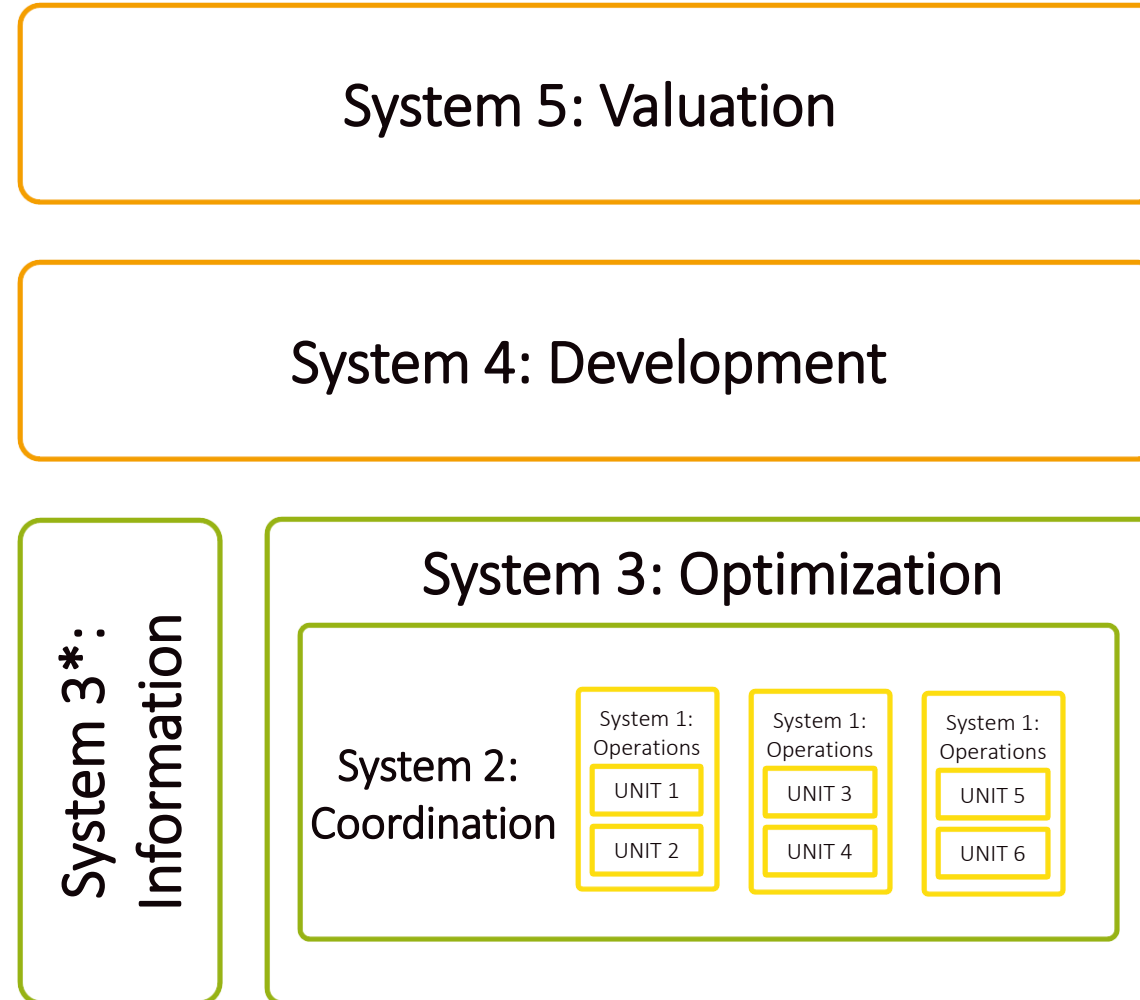
# Wertschöpfungskette (Porter)





