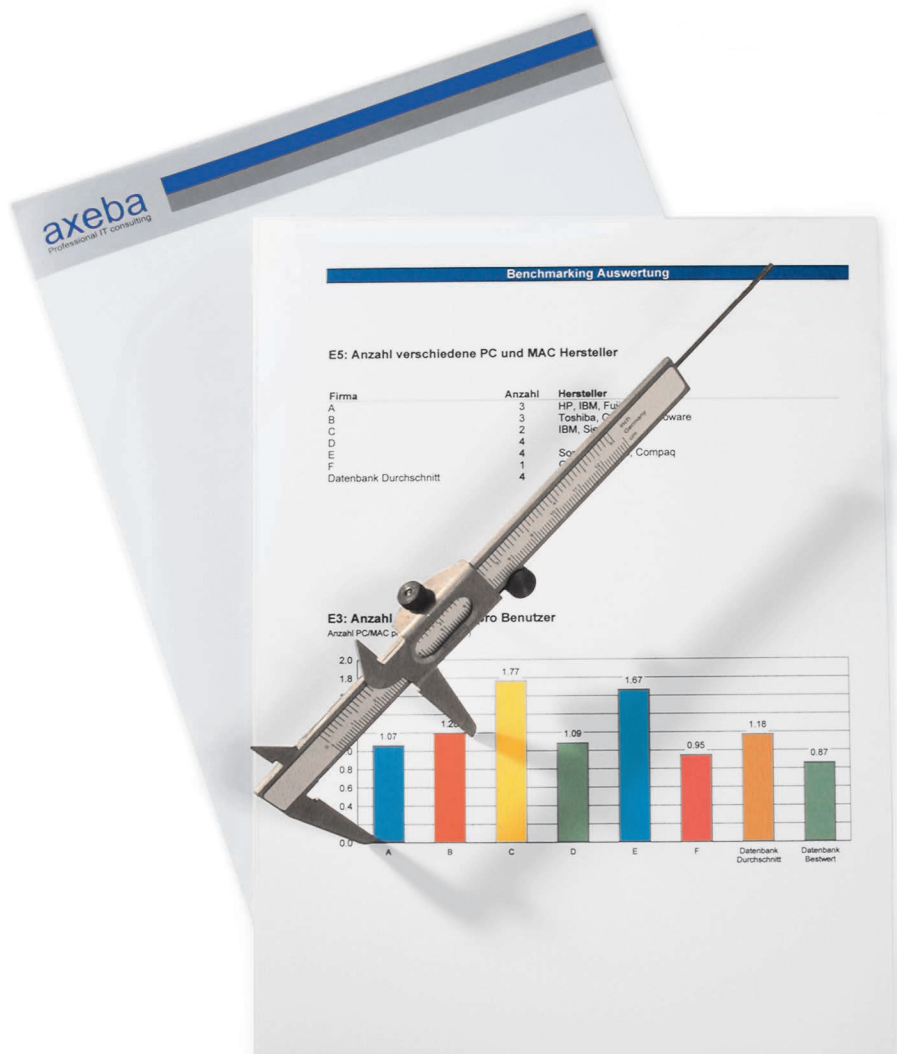


# Benchmarking



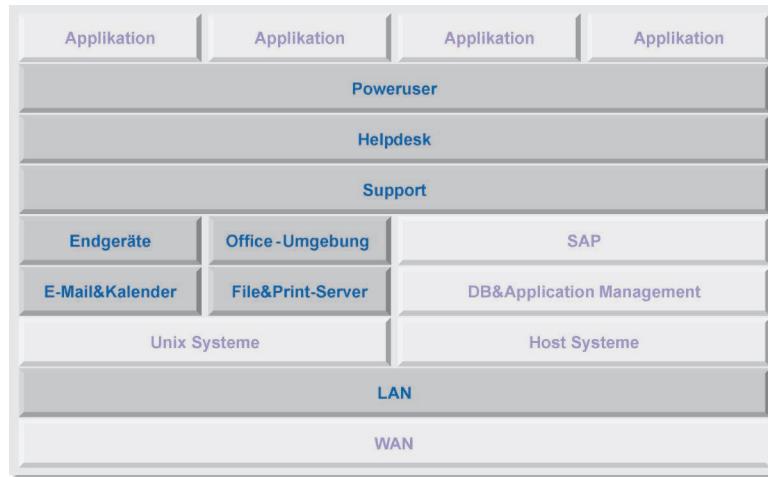
**Konkurrenzfähige Informatikkosten**

## Benchmarking

Die qualitativ hochwertige Erbringung von Informatikleistungen zu konkurrenzfähigen Kosten wird je länger desto mehr zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor. Nur, was heisst *konkurrenzfähig*? Und: In welchen Disziplinen weist Ihre Informatik ein gutes Kosten-Leistungsverhältnis auf und wo besteht Verbesserungspotential oder sogar dringender Handlungsbedarf? Mit dem Benchmarking von axeba können nicht nur die eigenen IT-Kosten, sondern ebenfalls die relevanten Leistungsparameter wie z.B. Anzahl Benutzer pro Supporter oder Anzahl Benutzer pro Drucker mit anderen Firmen sowie mit Outsourcern verglichen und positioniert werden. In einer detaillierten Auswertung werden die eigenen Benchmarking-Resultate den Durchschnitts- sowie Bestwerten (Benchmark) gegenübergestellt. Damit kann in jedem Gebiet genau festgestellt werden, ob und wie viel Optimierungspotential vorhanden ist. Anhand der verschiedenen Leistungsparameter wie z.B. Anzahl Anrufe an des Helpdesk pro Benutzer oder Anzahl beantwortete Anrufe pro Helpdesk-Agent lässt sich zudem ableiten, durch welche Massnahmen das Optimierungspotential realisiert werden kann.

**Umfang und Abgrenzung**

## axeba Benchmarking Modell

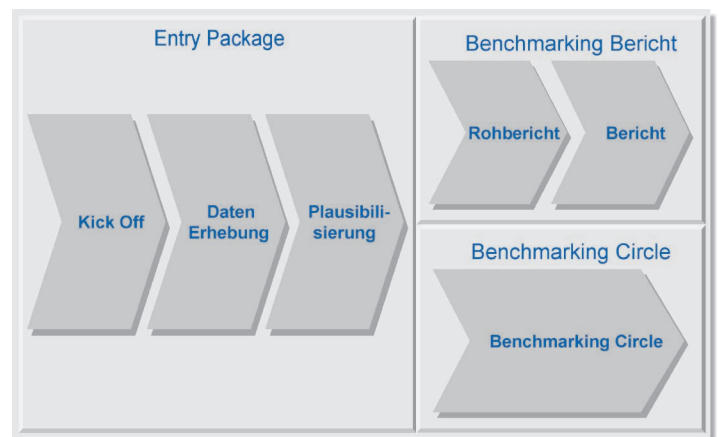


Eine der Herausforderungen beim Benchmarking ist die Verwendung eines genau definierten gemeinsamen Modells. Deshalb haben wir das axeba Benchmarking Modell entwickelt, das die verschiedenen Elemente der IT-Infrastruktur definiert und voneinander abgrenzt. Damit wird sichergestellt, dass Gleiches Gleichem gegenübergestellt wird und alle Teilnehmer dieselben Grundlagen und Definitionen der Leistungen und Kosten verwenden.

