



Benchmarking Electronic Workplace

axeba ag
Professional IT Consulting
Räffelstrasse 10
8045 Zürich

+41 44 455 63 63
info@axeba.ch
www.axeba.ch

axeba ag



Markus Elsener



Konrad Risch



Reto Jaeggi



Heino Schneider



Thomas Frei

axeba
Professional IT Consulting

Gründung	Januar 2002
Inhaber	Markus Elsener und Konrad Risch
Anzahl Mitarbeiter	5
Kunden	mittlere und grössere Firmen aus allen Branchen

Kernkompetenzen	
IT-Services (SLA)	48 Projekte
IT-Prozesse	22 Projekte
IT-Kostenverrechnung	20 Projekte
Benchmarking EWP	82 Firmen, 320 000 PC
Benchmarking SAP	15 Firmen, 40 000 User
Outsourcing	19 Projekte
Benutzerzufriedenheit	26 Firmen, 100 000 User
IT-Strategie	21 Projekte

Kerngeschäft von axeba

- **Benchmarking:** Benchmarking des Gebietes Electronic Workplace und SAP inkl. Aufzeigen von Optimierungspotenzial bei über 82 Firmen mit insgesamt über 320 000 Arbeitsplätzen.
- **Anwenderzufriedenheit:** Erhebung der Anwenderzufriedenheit mit der standardisierten Kundenumfrage *Nase im Wind* inkl. Aufzeigen von Verbesserungspotential aus Kundensicht bei 26 Firmen mit insgesamt über 100 000 Benutzern.
- **IT-Strategie:** Erarbeitung der IT-Strategie bei 21 Unternehmen. Herausarbeitung und Klärung der in der Firma vorhandenen kontroversen Fragestellungen bezüglich der IT-Strategie.
- **Servicemanagement:** Erarbeitung, Definition, Gestaltung und Implementation von Informatik-Services inkl. Preiskalkulation und Beschreibung in Service Level Agreements. Transparente Darstellung der Leistungen und Kosten zur verursachergerechten Verrechnung und Kostensenkung bei 48 Kunden mit insgesamt über 100 000 Benutzern.
- **Servicemanagement Circle:** Im Service Management Circle der axeba treffen sich regelmässig die IT-Leiter, IT-Infrastrukturverantwortliche, Verantwortliche für IT-Servicemanagement und IT-Controller von 24 Firmen.
- **IT-Kostenverrechnung:** Hochautomatisierte und verursachergerechte Verrechnung der IT-Kosten mit unserer Softwarelösung axeba SMS (axeba Service Management Suite) bei 20 Kunden.
- **Outsourcing:** Unterstützung und Beratung beim Outsourcing von IT-Leistungen in insgesamt 19 Projekten.
- **IT-Prozesse:** Einführung, Review und Optimierung der Servicemanagement-Prozesse gemäss ITIL bei 22 Unternehmen.

Benchmarking Vergleichswerte

83 Unternehmen mit insgesamt über 320 000 PC

Industrie

- Kistler
- Müller Martini
- Emmi
- Flughafen Zürich
- Alpiq InTec
- Rieter
- Sulzer
- Huber+Suhner
- Bucher-Guyer
- Bühler Uzwil
- +GF+ Logimatik
- Oerlikon
- Leica Geosystems
- SFS Services
- Geberit
- Arbonia Forster
- SR Technics
- Interroll
- Comet Group
- Hügli

Energie und Telekommunikation

- Axpo Informatik AG
- Swisscom AG

Pharma

- Vifor

Finanzdienstleister

- Basler Versicherung
- Zürich Schweiz
- AXA Winterthur
- Swiss Life
- CSS Krankenkasse
- Helsana
- Credit Suisse
- Bank Vontobel
- Julius Bär
- Migrosbank
- ZKB
- Raiffeisen Banken
- Raiffeisen Verband
- SUVA
- Internationale Bank
- Visana
- Postfinance

Outsourcer

- EDS
- Steria
- Econis
- Swisscom IT Services AG
- Abraxas
- Siemens Business Services / Fujitsu
- RTC (Real Time Center)
- Entris
- T-Systems
- Bedag
- AC-Service
- GIA
- Comicro

Verwaltungen, Schulen, NPO

- Baudirektion des Kantons Zürich
- GS der Bildungsdirektion Kt. Zürich
- Notariatsinspektorat Kt. Zürich
- Stadt Zürich
- Stadt St. Gallen
- Stadt Luzern
- Stadt Winterthur
- Stadt Chur
- Industrielle Werke Basel
- Universität St. Gallen (HSG)
- Hochschule Luzern
- Kanton Aargau
- Kanton Basel-Stadt
- Kanton Basel-Landschaft
- Pro Senectute Schweiz
- Login
- MeteoSwiss

