



Management Präsentation Benchmark Electronic Workplace Sample Company

axeba ag
Professional IT Consulting
Binzstrasse 18
8045 Zürich

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

Agenda

Index

- 1 Einleitung und Management Summary
- 2 Service Desk
- 3 Onsite-Support
- 4 Poweruser
- 5 Endgeräte
- 6 Server
- 7 Netzwerk (LAN)
- 8 E-Mail
- 9 Office / SW-Distribution
- 10 Zusammenfassung und Fazit

Agenda

Index

- 1 Einleitung und Management Summary
- 2 Service Desk
- 3 Onsite-Support
- 4 Poweruser
- 5 Endgeräte
- 6 Server
- 7 Netzwerk (LAN)
- 8 E-Mail
- 9 Office / SW-Distribution
- 10 Zusammenfassung und Fazit

Einführung Musterbericht

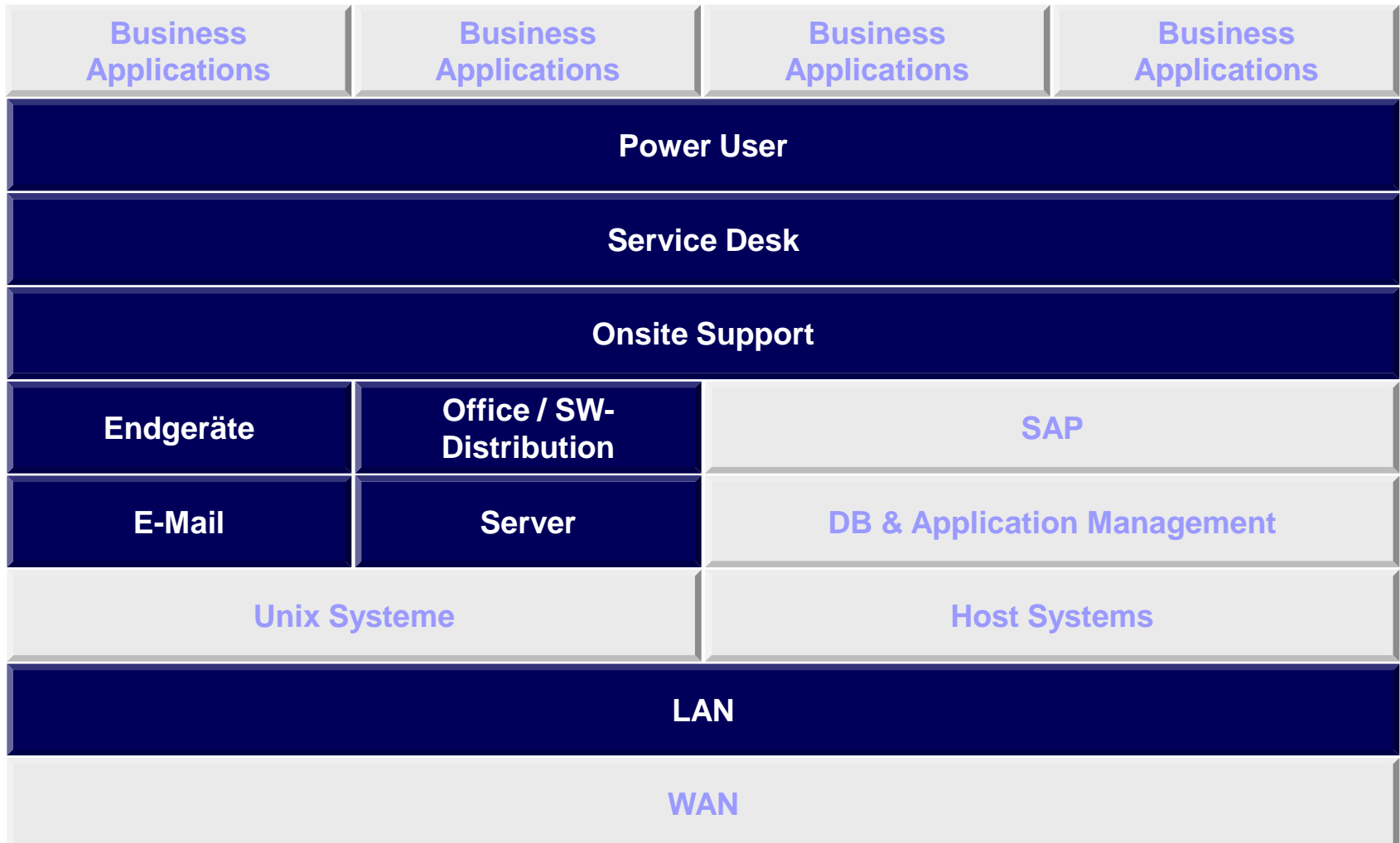
Der Musterbericht wurde aus einem echten Benchmarking Bericht abgeleitet, indem dieser anonymisiert wurde.

Nebst der Anonymisierung des Firmennamens durch *Sample Company* (SC) wurden ebenfalls alle Werte verändert und durch xx ersetzt.

Der Musterbericht enthält alle Kapitel mit Beispielwerten und teilweise auch beispielhaft Massnahmen zur Umsetzung.

In diesem Musterbericht werden die Daten der Sample Company für die Jahre 2008 und 2011 mit der Datenbank verglichen. Voraussetzung hierfür ist, dass bereits vorhergehend ein Benchmarking durchgeführt wurde. Wenn diese Daten nicht vorhanden sind, wird der Wert mit den Benchmark Werten der Datenbank verglichen.

Benchmark Modell Electronic Workplace



Benchmark Modell

Out of Scope

Ziele, Erhebungszeitraum und -bereich

Ziele

- Positionieren der Dienstleistungen der Sample Company im Bereich Electronic Workplace (EWP) bezüglich Umfang, Qualität und Kosten.
- Vergleichen der heutigen Kosten- und Leistungswerte mit anderen Finanzdienstleistern, mit Outsourcing- und Industrieunternehmen sowie dem Datenbankdurchschnitt.
- Eruiieren von kosten- und leistungsoptimierenden Massnahmen.

Erhebungszeitraum

- Erhebungszeitraum: 1.1.20xx – 30.6.20xx (Ist-Kosten auf ein Jahr hochgerechnet)
- Stichtag: 30.6.20xx (für Anzahl Benutzer und Anzahl FTE)
- Die Anzahl der Benutzer stammt aus dem Active Directory

Erhebungsbereich

- Alle von der Sample Company betreuten Benutzer

Benchmarking Vergleichswerte

60 Unternehmen mit insgesamt über 180 000 PC

Industrie

- Rieter
- Sulzer
- Huber+Suhner
- Bucher-Guyer
- Bühler Uzwil
- +GF+ Logimatik
- Oerlikon
- Leica Geosystems
- SFS Services
- Geberit
- Arbonia Forster
- SR Technics
- Interroll

Finanzdienstleister

- Basler Versicherung
- Zürich Schweiz
- AXA Winterthur
- Rentenanstalt / Swiss Life
- CSS Krankenkasse
- Credit Suisse
- Bank Vontobel
- Migrosbank
- ZKB
- Raiffeisen Banken
- Raiffeisen Verband
- SUVA

Outsourcer

- EDS
- Steria
- Econis
- Swisscom IT Services AG
- Abraxas
- Siemens Business Services
- RTC (Real Time Center)
- RBA Service
- T-Systems
- Bedag
- AC-Service

Verwaltungen und Schulen

- Baudirektion des Kantons Zürich
- Generalsekretariat der Bildungsdirektion Kt. Zürich
- Notariatsinspektorat Kt. Zürich
- Stadt Zürich
- Stadt St. Gallen
- Stadt Luzern
- Stadt Winterthur
- Industrielle Werke Basel
- Universität St. Gallen (HSG)
- Hochschule Luzern
- Kanton Aargau

Medienunternehmen

- Tamedia
- Ringier
- NZZ
- Basler Zeitung
- Jean Frey
- Consultas
- Gassmann

Reisebranche und Detailhandel

- Hotelplan Management AG
- SBB
- Kaufland

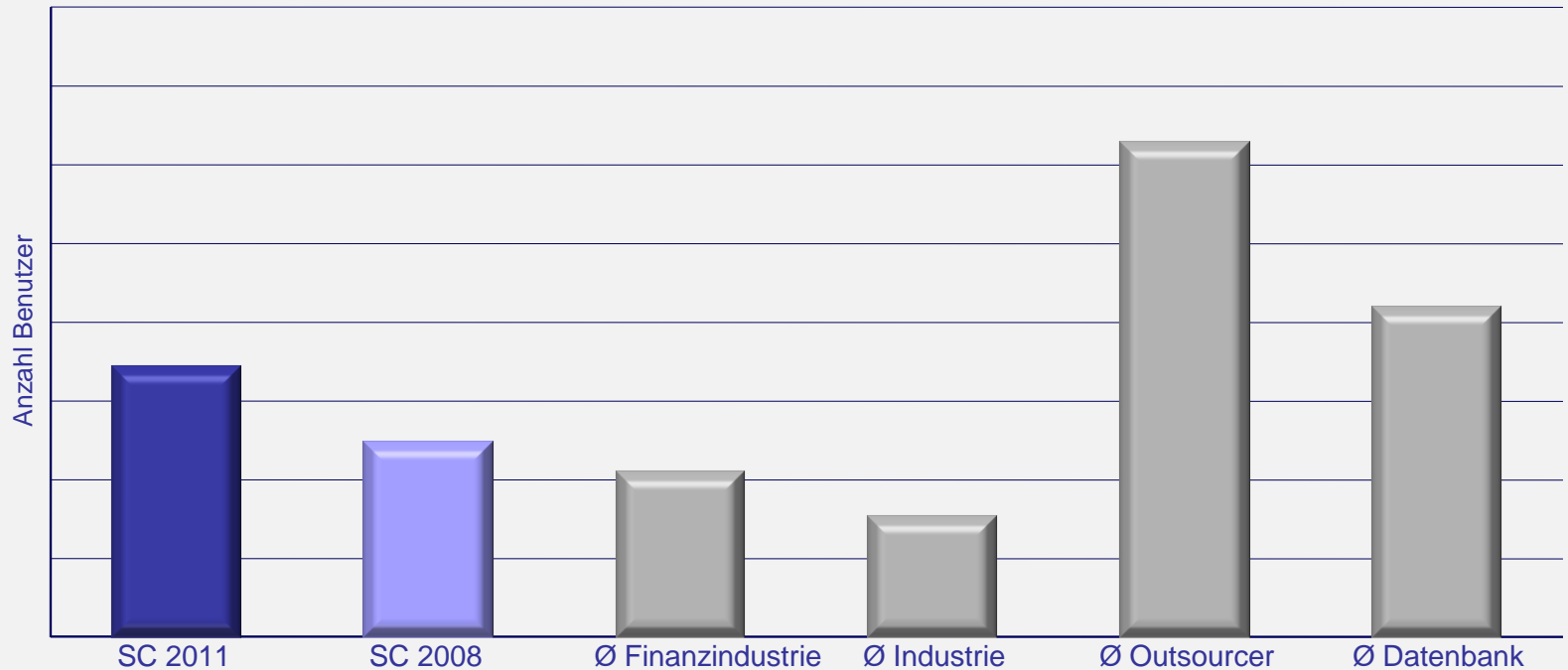
Energie und Telekommunikation

- Axpo Informatik AG
- Swisscom AG

Pharma

- Vifor

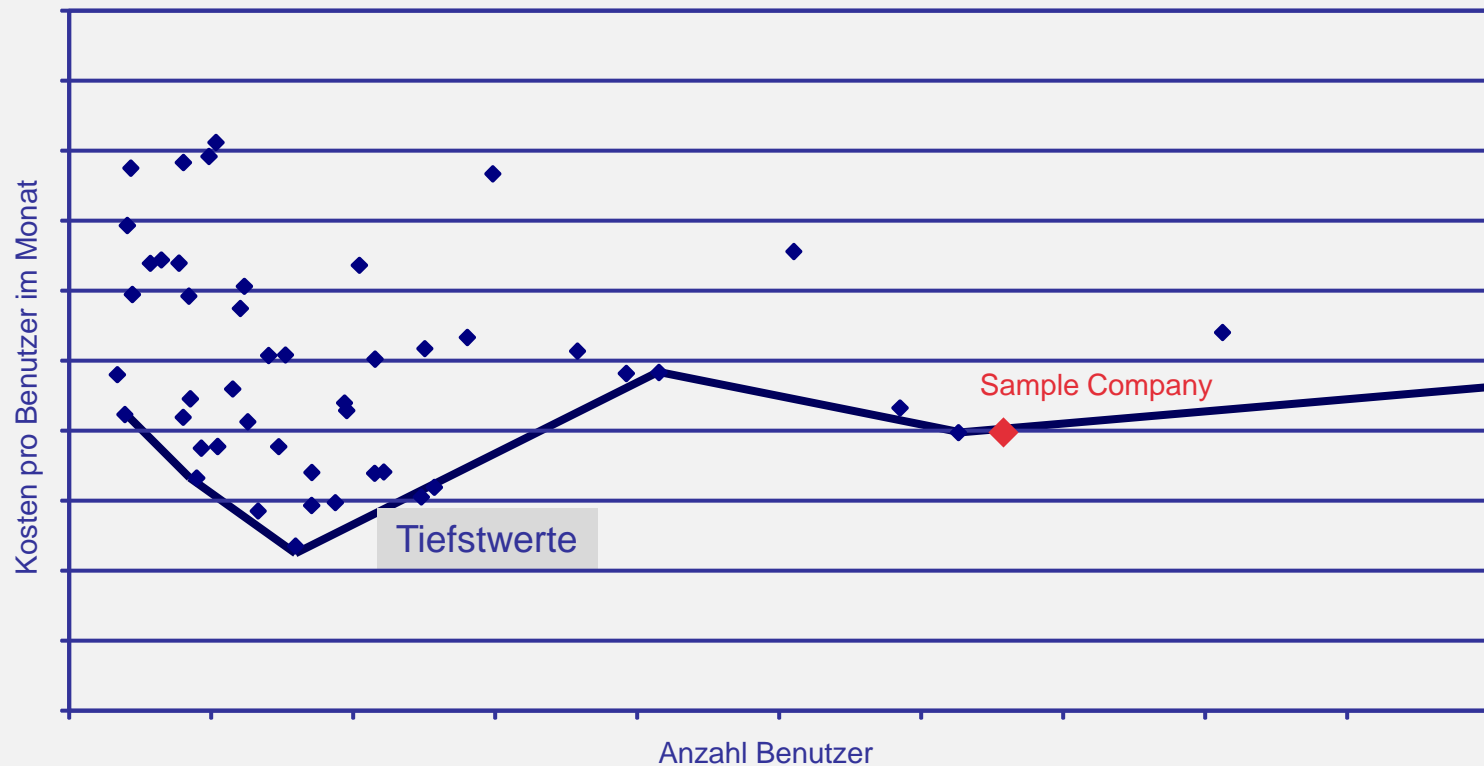
Anzahl Benutzer



Die Anzahl Benutzer der Sample Company liegt etwas über den Werten der Vergleichsgruppen. In der Datenbank sind ebenfalls grosse Unternehmen wie z.B. SBB und Siemens enthalten.

Trotz der Unterschiede lassen sich die Kosten- und Leistungswerte der Sample Company mit den gewählten Vergleichsgruppen gegenüberstellen. Die Anzahl Benutzer beeinflusst in den wenigsten Gebieten die Kennzahlen.

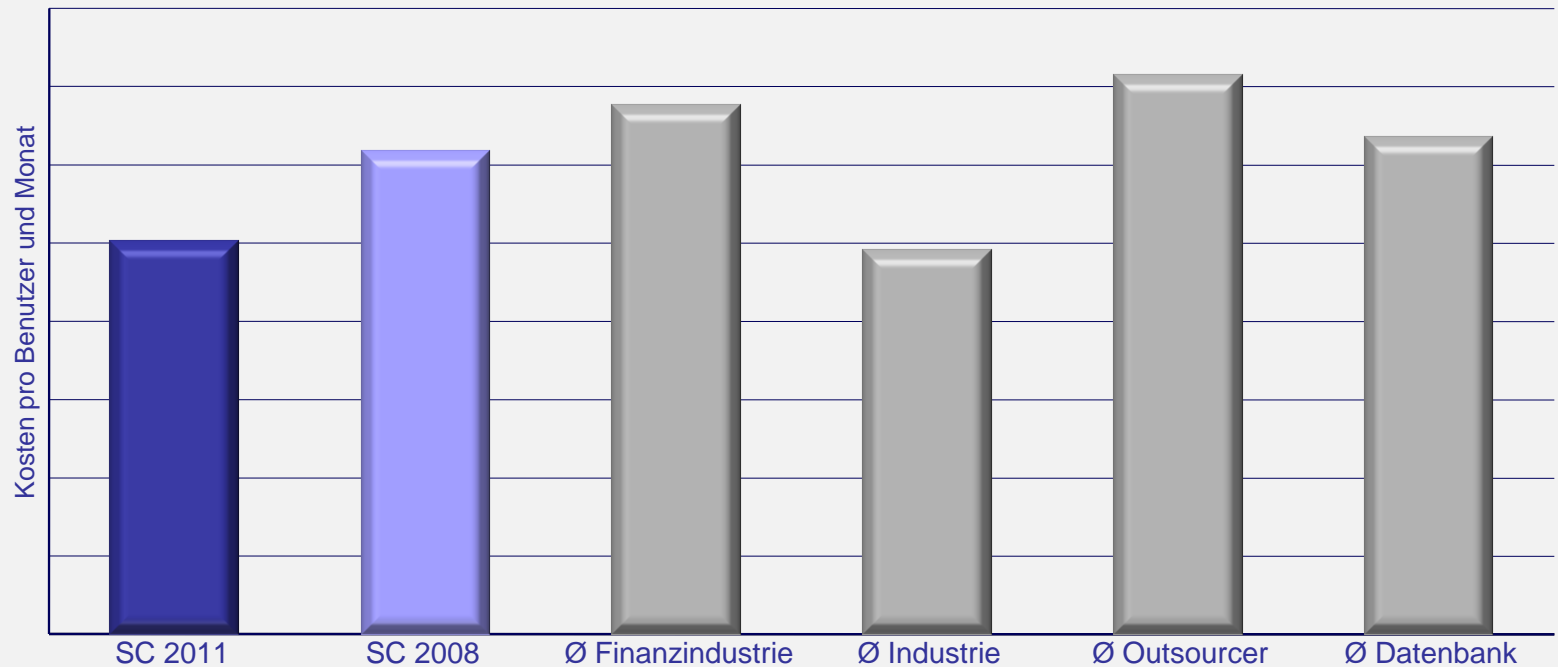
Kleine IT (unter 1 000 User) haben einen Kostennachteil.
Grosse IT müssen die Komplexität im Griff haben.



Die obige Kurve stellt die jeweils tiefsten Kosten dar. Während bei den tiefsten Kosten bis knapp 2 000 Benutzer klare Skaleneffekte auszumachen sind, sinkt das Kostenniveau danach nicht mehr weiter. Darüber steigen die Kosten sogar wieder an. Dies bedeutet, dass eine grosse Anzahl Benutzer zwar Voraussetzung, aber nicht hinreichend für tiefe Kosten ist.

Gesamtkosten

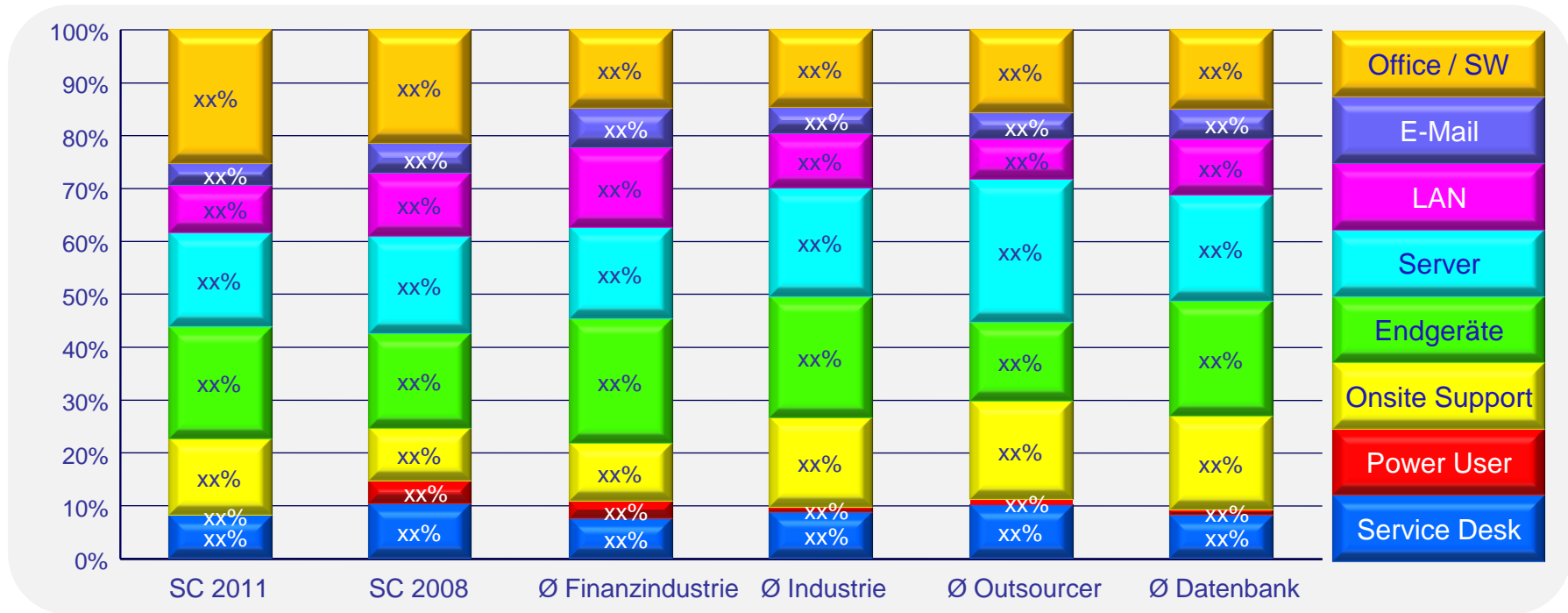
Kosten pro Benutzer und Monat



Mit CHF xx pro Benutzer im Monat erreicht die Sample Company einen sehr guten Wert, der deutlich unter den Vergleichswerten und auch unter dem Wert aus dem Jahr 2008 liegt:

- xx% unter dem Datenbank Durchschnitt
- xx% unter dem Durchschnitt der Finanzindustrie
- xx% tiefer als im letzten Benchmark im Jahr 2008

Kostenstruktur

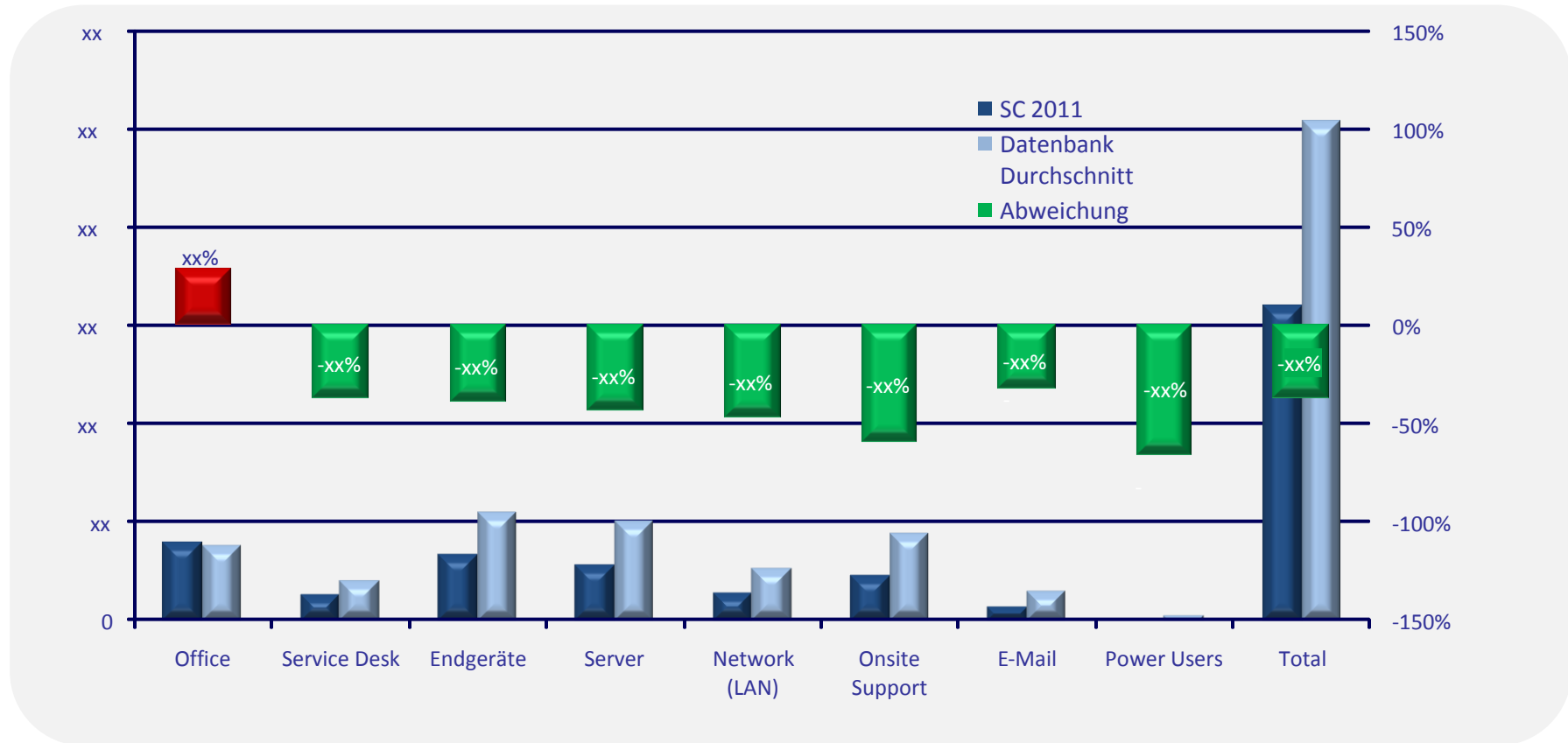


Der Bereich Office / SW-Distribution macht xx% der gesamten Kosten im Bereich Electronic Workplace (PC-Arbeitsplatz) aus. Dies ist deutlich mehr als bei den Vergleichsgruppen.

In diesem Gebiet liegt auch das grösste Kostenoptimierungspotential.

Alle anderen Gebiete bewegen sich im Rahmen der Referenzgruppen.

Vergleich mit dem Datenbank Durchschnitt



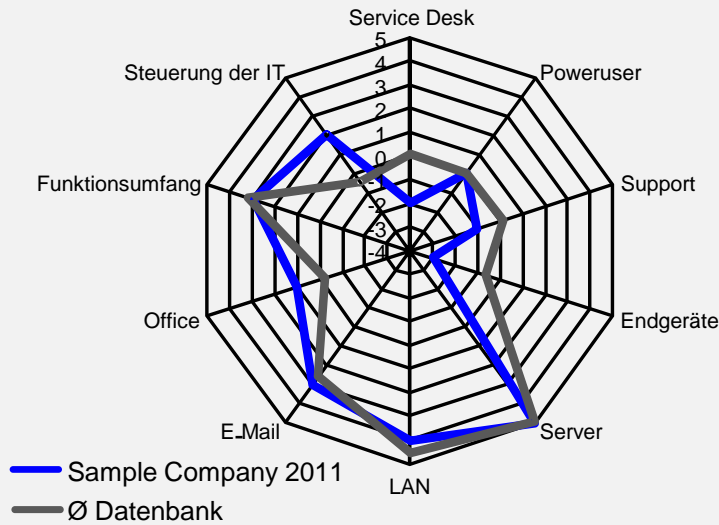
Ausser im Gebiet Office / SW-Distribution schneidet die Sample Company in allen Gebieten mit tieferen Kosten ab als der Datenbank Durchschnitt.

Insgesamt liegen die Kosten der Sample Company um xx% unter dem Datenbank Durchschnitt.

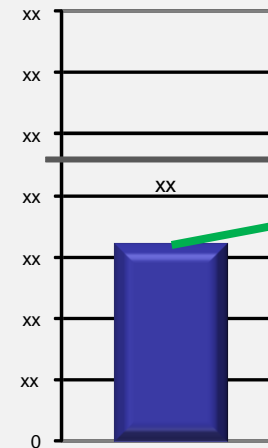
Kostentreiber

Kostentreiber Summary

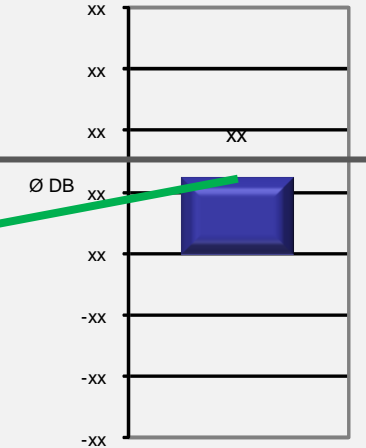
Sample Company 2011



Kosten Summary



Kostentreiber Summary



Die Sample Company erreicht in praktisch allen Gebieten tiefere Kostentreiber als der Datenbank Durchschnitt. Ausnahmen bilden die Gebiete Office / SW-Distribution, E-Mail und Steuerung der IT.