# Viabale Systems Model (VSM)

ENVIRONMENT

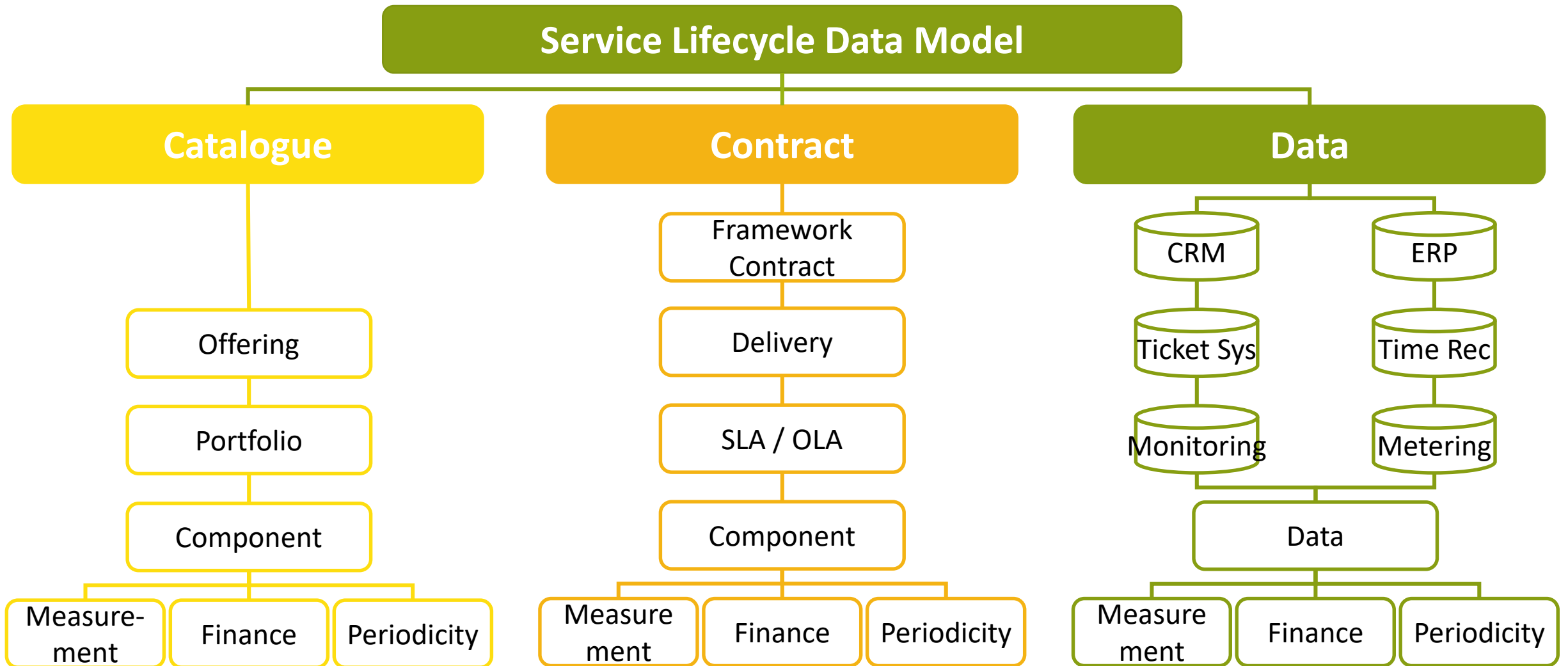




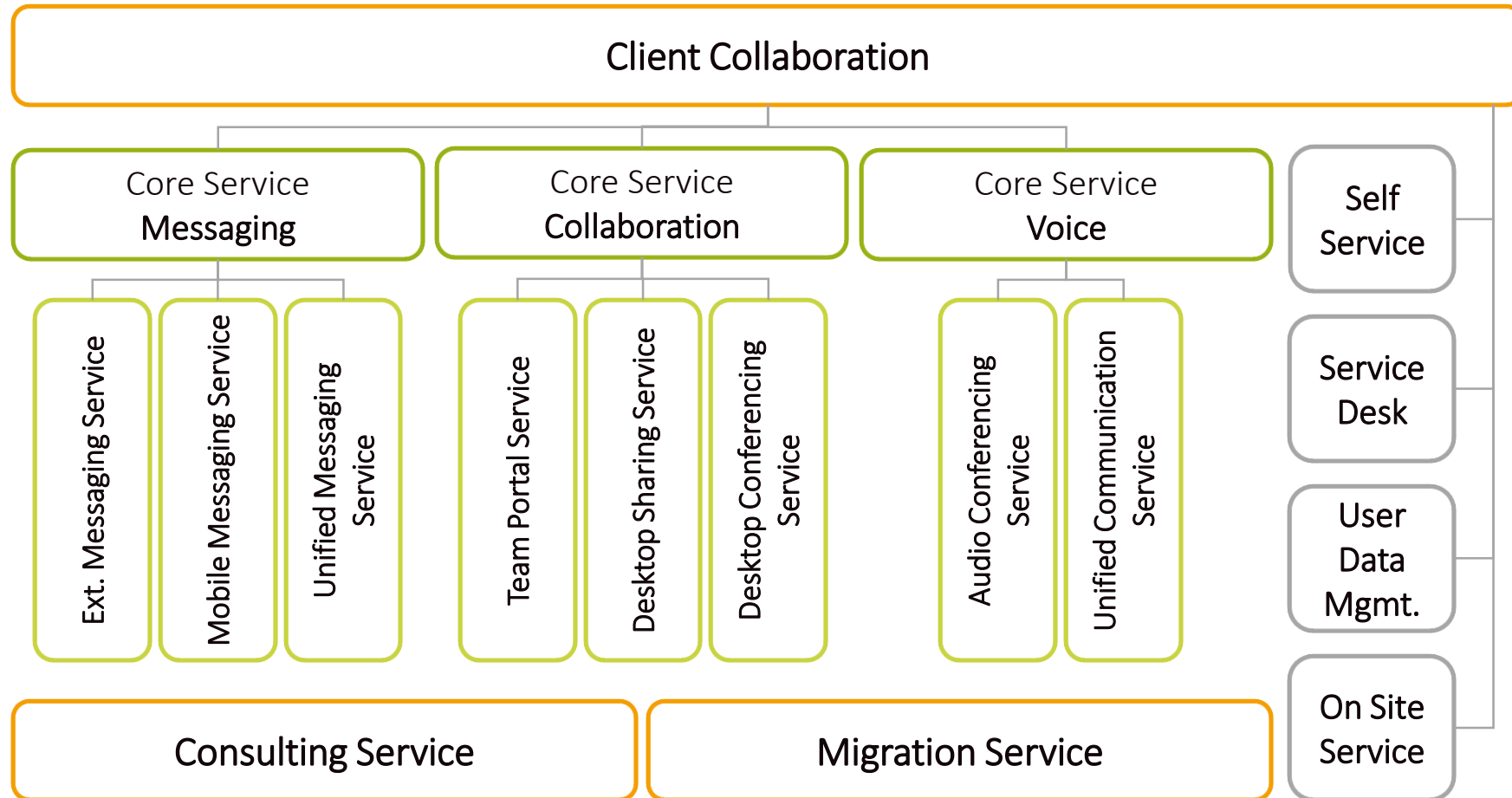
## **Kennzahlenkatalog**

**Services und Prozesse im Griff**

# Service Lifecycle Data Model

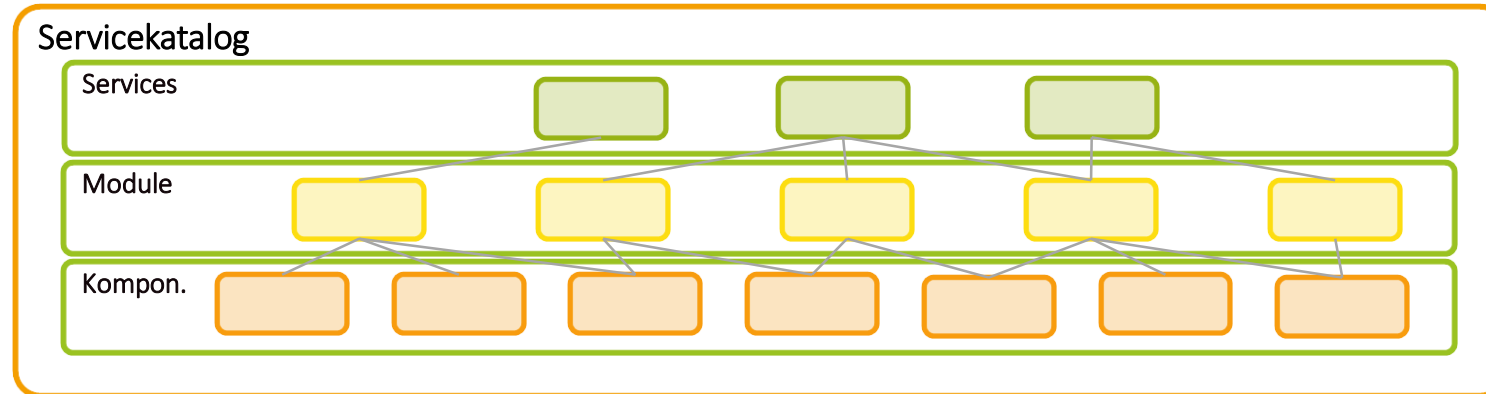


# Servicebaum





# Vertrag im Dokumentenkanon



## Rahmenvertrag

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