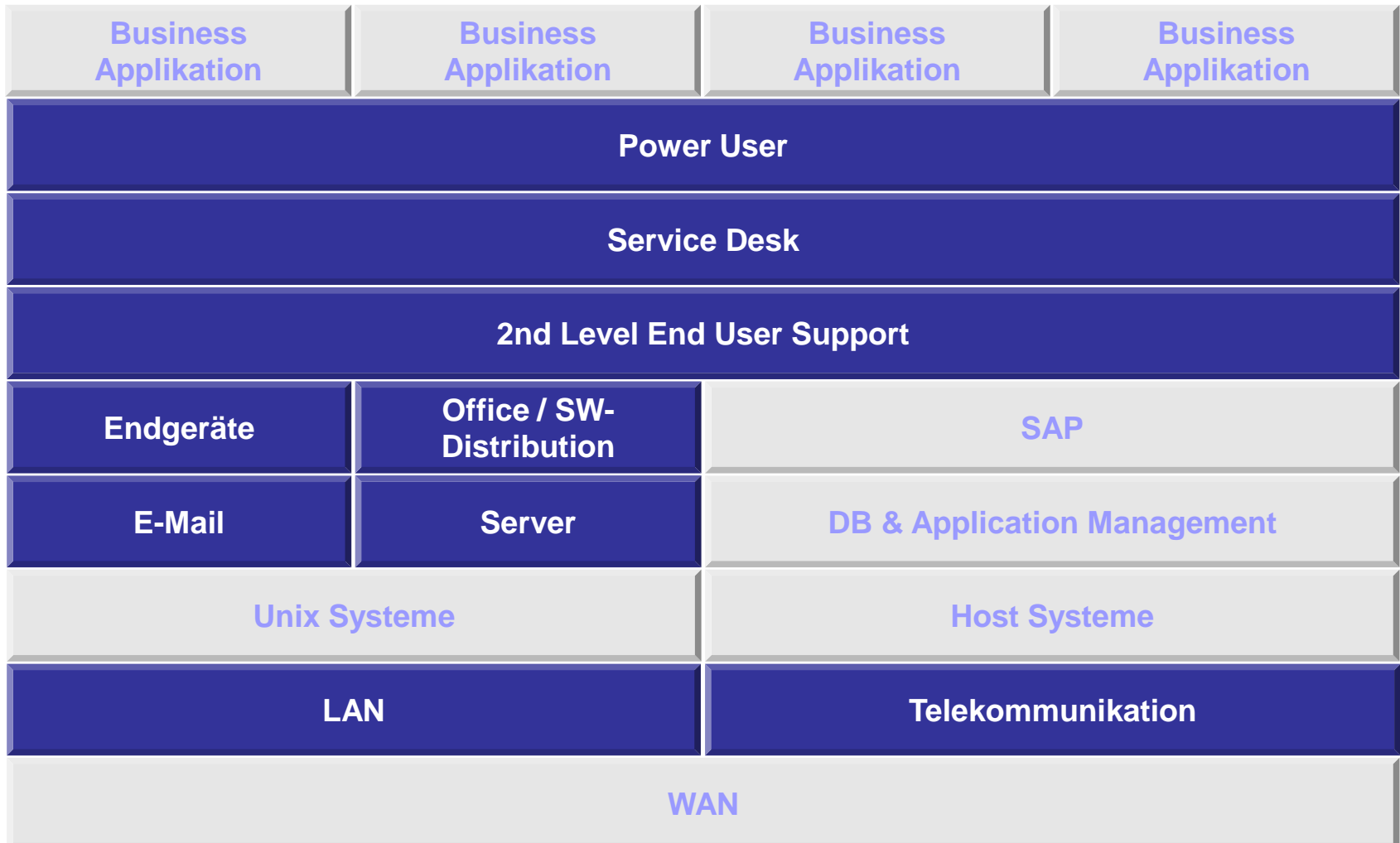
Medienunternehmen

- tpc/SRF
- Tamedia
- Ringier
- NZZ
- Basler Zeitung
- Jean Frey
- Consultas
- Gassmann
- APG – Allgemeine Plakat Gesellschaft