Die niedrigen Kostentreiber sind die Voraussetzung für die tiefen Kosten, welche die Sample Company erreicht. Die niedrigen Kostentreiber sind um so beeindruckender, als viele grosse IT-Organisationen wesentlich höhere Kostentreiber und damit auch höhere Kosten erreichen.

Management Summary

- Die Kosten konnten gegenüber dem letzten Benchmark aus dem Jahr 2008 spürbar um xx% gesenkt werden. Viele Werte wurden durch die Umsetzung der definierten Massnahmen verbessert.
- Gegenüber dem Datenbank Durchschnitt unterschreitet die Sample Company die Kosten um xx% und im Vergleich mit der Finanzindustrie ist sie um xx% günstiger.
- Einzig im Gebiet Office / SW-Distribution besteht noch Optimierungspotential durch die grosse Applikationsvielfalt.
- Insgesamt hat es die Sample Company geschafft, die Komplexität/Kostentreiber gut zu managen und damit die Kosten tief zu halten.
- Insbesondere muss im bevorstehenden Infrastruktur Migrationsprojekt darauf geachtet werden, dass durch den Einsatz der neuen Technologien diese ausgeglichene Kostensituation nicht tangiert wird und die erwarteten Resultate auch erreicht werden. Im Bereich Office /SW- Distribution muss das Optimierungspotential ausgeschöpft werden, was zu einem noch besseren Resultat in den Gesamtkosten führen kann.
- Der Fokus muss zukünftig darin liegen, die Kosten tief zu halten und gleichzeitig die Benutzerzufriedenheit auf diesem Niveau zu stabilisieren oder zu verbessern.

Agenda

Index

1 Einleitung, Management Summary

2 Service Desk

3 Onsite-Support

4 Poweruser

5 Endgeräte

6 Server

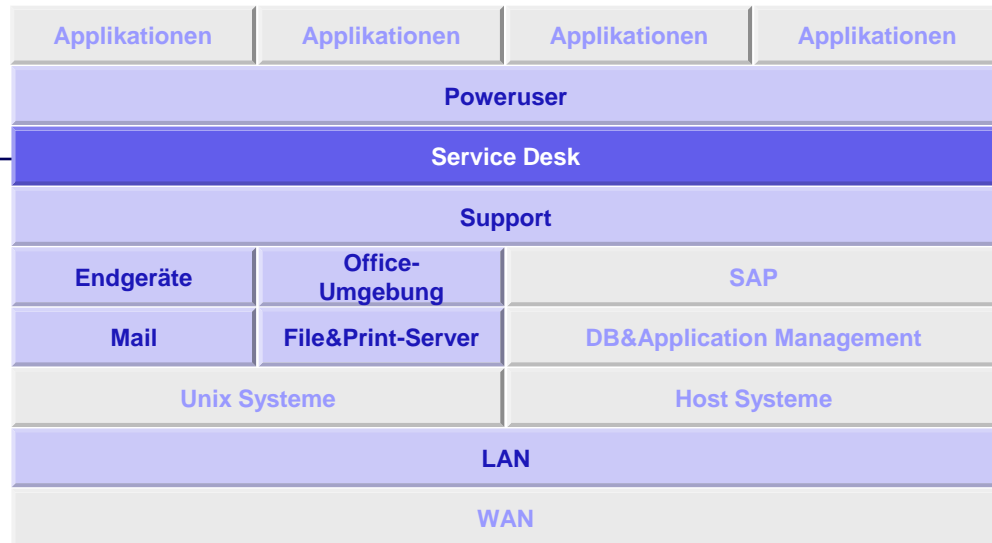
7 Netzwerk (LAN)

8 E-Mail

9 Office / SW-Distribution

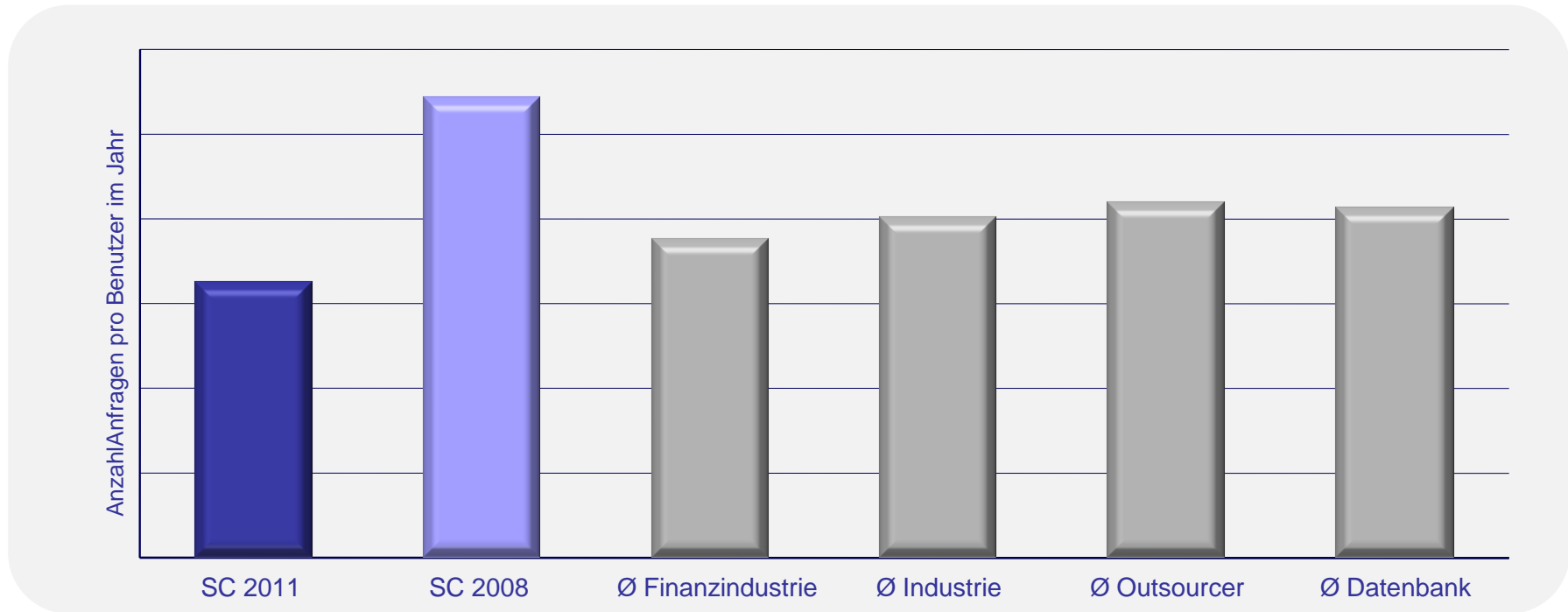
10 Zusammenfassung und Fazit

Service Desk



- 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 OnSite-Support oder weitere Stellen (Server-Manager, LAN-Betreuer, E-Mail-Spezialisten, Client-Engineering, SW-Distribution oder Hersteller) weiter geleitet.
- Es werden 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.

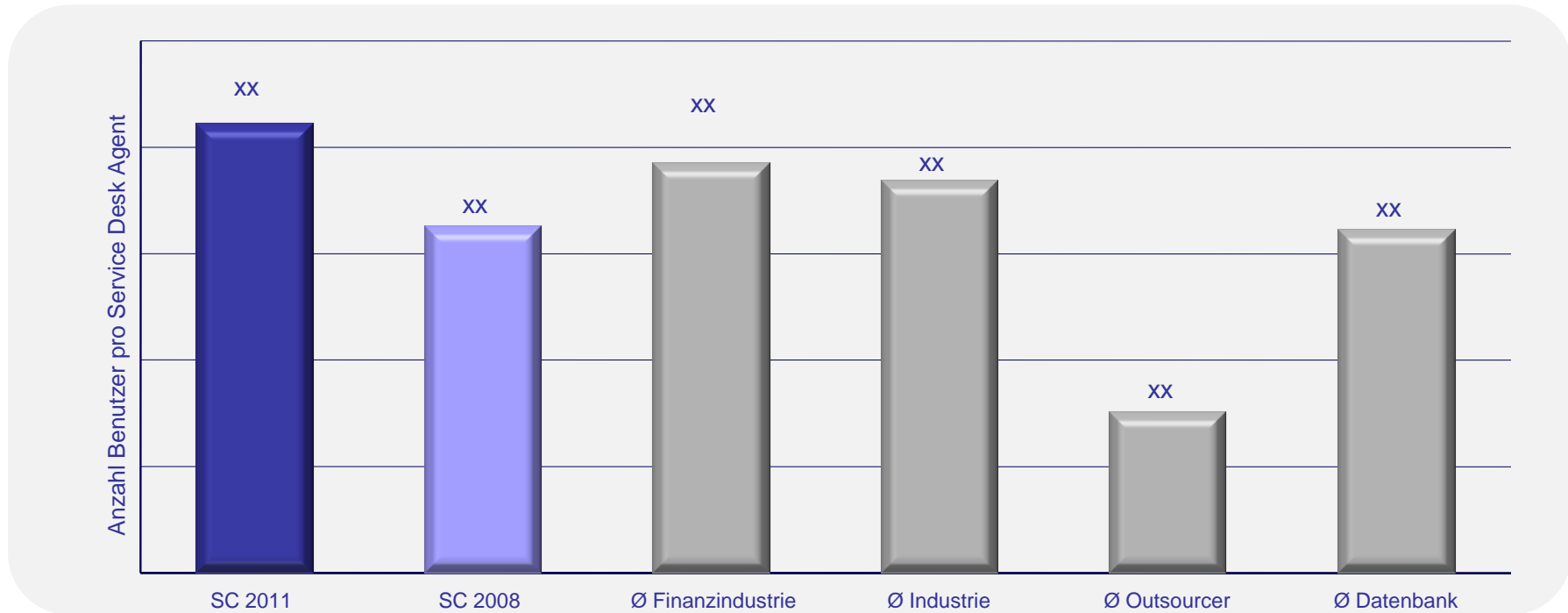
Anzahl Anfragen pro Benutzer im Jahr



Jeder Benutzer kontaktiert das Service Desk der Sample Company im Durchschnitt xx mal pro Jahr. Dies ist ein vergleichsweise tiefer Wert.

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 nutzen zur Lösung ihrer IT-Probleme. Ein hoher Wert (über 12) ist ein Indikator für eine instabile IT-Infrastruktur, welche die Benutzer zwingt, häufig das Service Desk zu kontaktieren.

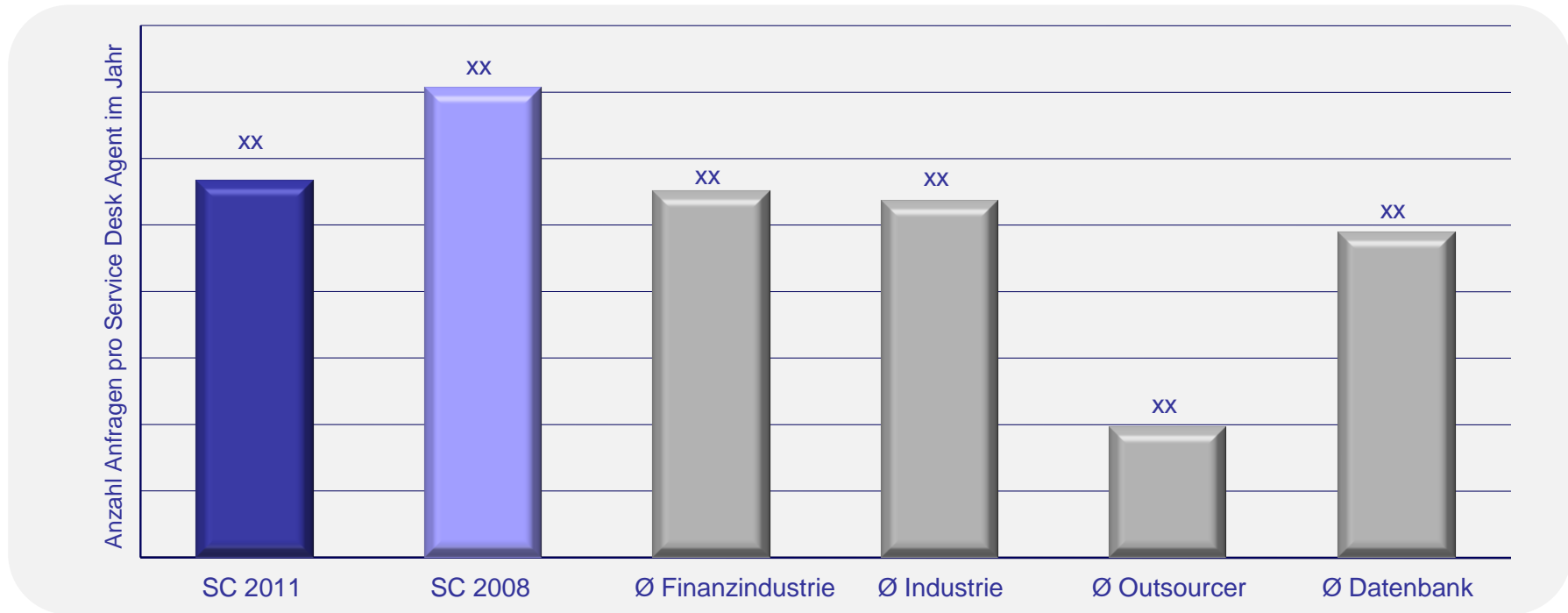
Anzahl Benutzer pro Service Desk Agent



Mit xx Benutzer, die ein Agent im Service Desk bedient, wird ein sehr hoher Wert erreicht, der xx% über dem Datenbank Durchschnitt liegt.

Dieser hohe Wert ist möglich dank der unterdurchschnittlichen Last auf das Service Desk (xx Anfragen pro Benutzer im Jahr) und einer guten Auslastung der Service Desk Agenten (siehe nächste Folie).

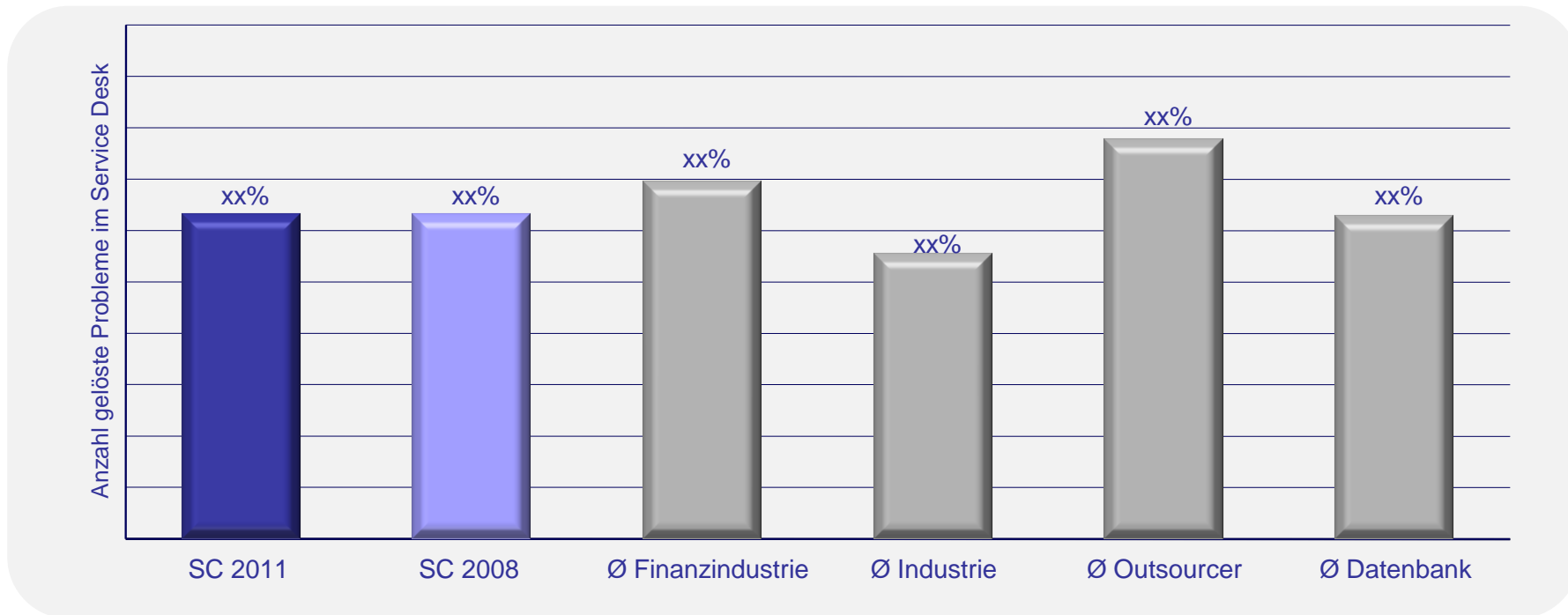
Anfragen pro Service Desk Agent im Jahr



Die Auslastung der Service Desk Agenten liegt im Rahmen der Vergleichswerte und xx% über dem Datenbank Durchschnitt.

Dies bedeutet, dass die Ressourcierung des Service Desks gut ausbalanciert ist und dass weder zu viele noch zu wenige Agenten im Service Desk sind.

Gelöste Probleme im Service Desk in Prozent

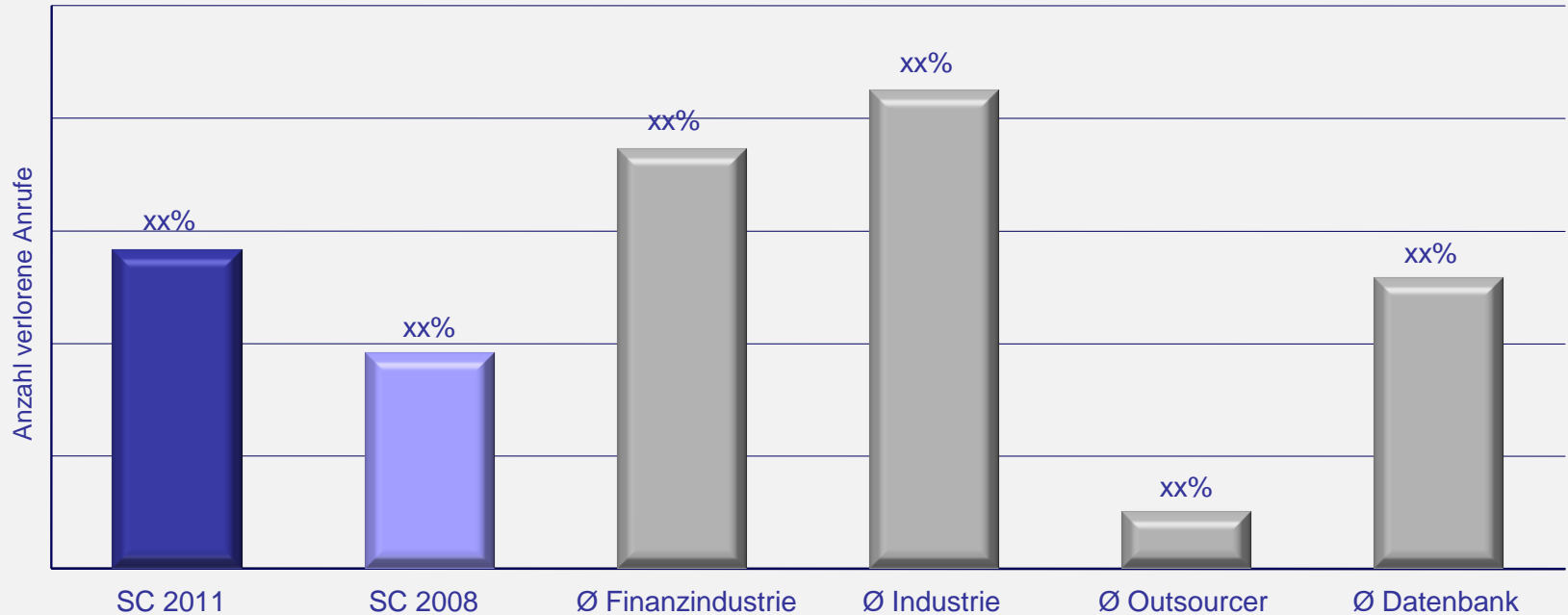


Mit xx% erreicht das Service Desk eine Lösungsrate, die genau dem Durchschnitt der Datenbank entspricht und die leicht unterhalb derjenigen der Finanzindustrie liegt.

Wird das Back Office (2nd Level Support) dazu gerechnet, steigt die Lösungsrate auf xx% an, was ein sehr guter Wert ist.

☞ Sicherstellen, dass die Lösungsrate weiterhin gehalten oder sogar noch leicht ausgebaut werden kann, vor allem in der Schnittstelle vom 1st zum 2nd Level Support.

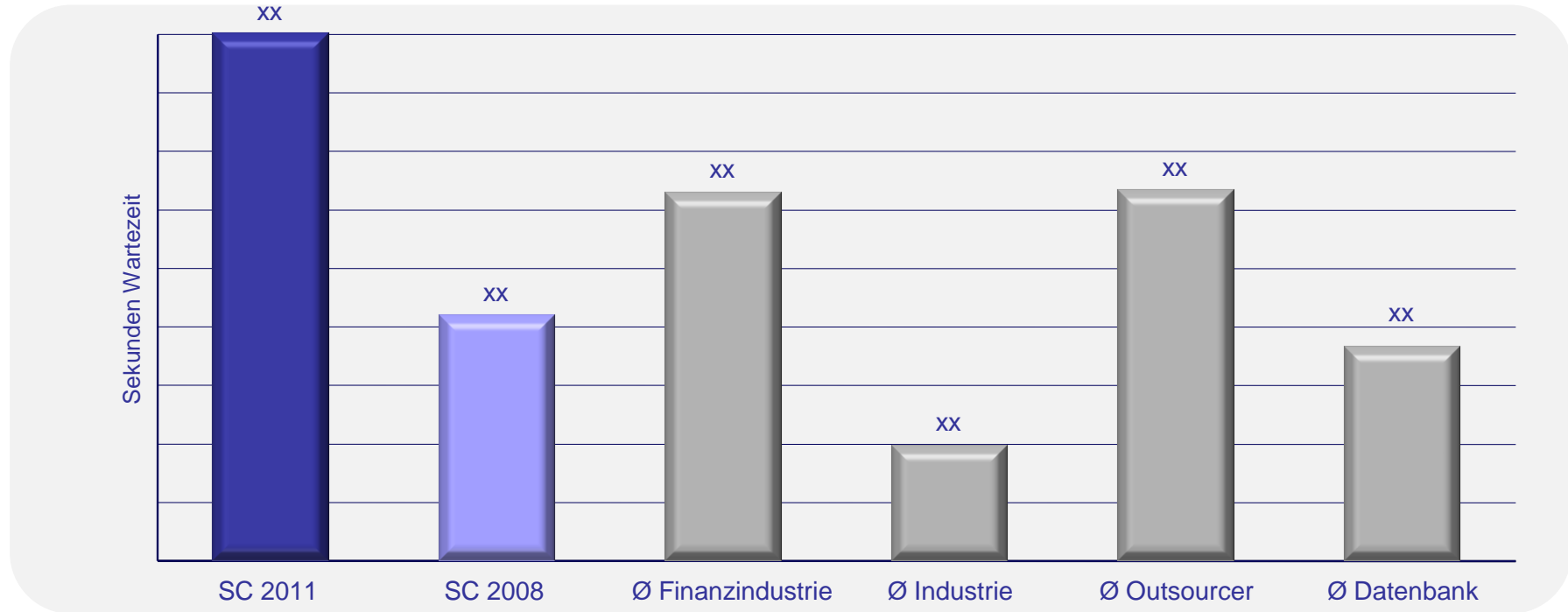
Verlorene Anrufe in Prozent



Mit xx% verlorenen Anrufen wird ein guter Wert erreicht welcher deutlich unter den Vergleichswerten der Finanzindustrie sowie der Industrie liegt. Die Erfahrungen zeigen jedoch, dass Werte über ca. xx% zu unzufriedenen Anwendern führen.

- ☞ Senkung der verlorenen Anrufe unter xx% durch gute Ressourcen- und Einsatzplanung.
- ☞ Verkürzung der Gesprächsdauer und damit der Lösungsrate in Spitzenzeiten, um weniger Anrufe zu verlieren.
- ☞ Massnahmen zur Unterstützung des Service Desk durch den 2nd Level in den Spitzenzeiten

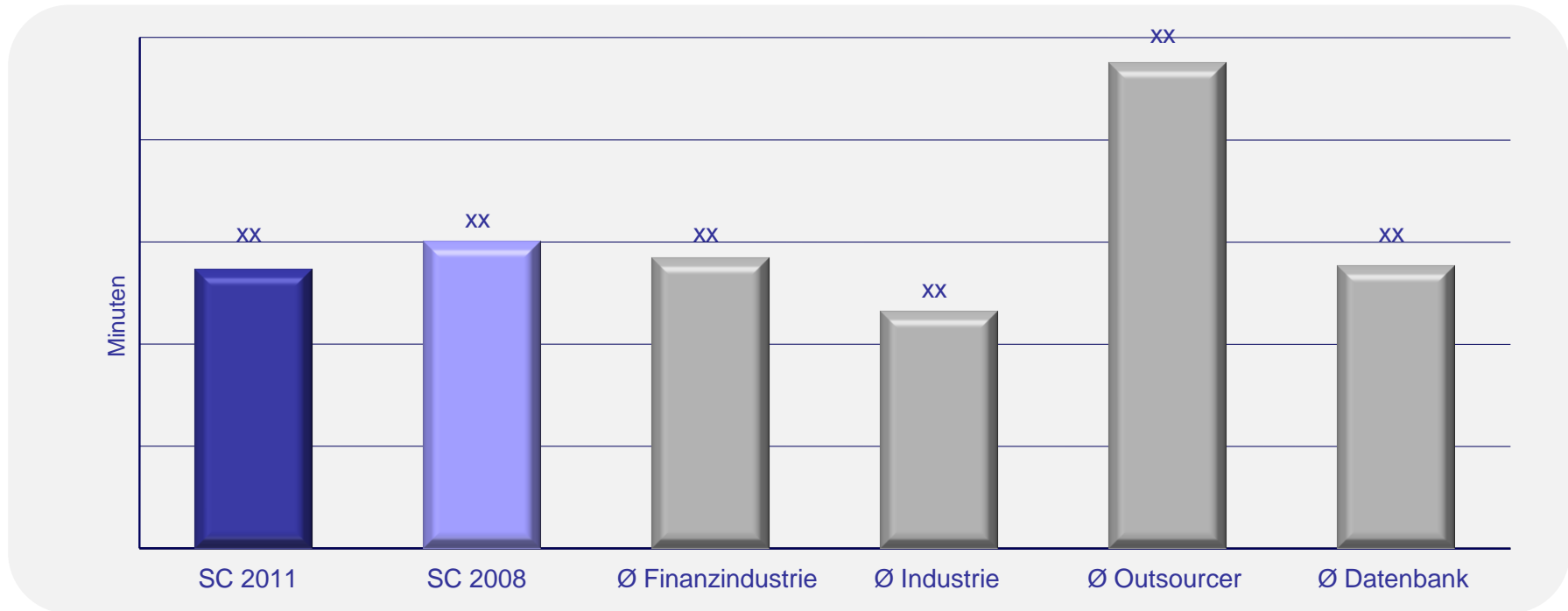
Wartezeit am Telefon in Sekunden



Mit xx Sekunden wird eine zu lange Wartezeit am Telefon erreicht. Gute Wartezeiten liegen bei rund xx Sekunden. Ab ca. xx Sekunden sinkt die Zufriedenheit der Anwender. Anfangs Jahr betrug die Wartezeit sogar noch xx Sekunden und konnte inzwischen gesenkt werden.