## Einzelvertrag (Leistungsschein)

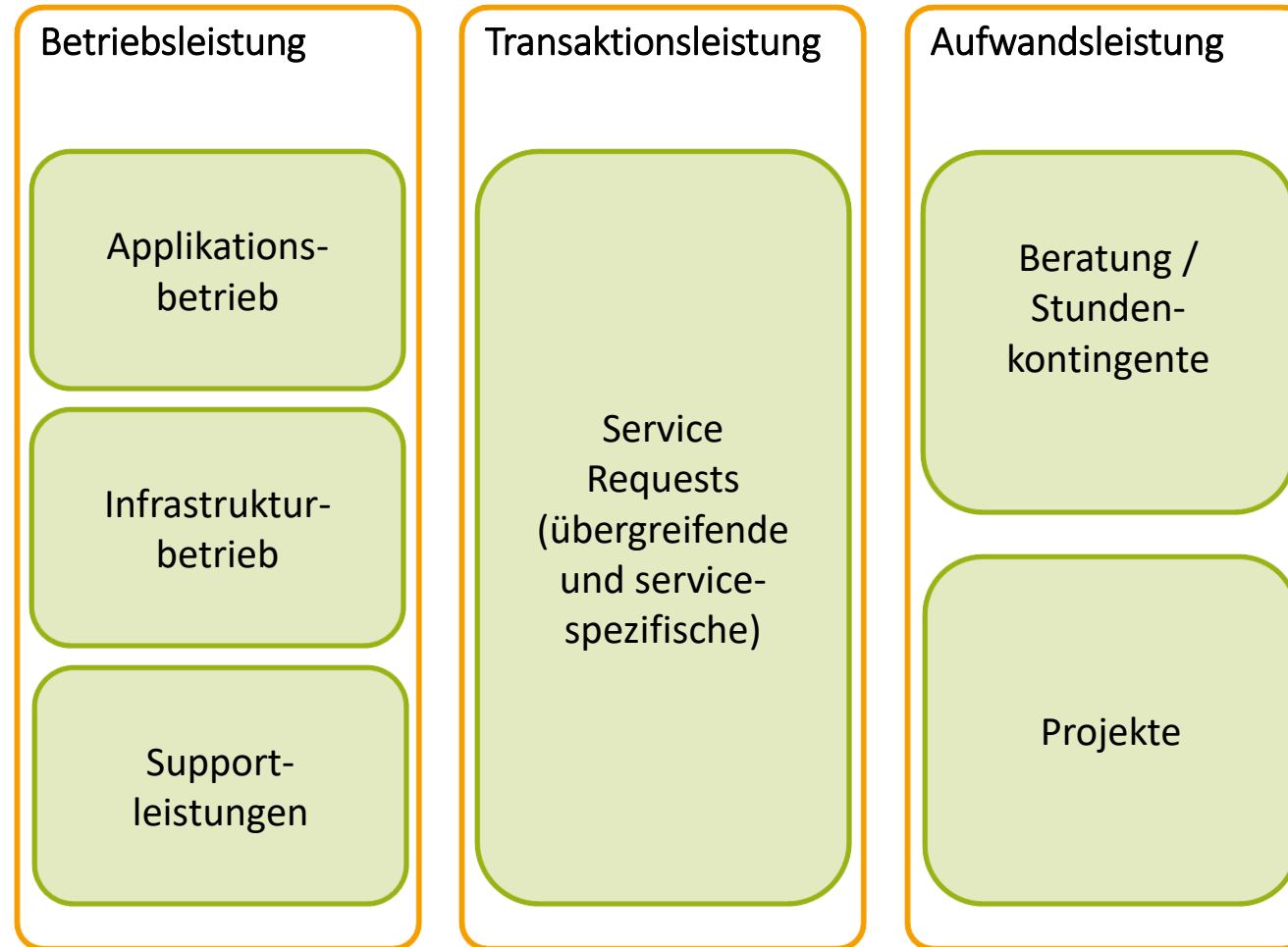
- Indiv. Leistung
- Preis
- Messgrößen

## SL-Definition

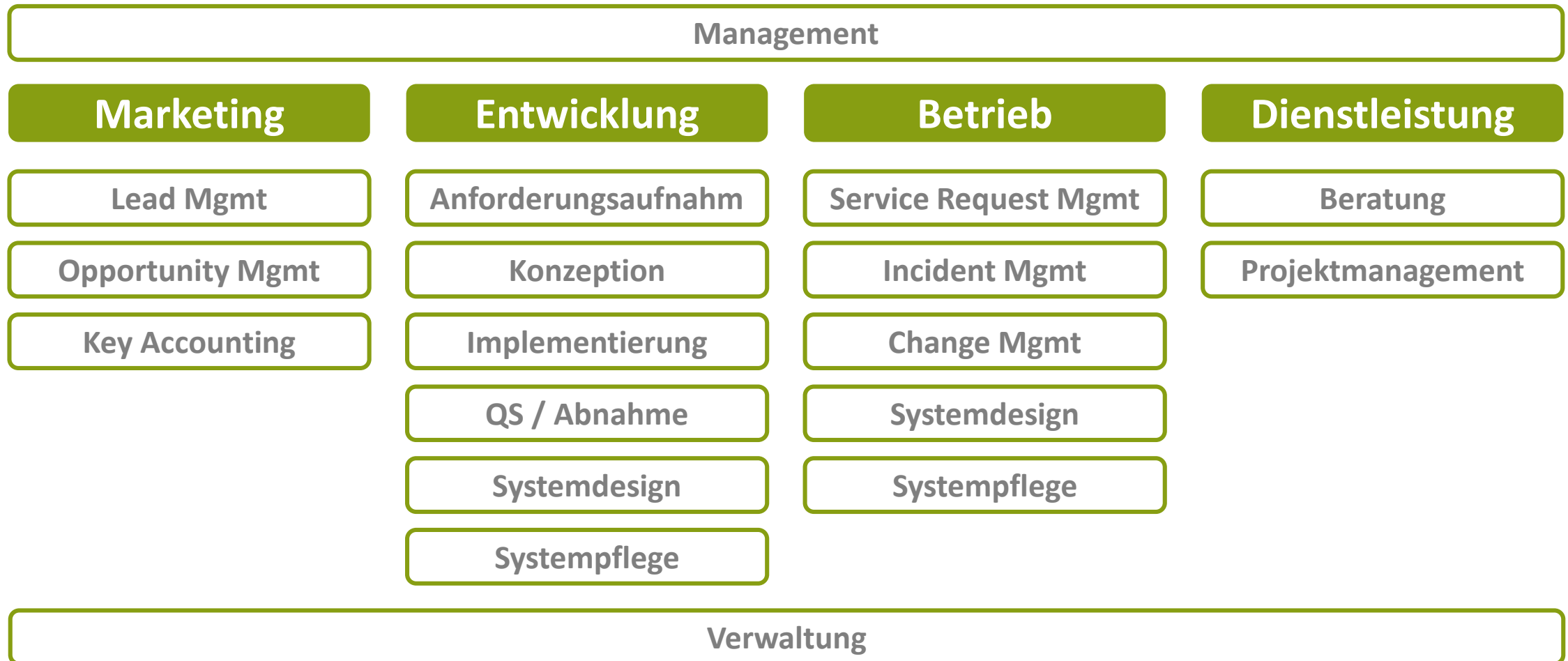
- Servicezeiten
- Supportzeiten
- Reaktionszeiten
- Lösungszeiten
- Verfügbarkeit
- Backup
- Archivierung
- Fehlerklassen