Reisebranche und Detailhandel

- Migros
- Hotelplan Management AG
- SBB
- Kaufland

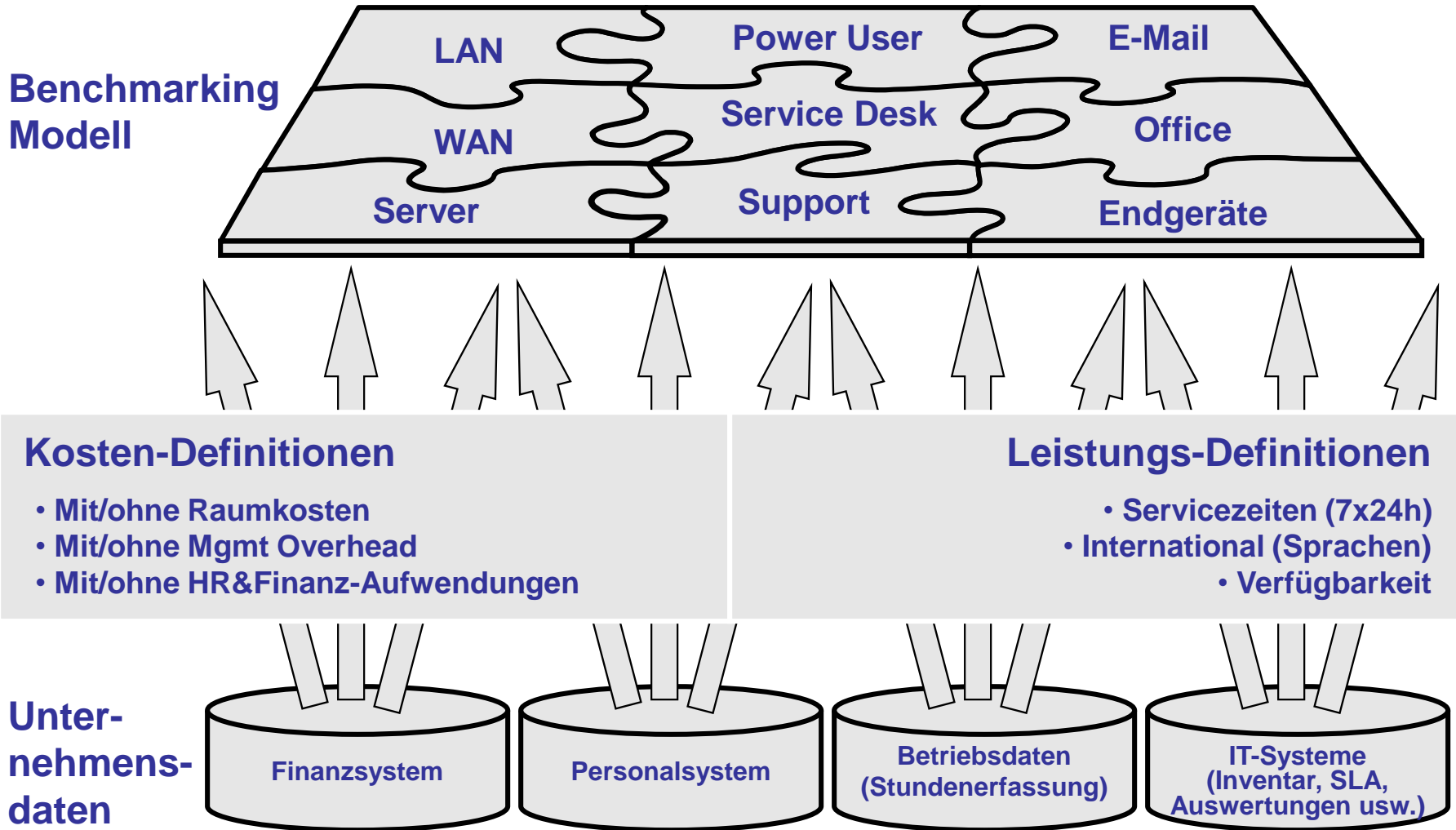
Benchmarking Modell Electronic Workplace



Innerhalb Benchmarking

Ausserhalb Benchmarking

Benchmarking Modell



Fragebogen Service Desk (1/2)

Felder zum ausfüllen

Felderinhalt übernehmen aus Zusammenstellungen

Service Desk				
<p>Der Service Desk ist Single Point of Contact (SPOC) der IT für sämtliche Anfragen und Incident-Meldungen der Benutzer. Der Service Desk löst so viele Anfragen und Incidents wie möglich am Telefon oder über Remote-Zugriff auf den PC der Benutzer. Anfragen und Incidents welche der Service Desk nicht lösen kann, werden via Trouble Ticket System an den 2nd Level End User Support oder w eitere Stellen (Server-Manager, LAN-Betreuer, E-Mail-Spezialisten, Client-Engineering, SW-Distribution oder Hersteller) weiter geleitet. Es w erden alle Anfragen und Incident-Meldungen an den Service Desk erhoben (ungeachtet ob Infrastruktur, Applikationen oder Bestellungen/Berechtigungen). Ausgenommen sind Anfragen an einen dedizierten Applikations-Service Desk, dieser wird in diesem Benchmarking generell nicht berücksichtigt.</p>				
Nr.	Frage	Detail/Einheit	Antwort	Bemerkung/Herleitung
H0	Firma			
	Abteilung			
	Ansprechperson			
	Erfassungsdatum			
H1	Anzahl Benutzer Anzahl Mitarbeitende mit Zugriff auf das PC-Netzwerk (Eintrag im Directory). Einträge für Schulungs-PC (wie Schulung1, 2 ...) und technische Einträge (wie z.B. Test-Accounts), die nicht direkt einem Benutzer zugeordnet werden können, werden nicht berücksichtigt.	Anzahl		
H2	Unterstützte Sprachen Offiziell unterstützte Sprachen mit denen sich die Benutzer an den Service Desk w enden können. Zutreffendes ankreuzen	Deutsch		
		Französisch		
		Italienisch		
		Englisch		
		andere		
H3	Servicezeiten Servicezeiten, in denen der Service Desk den Benutzern telefonisch zur Verfügung steht. In Randzeiten können Anrufe an den Service Desk auch zu einem Mitarbeitenden nach Hause umgeleitet w erden, so lange der übliche Service w eiterhin gew ährleistet w erden kann (kein Anrufbeantworter, kein Pikett-Service via e-mail, SMS oder Pager). Wenn z.B. der Service Desk Agent in den Mittag geht und das Handy mitnimmt, zählt diese Zeit <i>nicht</i> als Servicezeit.	Mo - Fr		z.B. 07:30 - 17:00
		Samstag		
		Sonntag		
		Servicestunden pro Woche		
H4	Anfragen pro Jahr Gesamtzahl aller Anfragen an den Service Desk pro Jahr (inkl. Anfragen per Mail, Web oder Sprachbox). Anrufe an den Service Desk die bei einer Störung eines Informatiksystems von einem Band automatisch beantwortet w erden zählen nicht dazu. Bei den Anfragen wird nicht unterschieden, ob sie sich auf die IT-Infrastruktur oder auf Applikationen beziehen. Verlorene Anrufe (lost calls) zählen nicht zu den Anzahl Anfragen. Der Wert entspricht nicht zw ingend der Anzahl Tickets	Anzahl Anfragen per Telefon		
		Anzahl Anfragen per Mail		
		Anzahl Anfragen per Web		
		Anfragen über weitere Kanäle		
		Summe	0	
H5	Anzahl Anfragen pro Benutzer im Jahr (H4/H1)		0.0	
H6	Anzahl Service Desk-Agenten in FTE Anzahl Service Desk-Agenten in FTE (Full Time Equivalent = 100%-Stelle) ausgedrückt.	Intern FTE	0	
		Externe FTE	0	
		Total FTE	0	
H7	Anfragen pro Service Desk-Agent im Jahr (H4/H6)		0	