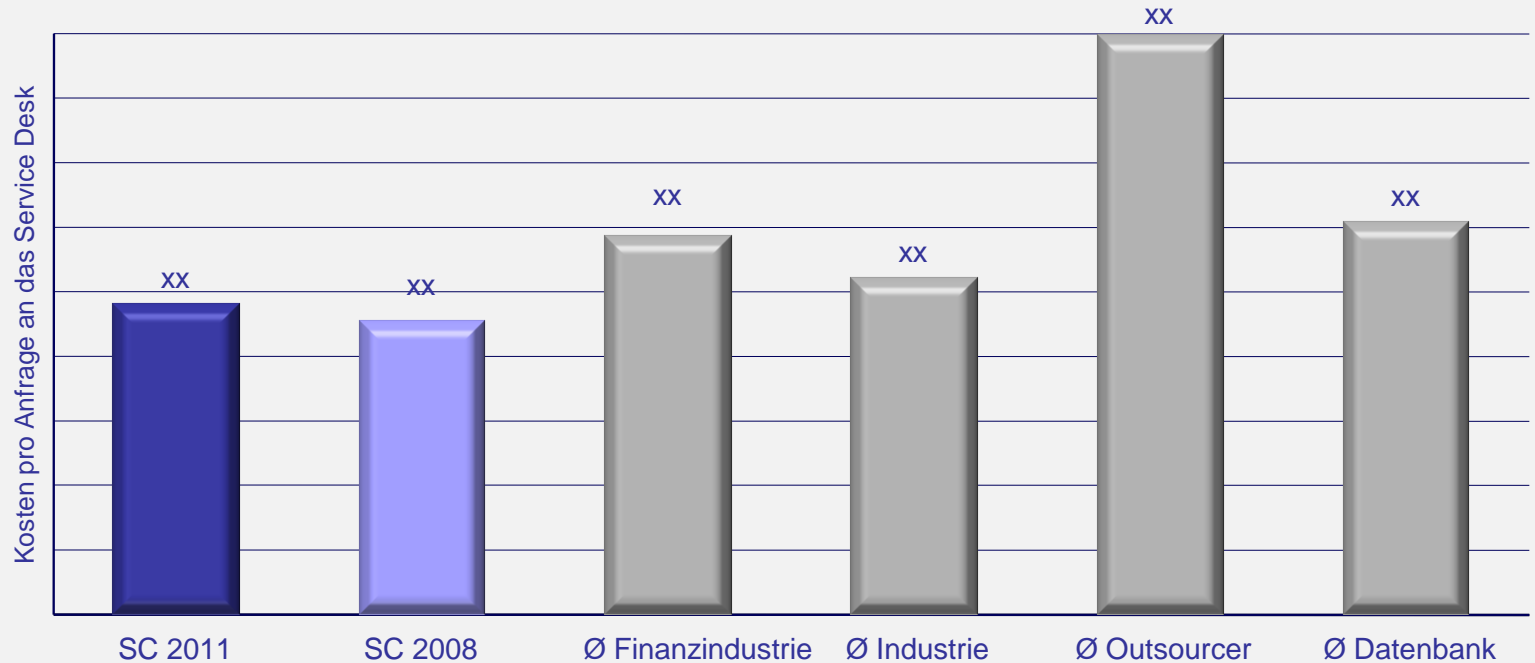
- ☞ Senkung der Wartezeit auf unter xx Sekunden durch gute Ressourcen- und Einsatzplanung.
- ☞ Verkürzung der Gesprächsdauer und damit der Lösungsrate in Spitzenzeiten, um weniger Anrufe zu verlieren und um die Wartezeit zu verkürzen.
- ☞ Massnahmen zur Unterstützung des Service Desk durch den 2nd Level in den Spitzenzeiten

Durchschnittliche Gesprächsdauer in Minuten



Die Gesprächsdauer pro Anruf entspricht mit xx Minuten genau dem Datenbank Durchschnitt und erreicht damit einen guten Wert. Es besteht kein Handlungsbedarf, die Aufmerksamkeit muss auf die Einhaltung der Werte gerichtet werden.

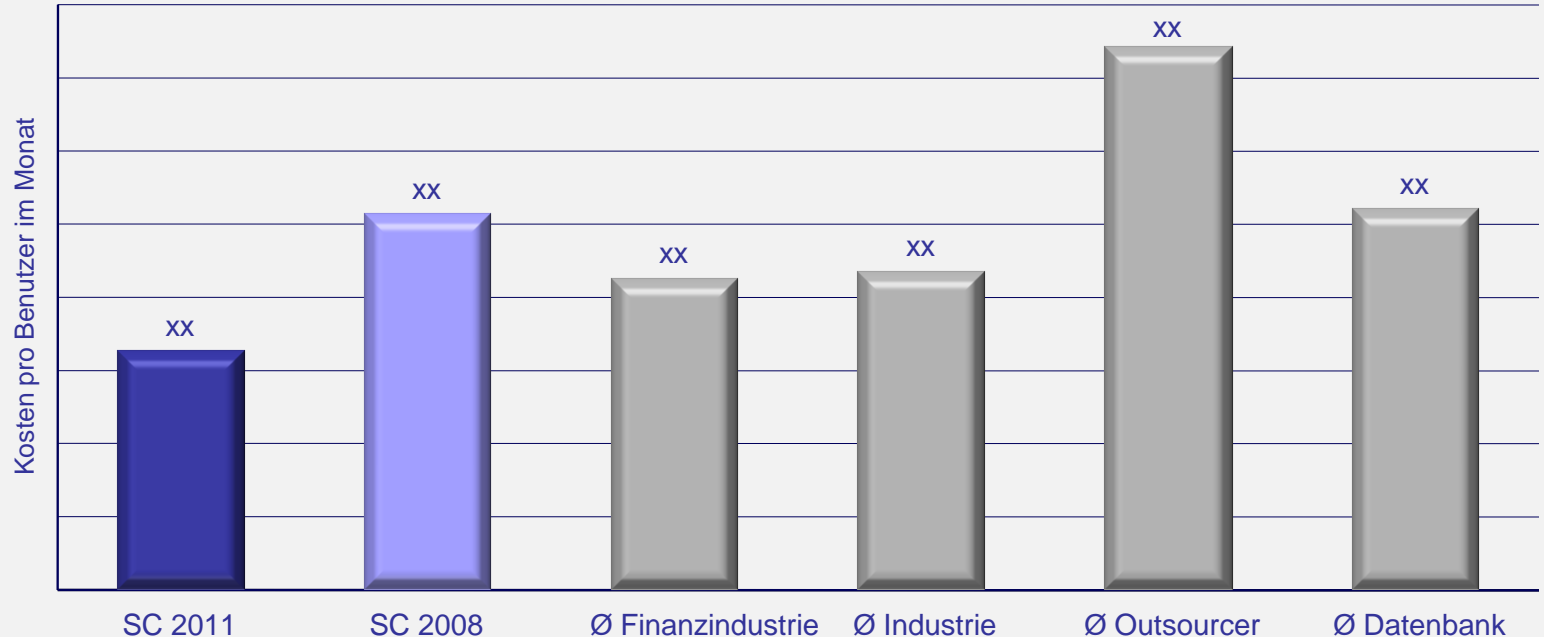
Kosten pro Anfrage an das Service Desk



Die Kosten liegen mit CHF xx pro Anfrage xx% unter dem Datenbank Durchschnitt und ebenfalls unter allen anderen Referenzwerten.

Dies ist ein sehr guter Wert, der aus der eher knappen Ressourcierung und der damit bereits ausgewiesenen hohen Auslastung der Agenten resultiert.

Kosten pro Benutzer im Monat



Mit CHF xx pro Benutzer im Monat wird ein Kostenniveau erreicht, das xx% unter dem Datenbank Durchschnitt liegt und auch sämtliche Vergleichswerte unterbietet.

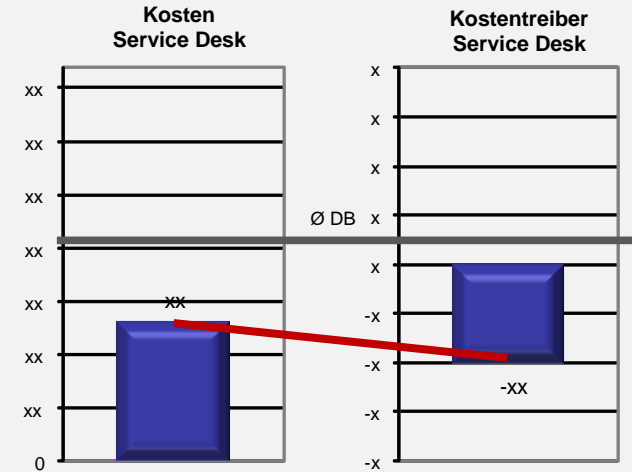
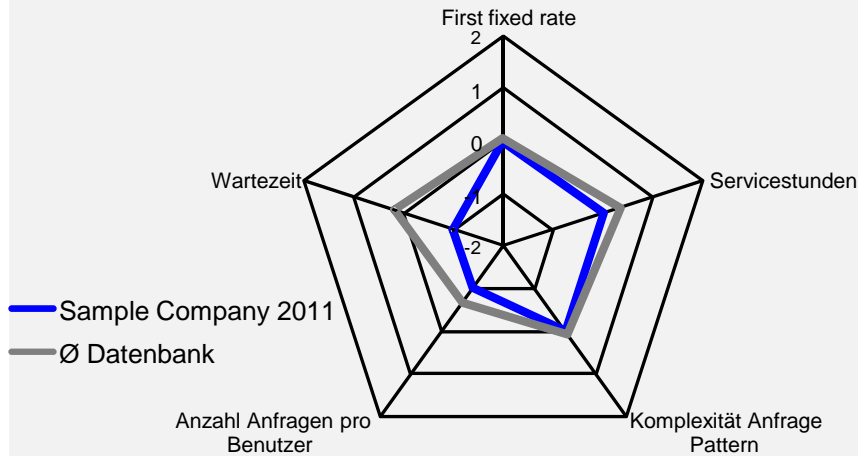
Dies geht einerseits auf die eher knappe Ressourcierung und andererseits auf die verhältnismässig geringe Last auf das Service Desk (xx Anrufe pro Benutzer im Jahr) zurück.

Auf der anderen Seite leiden die Wartezeiten und die verlorenen Anrufe unter der eher knappen Ressourcierung.

Kostentreiber

Kostentreiber Service Desk

Sample Company 2011



Kostentreiber	Wert	Frage	-2	-1	Standard	+1	+2
First fixed rate	0	H9	Callcenter < xx%	Service Desk mit vorgeschalteten Powerusern xx- xx%	Service Desk >xx-xx%	Servicecenter > xx - xx%	Servicecenter > xx%
Servicestunden	0	H3		xx- xxStd.	>xx- xx Std.	>xx - xx Std.	>xx Std.
Komplexität Anfrage Pattern	0	H12	einfache Anfragen xx- xx Punkte	mehrheitlich einfache Anfragen xx- xx Punkte	gemischte Anfragen xx- xx Punkte	anspruchsvolle Anfragen xx- xx Punkte	sehr anspruchsvolle Anfragen xx- xx Punkte
Anzahl Anfragen pro Benutzer	-1	H5		x - x Anfragen	> x - x Anfragen	> x - x Anfragen	> x Anfragen
Wartezeit	-1	H10		> xx Sekunden	xx- xx Sekunden	< xx Sekunden	

Fazit Service Desk

- Das Service Desk erreicht sehr tiefe Kosten. Dies geht einerseits auf die eher knappe Ressourcierung und andererseits auf die verhältnismässig geringe Last auf das Service Desk (xx Anrufe pro Benutzer im Jahr) zurück.
- Die Leistungen in den Bereichen Lösungsrate und Gesprächsdauer sind gut.
- Potential besteht bei den Wartezeiten und den verlorenen Anrufen.
- Diese Punkte können einerseits durch interne Optimierungen verbessert werden, bedingen jedoch evt. auch eine Erhöhung der Ressourcierung um 1-2 Personen. Als erstes kann die Ressourcen- und Einsatzplanung optimiert werden (inkl. Pausen und anderen Abwesenheiten)

Agenda

Index

1 Einleitung, Management Summary

2 Service Desk

3 Onsite-Support

4 Poweruser

5 Endgeräte

6 Server

7 Netzwerk (LAN)

8 E-Mail

9 Office / SW-Distribution

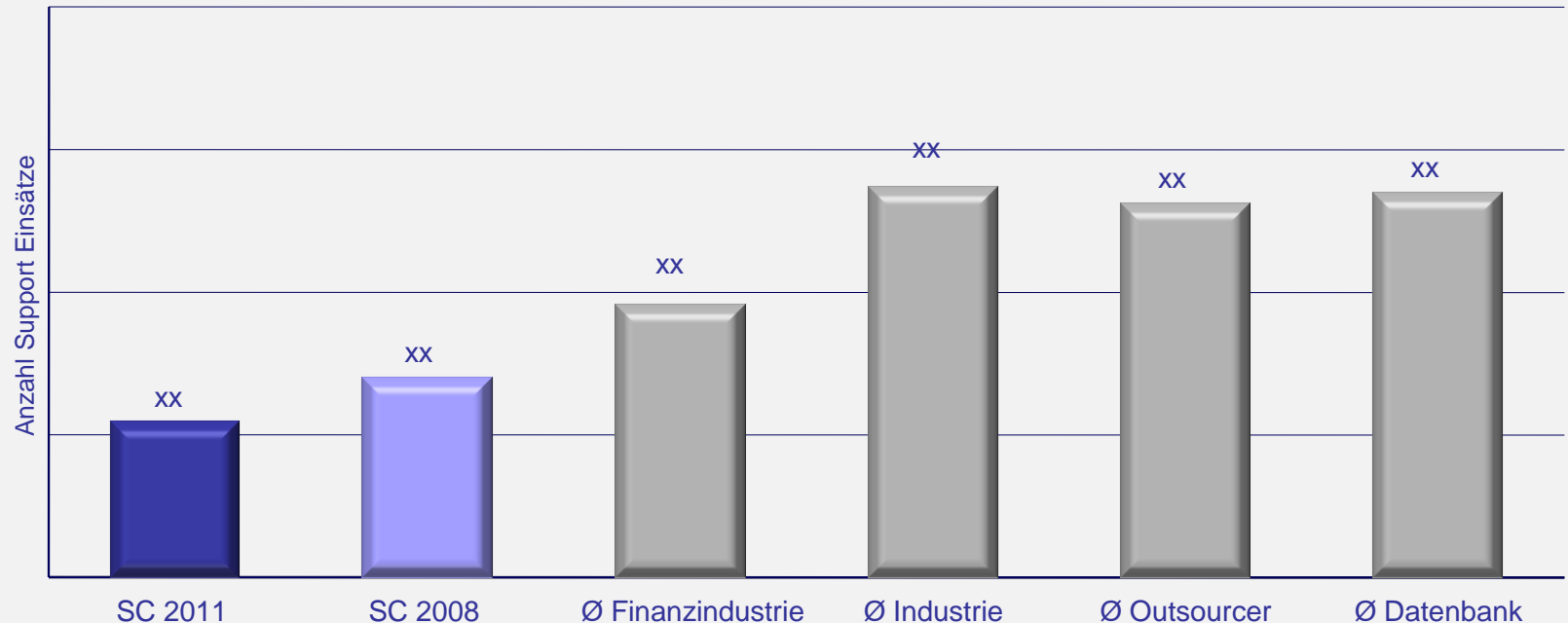
10 Zusammenfassung und Fazit

Onsite-Support

Applikationen	Applikationen	Applikationen	Applikationen
Poweruser			
Service Desk			
Support			
Endgeräte	Office-Umgebung	SAP	
Mail	File&Print-Server	DB&Application Management	
Unix Systeme		Host Systeme	
LAN			
WAN			

- Supportaufgaben an Endgeräten (PC, Peripherie, Drucker, Smart-phones), die einen Einsatz vor Ort nötig machen: Installation, Umzug oder Entsorgung von Endgeräten, Behebung von HW-Störungen oder Austausch von Geräten.
- Lösen von SW-Problemen, die nicht durch den Service Desk gelöst werden können, Neuaufrichten oder Neukonfiguration von Endgeräten, Installation von Individual-SW, die nicht per SW-Distribution verteilt wird. Installation von zusätzlichen Hardware-Komponenten (RAM-Ausbau, neuer Monitor, neue Tastatur).
- Sofern der Service Desk und der 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. Wird der Support und der Service Desk durch unterschiedliche Personen wahrgenommen (z.B. anderes Team), gelten auch Remote-Einsätze des Supports als Anzahl Einsätze.

Einsätze pro Benutzer im Jahr

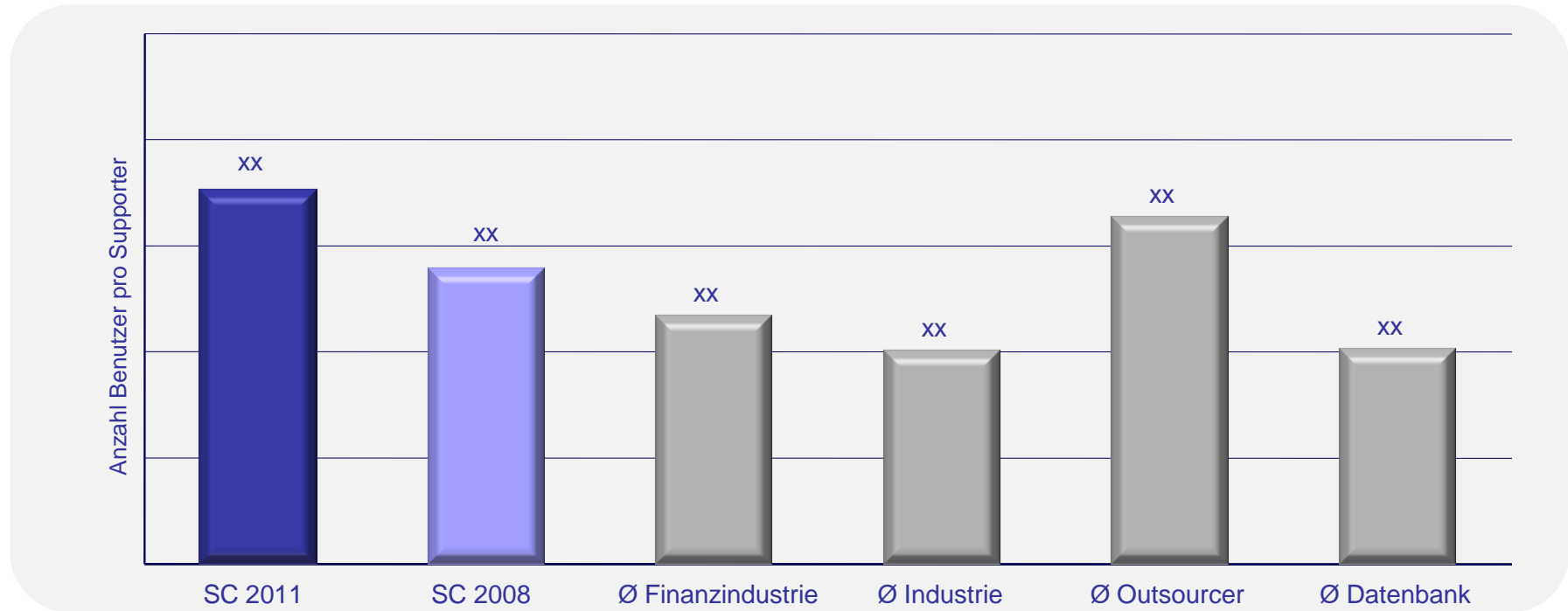


Mit nur gerade xx Einsätzen pro Benutzer im Jahr wird ein Wert erreicht, der deutlich unter den Vergleichswerten liegt.

Ein wesentlicher Faktor ist die hohe Lösungsrate des Service Desks sowie der Second Level Support der möglichst viele Probleme am Telefon und/oder mit Remote Zugriff löst.

Damit werden die Onsite-Einsätze auf einem Minimum gehalten, was sich letztendlich positiv auf die Kosten auswirkt.

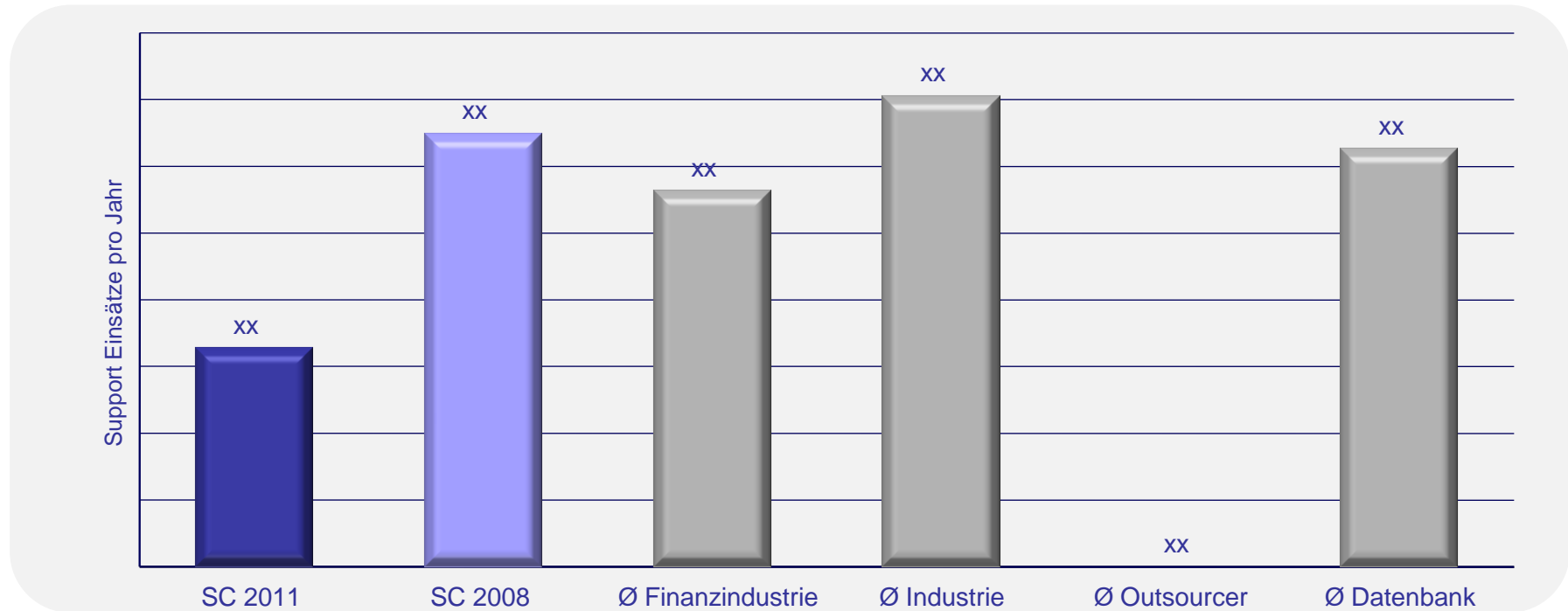
Anzahl Benutzer pro Supporter



Durch die geringe Anzahl von Support-Einsätzen pro Benutzer (siehe vorherige Folie), wird ein sehr hohes Verhältnis von Benutzern erreicht, die von einem Supporter unterstützt werden.

Insgesamt ist das Verhältnis xx% besser als beim Datenbank-Durchschnitt.

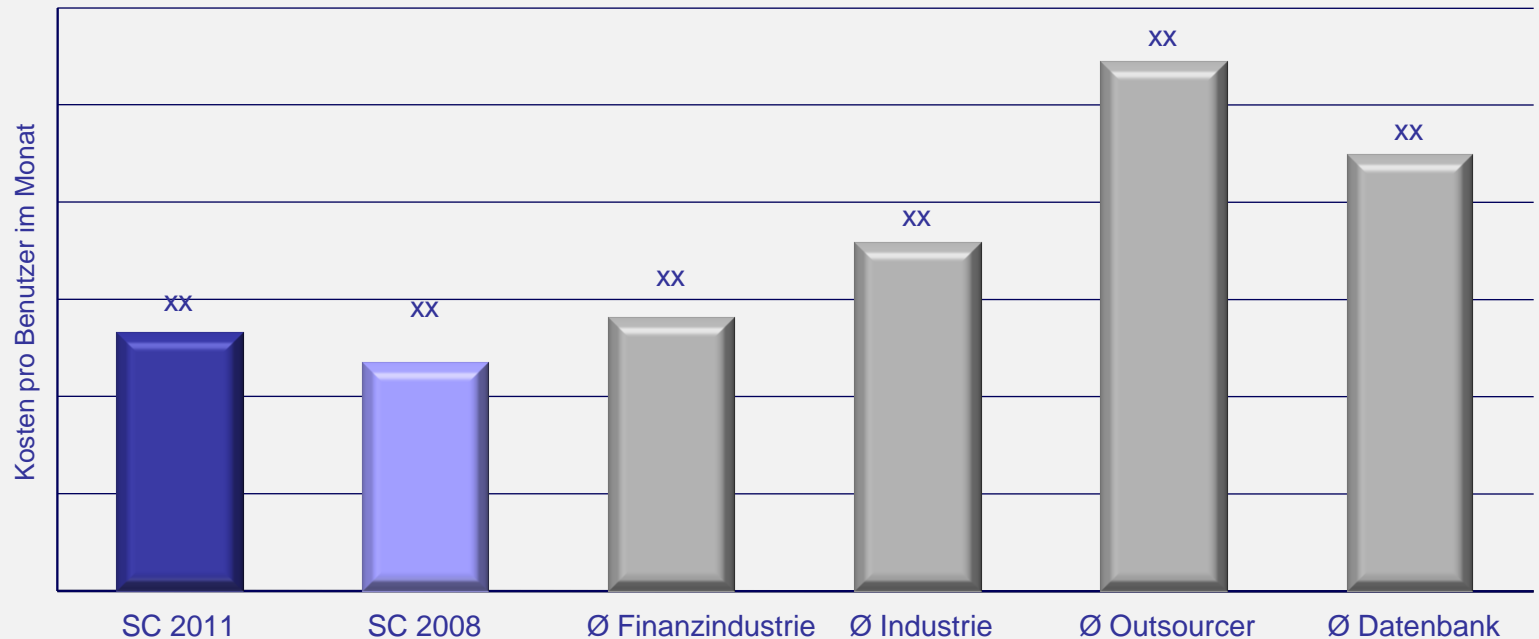
Supporteinsätze pro Supporter und Jahr



Mit nur gerade xx Supporteinsätzen pro Supporter im Jahr wird ein sehr tiefer Wert erreicht, der rund xx% besser ist als bei den Vergleichsfirmen.

Ein Grund dafür dürfte die Regionale Verteilung der Lokationen mit den entsprechenden Anreisezeiten zu suchen sein.

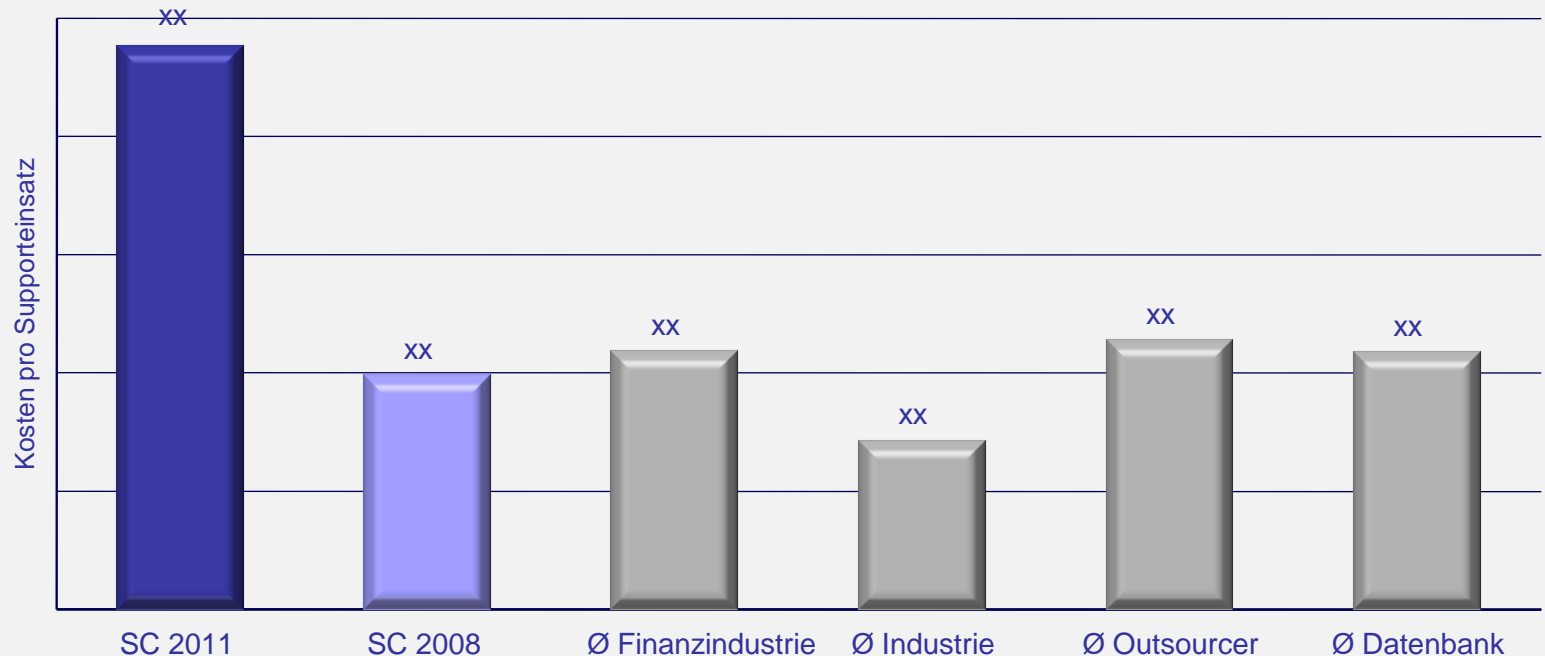
Kosten pro Benutzer im Monat



Mit CHF xx pro Benutzer im Monat werden sehr tiefe Kosten erreicht, die knapp der Hälfte des Datenbank Durchschnitts entsprechen.