## Messverfahren Berichtswesen

# Leistungsbereiche



# Datenbeispiel: Personalleistungsarten (operativ)





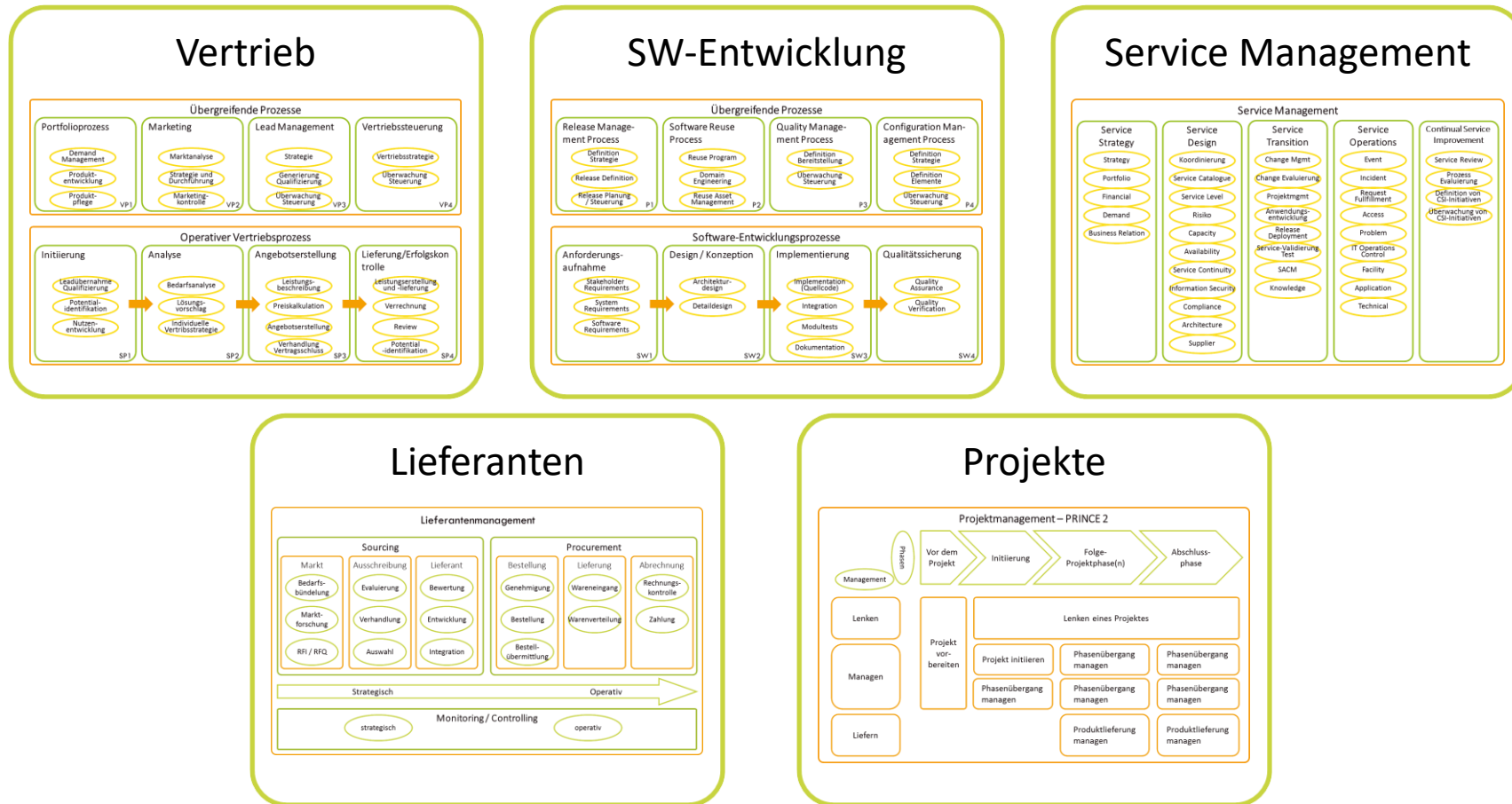


# Optimierung

- 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



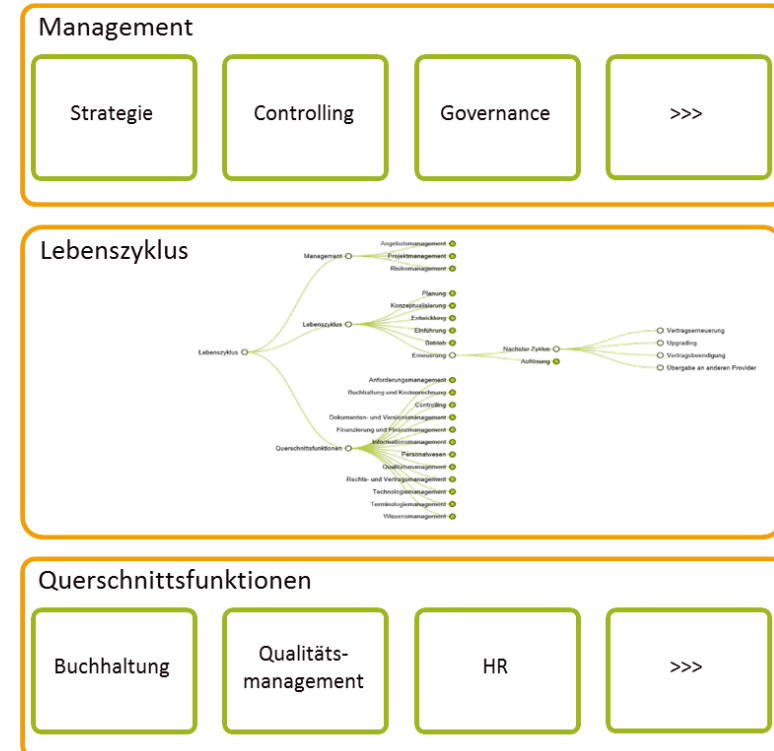
# Prozessmodelle (Auszug)