Fragebogen Service Desk (2/2)

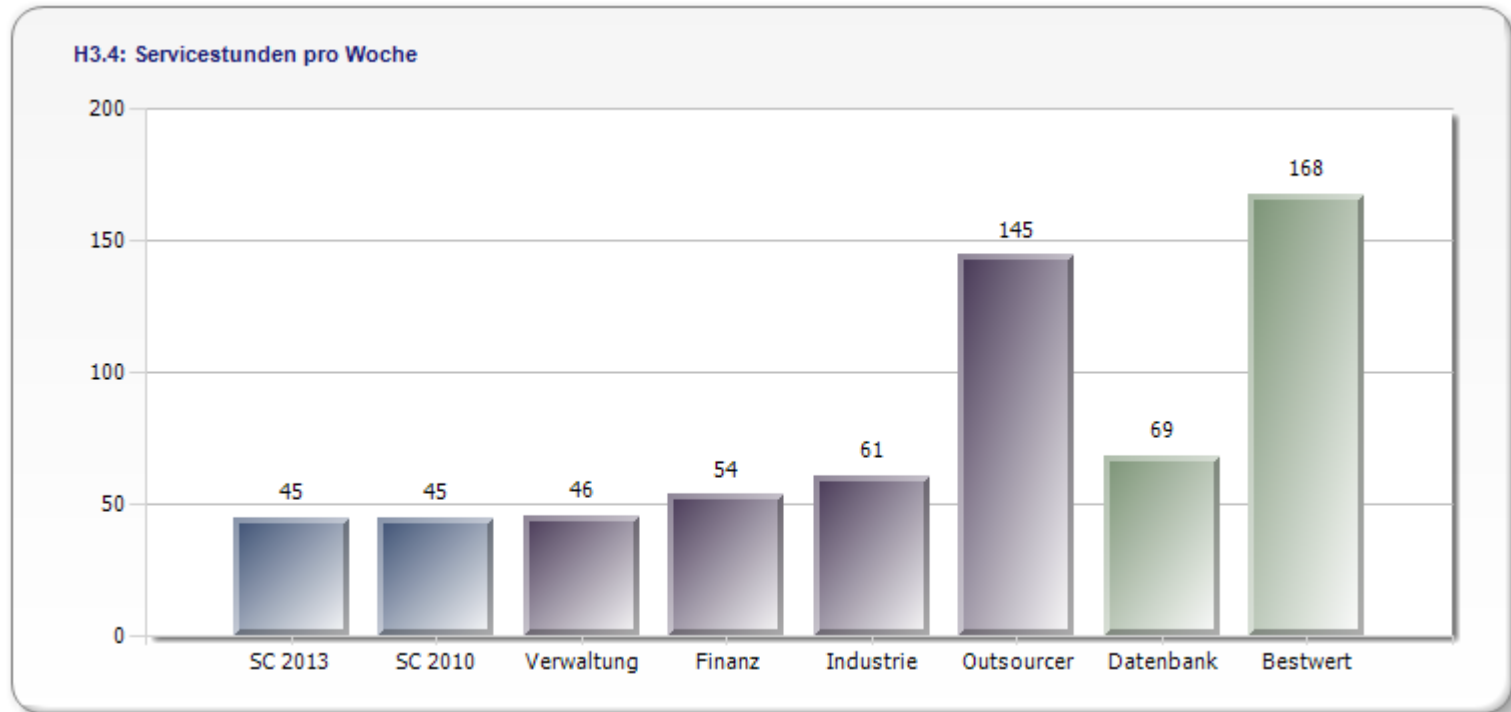
Felder zum ausfüllen

Felderinhalt übernehmen aus Zusammenstellungen

H8	Verlorene Calls (lost rate) Anteil Benutzer die aufliegen bevor ein Agent abgenommen hat. Anrufe an ein im Störfall vorgeschaltetes Band zählen <i>nicht</i> zu den verlorenen Calls.	in %	0%	
H9	Gelöste Anfragen durch den Service Desk (First fixed rate) Verhältnis der Anfragen, die im Service Desk direkt, ohne Beizug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Passwörterücksetzungen, Vergabe von Berechtigungen und Bestellaufnahmen) zur Gesamtanzahl aller Anfragen an den Service Desk. Die Differenz wird mittels Trouble Tickets an weitere Supportstellen (2nd/3rd-Level Support) weitergegeben. Sofern der Service Desk und der 2nd Level End User Support durch das selbe Team und die selben Mitarbeiter abgedeckt wird, gelten alle Lösungen die keinen Vor-Ort-Einsatz oder Einsatz einer anderen Supportstelle bedingen, als durch den Service Desk gelöst.	in %	0%	
H10	Durchschnittliche Wartezeit am Telefon Die Wartezeit ist definiert als Zeit zwischen der ersten Möglichkeit für den Service Desk das Telefon abzunehmen bis zur effektiven Abnahme des Telefons. Bandansagen, die nicht unterbrochen werden können, zählen nicht als Wartezeit. Die Lost Calls werden nicht in die Wartezeit einberechnet.	in Sekunden	0	
H11	Durchschnittliche Gesprächsdauer Durchschnittliche Dauer eines Anrufs an den Service Desk („Gebührenzähler“).	in Minuten	0.0	
H11-1	Auslastung der Agenten pro Tag (H11*H7/250)	in Minuten	0	
H12	Anfrage Pattern Aufteilung aller Anfragen (H4) an den Service Desk auf Kategorien an den Service Desk. Angaben in %	Passwort zurücksetzen	0%	