Das tiefe Kostenniveau ist vor allem zurück zu führen auf die hohe Lösungsrate des Service Desks sowie des 2nd Level Supports. Der 2nd Level Support löst möglichst viele Probleme am Telefon und/oder mit Remote Zugriff und minimiert so die benötigten Onsite-Einsätze.

Kosten pro Supporteinsatz



Mit CHF xx fallen die Kosten pro Supporteinsatz sehr hoch aus. Sie betragen mehr als das Doppelte des Datenbank Durchschnitts.

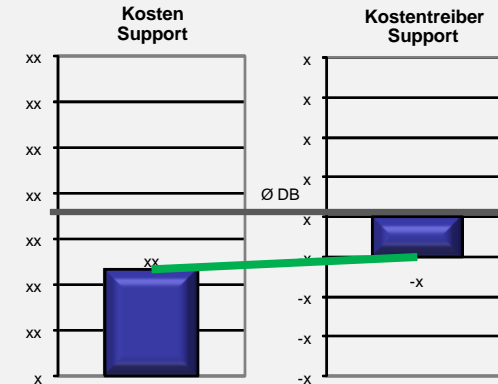
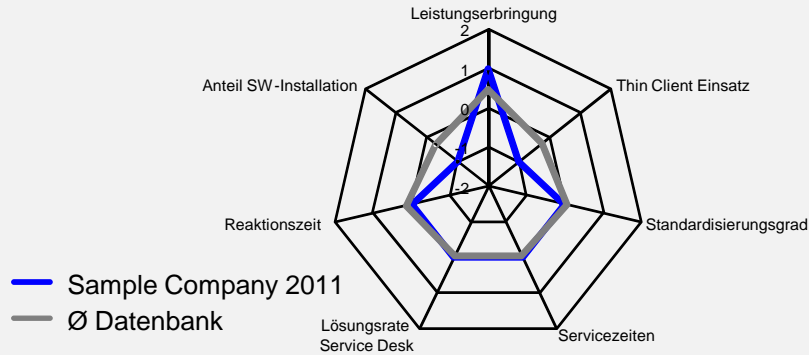
Ein Teil der hohen Kosten ergibt sich aus dem hohen Lösungsgrad des 2nd Level Supports, der nur noch wenige Supporteinsätze nötig macht, die Ressourcen aber trotzdem vorhanden sein müssen. Eine Verschlechterung des Lösungsgrads kann mehr Einsätze erforderlich machen, was mit den vorhandenen Kosten ein wesentlicher Kostentreiber sein kann.

☞ Überprüfung und Optimierung der Ressourcen und der Einsatzplanung sowie eine Outsourcing

Kostentreiber

Kostentreiber Support

Sample Company 2011



Kostentreiber	Wert	Frage	-2	-1	Standard	+1	+2
Art der Leistungserbringung	1	F1-1	primär Geschäftsfunktionen	mehrheitlich Geschäftsfunktionen	Geschäftsfunktionen gemischt mit Verwaltungs- und Entwicklungsfunktionen	mehrheitlich Verwaltungs- und Entwicklungsfunktionen und/oder Support der Konzernleitung	primär Verwaltungs- und Entwicklungsfunktionen, Support der Konzernleitung mit VIP-Support
Thin Client Einsatz	-1	E2	Thin Client Anteil > xx%	Thin Client Anteil xx% - xx%	Thin Client Anteil < xx%		
Standardisierungsgrad	0	O5-1		Hochstandardisierte Endgeräte (z.B. Terminalserverumgebung)	Eine einheitliche Hard- und Softwareplattform mit nur wenigen Ausnahmen	Unterschiedliche Hardwareplattformen und Betriebssysteme im Einsatz	
Servicezeiten	0	F2		xx- xx Std.	>xx- xx Std.	>xx- xx Std.	>xx Std.
Lösungsrate im Service Desk (First Fixed rate)	0	H9	Lösungsrate > xx%	Lösungsrate zwischen xx und xx%	Lösungsrate zwischen xx und xx%	Lösungsrate zwischen xx und xx%	Lösungsrate unter xx%
Reaktionszeit zwischen Störungsmeldung und Aufnahme der Arbeiten	0	F3	Durchschnittlich mehr als x Stunden (nächster Tag)	Durchschnittlich x-x Stunden (gleicher Tag)	Durchschnittlich x-x Stunden	Durchschnittlich xx bis xx Minuten	Durchschnittlich unter xx Minuten (z.B. Handelsarbeitsplätze Bank)
Anteil SW-Installation durch Support	-1	O4		Keine oder nur wenige SW-Installationen durch Support	Bis xx% der SW-Installationen erfolgen durch den Support	Mehr als xx% der SW-Installationen durch Support.	

Fazit Onsite Support

- Durch den 2nd Level Support werden möglichst viele Störungen per Telefon und/oder Remote Zugriff gelöst und somit die Anzahl der Supporteinsätze und damit die Supportkosten gering gehalten.
- Trotz der sehr guten Kosten, ist die Auslastung des Onsite Supports verhältnismässig gering. Dies lässt darauf schliessen, dass im Onsite Support noch Potential steckt. Eine Optimierung der Ressourcen und Einsatzplanung wäre notwendig.
- Eine Prüfung der Aufhebung des lokalen vor Ort Support an kleinen Lokationen würde sich positiv auf die Kosten auswirken.

Agenda

Index

- 1 Einleitung, Management Summary
- 2 Service Desk
- 3 Onsite-Support
- 4 Poweruser**
- 5 Endgeräte
- 6 Server
- 7 Netzwerk (LAN)
- 8 E-Mail
- 9 Office / SW-Distribution
- 10 Zusammenfassung und Fazit

Poweruser

Applikationen	Applikationen	Applikationen	Applikationen
Poweruser			
Service Desk			
Support			
Endgeräte	Office-Umgebung	SAP	
Mail	File&Print-Server	DB&Application Management	
Unix Systeme		Host Systeme	
LAN			
WAN			

- Poweruser sind die erste Anlaufstelle (Single Point of Contact) der Benutzer. Sie sind typischerweise nicht der Informatik sondern den Fachabteilungen unterstellt.

- Die Poweruser unterstützen die Benutzer bei Incidents und bei Fragen zur EWP-Umgebung. Sie koordinieren und bestellen IT-Infrastruktur-Mittel und treffen Abklärungen mit der Informatik. Die Erstellung von Pflichtenheften / Spezifikationen bezüglich Applikationen oder Kurse für Anwender fallen nicht unter die Poweruser-Tätigkeiten. Fachabteilungsmitarbeiter, die von den aufgeführten Aufgaben lediglich Bestellungen für IT-Infrastruktur-Mittel ausführen, werden nicht als Poweruser gezählt.
- Erfahrungen in verschiedene Firmen haben gezeigt, dass sich der Einsatz von Powerusern im EWP-Bereich nicht eignet. Es ist schwierig, die Poweruser auf den selben Wissensstand und die selbe „Doktrin“ wie die IT-Supporter zu bringen. Dies führt dazu, dass die Poweruser die Vorgaben der IT nur beschränkt umsetzen, was sich aus Sicht IT als ineffizient erweisen kann. Hingegen ist der Einsatz von Powerusern im Bereich von Fachapplikationen empfehlenswert.

Poweruser

- Es kommen keine Poweruser zum Einsatz.

Agenda

Index

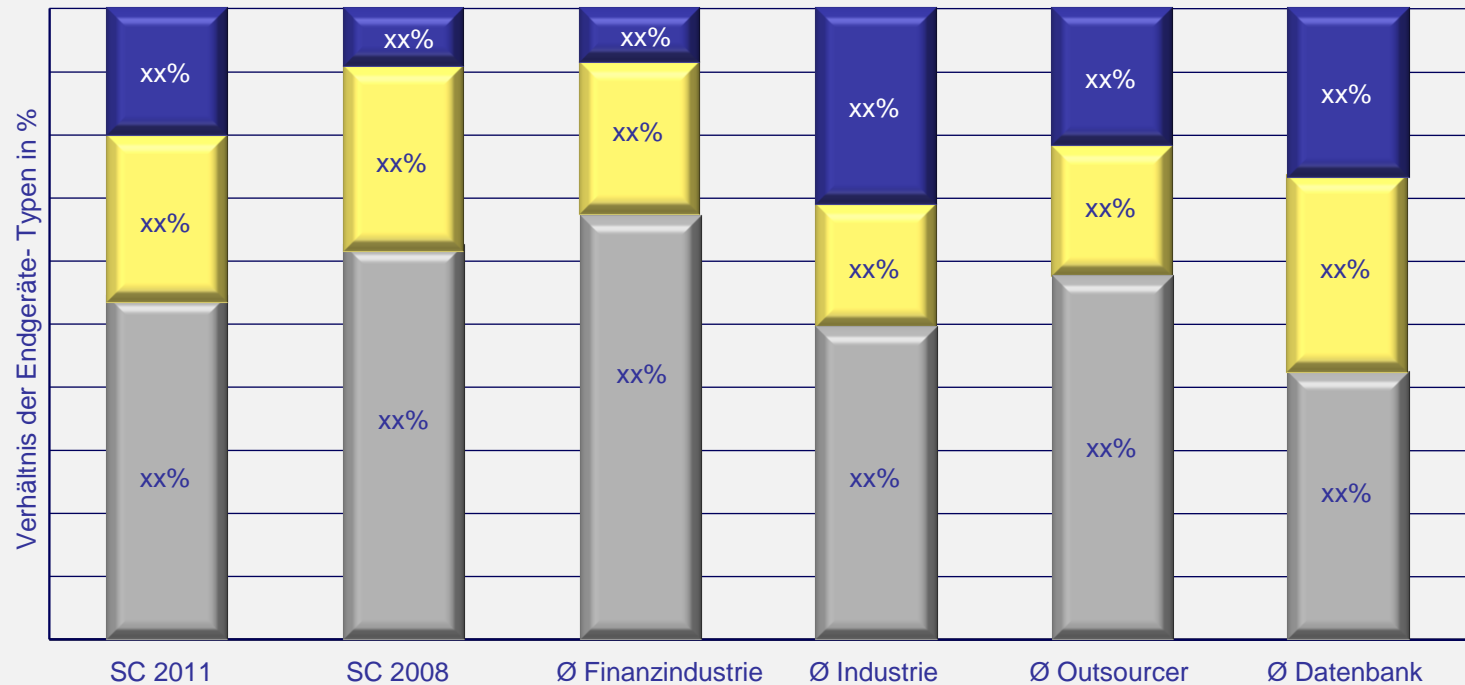
- 1 Einleitung, Management Summary
- 2 Service Desk
- 3 Onsite-Support
- 4 Poweruser
- 5 Endgeräte**
- 6 Server
- 7 Netzwerk (LAN)
- 8 E-Mail
- 9 Office / SW-Distribution
- 10 Zusammenfassung und Fazit

Endgeräte

- Angaben zu Endgeräten wie Desktops, Notebooks, MACs, Thin-/Lean-Clients, Druckern, Monitoren und anderen Peripheriegeräten inkl. deren Wartungs- und Reparaturkosten. Kosten für Handheld (Smartphone) werden nicht erfasst.
- Thin Clients sind dedizierte Geräte für den reinen Terminalserver (Citrix) Einsatz und verfügen weder über ein Windows Betriebssystem noch über eine Festplatte, Lean-PC sind klassische PC die primär als Terminalserver (Citrix) Station eingesetzt werden (meist ältere, leistungsschwächere Geräte).
- Regelung bei Spezialequipment wie CAD Workstation und Spezial-PC für Lager, Hubstapler, Zeiterfassung etc: Sofern der Support dafür dem regulären Support entspricht, werden diese Geräte eingerechnet, die HW-Kosten dafür werden zu Durchschnittskosten eines Desktops eingesetzt.

Applikationen	Applikationen	Applikationen	Applikationen
Poweruser			
Service Desk			
Support			
Endgeräte	Office-Umgebung	SAP	
Mail	File&Print-Server	DB&Application Management	
Unix Systeme		Host Systeme	
LAN			
WAN			

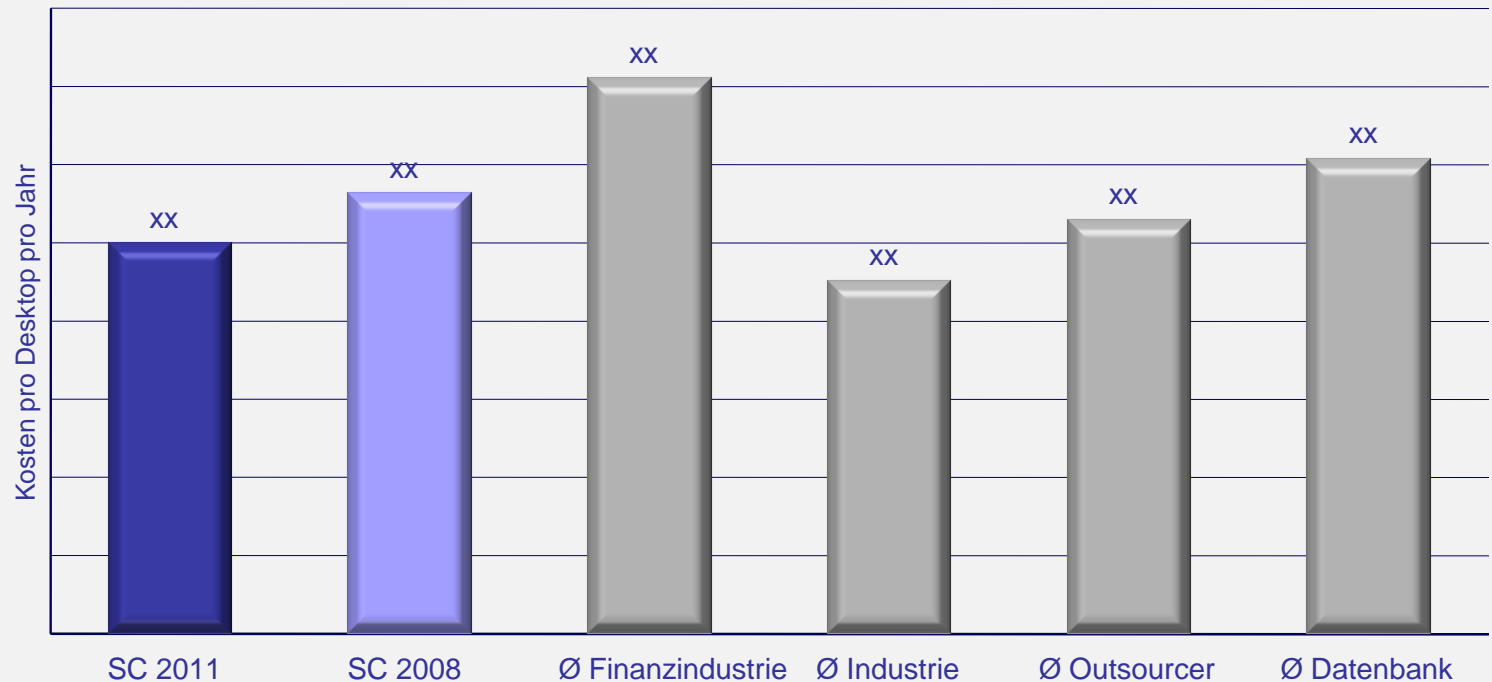
Verhältnis der Endgeräte-Typen



Mit einem Anteil von xx% machen die Notebooks im Vergleich mit dem Datenbank Durchschnitt einen verhältnismässig geringen Anteil aus. Im Vergleich zu 2008 sowie zu den anderen Finanzdienstleistern ist der Anteil jedoch stark angestiegen.

Die meisten Firmen setzen Desktops während x Jahren ein während Notebooks in der Regel nach rund x Jahren wieder abgelöst werden. Nebst den geringeren Beschaffungskosten von Desktops sorgt die längere Nutzungsdauer für einen nach wie vor signifikanten Kostenunterschied zwischen Desktops und Notebooks. Dazu kommt, dass häufig zu einem Notebook noch ein Montitor, eine Dockingstation sowie eine externe Tastatur und Maus dazu kommen und so die Beschaffungskosten deutlich höher ausfallen als bei Desktops.

Kosten pro Desktop pro Jahr

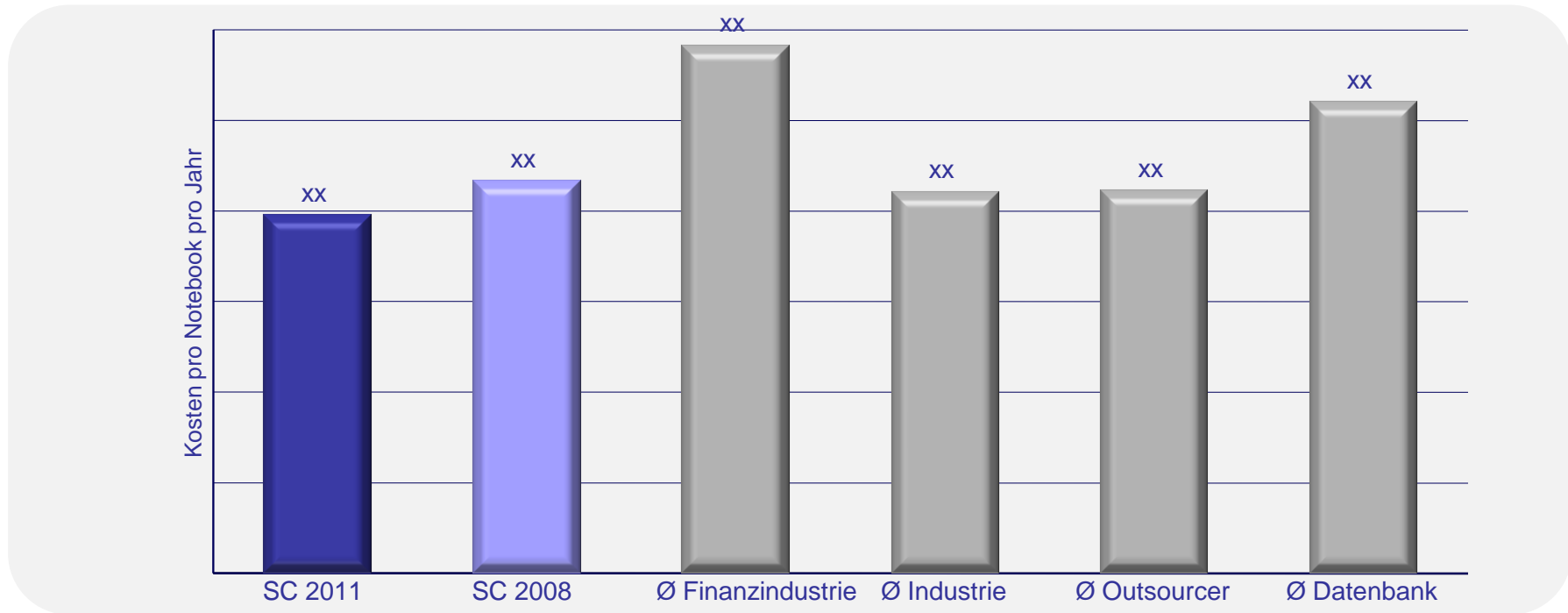


Die jährlichen Kosten für die Desktops liegen leicht unter den Vergleichswerten. Während die Sample Company die Desktops nach durchschnittlich x Jahren austauscht, setzen andere Firmen ihre Desktops während x Jahren ein.

☞ Ausdehnung der Nutzungsdauer der Desktops auf rund x Jahre.

Die jährlichen Kosten für einen Desktop werden wie folgt kalkuliert: Beschaffungspreis geteilt durch Nutzungsdauer.

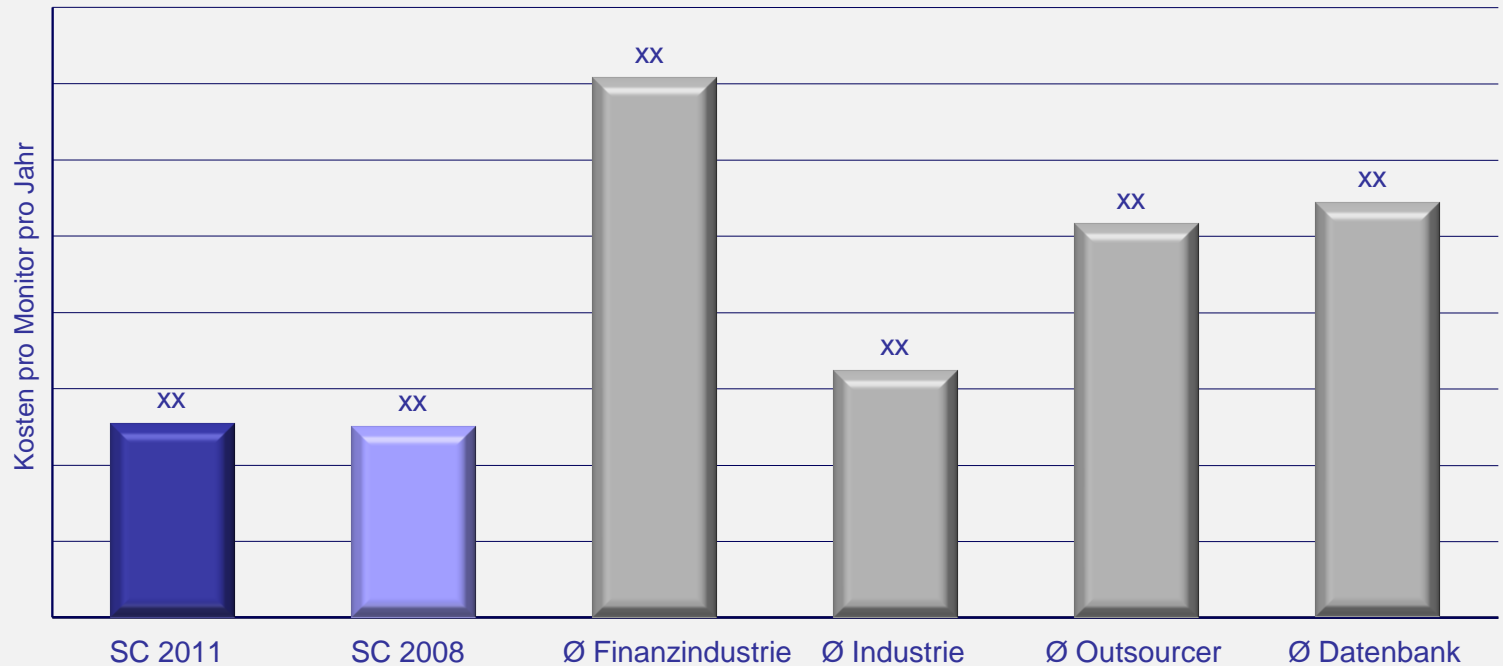
Kosten pro Notebook pro Jahr



Mit CHF xx pro Jahr kosten die Notebooks beinahe doppelt so viel wie die Desktops. Sie liegen jedoch deutlich (xx%) unter dem Datenbank-Durchschnitt und befinden sich auch leicht (x%) unter dem Niveau des Industrie-Durchschnitts.

Die jährlichen Kosten für einen Notebook werden wie folgt kalkuliert: Beschaffungspreis geteilt durch Nutzungsdauer.

Kosten pro Monitor pro Jahr

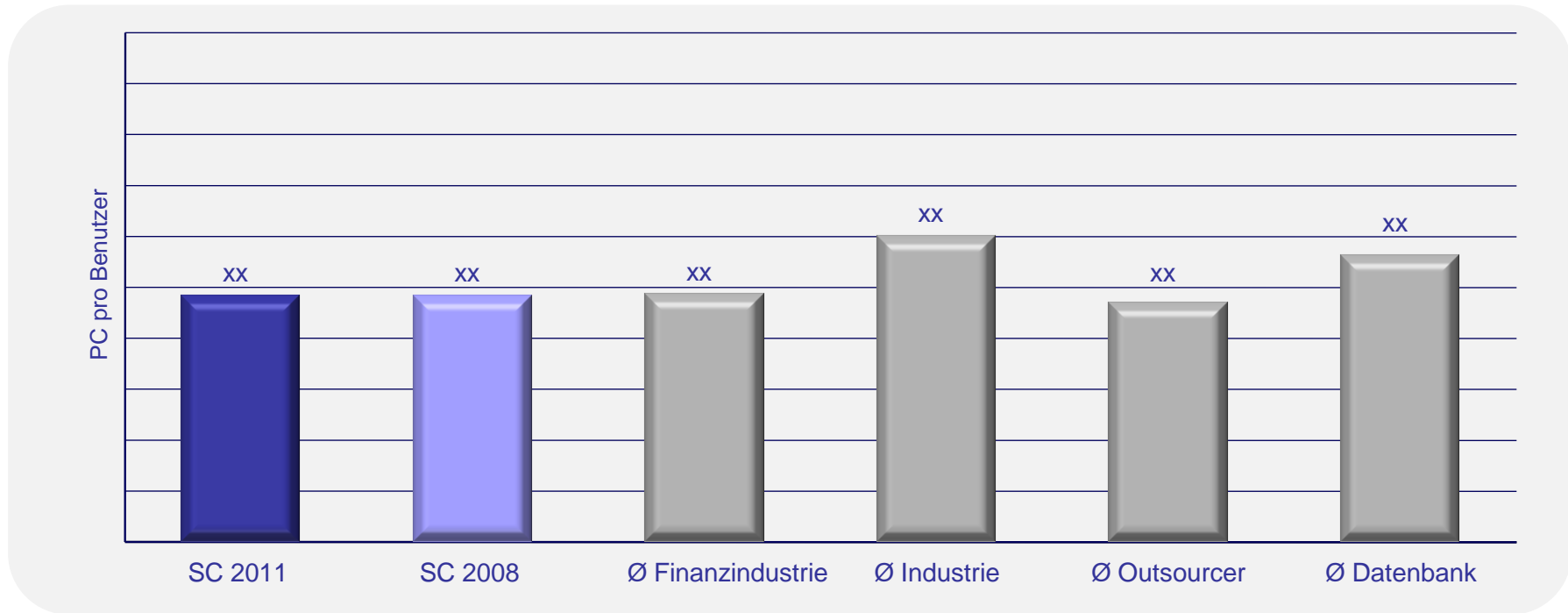


Die Monitore werden während x Jahren eingesetzt und weisen ein sehr gutes Kostenniveau auf. Sie liegen mehr als xx% unter dem Datenbank Durchschnitt und sind ebenfalls noch deutlich unter dem Industrie-Durchschnitt (xx%).

Die jährlichen Kosten für einen Monitor werden wie folgt kalkuliert: Beschaffungspreis geteilt durch Nutzungsdauer.