**Vorgehen**

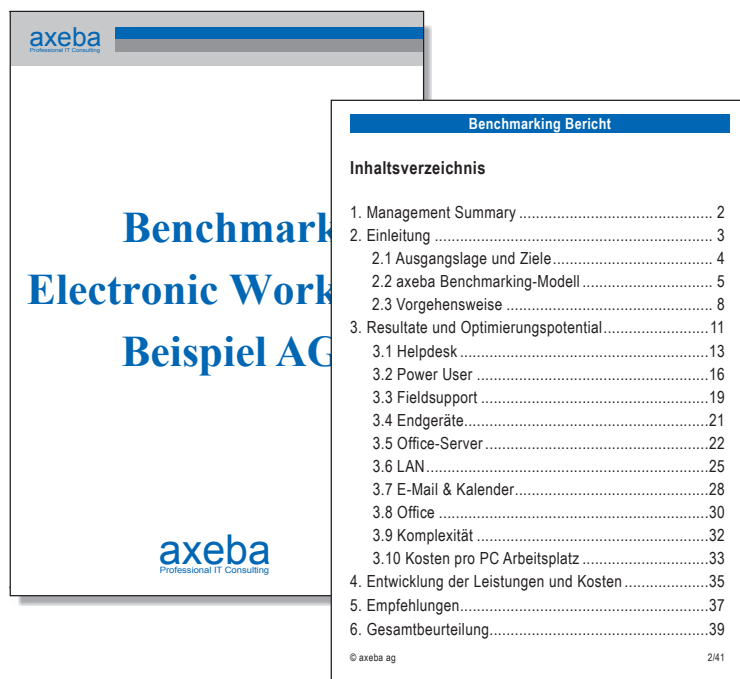
## Benchmarking Ablauf

Im Entry Package werden die über 100 Benchmarking-Parameter erhoben. Der Start erfolgt im Kick-Off-Meeting zusammen mit allen am Benchmarking beteiligten Personen. Die Datenerhebung der acht Gebiete Poweruser, Helpdesk, Support, Endgeräte, E-Mail & Kalender, Office-Umgebung, File & Print-Server und LAN dauert zwischen einem halben bis ganzen Tag pro Gebiet. Danach erfolgt die Plausibilisierung der erhobenen Werte und die Aufnahme in die Benchmarking Datenbank. Die erreichten Resultate sowie das entsprechende Optimierungspotential werden entweder in einem Bericht dargelegt oder können im Rahmen des Benchmarking Circles mit gleichgesinnten Firmen ausgetauscht und diskutiert werden.



## Benchmarking Bericht

Im Benchmarking Bericht werden die im Entry Package erhobenen Werte dargestellt und ausgewertet. In einer übersichtlichen Darstellung werden sämtliche Gebiete beurteilt. Es wird aufgezeigt, wo Verbesserungspotential besteht und wie dieses realisiert werden kann. Der Benchmarking Bericht zeigt in jedem Gebiet die erreichten Resultate auf. Die ermittelten Leistungen und Kosten werden jeweils mit dem



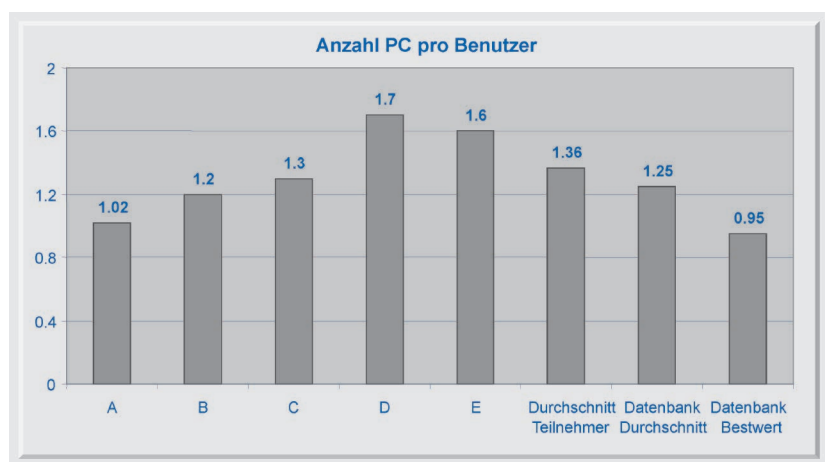
Mittelwert und dem Bestwert (Benchmark) der axeba Benchmarking Datenbank verglichen und daraus das Optimierungspotential berechnet. Anhand der Erfahrung und den best practices von axeba wird aufgezeigt, wie die Leistungen weiter gesteigert und die Kosten gesenkt werden können und mit welchen Massnahmen das Optimierungspotential realisiert werden kann.

Bei einer Wiederholung des Benchmarking z.B. nach einem Jahr oder nach Abschluss eines Migrationsprojektes der IT-Infrastruktur können zudem die Fortschritte bezüglich Leistungssteigerung und Kostensenkung aufgezeigt und nachgewiesen werden.

Auswertung

## Benchmarking Circle

Möchten Sie wissen, wieso andere Benchmarking-Teilnehmer so tiefe Kosten oder so effiziente Leistungen erreichen? Sind Sie interessiert, was hinter den Zahlen der anderen Firmen steht? Im Zusammenschluss verschiedener Firmen zu einem Benchmarking Circle werden sämtliche Werte unter den Firmen offengelegt und in vier eintägigen Treffen alle Gebiete durchleuchtet und gemeinsam analysiert. Dabei geht es darum, die eigenen Werte interpretieren zu können und zu verstehen, wieso diese auf einem höheren oder tieferen Niveau als diejenigen der anderen Unternehmen liegen. An den gemeinsamen Treffen werden nebst den Benchmarking-Resultaten ebenfalls gegenseitige Erfahrungen und best practices ausgetauscht. Um die Vertraulichkeit der Ergebnisse zu gewährleisten, verpflichten sich sämtliche Teilnehmer schriftlich zur vertraulichen Behandlung sämtlicher Benchmarking-Daten.