		HW-Störungen	0%	
		Basis Software (inkl. Office, Mail)	0%	
		Handheld (Smartphone, Blackberry, PDA)	0%	
		Business Applikationen	0%	
		Bestellungen	0%	
		Berechtigungen	0%	
		Telekommunikation	0%	Call Center und Zusatz Equipment
		Diverses	0%	
		Summe	0%	
H13	Kostenstruktur Sachkosten: Jährliche Kosten der aktuellen HW oder SW (keine Investitionen). Dabei gilt nicht die Abschreibungsdauer gemäss Buchhaltung, sondern die effektive Nutzungsdauer (linear auf die Nutzungsjahre verteilt). Sachkosten <i>exklusive</i> der gesetzlichen Mehrwertsteuer.	Interne Personalkosten		
		Externe Personalkosten		
		HW-Abschreibung	CHF 0	
		HW-Wartung	CHF 0	
		SW-Lizenzen	CHF 0	
		SW-Wartung	CHF 0	
		Services im Outsourcing	CHF 0	
		Diverses	CHF 0	
		Total	CHF 0	
		H14	Kosten pro Anfrage (H13/H4)	
H15	Kosten pro Benutzer im Monat (H13/H1/12)		CHF 0.00	

Musterauswertung Service Desk:

Servicezeiten (Servicestunden bedienter Betrieb)



- Mit 45 Servicestunden pro Woche liegt das Service Desk der Sample Company (SC) unter den Vergleichswerten.
- Diese Serviceanforderung ist im Einschichtbetrieb machbar.

Der Bestwert stammt von einer international tätigen Firma, welche den Service von der Schweiz und den USA rund um die Uhr anbietet.

Musterauswertung Service Desk:

Anzahl Anfragen pro Benutzer im Jahr

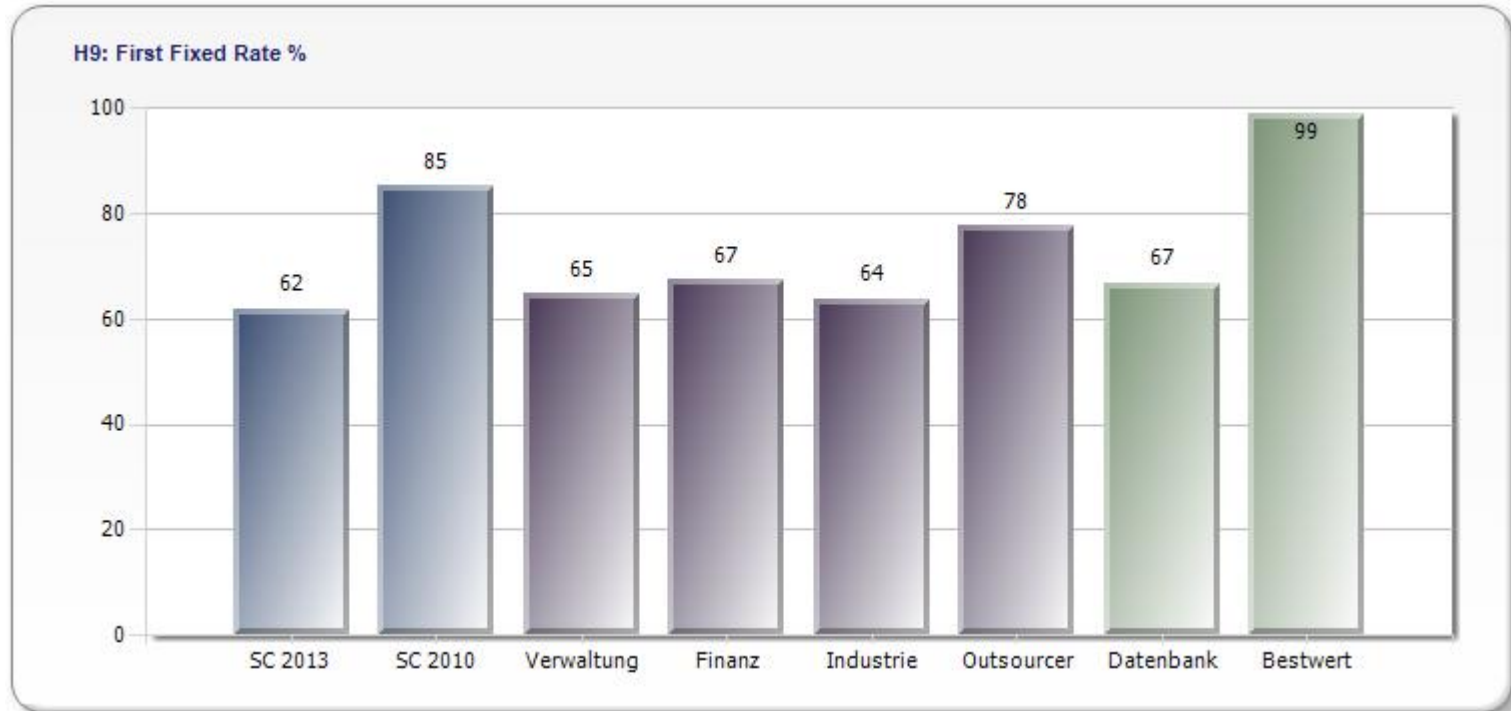


- Jeder Benutzer kontaktiert das Service Desk der Sample Company im Durchschnitt 9.3 mal pro Jahr. Dies ist ein vergleichsweise hoher Wert.
- Dieser Wert steigt gegenüber dem Vergleichsjahr deutlich und ist nun auf der Höhe des Datenbankdurchschnitts.