PC pro Benutzer

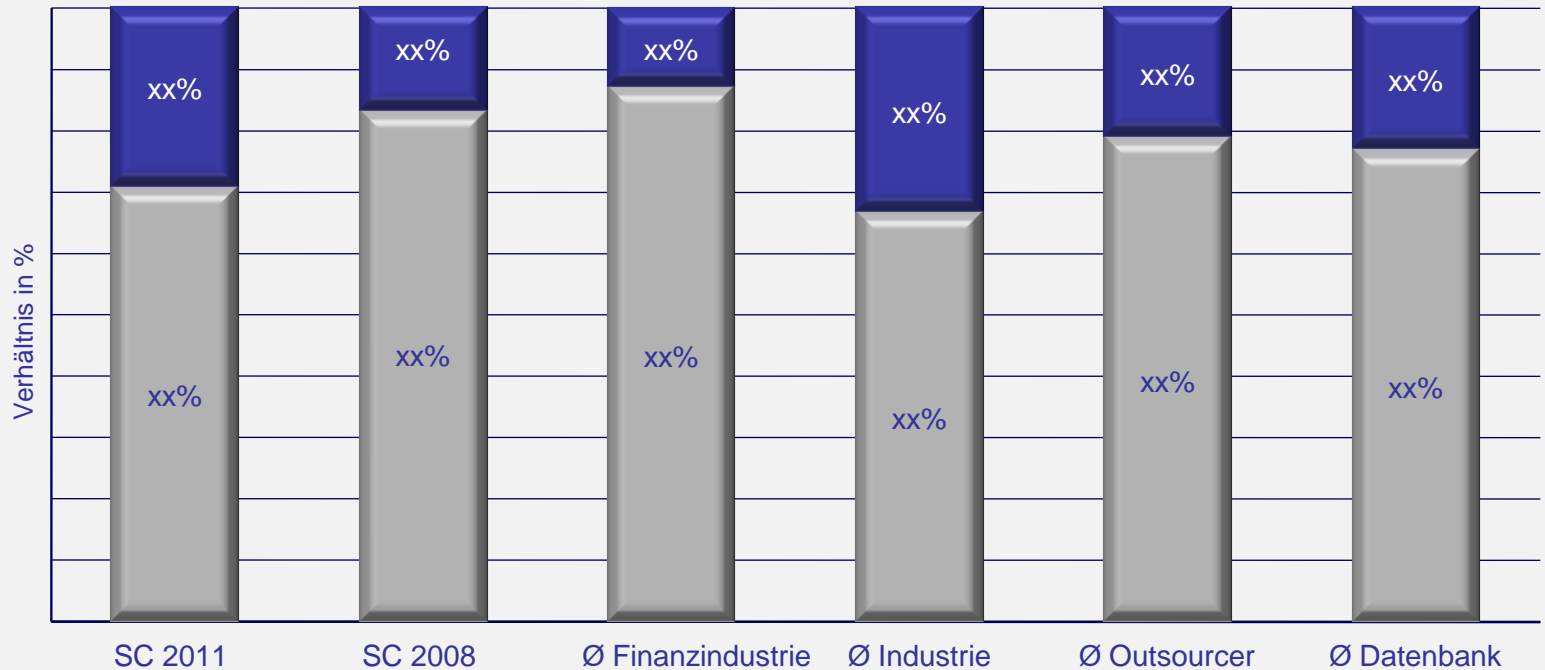
(Desktops, Notebooks und Thin Clients)



Mit einem Verhältnis von xx PC pro Benutzer verfügt nicht jeder Benutzer über einen eigenen PC. Dies resultiert aus Kunden, bei denen sich mehrere Mitarbeitende einen PC teilen.

Da das Verhältnis PC pro Benutzer einen wesentlichen Kostentreiber darstellt, wirkt sich das gute Verhältnis positiv auf die Kosten aus.

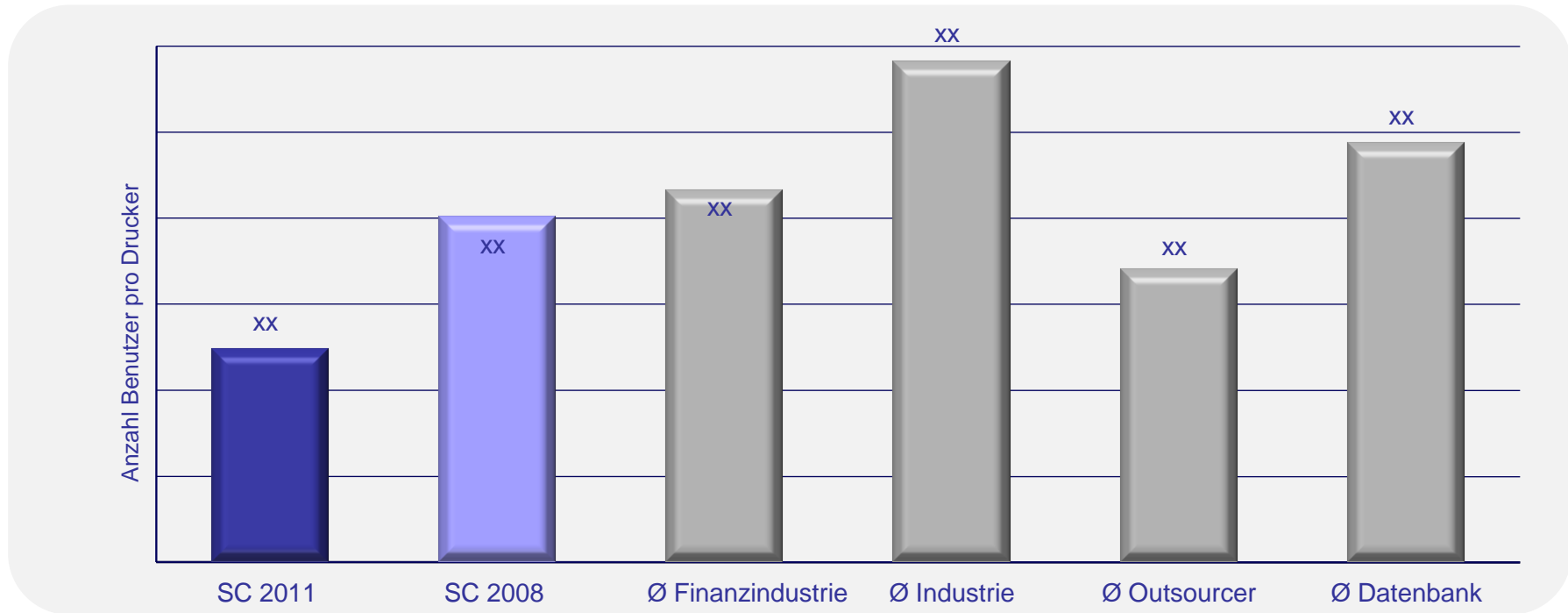
Verhältnis schwarz/weiss zu Farbdruckern



Mit einem Anteil von xx% Farbdruckern liegt die Sample Company im Rahmen der Vergleichswerte, auch wenn andere Finanzdienstleister einen deutlich tieferen Anteil aufweisen.

Farbdrucker sind nicht nur in der Anschaffung, sondern vor allem im Unterhalt wesentlich teurer als schwarz/weiss Drucker. Da die Unterhaltskosten (Toner, Papier) jedoch nicht Bestandteil des Benchmarks sind, werden diese Kosten hier nicht ersichtlich.

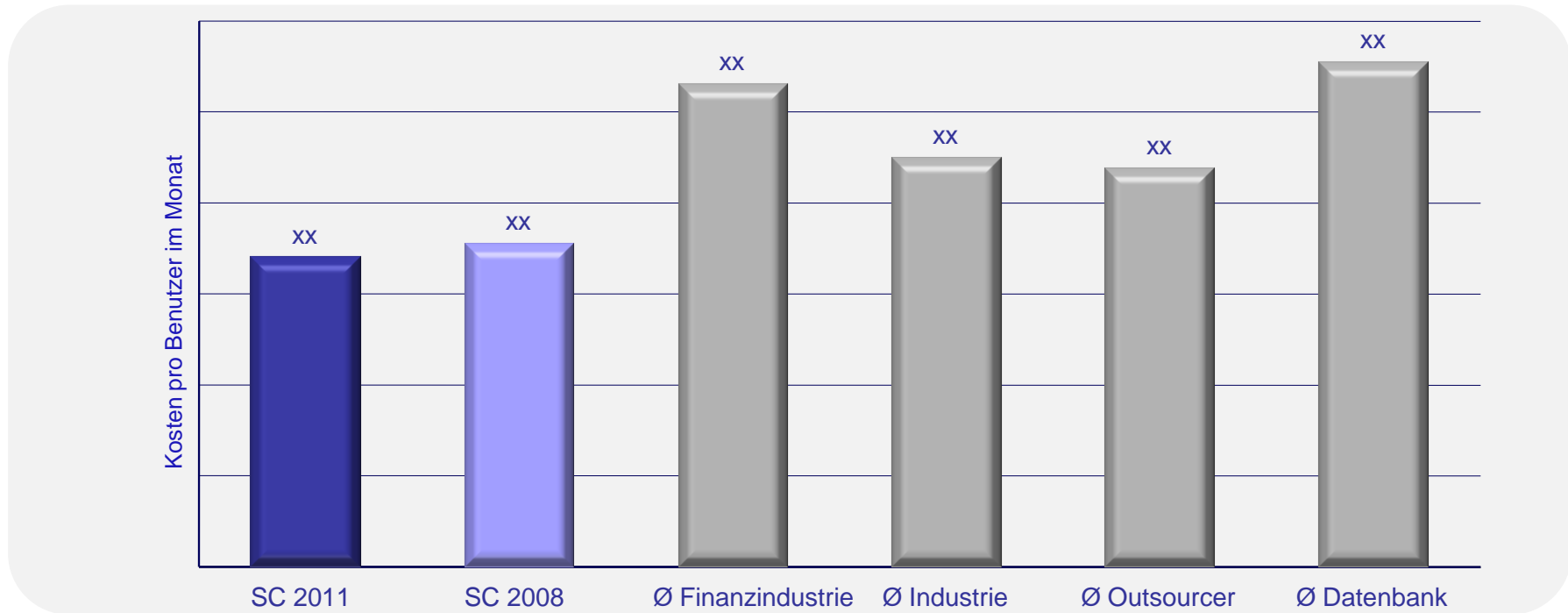
Anzahl Benutzer pro Drucker



Mit xx Benutzer pro Drucker wird ein schlechterer Wert als 2008 erreicht, der zudem um xx% unter dem Durchschnitt der Datenbank liegt. Damit ist eine Druckerkonsolidierung noch nicht spürbar.

☞ Stärkere Konsolidierung der Drucker.

Kosten pro Benutzer im Monat



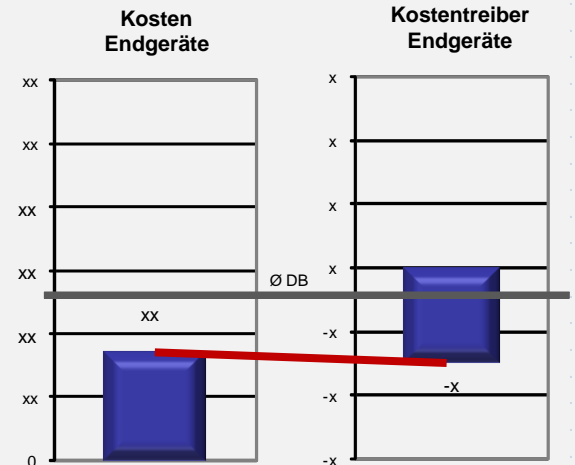
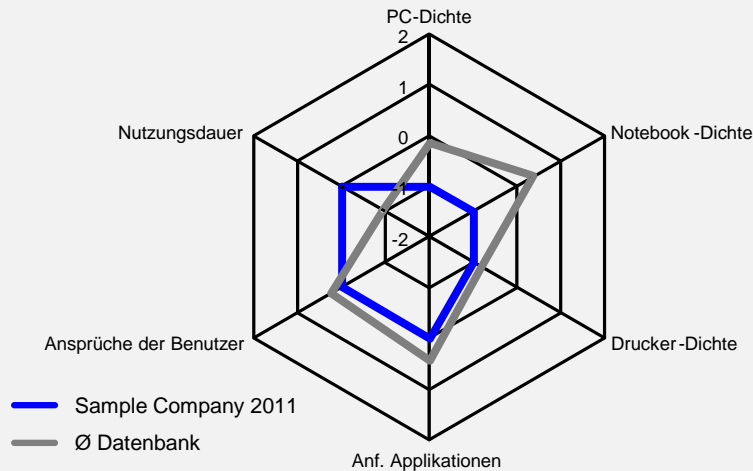
Mit Kosten von insgesamt CHF xx pro Benutzer im Monat wird ein sehr tiefes Niveau für die Endgeräte erreicht (xx% unter dem Datenbank Durchschnitt). Die folgenden Faktoren tragen zu diesem guten Resultat bei:

- Sehr tiefes Verhältnis von xx PC pro Benutzer
- Tiefe Kosten für Desktops, Notebooks, Thin Clients, Monitore und Laserdrucker
- Nicht zu hoher Anteil von Notebooks

Kostentreiber

Kostentreiber Endgeräte

Sample Company 2011



Kostentreiber	Wert	Frage	-2	-1	Standard	+1	+2
PC-Dichte	-1	E3		Weniger als x PC pro Benutzer	x bis x PC pro Benutzer	x bis x PC pro Benutzer	Mehr als x PC pro Benutzer
Notebook-Dichte	-1	E4	Weniger als x% Notebooks	Zwischen x% und x% Notebooks	Zwischen x% und x% Notebooks	Zwischen x und x% Notebooks	Mehr als x% Notebooks
Drucker-Dichte	-1	E9		Mehr als x Benutzer pro Drucker	x-x Benutzer pro Drucker	Weniger als x Benutzer pro Drucker	
Anforderungen durch Geschäftsapplikationen	0	E20			Keine spezifischen Anforderungen durch Geschäftsapplikationen	xx- xx% der Arbeitsplätze mit spezifischen Anforderungen durch Geschäftsapplikationen	Spezifische Anforderungen durch Geschäftsapplikationen (z.B. grössere Monitore oder höhere Leistung wegen Applikationen)
Ansprüche der Benutzer	0	E21		Low End (Consumer) Desktops und Notebooks	Durchschnittliche Desktops und Notebooks	High End (Business Line) Desktops und Notebooks	
Nutzungsdauer der PC	0	E16	Mehr als x Jahre	x-x Jahre	x-x Jahre	Weniger als x Jahre	

Fazit Endgeräte

- Bei den Endgeräten werden mit CHF xx pro Benutzer im Monat sehr tiefe Kosten erreicht, die xx% unter dem Datenbank Durchschnitt liegen und xx% unter dem Durchschnitt der Industrieunternehmen.
- Folgende Faktoren (Kostentreiber) tragen zu diesem guten Resultat bei:
 - Sehr tiefes Verhältnis von xx PC pro Benutzer
 - Tiefe Kosten für Desktops, Notebooks, Thin Clients, Monitore und Laserdrucker
 - Geringer Anteil von Notebooks
- Das verbleibende Potential ist gering und besteht in den folgenden Gebieten
 - Verlängerung der Nutzungsdauer der Desktops und Thin Clients
 - Konsolidierung der Drucker

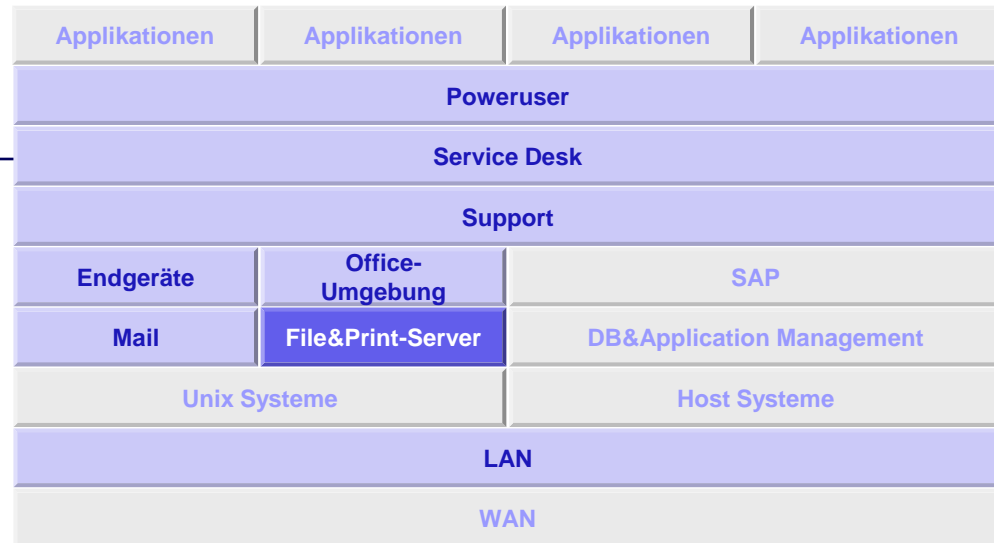
Agenda

Index

- 1 Einleitung, Management Summary
- 2 Service Desk
- 3 Onsite-Support
- 4 Poweruser
- 5 Endgeräte
- 6 Server**
- 7 Netzwerk (LAN)
- 8 E-Mail
- 9 Office / SW-Distribution
- 10 Zusammenfassung und Fazit

Server

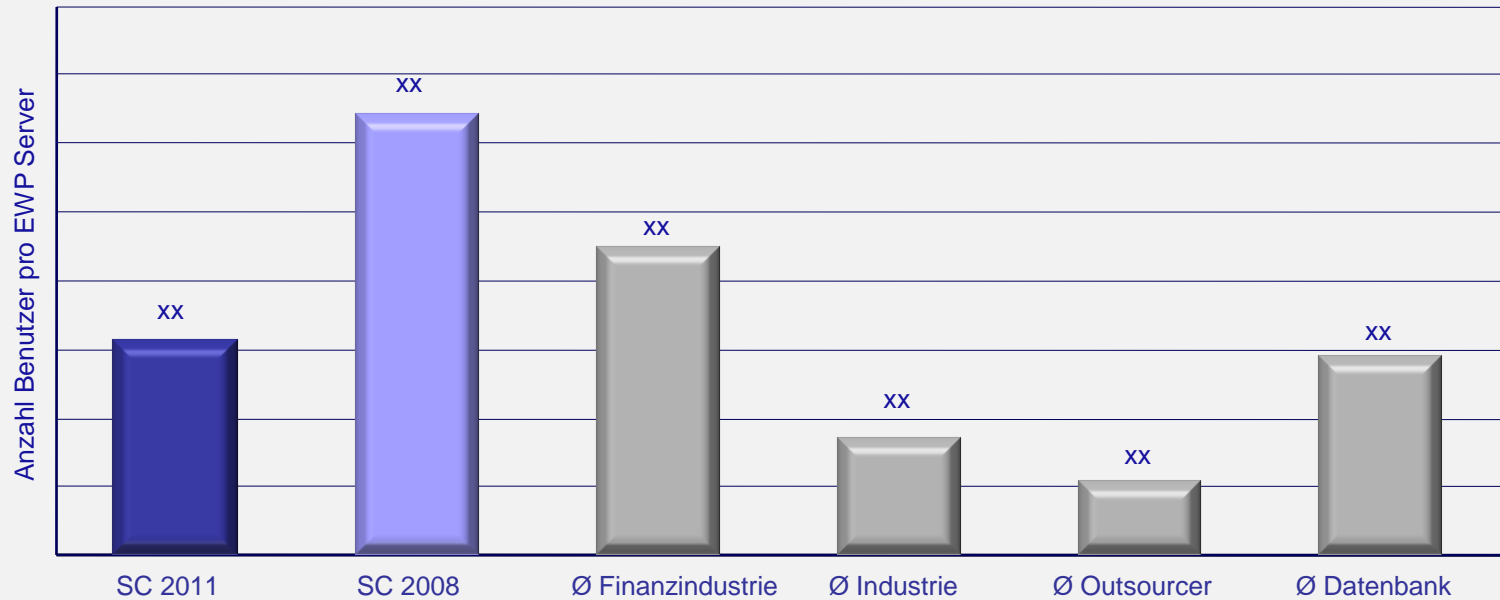
- Hardware, Engineering, Operation, Überwachung, Backup, Restore, Administration usw. von Servern inkl. Einrichten/Mutieren/Löschen von Benutzern.



Folgende Server werden eingerechnet:

- File- Printserver für die Datenablage und das Drucken im Netzwerk.
- E-Mail/Kalender-Server für internen und externen Mailverkehr sowie Kalender.
- Office-Server: Betrieb von Applikationen für das Standard Office-Umfeld (z.B. Intranet).
- Technische-Server: Printserver, Server für DHCP, DNS, RAS (Remote Access), Directory (AD, NDS, ...) Timeserver, SW-Verteilung, Outbound Proxy, etc.
- Storage: Zentrale Diskssysteme, Taperoboter und SAN Komponenten die von den obigen Systeme genutzt werden.
- Applikationsserver für Business-Applikationen werden nicht eingerechnet.

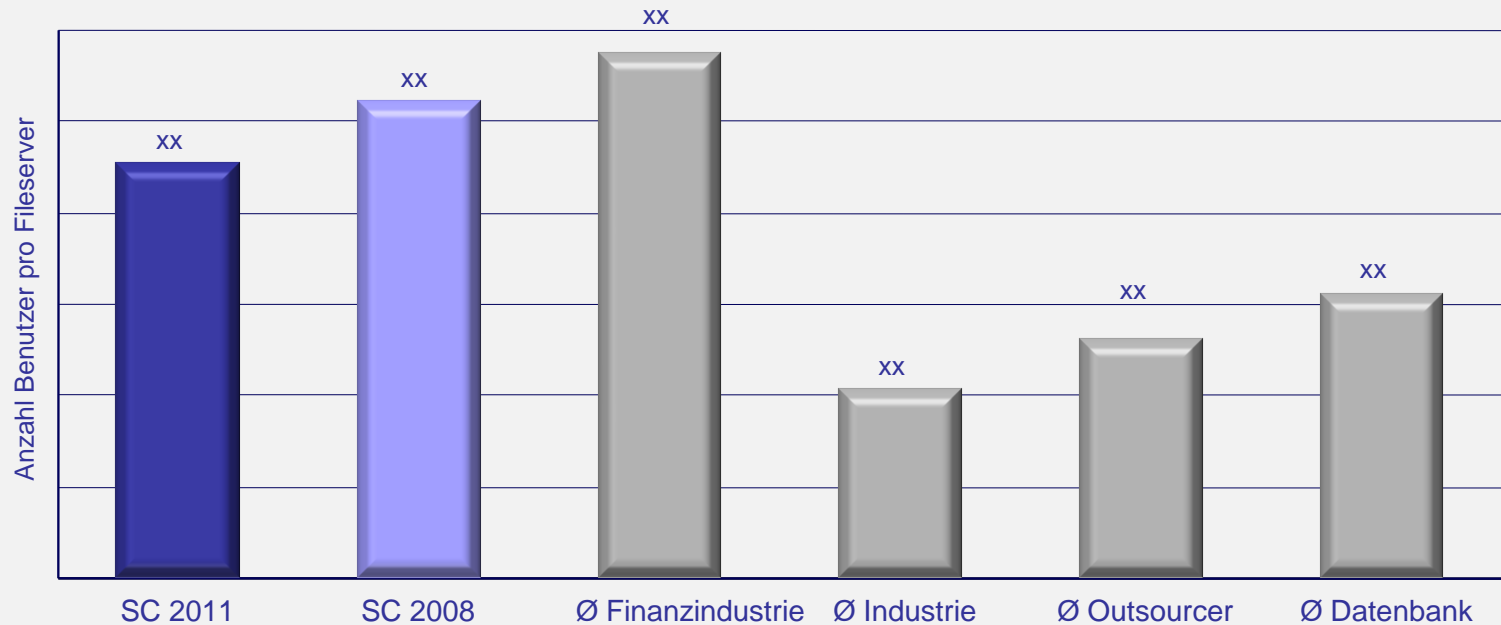
Anzahl Benutzer pro EWP-Server



Mit xx Benutzern pro Server liegt die Sample Company knapp xx% über dem Datenbank Durchschnitt aber xx% unter dem Durchschnitt der Finanzindustrie.

Die Ursache für den sehr hohen Wert 2008 ist nicht genauer bekannt.

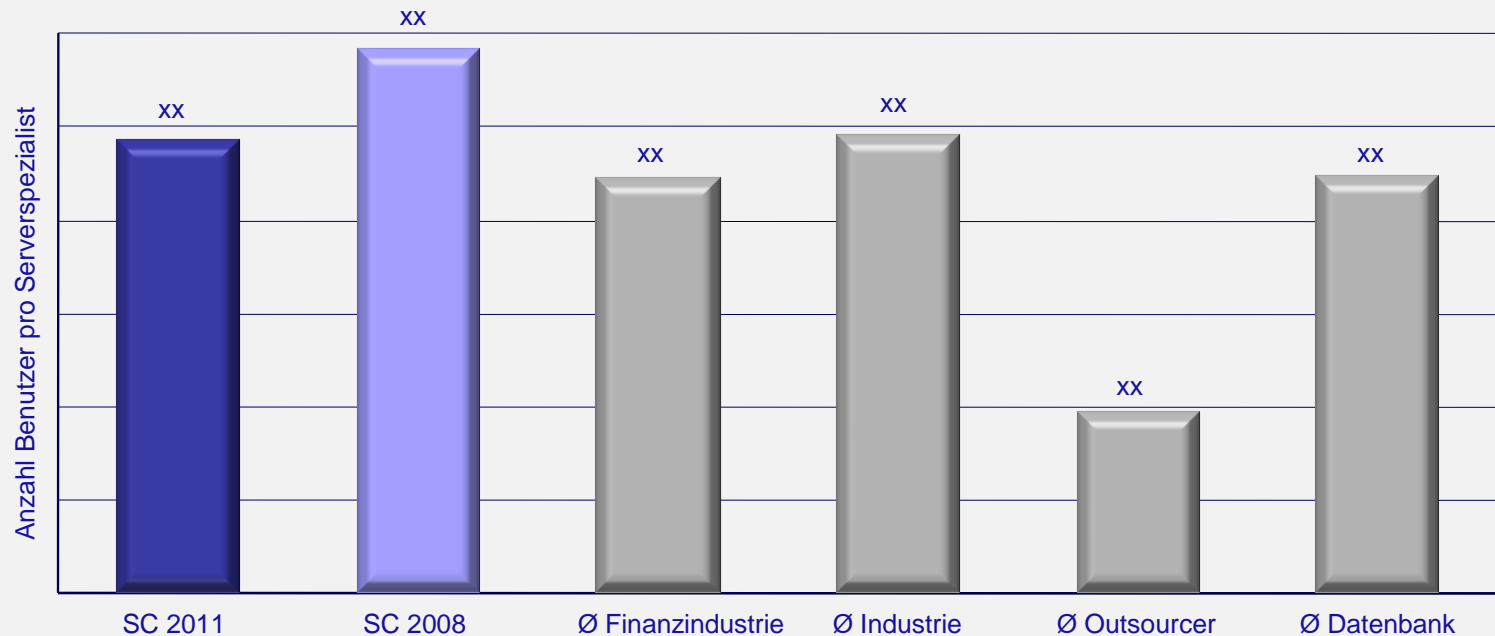
Anzahl Benutzer pro Fileserver



Mit xxx Benutzern pro Fileserver wird ein hoher Wert erreicht.

Bei den Finanzdienstleistern liegt die Anzahl Benutzer pro Fileserver um nahezu den Faktor 2 höher als der Durchschnitt der Datenbank. Der tiefe Wert bei den Industriefirmen wird oft durch kleinere, internationale Standorte beeinflusst, wo jeweils lokale Server betrieben werden.

Anzahl Benutzer pro Serverspezialist



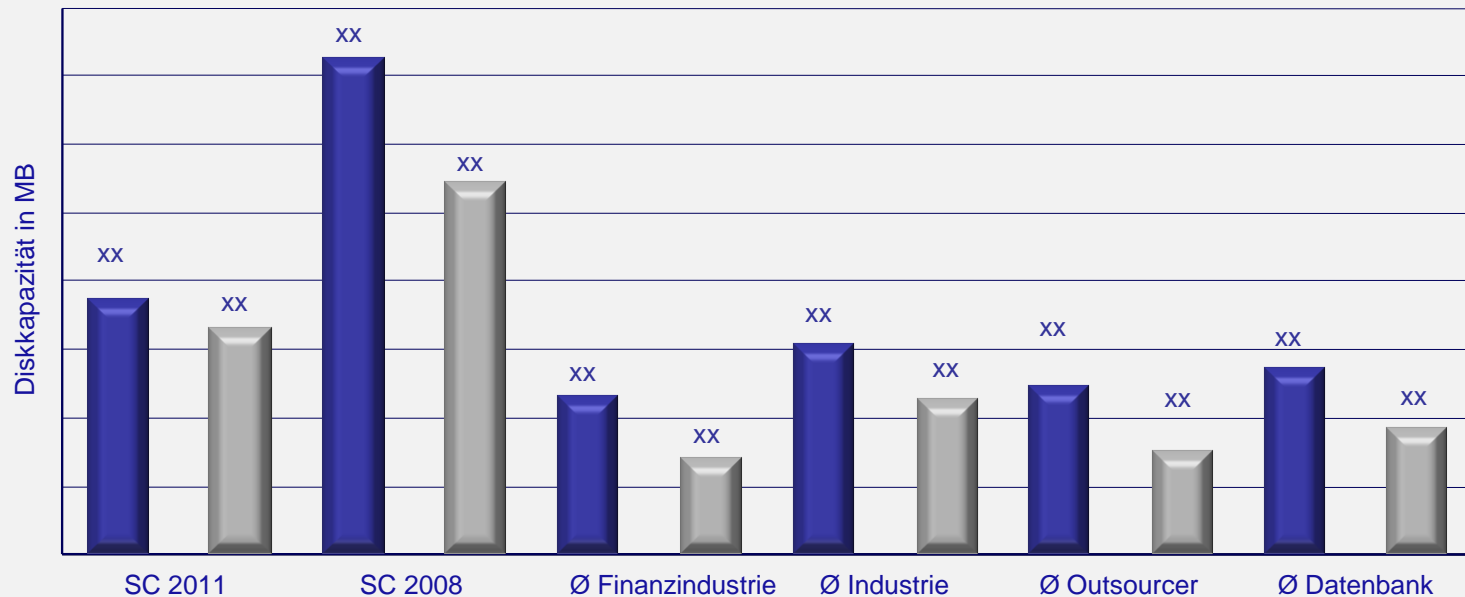
Mit xx Benutzern pro Serverspezialist wird ein durchschnittlicher Wert erreicht.