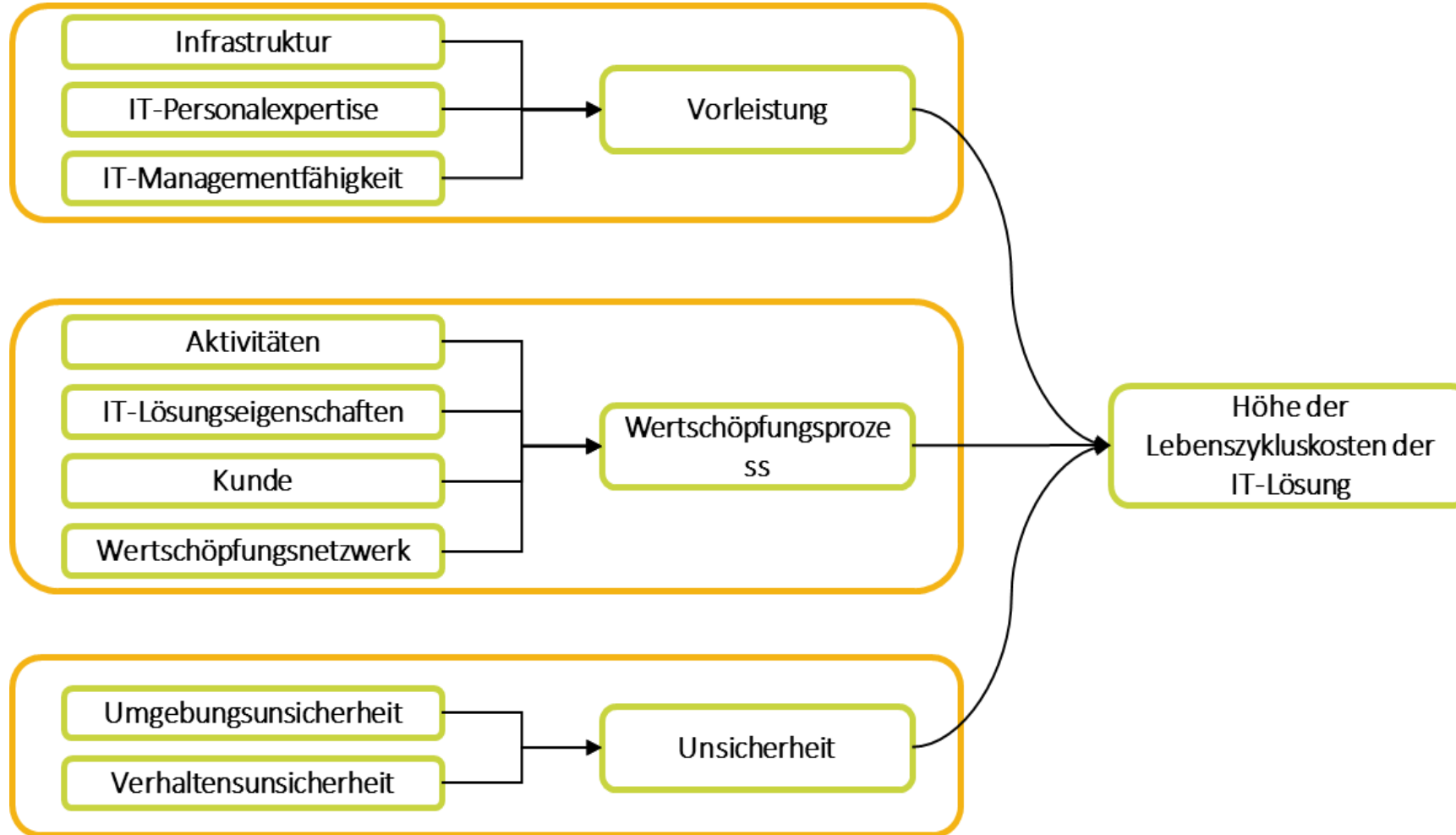
# Service Lebenszyklus

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





# Kostenmodell





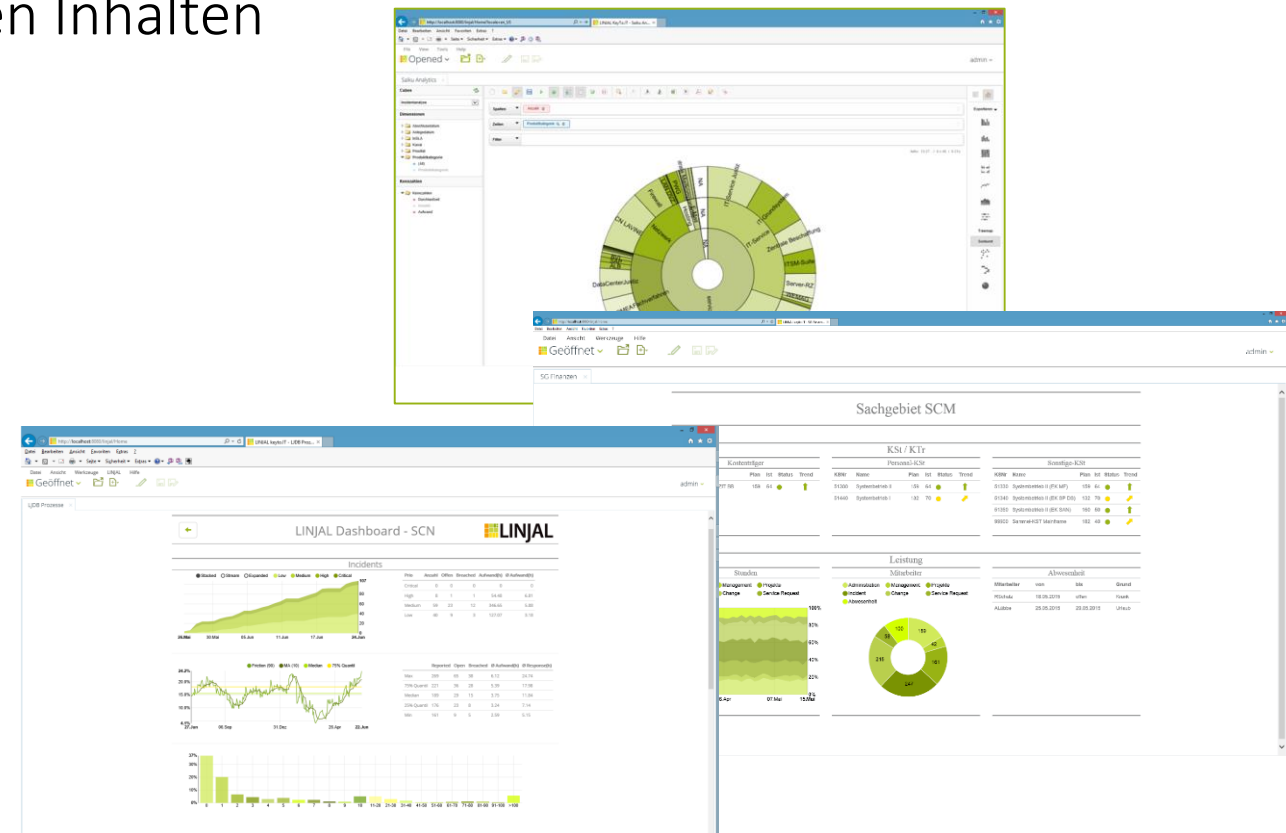
## **Reports und Dashboard**

**Bedarfsgerechte Informationsbereitstellung**



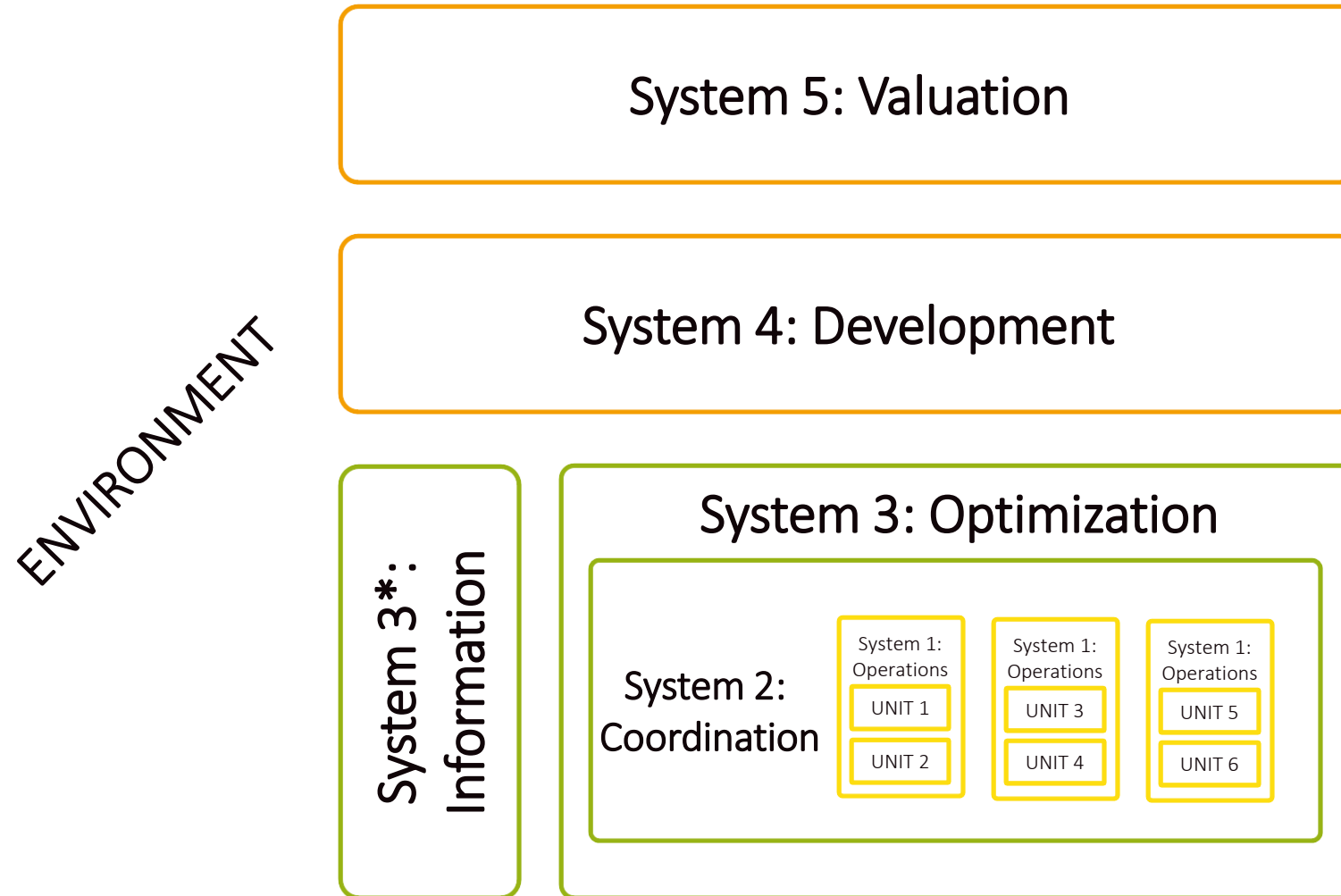
# Bedarfsgerechte Information

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





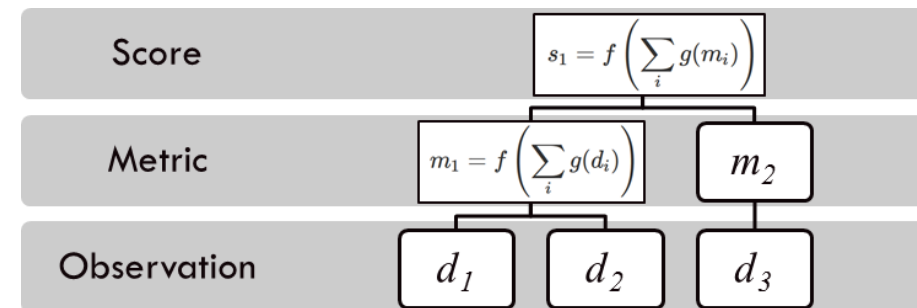
# Informationsnutzer: Viable Systems Model (VSM)