Eine sehr tiefe Anzahl von Anfragen pro Benutzer (unter 5) ist ein Hinweis, dass die Qualität des Service Desks ungenügend ist und dass die Benutzer andere Kanäle zur Lösung ihrer IT-Probleme nutzen. Ein hoher Wert (über 12) ist ein Indikator für eine instabile IT-Infrastruktur, welche die Benutzer zwingt, häufig das Service Desk zu kontaktieren.

Musterauswertung Service Desk:

Gelöste Anfragen durch den Service Desk (First Fix Rate)

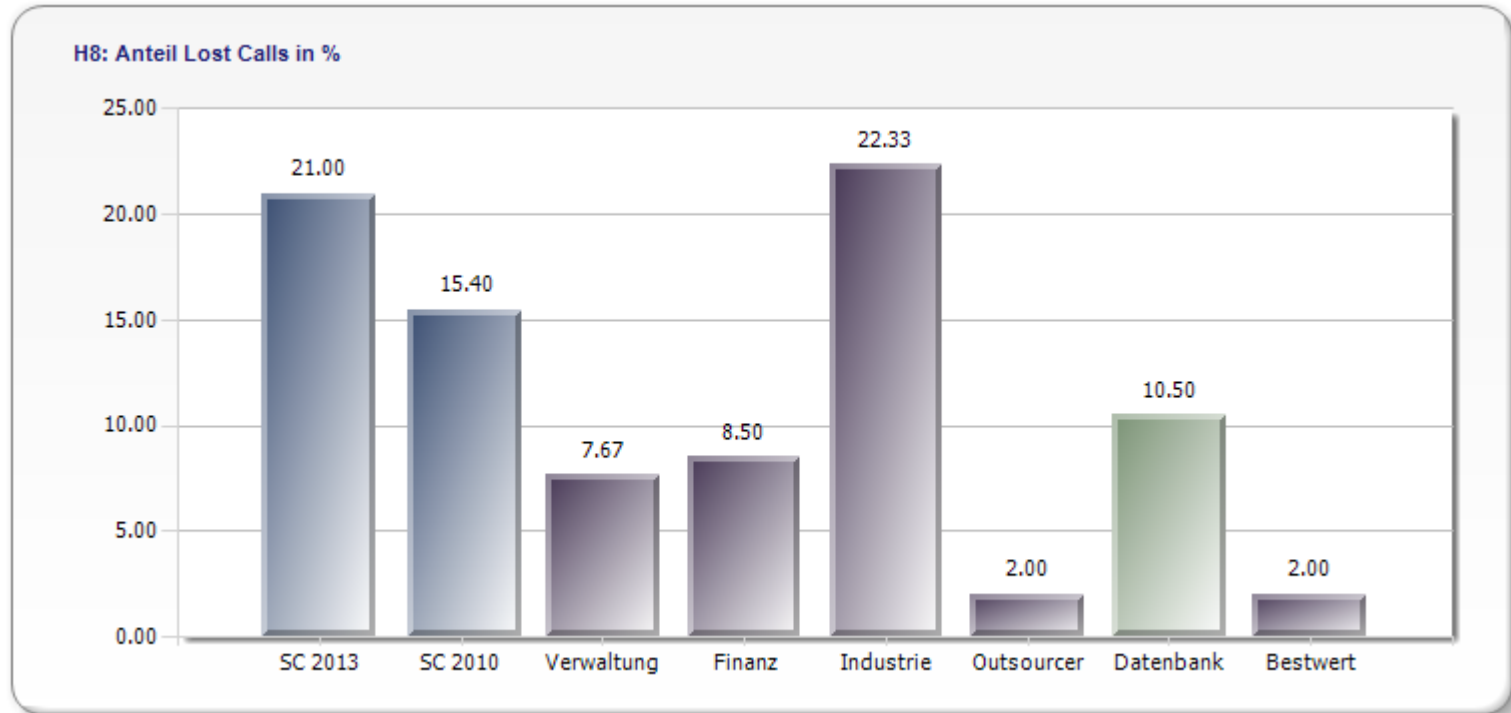


- Mit 62% der Anfragen, welche durch den Service Desk direkt gelöst werden können, wird ein tiefer Wert erreicht. Dieser Wert ist im Vergleich zum Jahr 2010 um 23% Prozentpunkte gesunken.
- Die Anfragen können vermehrt nicht mehr beim ersten Kontakt erledigt werden und werden zunehmend an den 2nd Level End User Support zur Erledigung weitergeleitet.
- Dies führt zu einer erhöhten Belastung des Second Level Support sowie der Fachabteilungen.