Im shared Umfeld der Outsourcer sind die Anzahl Serverspezialisten nicht einzeln pro Kunde bekannt. Daher ist dieser Wert nicht aussagekräftig.

Diskkapazität pro Benutzer in MB

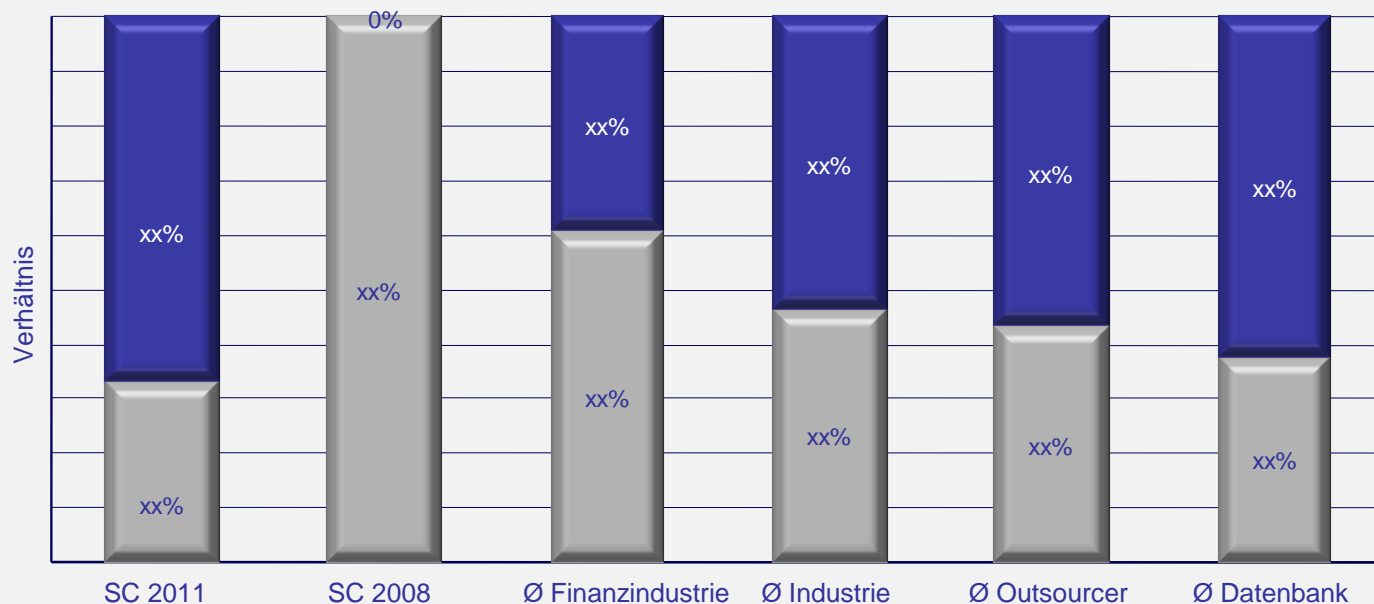
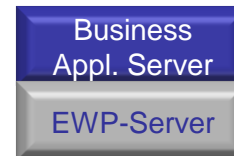
verfügbar

belegt



Mit xx GB liegt die Sample Company rund xx% höher als die Vergleichsgruppen.
Das Verhältnis verfügbar zu belegt fällt mit xx% Unterschied eher knapp aus.

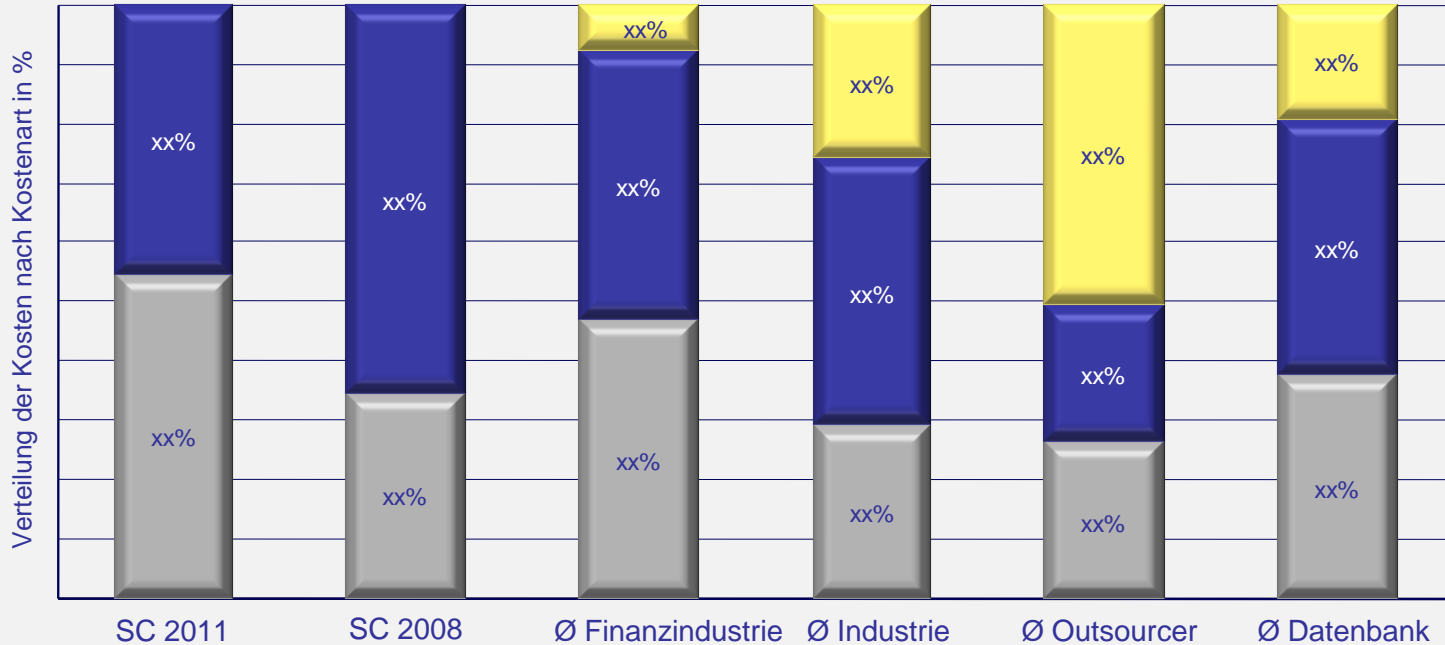
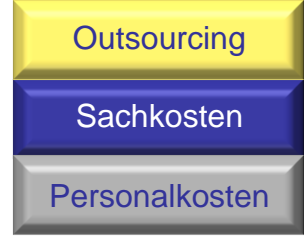
EWP-Server im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Server



Der Anteil Applikationsserver liegt mit xx% deutlich höher als bei den Vergleichsgruppen, insbesondere gegenüber den Finanzdienstleistern.

Im 2008 wurde die Anzahl der Business Appl. Server nicht erhoben, daher fehlt dieser Wert.

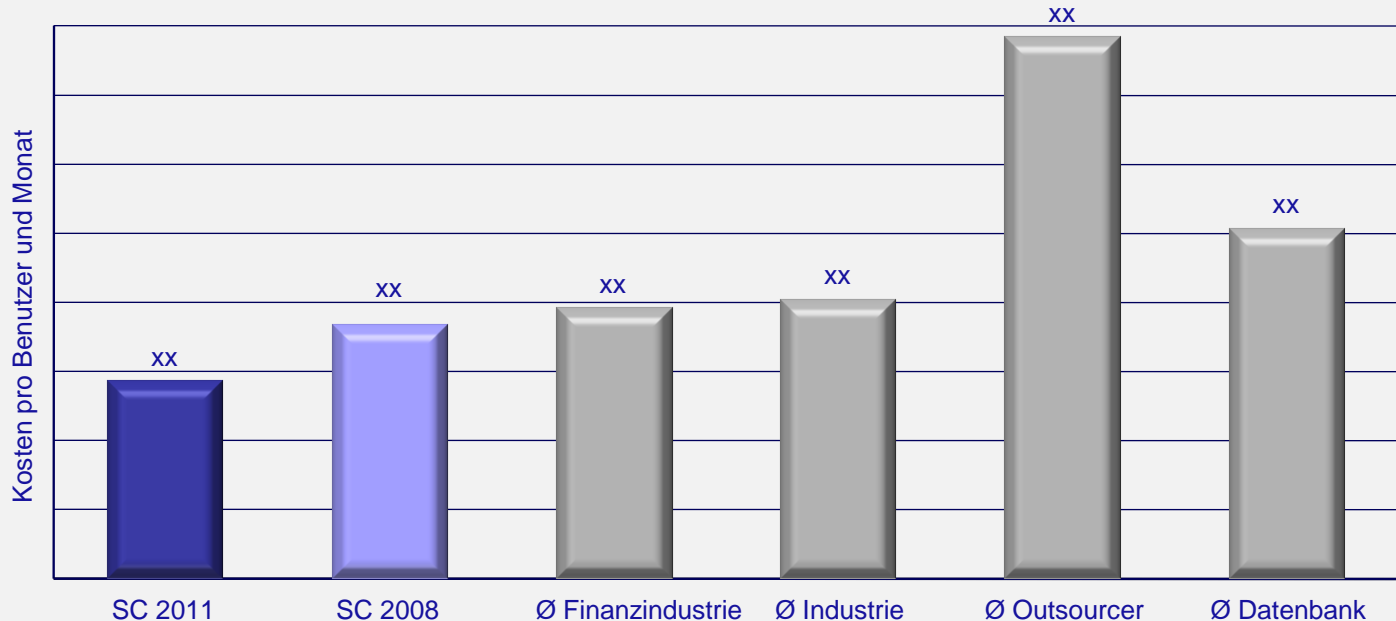
Verteilung der Kosten nach Kostenart



Mit xx% Anteil machen die Personalkosten den deutlich grössten Anteil aus.

Bei den Firmen mit Outsourcing-Anteil ist zu berücksichtigen, dass die erhobenen Kosten sowohl Sach- als auch Personalkosten enthalten.

Kosten pro Benutzer und Monat



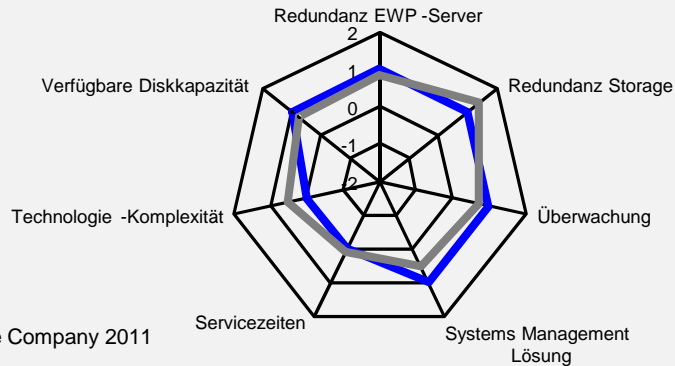
Trotz den relativ hohen Personalkosten erreicht die Sample Company mit CHF xx tiefe Kosten.

Der aktuelle Bestwert in der Datenbank liegt noch deutlich tiefer, kann aber nicht als Zielgrösse bezeichnet werden. Ein sehr tiefes Kostenniveau kann nur mit entsprechenden Einschränkungen erreicht werden, z.B. mangelnde Ausfallsicherheit durch einfache Infrastruktur, geringe oder keine Ressourcen für Innovation und Security-Themen.

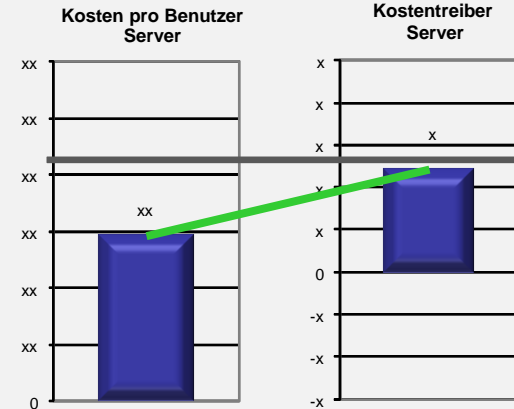
Kostentreiber

Kostentreiber Server

Sample Company 2011



— Sample Company 2011
 — Ø Datenbank



Cost Drivers	Wert	Frage	-2	-1	Standard	+1	+2
Redundanz EWP-Server	0	S8-1		Keine oder nur wenige redundant ausgelegte Server	Mehrheitlich redundant ausgelegte Server	Vollständig redundant ausgelegte Server	
Redundanz Storage Fileserver	0	S9-1		Local Attached Disks ohne RAID	Local Attached Disks mit RAID	Redundant ausgelegtes Storagesystem (SAN, NAS usw.) an 1 Standort	Redundant ausgelegtes Storagesystem (SAN, NAS usw.) an >=2 Standorten
Überwachung	1	S2/4/6		Keine Überwachung der Server	Überwachung der Server und Alarmierung während dem bedienten Betrieb	Überwachung der Server rund um die Uhr, Aufbietung Pikett ausserhalb bedienten Betriebs	7x24h Überwachung und Betrieb
Systems Management Lösung	0	S6-1		Keine Systems Management Lösung im Einsatz	Überwachung der Server mit einzelnen Systems Management Tools (Point Tools)	Integrierte Systems Mgmt Plattform (Tivoli, Unicenter, Openview, Patrol usw.)	
Servicezeiten bedienter Betrieb	1	S2		xx- xx Std.	>xx- xx Std.	>xx – xx Std.	>xx Std.
Technologie-Komplexität	0	F1-2/S7-3		Wenige/keine Terminalserver/ VM-Ware/Cluster	Gemischte TS-Umgebung/VM-Ware/Cluster	Terminalserver-Umgebung/VM-Ware/Cluster	
Verfüg. Disk/Benutzer	1	S12		<x GB	x-x GB	>x GB	

Fazit Server

- Das Gebiet Server zeichnet sich durch einen sehr hohen Anteil von Business Application Servern aus. Die Workplace-Server machen mit xx% nur einen untergeordneten Anteil aus.
- Trotz relativ hohen Personalkosten, erreicht die Sample Company mit CHF xx tiefe Kosten, die um xx% unter dem Datenbank Durchschnitt und um xx% unter dem Durchschnitt der Finanzindustrie liegen.
- Die tiefen Kosten werden durch eine vergleichsweise hohe Anzahl von Benutzern pro Server sowie durch vergleichsweise geringe Sachkosten erreicht.
- Die vorhandene und genutzte Diskkapazität ist rund xx% höher als bei den Vergleichsgruppen, hat jedoch keinen negativen Einfluss auf die Kosten.

Agenda

Index

1 Einleitung, Management Summary

2 Service Desk

3 Onsite-Support

4 Poweruser

5 Endgeräte

6 Server

7 Netzwerk (LAN)

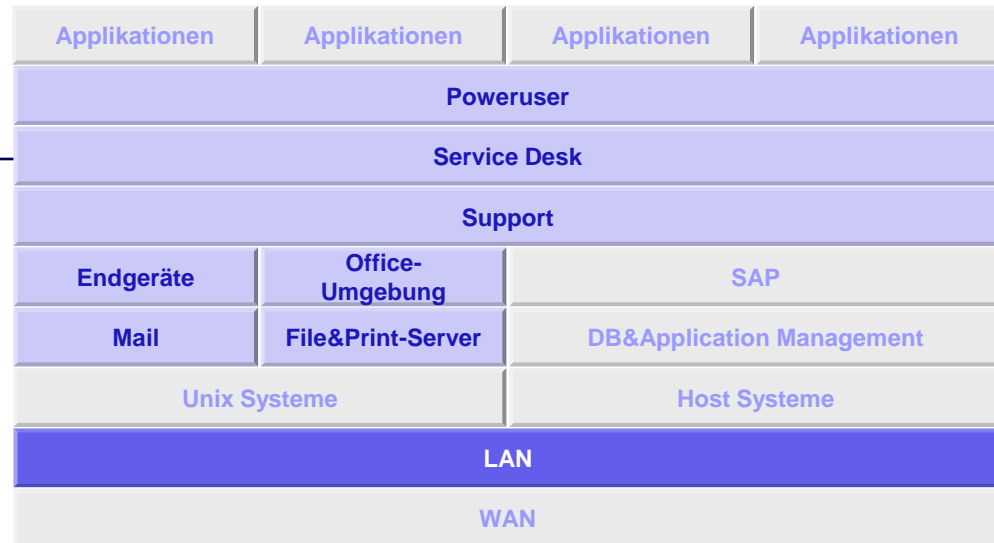
8 E-Mail

9 Office / SW-Distribution

10 Zusammenfassung und Fazit

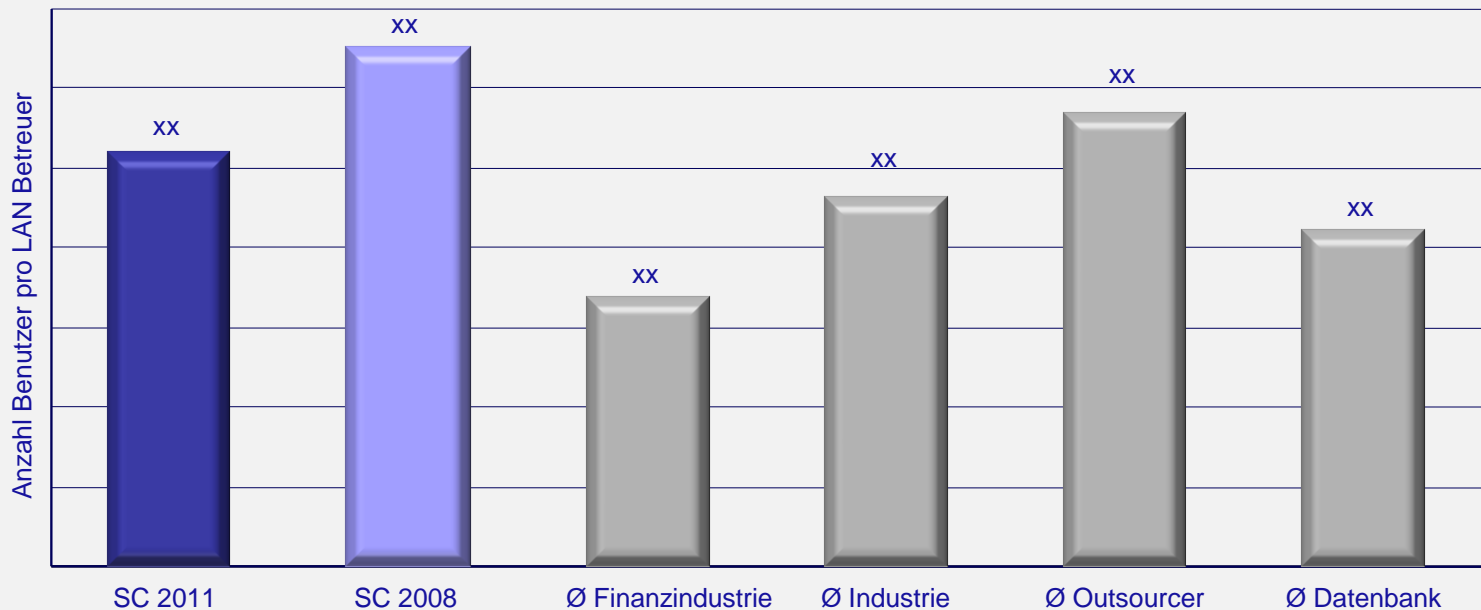
LAN

- Engineering, Konfiguration, Operation, Überwachung, Administration usw. des Local Area Network (Switches, Hubs usw.) ohne Arbeitsplatzverkabelung und Patchpanel in den Etagen.



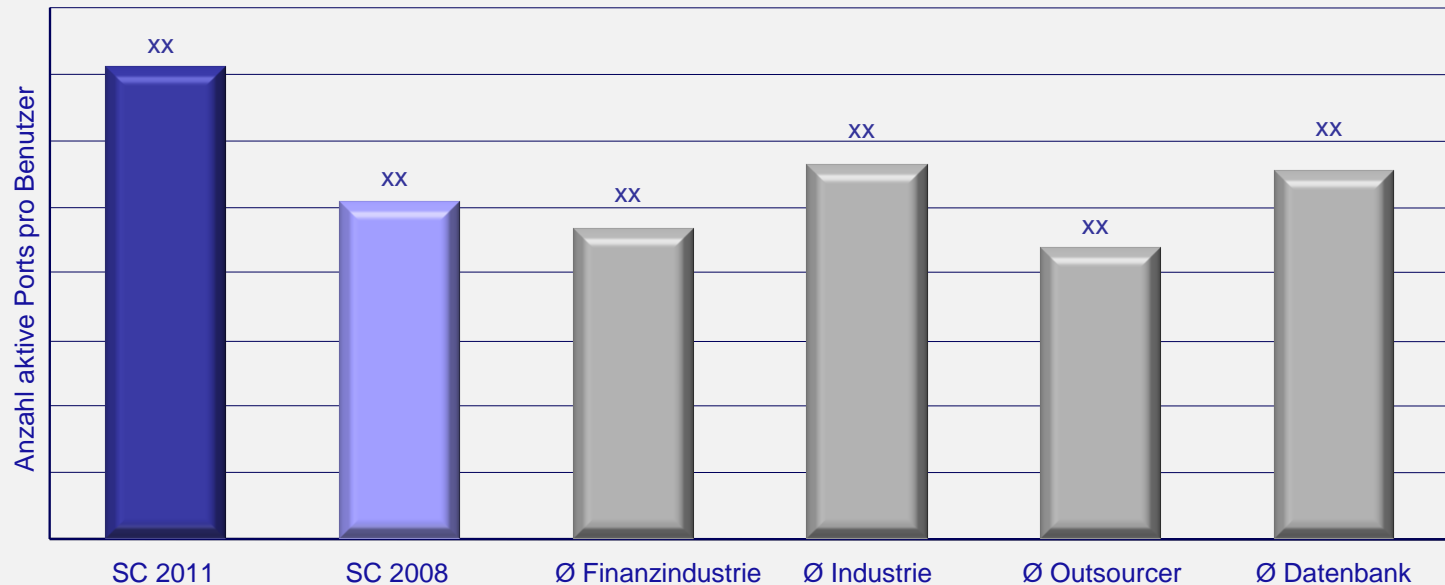
- WAN-Komponenten (WAN-Router) sowie Carrier-Kosten sind nicht Bestandteil. Der Firewall wird nicht eingerechnet, da dieser primär für Inbound (Internet-Applikationen in der DMZ) benötigt wird. LAN und WAN-Verschlüsselungs-Equipment wird nicht eingerechnet. Regelung bei IP-Telefonie: Shared LAN Equipment (Switches, Hubs) werden zu 100% eingerechnet. Telefone und Telefonserver etc. werden nicht eingerechnet. RZ Backbone ist anteilmässig einzurechnen (Anhand der Anzahl Server). Fiber Channel über LAN werden nicht eingerechnet.
- WLAN ist Bestandteil des LAN (sämtliche Kosten), falls WLAN parallel zum LAN betrieben wird, werden die WLAN-Ports nicht einberechnet, falls bestimmte Geräte nur über WLAN betrieben werden können, wird die Anzahl dieser Geräte zur Anzahl Ports dazugerechnet.

Anzahl Benutzer pro LAN Betreiber



Das Gebiet LAN zeichnet sich durch ein sehr gutes Skalenpotential aus, welches die Sample Company gut ausschöpft.

Anzahl aktive LAN Ports pro Benutzer



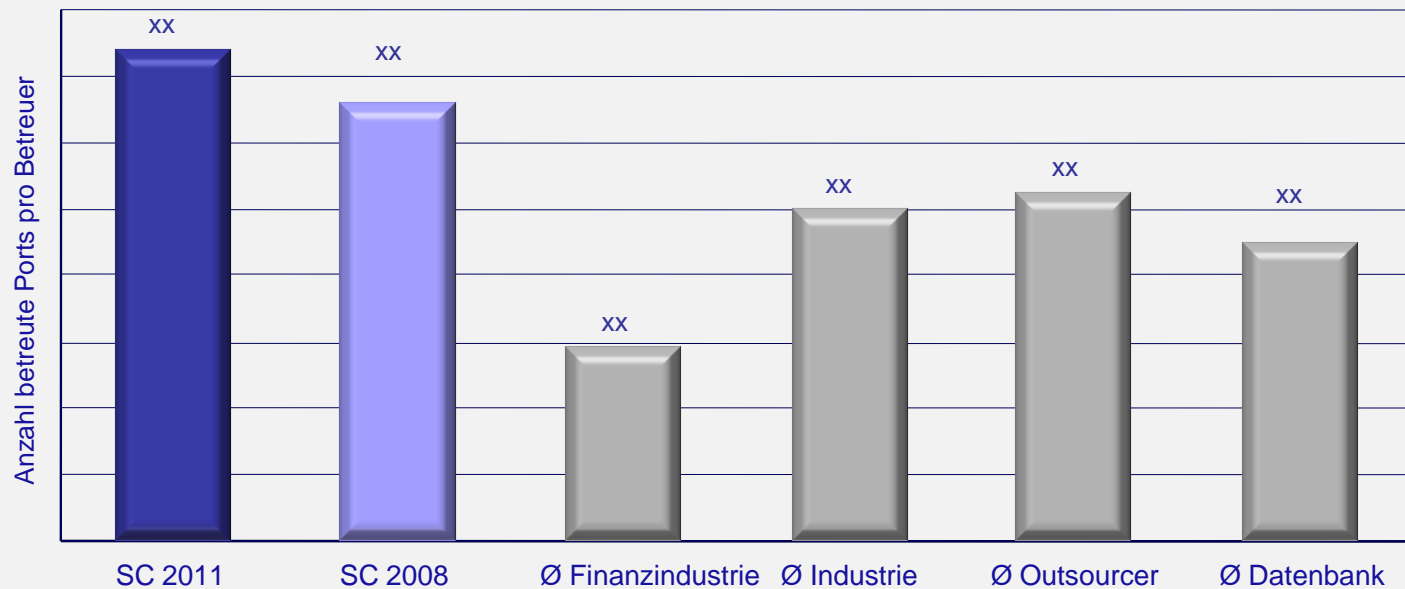
Mit xx Ports pro Benutzer wird ein sehr hoher Wert erreicht. Es ist davon auszugehen, dass ein grosser Teil der aktiven Ports auf den Switches nicht benutzt sind.

Durch den Preiszerfall der letzten Jahre wirkt sich dies deutlich geringer aus als früher.

Dieses Verhältnis ist meist durch die Gegebenheiten in den Gebäuden geprägt.

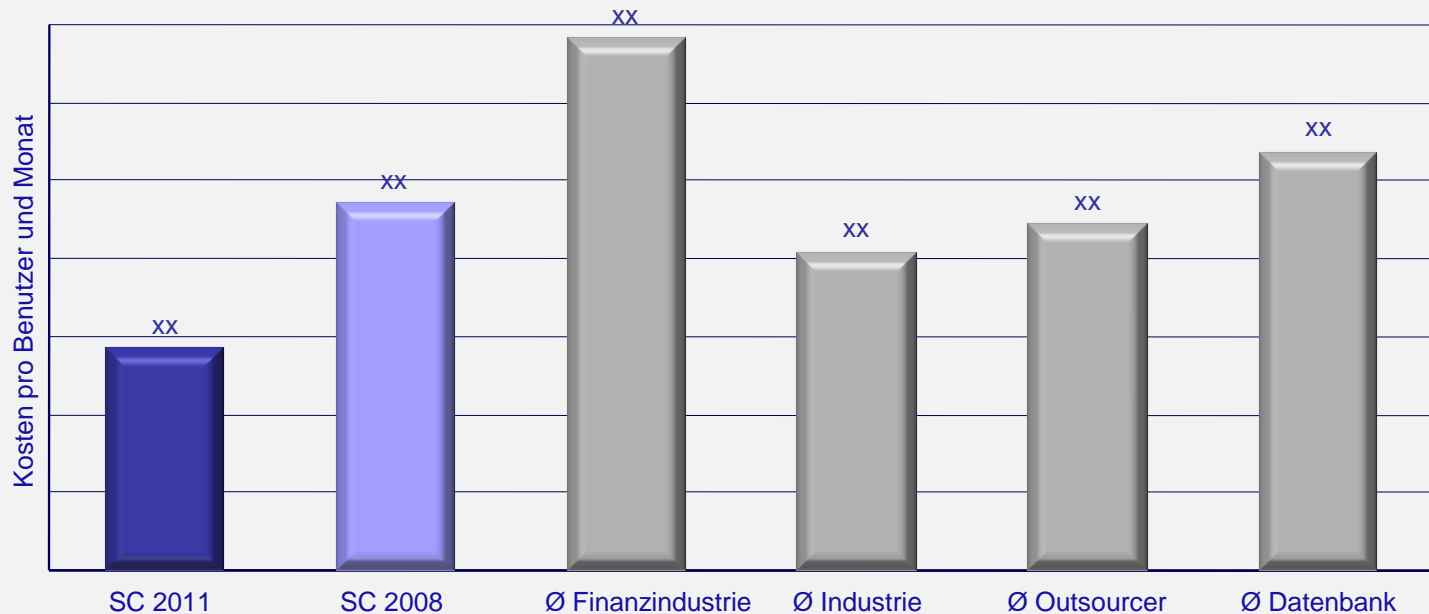
☞ Überprüfung der Switch-Grösse bei der nächsten Ersatzinvestition.