# Reporting-Modell: Prozessdaten

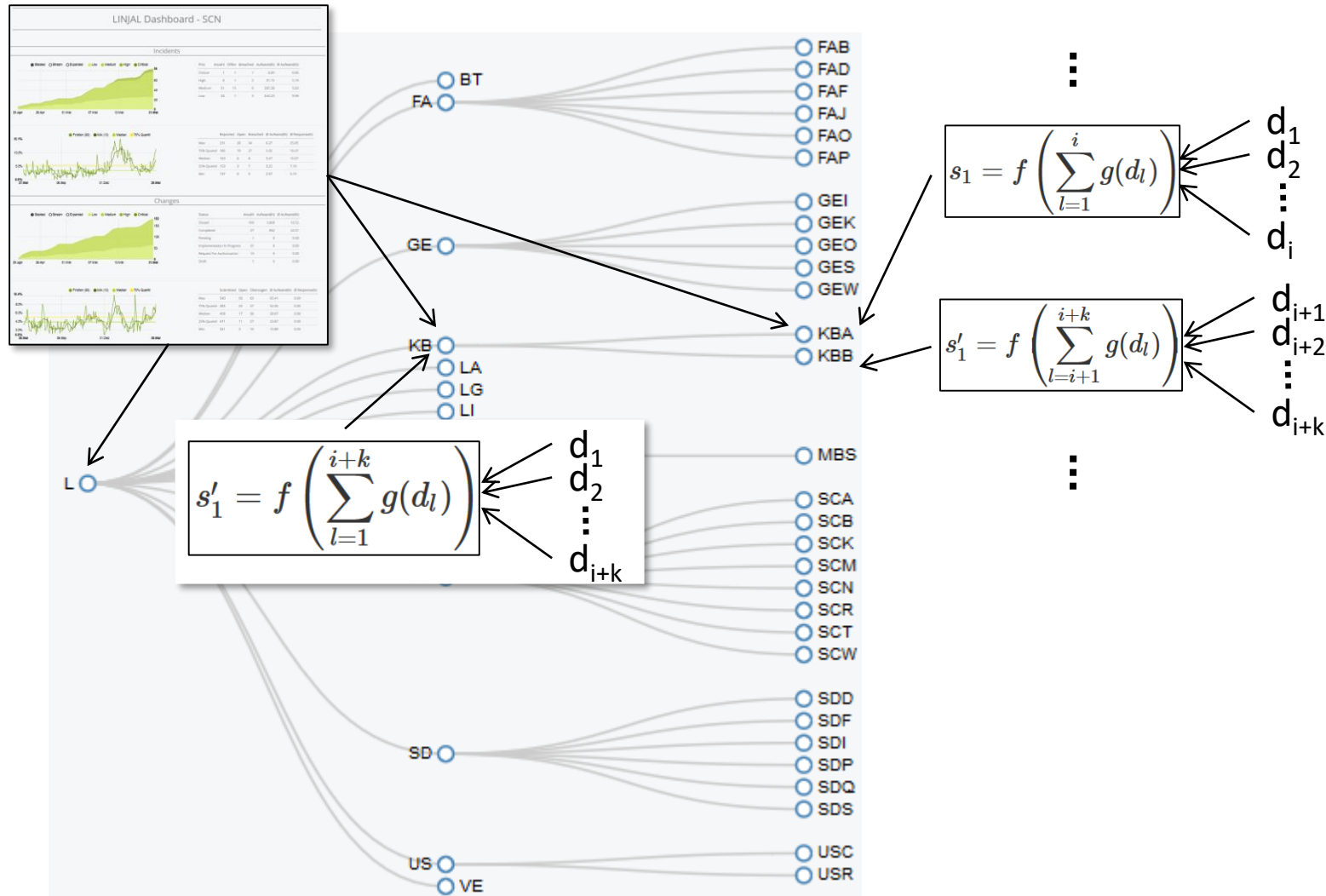
- Serviceaktivitäten (Service Activities, SAs)
  - Zielorientierte Aktivität
  - Statusorientiert (durch Zustandsautomat / Zustandsübergangdiagramm beschreibbar)
  - Beispiele
    - Incidents, Changes & Tasks
    - SW-Entwicklung & Subaktivitäten
- Messdaten (Observations)
  - SAs zugeordnet
  - Beispiele
    - 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/>

<b>Fertigstellungswert</b>			
<b>Name</b>	Fertigstellungswert (Arbeits-, Leistungswert) Earned Value	<b>Bereich</b>	Projektmanagement Projektcontrolling
		<b>Kennzahlentyp</b>	Verhältniszahl 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 Planabweichung Kostenabweichung 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 Projektverantwortliche	