Die Störungsbehebung durch den Service Desk ist um ein Vielfaches günstiger als die Behebung durch den 2nd Level End User Support. Es ist für die Benutzer meist auch angenehmer und effizienter, wenn die Störungen bereits mit dem ersten Telefon gelöst werden können.

Musterauswertung Service Desk:

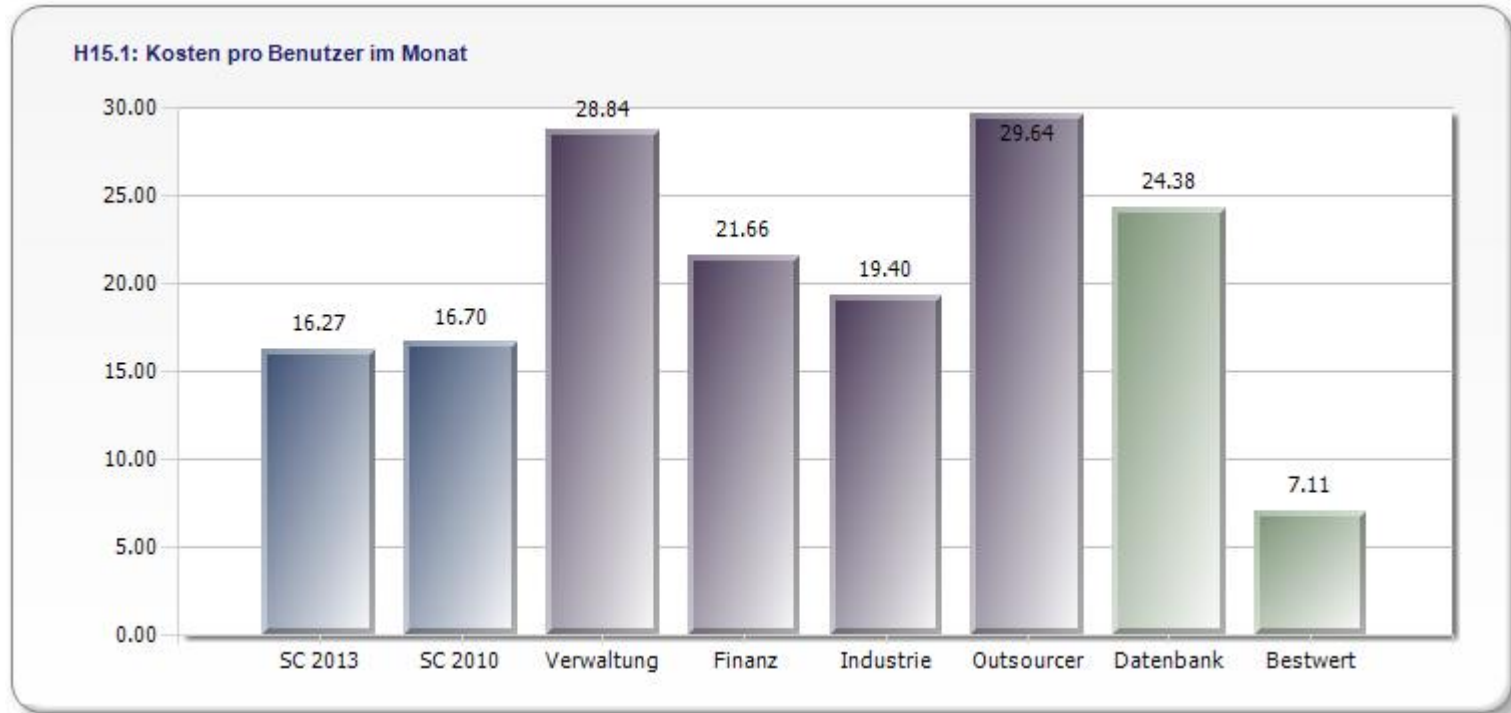
Anteil Benutzer, die auflegen bevor ein Agent abgenommen hat (Lost Call Rate)



- Der Anteil von 21% aufgelegter Anrufe ist dreimal so hoch wie der Verwaltungsdurchschnitt.
- Dieser hohe Wert ist die Folge der vielen Anrufe, welche zu einer Überlastung der Service Agenten führen.
- Die hohe Anzahl verlorener Calls ergibt sich meist am Morgen zwischen 8.00 und 10.00 Uhr und kurz nach dem Mittag. In diesen Spitzenzeiten sollte die Kapazität des Service Desk vorübergehend erhöht werden.
- Neben einer Beeinträchtigung der Benutzerzufriedenheit ist mit erhöhten Kosten auch auf der Kundenseite zu rechnen.

Musterauswertung Service Desk:

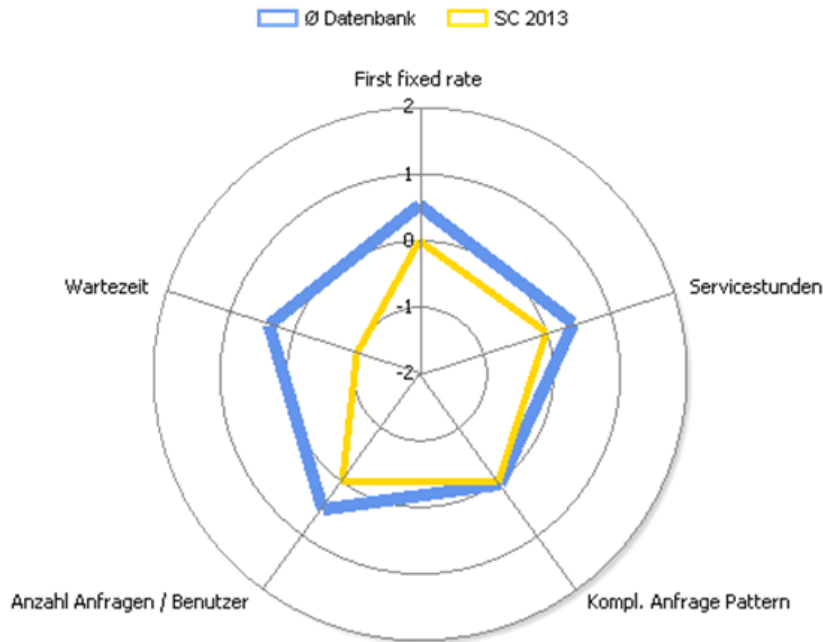
Kosten pro Benutzer pro Monat



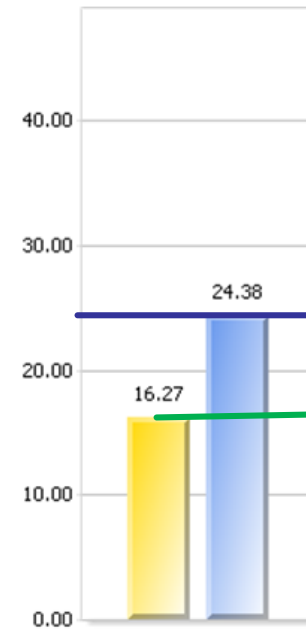
- Die Kosten pro Benutzer im Monat liegen deutlich unter den Vergleichswerten.
- Gegenüber 2010 konnten die Kosten weiter gesenkt werden.
- Es ist jedoch mit einer Beeinträchtigung der Kundenzufriedenheit aufgrund der hohen Anzahl verlorener Calls (Lost Call Rate) und der gesunkenen Erstlösungsrate (First Fix Rate) zu rechnen.

Kostentreiber Service Desk

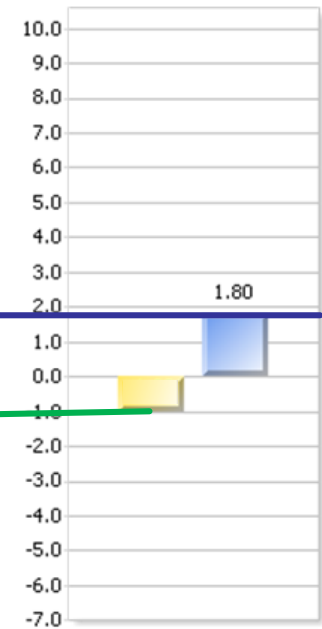
Kostentreiber



Kosten pro Benutzer im Monat



Kostentreiber Service Desk



Kostentreiber	-2	-1	0	+1	+2
First fixed rate	"Callcenter < 30%"	"Service Desk mit vorgeschalteten Powerusern 30 - 50%"	"Service Desk >50 -75%"	"Servicecenter > 75 - 90%"	"Servicecenter > 90%"
Servicestunden		40 - 45 Std.	>45 - 60 Std.	>60 - 90 Std.	>90 Std.
Komplexität Anfrage Pattern	"einfache Anfragen 100 - 150 Punkte"	"mehrheitlich einfache Anfragen 151 - 240 Punkte"	"gemischte Anfragen 241 - 310 Punkte"	"anspruchsvolle Anfragen 311 - 400 Punkte"	"sehr anspruchsvolle Anfragen 401 - 500 Punkte"
Anzahl Anfragen pro Benutzer		4 - 8 Anfragen	> 8 - 12 Anfragen	> 12 - 16 Anfragen	> 16 Anfragen
Wartezeit		> 30 Sekunden	15 - 30 Sekunden	< 15 Sekunden	

Benchmarking Ablauf

Datenerhebung

Phase 1

Phase 2

Phase 3

Phase 4

Kick Off

Kick Off mit allen
am Benchmarking
beteiligten
Personen

**Daten
Erhebung**

Erheben der
Parameter mittels
Fragebogen
in Interviews

Plausibilisierung

Plausibilisieren
und Aufnehmen
der Daten in die
Benchmarking
Datenbank

Verifikation

gemeinsame
Verifikation der
Ergebnisse

1.5 Std.

3-4 Wochen

2 Wochen

3-4 Std.

Analyse und Bericht

Phase 5

Phase 6

Rohbericht

Beurteilen der
Ergebnisse und
Erstellen Bericht

Schlussbericht

Präsentieren
des
Berichts

2-4 Wochen

2-3 Std.

Aufwand der Benchmarking-Teilnehmer

	Pro Gebiet	Total
● Kick Off Meeting mit allen Verantwortlichen	1.5h	12h
● Datenerhebung pro Gebiet Service Desk, Poweruser, 2nd Level End User Support, Endgeräte, Server, LAN, Mail&Kalender, Office/Software-Verteilung, Telekommunikation (optional)	2-4h	16-32h
● Besprechung der Werte pro Gebiet Service Desk, Poweruser, 2nd Level End User Support, Endgeräte, Server, LAN, Mail&Kalender, Office/Software-Verteilung, Telekommunikation (optional)	1h	8h
● Plausibilisierung und Rückfragen	0.5h	4h
● Besprechung Rohbericht	1.5h	12h
● Total (für 8 Gebiete)	6.5-8.5h	52-68h

axeba
Professional IT Consulting