Anzahl betreute Netzwerk-Ports pro LAN Betreuer



Das Gebiet LAN verfügt über ein sehr gutes Skalenpotential, welches die Sample Company realisieren konnte. Dieser Wert wird massgebend von der Anzahl Ports pro Benutzer beeinflusst; mit xx erreicht die Sample Company einen hohen Wert.

Kosten pro Benutzer und Monat



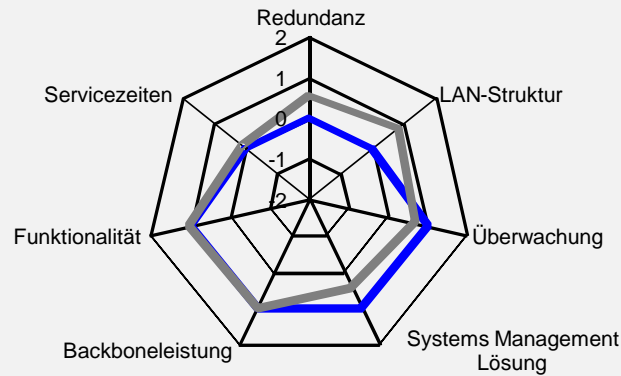
Mit CHF xx erreicht die Sample Company halb so hohe Kosten wie der Datenbank Durchschnitt. Die anderen Finanzdienstleister erreichen im Gebiet LAN hohe Kosten, was sich im Durchschnitt von CHF xx zeigt.

Einen grossen Einfluss hat die Struktur der Lokationen: viele der Lokationen verfügen über eine einfache LAN Infrastruktur, was sich positiv auf die Kosten auswirkt.

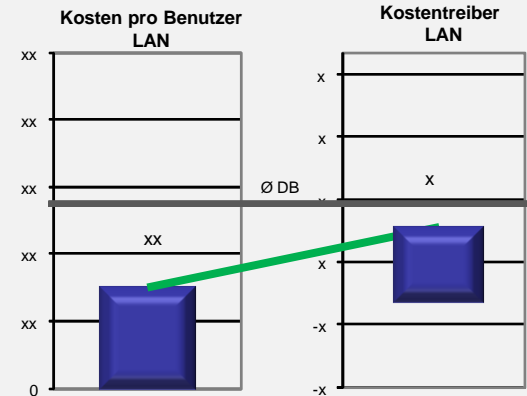
Kostentreiber

Kostentreiber LAN

Sample Company 2011



— Sample Company 2011
— Ø Datenbank



Cost Drivers	Wert	Frage	-2	-1	Standard	+1	+2
Redundanz	-1	L18		Kein oder nur geringfügig redundant ausgelegtes LAN	Mehrheitlich redundant ausgelegtes LAN	Vollständig redundant ausgelegtes LAN	
Netzwerk Struktur	-1	L19	Nur kleinere Standorte mit einfacher LAN-Infrastruktur	Mehrheitlich kleinere Standorte mit einfacher LAN-Infrastruktur	Sowohl kleine Standorte mit einfacher LAN-Infrastruktur als auch grosse Standorte mit aufwendiger LAN-Infrastruktur	Mehrheitlich grosse Standorte mit aufwendiger LAN-Infrastruktur	Nur grosse Standorte (oder nur ein grosser Standort) mit aufwendiger LAN-Infrastruktur
Überwachung	1	L2/4/6		Keine Überwachung des LAN	Überwachung des LAN und Alarmierung während dem bedienten Betrieb	Überwachung des LAN rund um die Uhr, Aufbietung Pikett ausserhalb des bedienten	7x24h Überwachung und Betrieb
Systems Management Lösung	0	L20		Keine Systems Management Lösung im Einsatz	Überwachung des LAN mit einzelnen Systems Management Tools (Point Tool)	Integrierte Systems Mgmt Plattform (Tivoli, Unicenter, Openview, Patrol usw.)	
Backboneleistung	0	L17		Nur WAN-Backbone	100 Mbit Ethernet	Gigabit Ethernet	Gigabit Ethernet am Arbeitsplatz
Funktionalität	0	L17-1		Switched LAN	VLAN oder VOIP (QoS)	VLAN und VOIP (QoS)	
Servicezeiten bedienter Betrieb	1	L2		xx- xx Std.	>xx – xx Std.	>xx – xx Std.	>xx Std.

Fazit Netzwerk (LAN)

- Das LAN der Sample Company ist durch die vielen Lokationen geprägt. Während in grossen Lokationen mit mehreren hundert Benutzern in der Regel voll redundante LAN-Infrastruktur aufgebaut werden müssen, ist das LAN an kleinen Standorten in der Regel wesentlich einfacher, weniger redundant und damit auch günstiger aufgebaut.
- Dies reflektiert sich in verschiedenen Werten, die zum Teil deutlich besser als die Vergleichswerte ausfallen:
 - Anzahl Benutzer pro LAN Betreuer
 - Hohe Anzahl LAN-Ports pro Benutzer und auch pro Betreuer
- Dies äussert sich in sehr tiefen Kosten pro Benutzer sowie in noch tieferen Kosten pro LAN-Port.

Agenda

Index

1 Einleitung und Management Summary

2 Service Desk

3 Onsite-Support

4 Poweruser

5 Endgeräte

6 Server

7 Netzwerk (LAN)

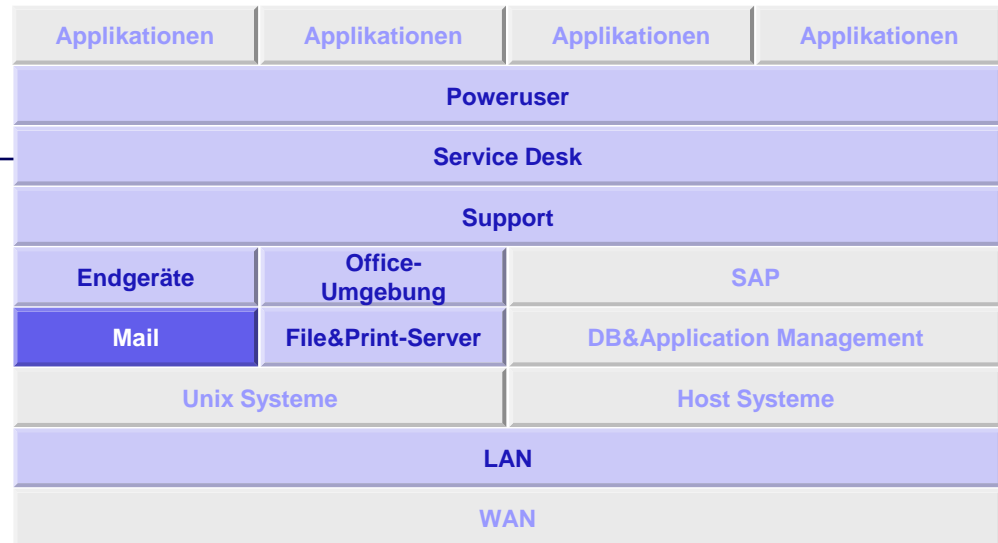
8 E-Mail

9 Office / SW-Distribution

10 Zusammenfassung und Fazit

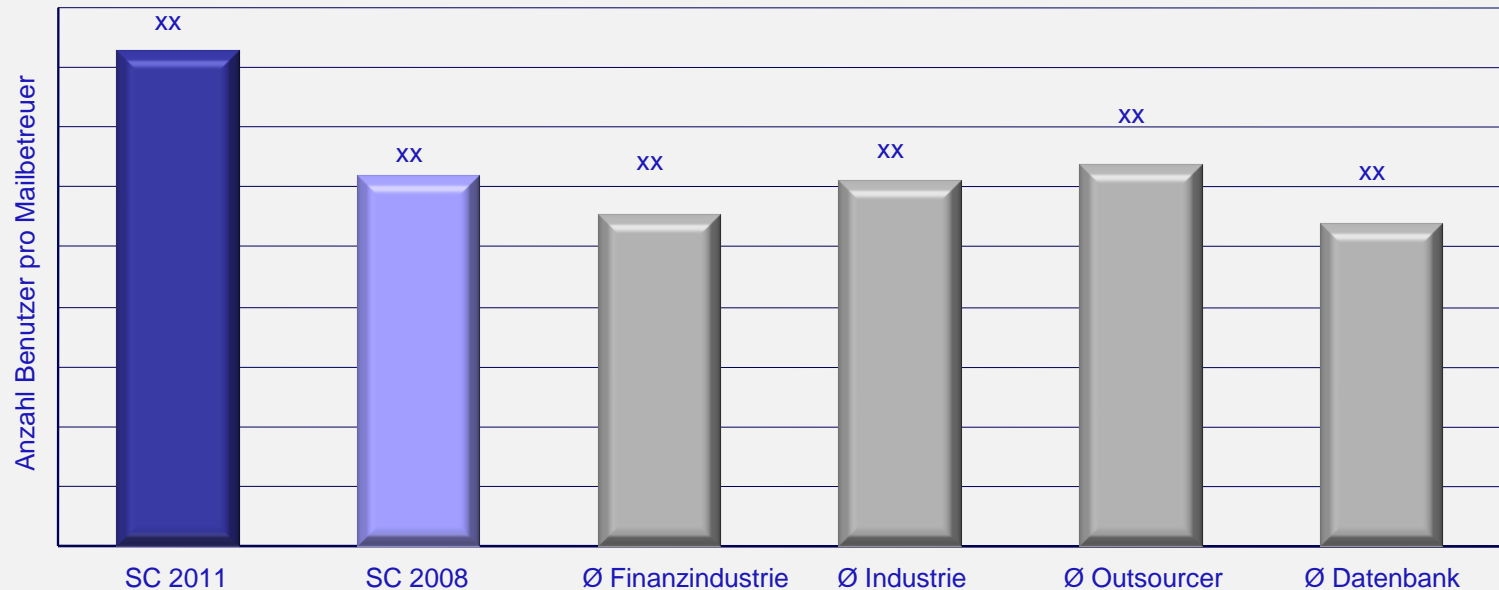
E-Mail

- E-Mail-Services sowohl innerhalb der Firma als auch vom und zum Internet inkl. Kosten und Aufwendungen für Server-Hardware und die Lizenzen auf Server und Clients.



- Engineering, Betrieb und Administration des E-Mail-Systems inkl. Einrichten/Mutieren/Löschen von E-Mail-Benutzern.
- Serverseitige Soft-und Hardware für die Replikation auf Smartphones sowie Mail-Viren- und Spamschutz sind ebenfalls enthalten.

Anzahl Benutzer pro Mail-Betreuer



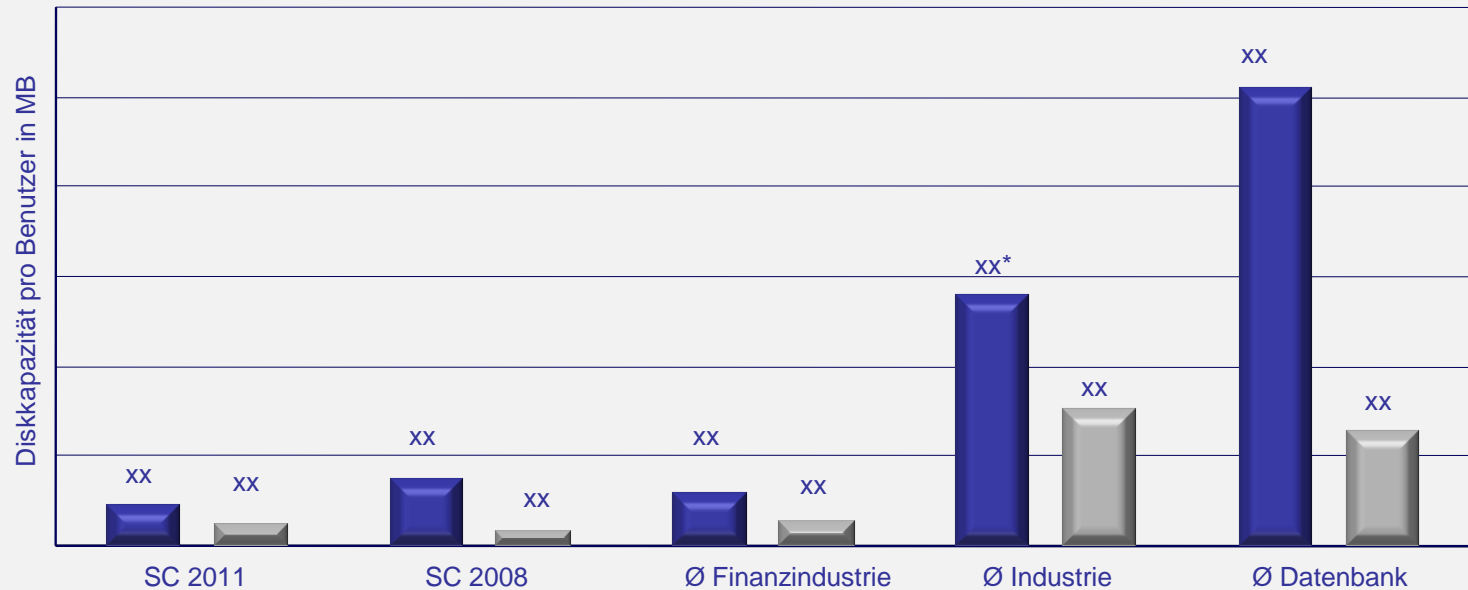
Das Gebiet E-Mail weist ein sehr gutes Skalenpotential auf.

Mit xx Benutzern pro Mailbetreuer liegt das Verhältnis über xx% höher als der aktuelle Datenbank Durchschnitt.

Diskkapazität pro Benutzer in MB

verfügbar

belegt



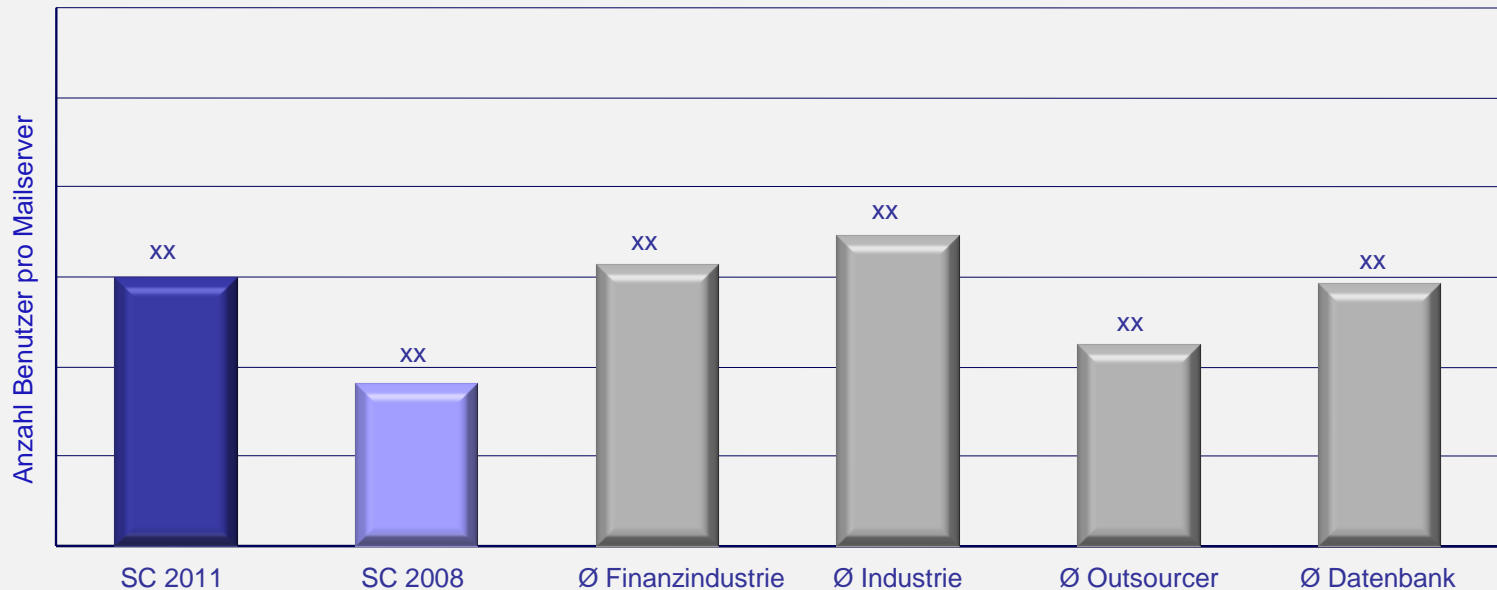
Finanzdienstleister weisen insgesamt tiefe Speichergrößen der Mailboxen an.

Mit xx MB pro Benutzer liegt die verfügbare Kapazität rund xx% unterhalb der Vergleichsgruppe Finanzindustrie.

Bei restriktiver Mailboxgröße besteht das Risiko, dass die Benutzer den Fileserver oder den lokalen Disk für die Auslagerung von PST-Dateien verwenden, was selten angestrebt wird.

*Der hohe Wert an verfügbarem Speicherplatz bei den Industrieunternehmen ist auf eine einzelne Firma zurück zu führen

Anzahl Benutzer pro Mailserver

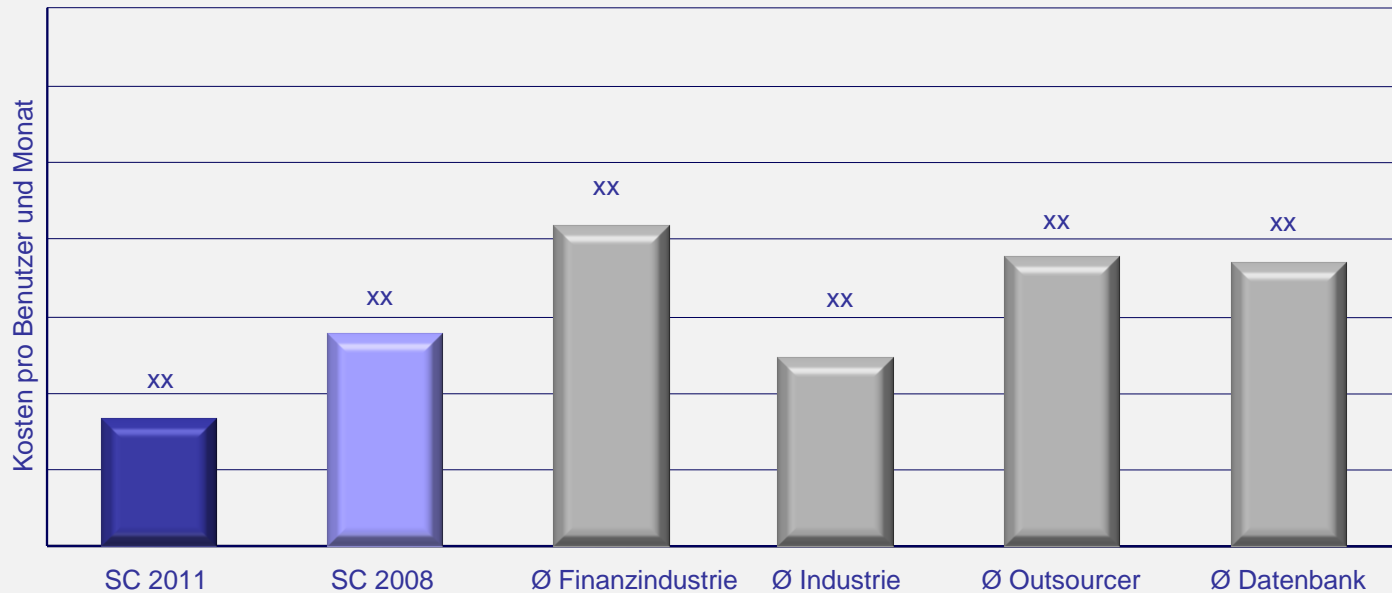


Trotz der grossen Anzahl Benutzer liegt die Auslastung pro Mailserver auf durchschnittlichem Niveau.

Der aktuelle Bestwert in der Benchmark Datenbank liegt bei xx Benutzern pro Mailserver.

☞ Konsolidierung der Mailserver, um die Anzahl Benutzer pro Server zu erhöhen. Eine Verdoppelung würde die Anzahl Server von xx auf xx reduzieren.

Kosten pro Benutzer und Monat

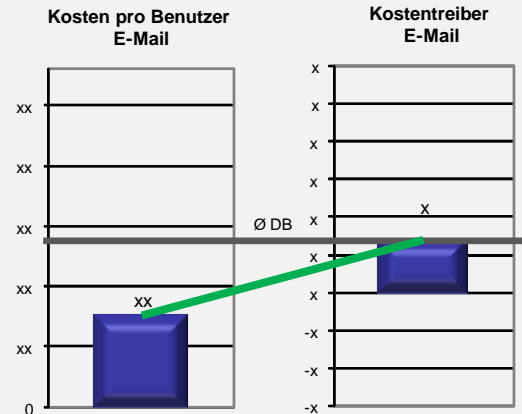
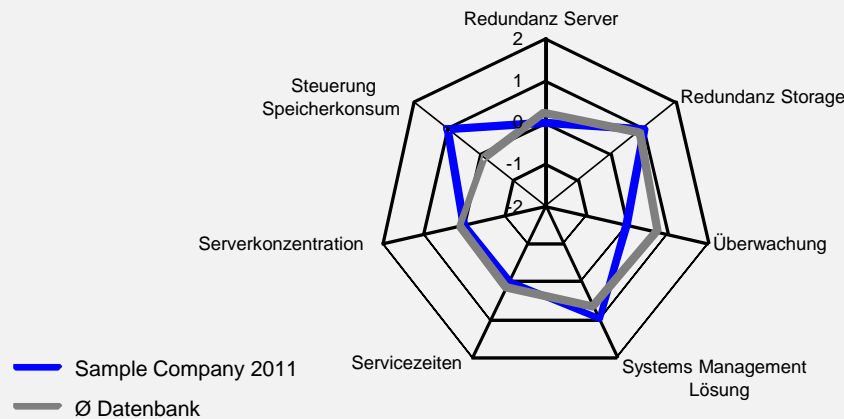


Mit CHF xx erreicht die Sample Company ein sehr gutes Kostenniveau.
Das in diesem Gebiet vorhandene Skalenpotential wird gut umgesetzt.

Kostentreiber

Kostentreiber E-Mail

Sample Company 2011



Cost Drivers	Wert	Frage	-2	-1	Standard	+1	+2
Redundanz Mail-Server	0	S8-2		Keine redundanten E-Mail-Server	Redundant ausgelegte E-Mail-Server	Redundant ausgelegte E-Mail-Server an zwei Standorten	
Redundanz Mail-Storage	1	S9-2		Local Attached Disks ohne RAID	Local Attached Disks mit RAID	Redundant ausgelegtes Storagesystem (SAN, NAS usw.) an 1 Standort	Redundant ausgelegtes Storagesystem (SAN, NAS usw.) an >=2 Standorten
Überwachung	2	M2/4/6		Keine Überwachung des E-Mail-Services	Überwachung des E-Mail-Services und Alarmierung während dem bedienten Betriebs	Überwachung des E-Mail-Services rund um die Uhr, Aufbietung Pikett ausserhalb des bedienten Betriebs	7x24h Überwachung und Betrieb
Systems Management Lösung	1	S6-2		Keine Systems Management Lösung im Einsatz	Überwachung der Server mit einzelnen Systems Management Tools (Point Tool)	Integrierte Systems Management Plattform (Tivoli, Unicenter, Openview, Patrol)	
Servicezeiten bedienter Betrieb	2	M2		xx- xx Std.	>xx – xx Std.	>xx- xx Std.	>xx Std.
Serverkonzentration	-1	M19		> xx User pro Mailsystem	xx – xx User pro Mailsystem	xx –xx User pro Mailsystem	< xx User pro Mailsystem
Steuerung des Speicherkonsums	1	M20		Beschränkung des Diskplatzes	Verrechnung des Diskplatzes	Keine Steuerung des Speicherkonsums	

Fazit E-Mail

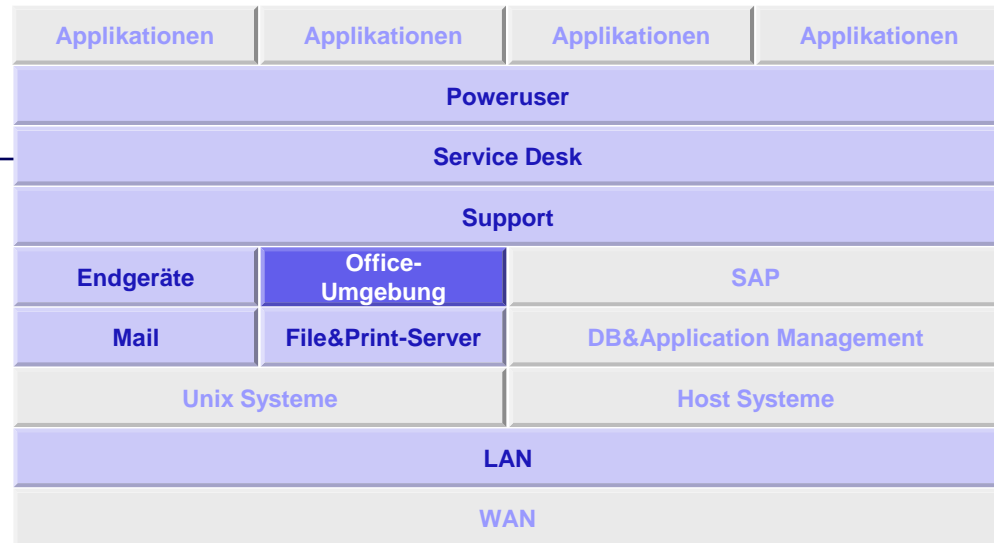
- Im Gebiet E-Mail werden mit CHF xx pro Benutzer im Monat sehr tiefe Kosten erreicht. Im Vergleich zum Datenbank Durchschnitt liegen die Kosten um xx% und im Vergleich mit den Finanzdienstleistern sogar um xx% tiefer.
- Während im Bereich Benutzer pro Mail-Betreuer ein sehr hohes Verhältnis erreicht wird, liegt die Anzahl der Benutzer pro Mailserver nur gerade im Durchschnitt. Dies ist für eine grosse Umgebung wie diejenige der Sample Company eher gering und müsste höher ausfallen.
- Die vergleichsweise geringe Grösse der Mailboxen hilft, die Kosten tief zu halten. Sofern dadurch nicht PST-Dateien auf dem Fileserver oder lokalen Disk abgelegt werden.