Erfahrungsaustausch

## Unsere Services in der Übersicht

Unsere pragmatischen Konzepte, Modelle, Empfehlungen und deren Umsetzung basieren nicht auf theoretischem Wissen, sondern auf mehrjähriger Praxiserfahrung beim Aufbau und Betrieb von mittleren und grossen IT-Infrastrukturen. Wir konzentrieren uns auf die folgenden Gebiete:

**Servicemanagement:** Erarbeitung, Definition, Gestaltung und Implementation von IT-Services inkl. Preiskalkulation und Beschreibung in Service Level Agreements. Transparente Darstellung der Leistungen und Kosten zur verursachergerechten Verrechnung und Kostensenkung basierend auf unserem Standard-SLA IT Infrastructure Services.

**Service Management Suite:** Suchen Sie eine einfache und effiziente IT-Lösung, um Ihre Services verursachergerecht zu verrechnen? Die axeba Service Management Suite wurde genau mit diesem Ziel zusammen mit dem Partnerunternehmen itheca Group entwickelt.

**Benchmarking:** Sind Ihre Servicepreise marktgerecht? Mit unserem Benchmarking bieten wir Unternehmen Gelegenheit, ihre IT-Leistungen und Kosten im Gebiet IT Infrastruktur mit anderen Firmen und Outsourcern zu vergleichen und sich damit kontinuierlich zu verbessern.

**Anwenderzufriedenheit:** Mit unserer standardisierten und anonym durchgeführten Internetbefragung zeigen wir auf, wie die Anwender die internen IT-Leistungen beurteilen. Ebenso werden die Benutzeraufwände (indirekte Kosten) ausgewiesen.

**Shared Infrastructure:** Mit unserer Erfahrung beraten und unterstützen wir Unternehmen, die ihre Informatik konsolidieren wollen. Wir zeigen auf, in welchen Gebieten durch Skaleneffekte (Economy of Scale) die Kosten gesenkt werden können und bei welchen Themen bei einer Integration die Komplexität und damit die Kosten zu steigen drohen (Explosion of Complexity).

**Begleitung von Outsourcing-Projekten:** Wir begleiten Outsourcing-Projekte von der Pflichtenhefterstellung, über die Evaluation des geeigneten Partners bis hin zur Unterstützung im Transitionsprojekt und im laufenden Betrieb.

**Projekt- und Risikomanagement:** Wir reviewen oder coachen anspruchsvolle und komplexe Projekte. Mit unserer Projekt-Review Methode zeigen wir auf, wo die Projektrisiken liegen und wie diese überwacht und vermindert werden können. Mit unserer praxisorientierten Projektmanagement-Methode zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre Projekte mit wenig Aufwand und mit einfachen Mitteln im Griff haben.

Bei unseren Tätigkeiten stehen die Menschen und nicht die Technik im Vordergrund. Wir verstehen IT-Vorhaben als komplexe soziale Systeme, bei denen nur das optimale Zusammenspiel aller Beteiligten zum Erfolg führt. Weitere Informationen über axeba und unsere Leistungen finden Sie unter [www.axeba.ch](http://www.axeba.ch).

## Können wir Sie unterstützen?

Wollen Sie mehr über die Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten Ihrer Informatik erfahren? Sind Sie interessiert, wie wir Sie bei der weiteren Verbesserung, Standardisierung und Kostenreduktion Ihrer IT Infrastruktur unterstützen können? Wir freuen uns über Ihre Anfragen, Anregungen und natürlich über Ihr Interesse an unseren Leistungen. Haben Sie ein konkretes Bedürfnis oder möchten Sie einfach mit uns über ein interessantes Thema diskutieren? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!

axeba ag  
Binzstrasse 18  
8045 Zürich  
Schweiz

Telefon +41-1-455 63 63  
Fax +41-1-455 63 69  
E-Mail [info@axeba.ch](mailto:info@axeba.ch)  
Internet [www.axeba.ch](http://www.axeba.ch)