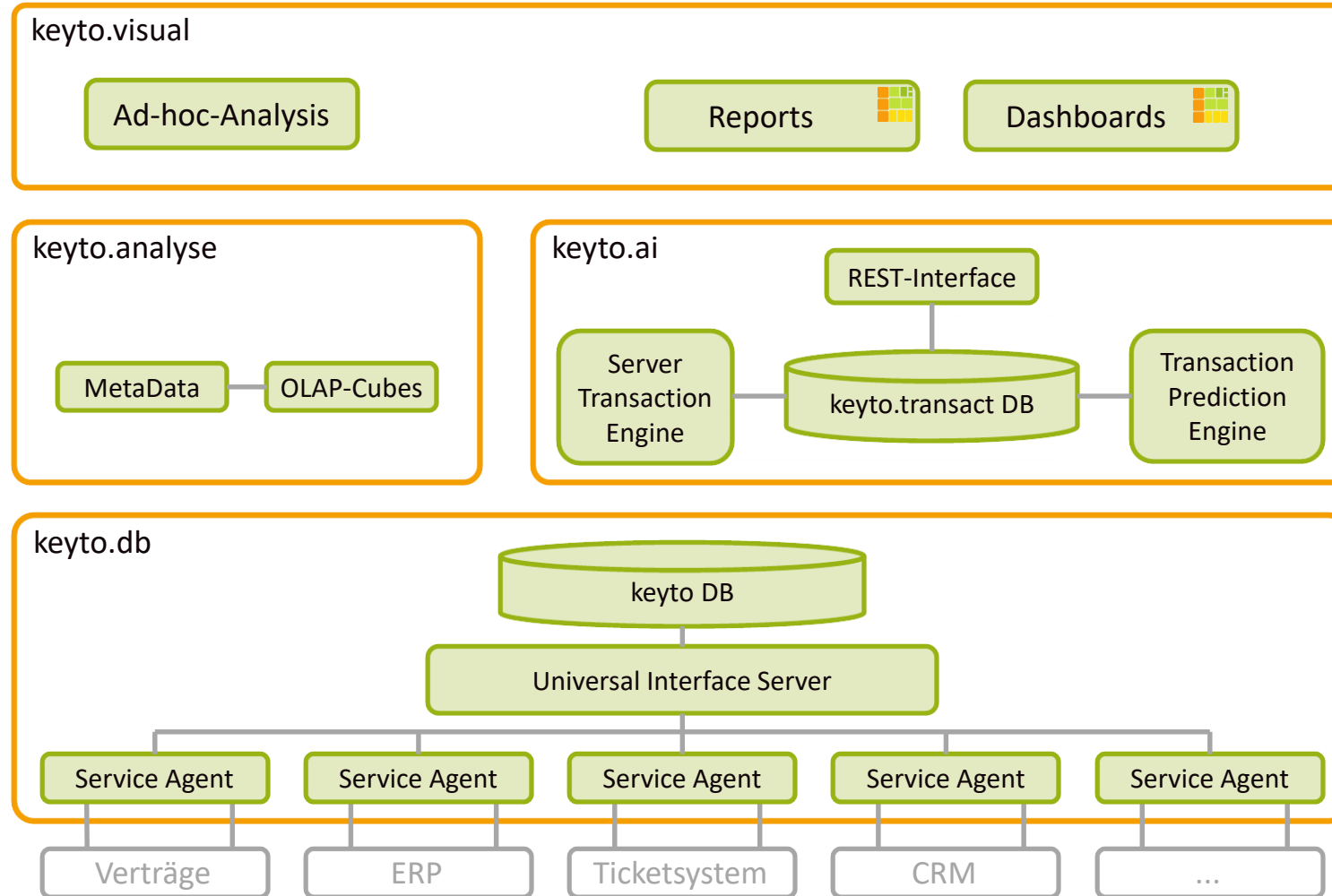


# Kennzahlensteckbrief

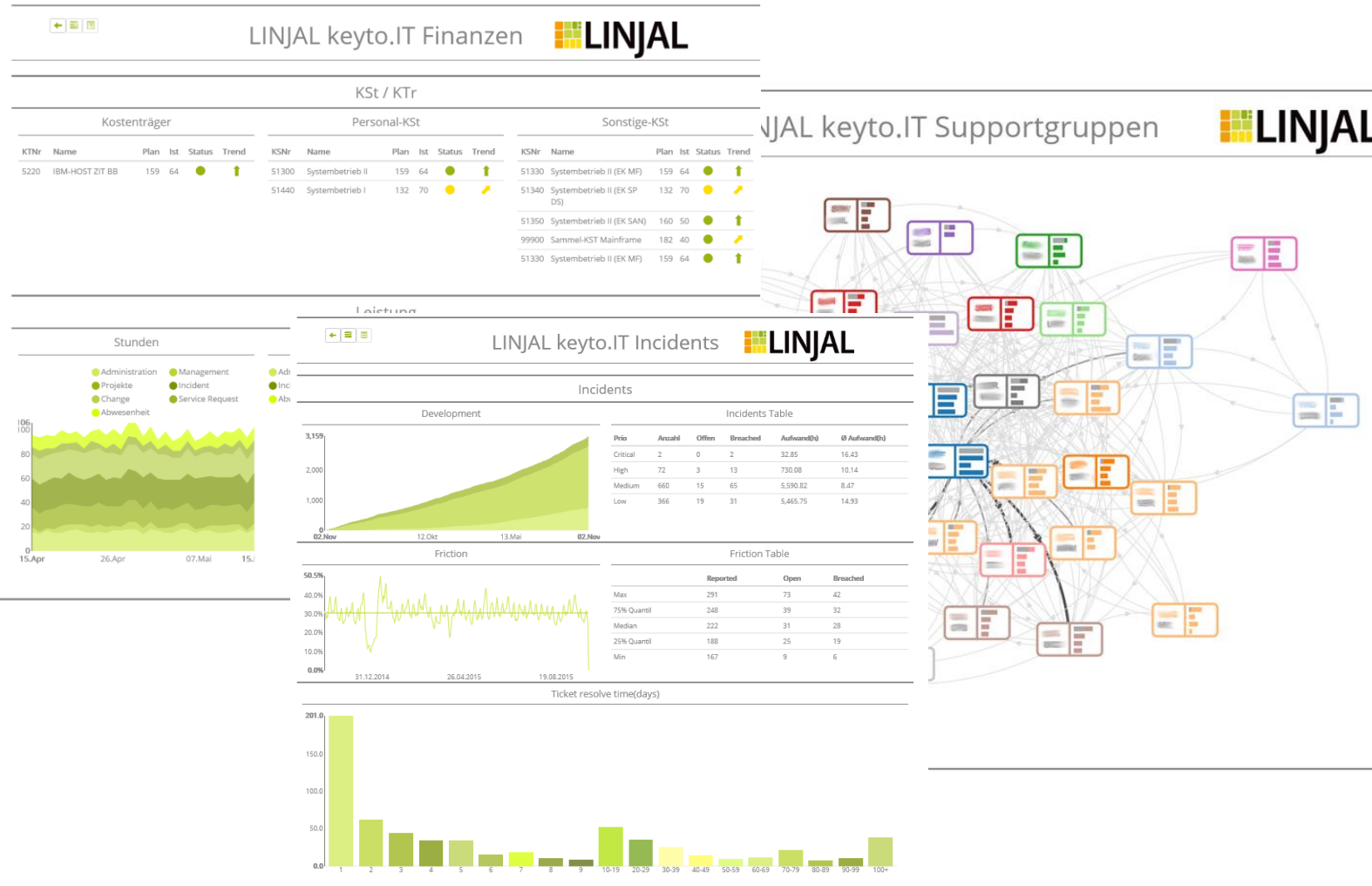
Kennzahlensteckbrief			
Bezeichnung	Profitabilität	Formel	100*Kosten/Budget
Beschreibung	Angefallene Personalkosten versus Budget Kostenträger	Zielwert	90%
		Schwellwert	120%
Gültigkeit	von 01.01.2005 bis 01.01.2006	Eskalationsregeln	Agenda mtl. Abteilungstreffen
Verantwortlich	Dr. Knaus		
Adressaten	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

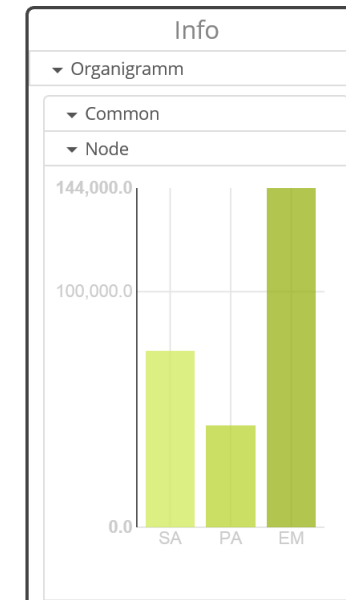
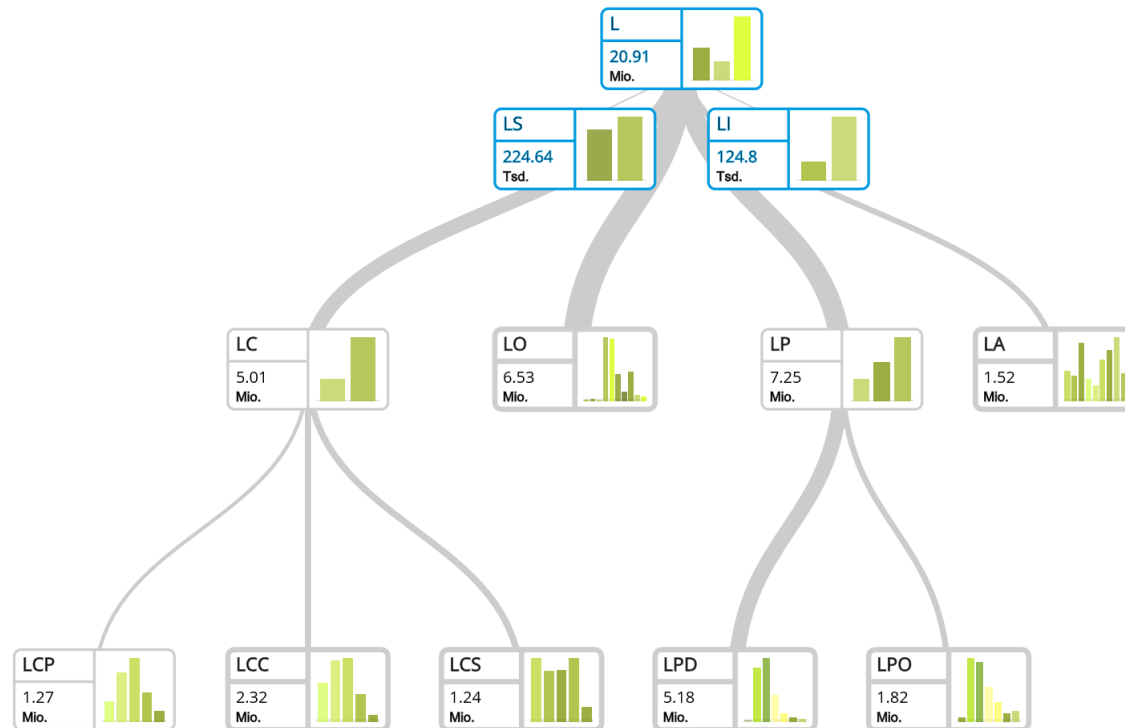