Agenda

Index

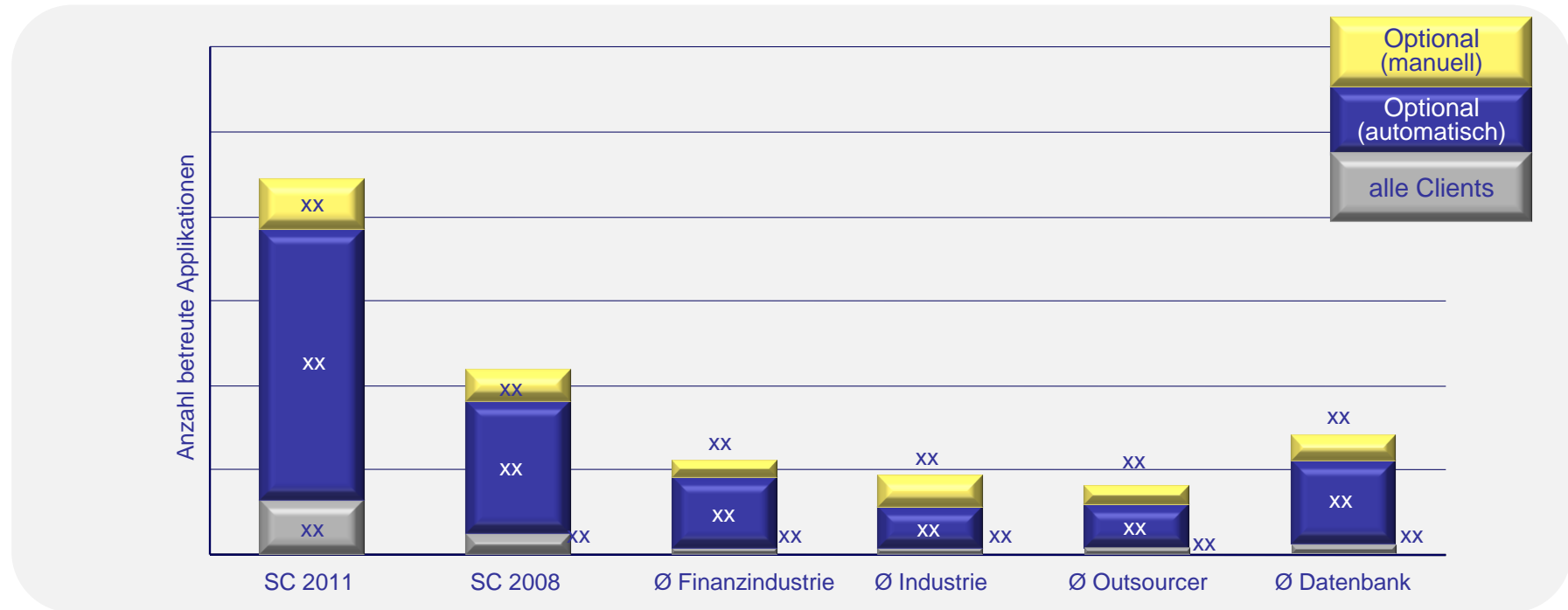
- 1 Einleitung und Management Summary
- 2 Service Desk
- 3 Onsite-Support
- 4 Poweruser
- 5 Endgeräte
- 6 Server
- 7 Netzwerk (LAN)
- 8 E-Mail
- 9 Office / SW-Distribution**
- 10 Zusammenfassung und Fazit

Office



- Standard Office-Umgebung (nicht zu verwechseln mit und nicht beschränkt auf MS-Office)
- Engineering und Weiterentwicklung des Standard-Clients.
- Basisapplikationen wie MS-Office, Browser, Acrobat Reader, Virens Scanner, Client Management Software (Remote Übernahme).
- Paketierung und Verteilung jeglicher Software auf die Clients.

Anzahl durch die Informatik betreute Applikationen

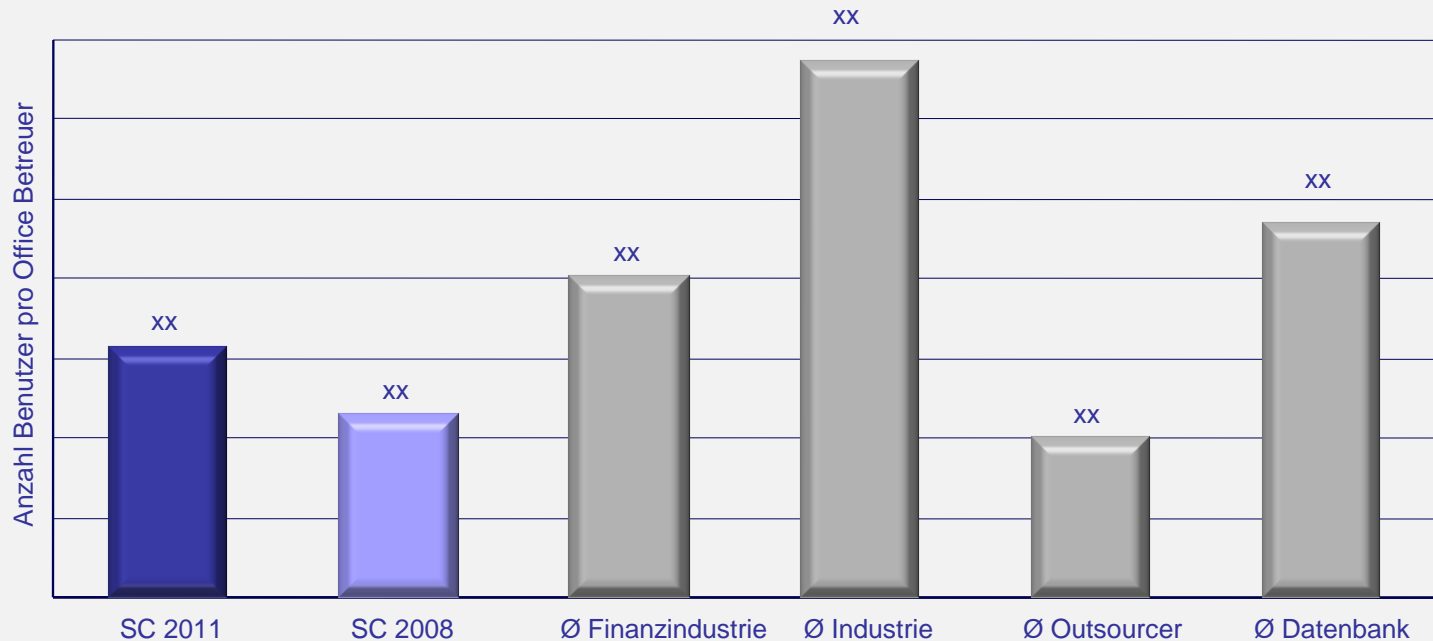


Die Sample Company hat eine grosse Anzahl von Applikationen im Einsatz, was auf das sehr heterogene Aufgaben- und Nutzerumfeld zurückzuführen ist.

Die Sample Company erreicht mit xx Applikationen einen sehr hohen Wert.

- ☞ Analyse der Applikationslandschaft zur Klärung von Optimierungspotential (sind z.B. mehrere Versionen des gleichen Produktes im Einsatz und gibt es Anforderungen, welche mit einem Tool anstelle der heutigen xx Tools abgedeckt werden können).

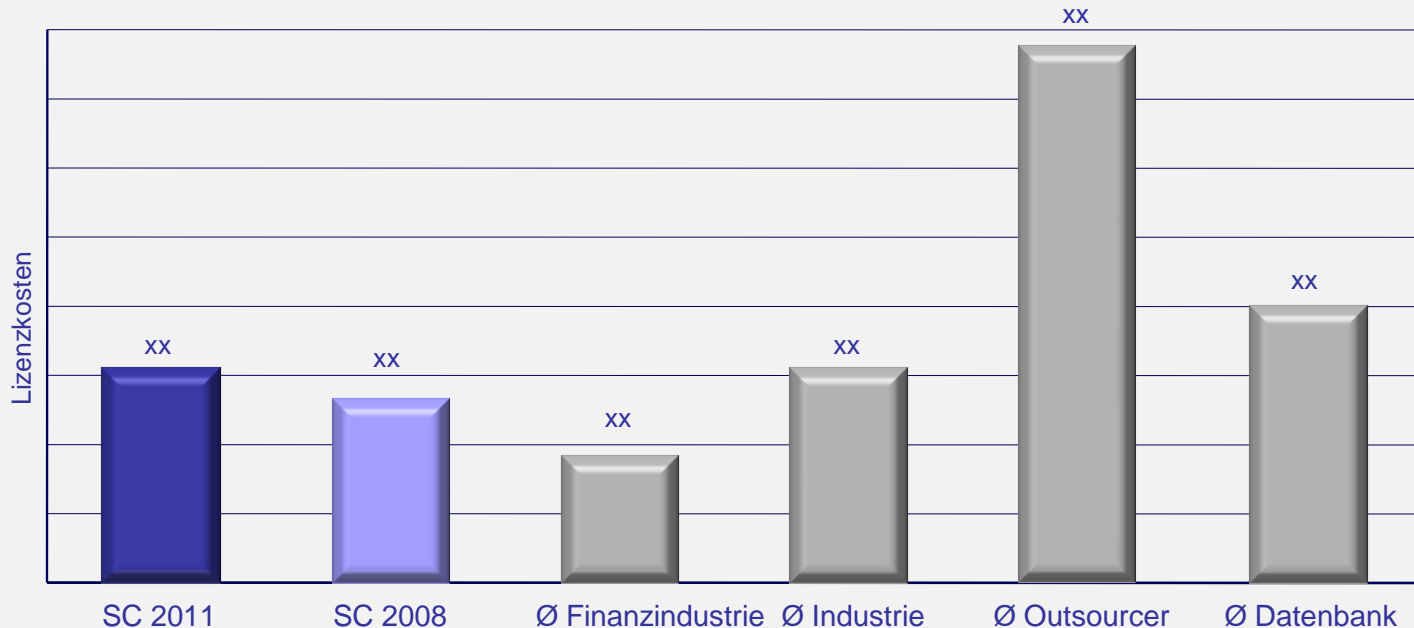
Anzahl Benutzer pro Office-Betreuer



Mit xx Benutzern pro Office-Betreuer wird ein deutlich unterdurchschnittlicher Wert erreicht. Dieser Wert wird stark von der Anzahl zu betreuender Applikationen beeinflusst und insbesondere der Anzahl neuer/geänderter Pakete pro Jahr. Im der Messperiode wurden von den xx SW Produkten xx Pakete neu erstellt oder geändert, was nahezu einer Anpassung von xx% der installierten Applikationen entspricht.

☞ Ein Abbau der Ressourcen und gleichzeitig die Optimierung der ausgeführten Anpassungen / Paketierungen kann diesen Wert auf xx steigern.

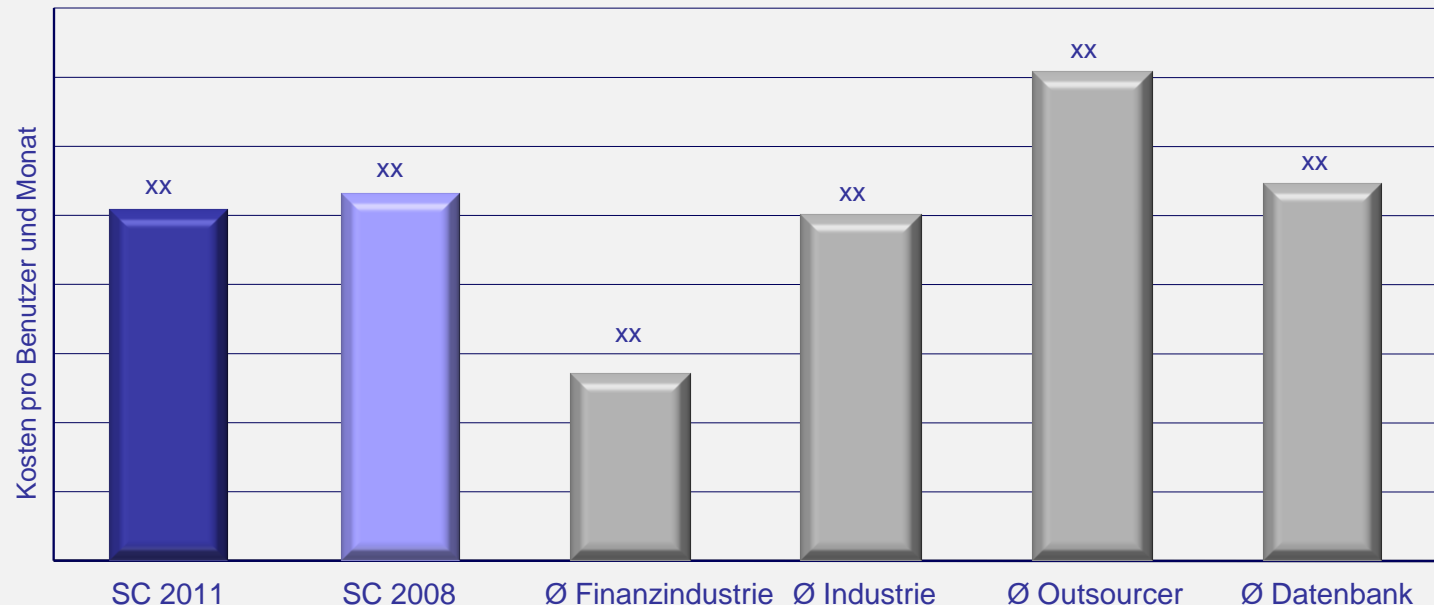
Lizenzkosten für Microsoft Windows



Mit CHF xx liegen die Kosten für das Betriebssystem knapp xx Franken unter dem aktuellen Datenbank Durchschnitt.

- ☞ Überprüfen, ob der nächste Windows xx Update auf die neue Version übersprungen und dadurch die Nutzungsdauer vom aktuell eingesetzten Windows xx weiter verlängert werden kann.

Lizenzkosten pro Benutzer und Monat für MS Office (Word, Excel, Powerpoint)

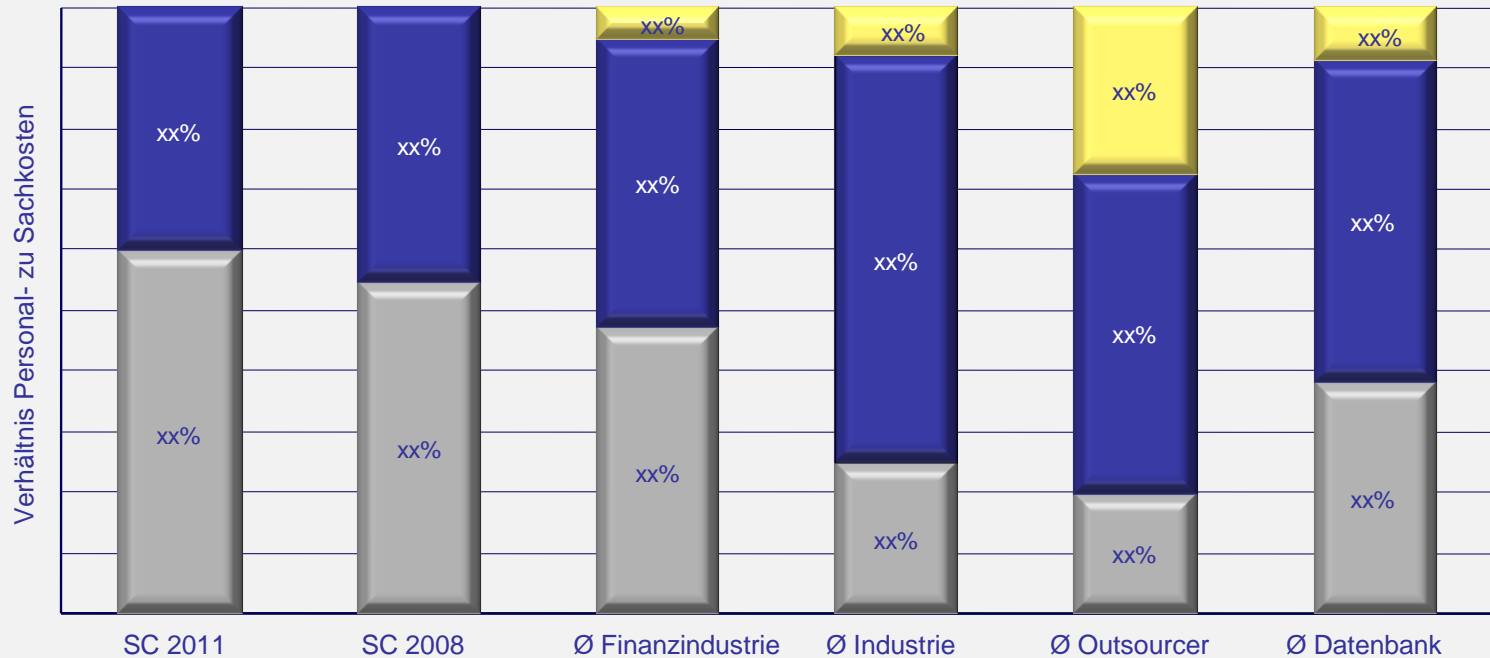
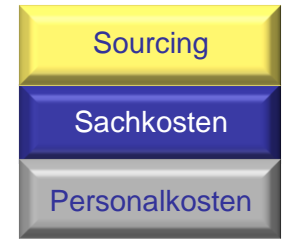


Mit gut CHF xx werden durchschnittliche Lizenzkosten für MS Office erreicht.

Die Nutzungsdauer einer MS Office Version ist auf xx Jahre festgelegt.

- ☞ Die Nutzungsdauer einer Office Version auf xx Jahre erhöhen.
- ☞ Einige Firmen schliessen kein EA-Vertrag mit Microsoft ab und kaufen die Lizenzen nach 5-6 Jahren jeweils neu, was sich insgesamt positiv auf die Kosten auswirkt.

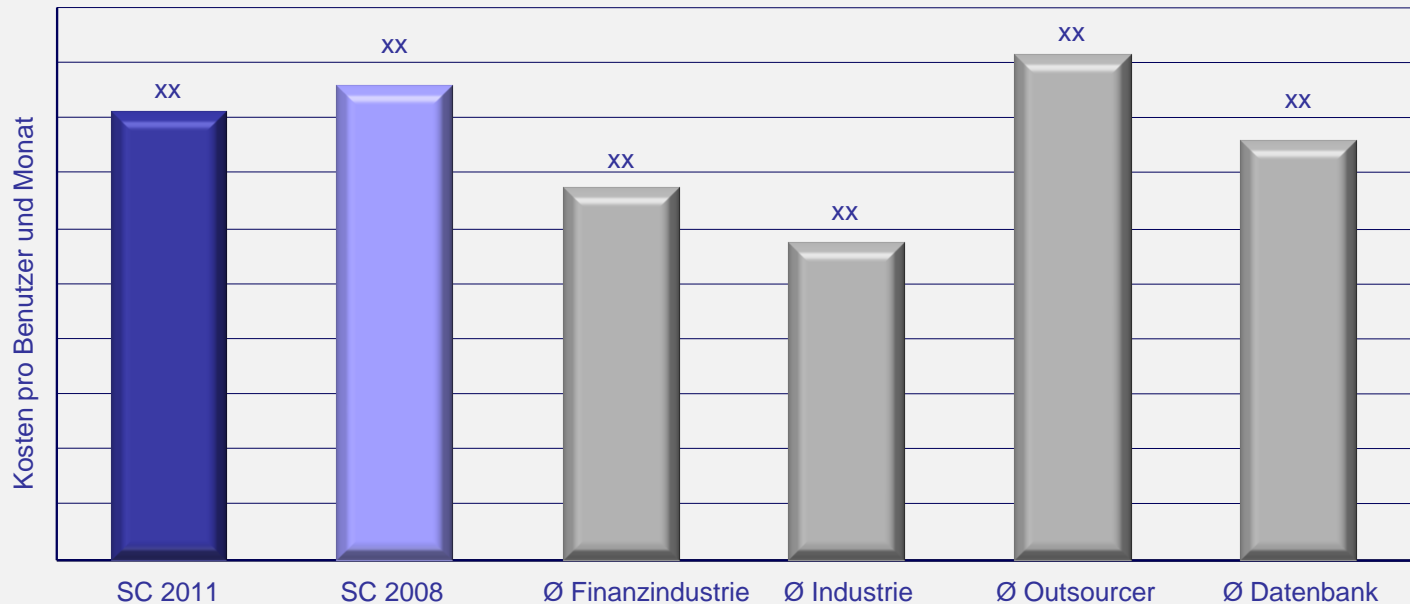
Verhältnis Personal- zu Sachkosten



Mit xx% stellen die Personalkosten den grössten Kostenblock und dieser liegt über dem Datenbank Durchschnitt

- ☞ Überprüfung und Konsolidierung (Reduktion) der Anzahl zu betreuenden Software Pakete.
- ☞ Eine Reduktion der Anzahl Aufträge erlaubt den Abbau der Ressourcen

Kosten pro Benutzer und Monat



Die Kosten pro Benutzer und Monat werden mit xx% durch die Personalkosten bestimmt.

- ☞ Durch die Reduktion der Anzahl Packetieraufträge und dem Abbau von Ressourcen würden sich die Kosten pro Benutzer und Monat auf CHF xx reduzieren.

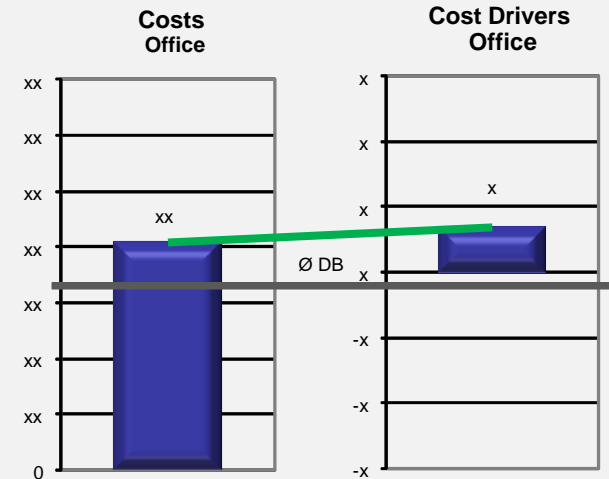
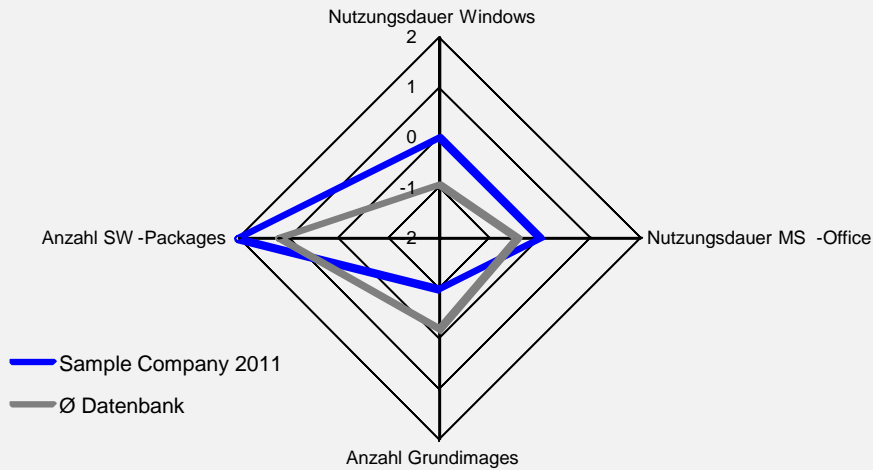
Fazit Office / SW-Distribution

- Das Gebiet Office / SW-Distribution ist durch die sehr hohe Anzahl von Applikationen geprägt.
- Während die Lizenzkosten durchschnittlich bis gut ausfallen, dominieren die Personalkosten das Gebiet Office / SW-Distribution.
- Zur Senkung der Kosten muss die grosse Anzahl der Applikationen reduziert werden.
- Durch die Senkung der Anzahl Applikationen können auch die Ressourcen überprüft und reduziert werden, wodurch sich die Gesamtkosten deutlich senken.

Kostentreiber

Kostentreiber Office

Sample Company 2011



Cost Drivers	Wert	Frage	-2	-1	Standard	+1	+2
Nutzungsdauer Betriebssystem	2	O3-2	>x Jahre	x-x Jahre	x-x Jahre	x-x Jahre	<x Jahre
Nutzungsdauer Office	2	O3-3	>x Jahre	x-x Jahre	x-x Jahre	x-x Jahre	<x Jahre
Anzahl Grundimages	-1	O13		< x Grundimages	x-x Grundimages	>x Grundimages	
Anzahl erstellte SW-Packages pro Jahr	-1	O5	<xx SW-Packages pro Jahr	xx-xx SW-Packages pro Jahr	xx-xx SW-Packages pro Jahr	xx-xx SW-Packages pro Jahr	>xx SW-Packages pro Jahr

Agenda

Index

- 1 Einleitung und Management Summary
- 2 Service Desk
- 3 Onsite-Support
- 4 Poweruser
- 5 Endgeräte
- 6 Server
- 7 Netzwerk (LAN)
- 8 E-Mail
- 9 Office / SW-Distribution
- 10 Zusammenfassung und Fazit

Fazit

- Die Kosten pro Benutzer konnten gegenüber dem letzten Benchmark aus dem Jahr 2008 spürbar um xx% gesenkt werden. Viele Werte wurden verbessert.
- Gegenüber dem Datenbank Durchschnitt unterschreitet die Sample Company die Kosten um xx% und im Vergleich mit den Finanzdienstleistern ist sie um xx% günstiger.
- In Anbetracht, dass im gleichen Zeitraum die Anzahl der Benutzer erhöht wurde ist dies ein sehr gutes Resultat.
- Einzig im Gebiet Office / SW-Distribution besteht noch signifikantes Optimierungspotential durch die sehr vielen Applikationen und den damit verbundenen Aufwänden und Kosten.
- In den anderen Gebieten besteht entweder kein oder nur geringfügiger Handlungsbedarf.
- Der Fokus muss zukünftig darin liegen, die guten Kosten zu halten und gleichzeitig die Qualität und die Benutzerzufriedenheit zu gewährleisten oder weiter zu verbessern.

Beurteilung und Massnahmen (1/2)

Gebiet	Beurteilung	Massnahmen
Service Desk	Das Service Desk erreicht sehr tiefe Kosten. Dies geht einerseits auf die eher knappe Ressourcierung und andererseits auf die verhältnismässig geringe Last auf das Service Desk zurück.	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Sicherstellen, dass die Lösungsrate weiterhin gehalten werden kann. ☞ Senkung der verlorenen Anrufe unter xx%. ☞ Verkürzung der Gesprächsdauer und damit der Lösungsrate in Spitzenzeiten, um weniger Anrufe zu verlieren. ☞ Unterstützung des First Level Supports durch das Back Office in Spitzenzeiten. ☞ Automatisierung von Passwort Resets. ☞ Analyse und gegebenenfalls Optimierung des Bestellprozesses.
Onsite Support	Trotz oder gerade wegen der vielen Lokationen erreicht der Onsite Support sehr tiefe Kosten. Da durch die vielen Lokationen ein Einsatz vor Ort aufwendig und teuer wird, werden solche Einsätze wenn immer möglich vermieden. Trotz der sehr guten Kosten, ist die Auslastung des Onsite Supports verhältnismässig gering.	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Eine Optimierung der Ressourcen und Einsatzplanung wäre notwendig. ☞ Die regelmässige Überwachung der Support Einsätze wäre empfehlenswert, weil bei einem Anstieg der Support Einsätze auf diesem Kostenniveau ein wesentlicher Kostentreiber zum Problem werden kann.
Power User	Es kommen keine Poweruser zum Einsatz	
Endgeräte	Bei den Endgeräten werden sehr tiefe Kosten erreicht. Folgende Faktoren (Kostentreiber) tragen zu diesem guten Resultat bei: <ul style="list-style-type: none"> • Sehr tiefes Verhältnis von xx PC pro Benutzer • Tiefe Kosten für Desktops, Notebooks, Thin Clients, Monitore und Laserdrucker • Geringer Anteil von Notebooks 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Ausdehnung der Nutzungsdauer der Desktops auf rund x Jahre. ☞ Ausdehnung der Nutzungsdauer der Thin Clients auf x Jahre. ☞ Stärkere Konsolidierung der Drucker.

Beurteilung und Massnahmen (2/2)

Gebiet	Beurteilung	Massnahmen
Server	Die Workplace-Server machen mit xx% nur einen untergeordneten Anteil aus. Die tiefen Kosten werden durch eine vergleichsweise hohe Anzahl von Benutzern pro Server sowie durch vergleichsweise geringe Sachkosten erreicht.	☞ Keine Massnahmen.
Netzwerk (LAN)	Das LAN ist durch die vielen (xx) Lokationen geprägt. Während in grossen Lokationen mit mehreren Hundert Benutzern in der Regel voll redundante LAN-Infrastruktur aufgebaut werden müssen, ist das LAN in kleinen Lokation in der Regel wesentlich einfacher, weniger redundant und damit auch günstiger aufgebaut.	☞ Überprüfung der Switch-Grösse bei der nächsten Ersatzinvestition.
E-Mail	Im Gebiet E-Mail werden mit CHF xx pro Benutzer im Monat sehr tiefe Kosten erreicht. Im Vergleich zum Datenbank Durchschnitt liegen die Kosten um xx% und im Vergleich mit den Finanzdienstleistern sogar um xx% tiefer.	☞ Konsolidierung der Mailserver, um die Anzahl Benutzer pro Server zu erhöhen. Eine Verdoppelung würde die Anzahl Server von xx auf xx reduzieren.
Office / SW-Distribution	Das Gebiet Office / SW-Distribution ist durch die sehr hohe Anzahl von Applikationen geprägt. Während die Lizenzkosten durchschnittlich bis gut ausfallen, dominieren die Personalkosten das Gebiet Office / SW-Distribution.	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Analyse der Applikationslandschaft zur Klärung von Optimierungspotential. ☞ Überprüfen, ob Windows x übersprungen und dadurch die Nutzungsdauer von Windows y weiter verlängert werden kann. ☞ Nutzungsdauer einer Office Version auf x Jahre erhöhen. ☞ Einige Firmen schliessen kein EA-Vertrag mit Microsoft ab und kaufen die Lizenzen nach x Jahren jeweils neu. ☞ Eine Reduktion der Anzahl Paketierungs- Aufträge erlaubt den Abbau der Kapazitäten.

axeba
Professional IT Consulting