LINJAL keyto.IT OrgChart

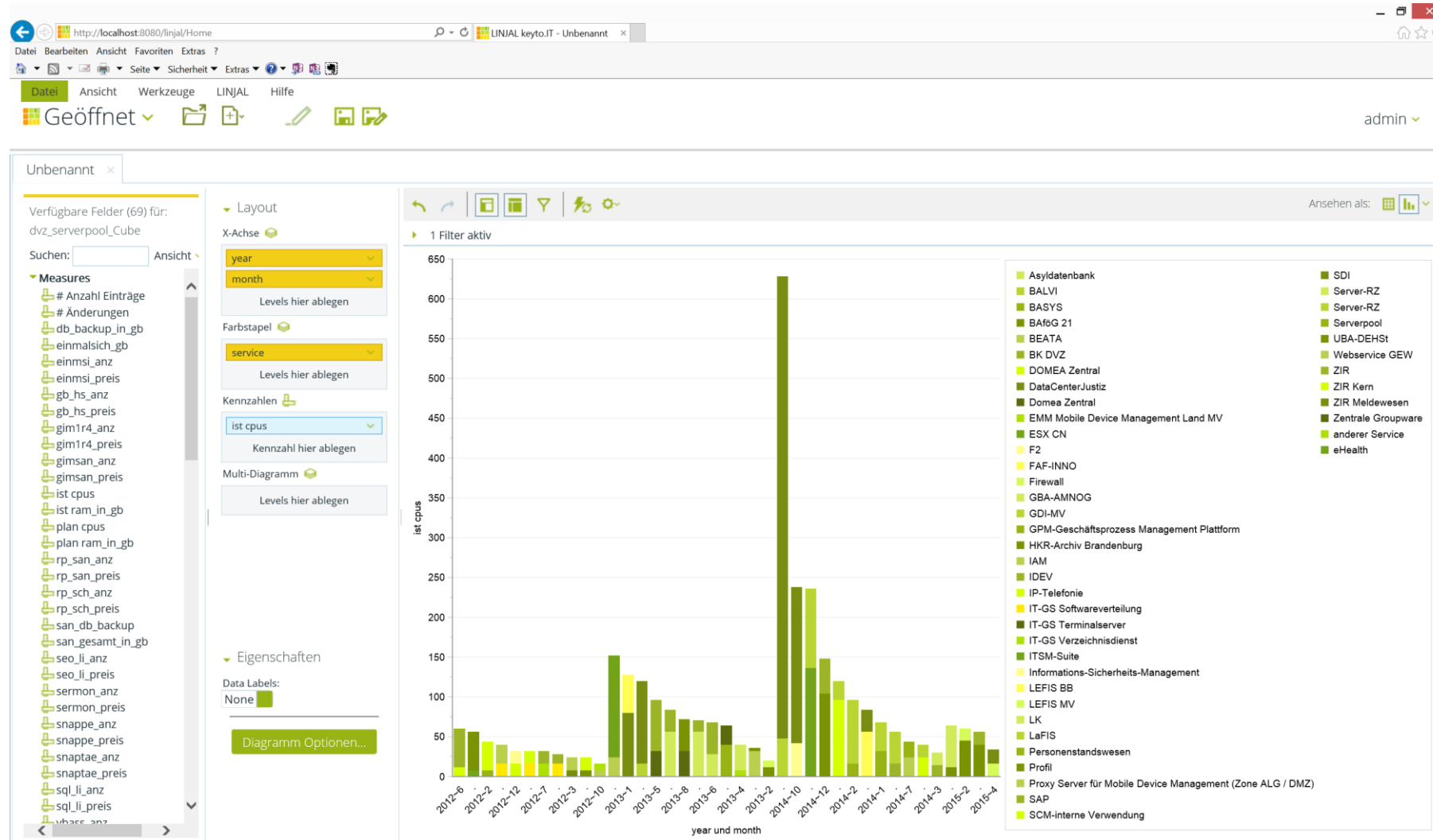


## Organigramm

NodeL: Gehalt as  $\Sigma$  - NodeR: Gehaltsstufen as B - Link: Mitarbeiter



# Auswertung



# Beispielcubes



## Incident Management



## Problem Management



## Change Management



## Asset Management

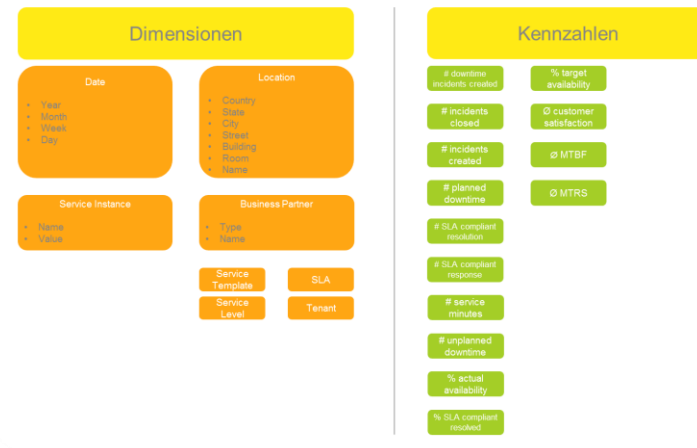




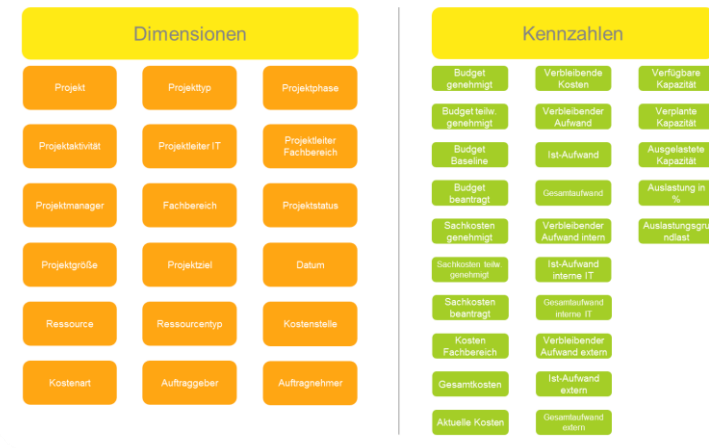


# Beispielcubes

## Service Management



## Project Portfolio Management



## Monitoring





# Kontakt

Dr. Andreas Knaus

Landwehrstr. 61

80336 München

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

01523 1860455