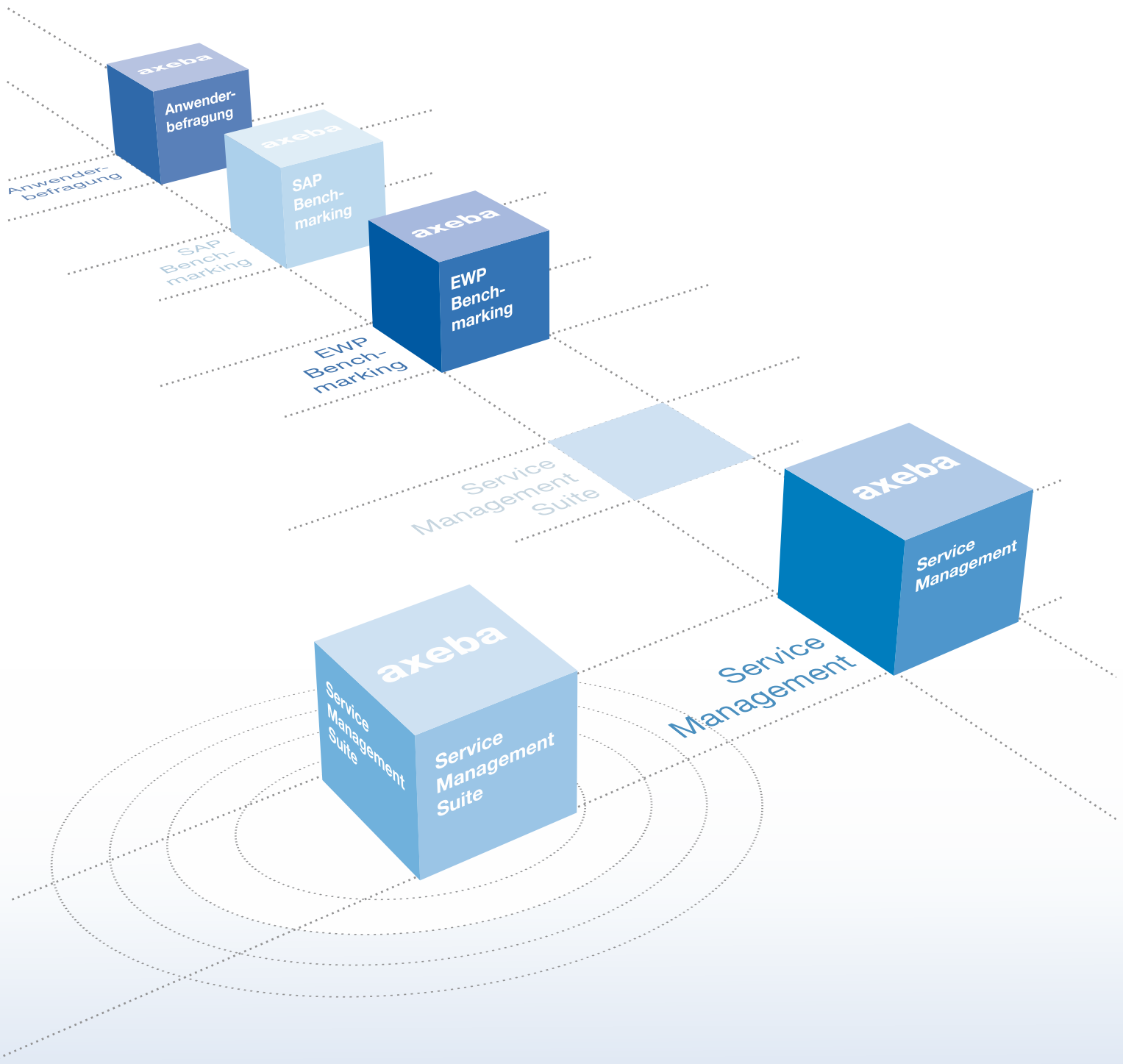


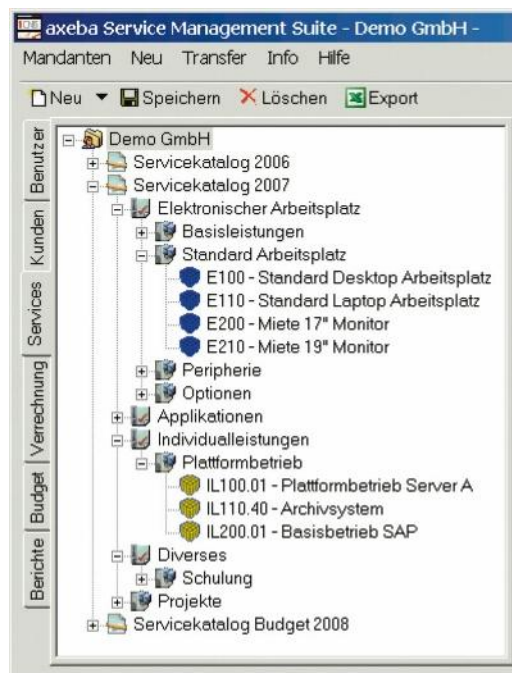
Kennen die Benutzer ihre IT-Kosten?



Leistungsverrechnung von IT-Services

Leistungs- und Kostentransparenz sind Schlüsselfaktoren in der Informatik. Besonders im Umfeld des Electronic Workplace (PC-Arbeitsplatz) und der IT-Infrastruktur, aber auch bei den Applikationen ist der Nachweis der erbrachten Leistungen sowie die Abrechnung der dazugehörigen Kosten ein wichtiger Erfolgsfaktor einer professionellen IT. Deshalb hat axeba zusammen mit dem Partnerunternehmen *itheca* Group die **axeba Service Management Suite** zur übersichtlichen Darstellung und automatischen Abrechnung der erbrachten Leistungen entwickelt.

Service Level Agreement als Basis



Service Level Agreements bilden die Basis für die Beschreibung und Vereinbarung der zu erbringenden Leistungen mit den Kunden der Informatik. Die im SLA vereinbarten Leistungen und Preise schaffen die Grundlage für die Erstellung der Rechnungen.

SLA als Abrechnungsbasis

Sämtliche vorhandenen Services können mit geringem Aufwand einfach und strukturiert in der axeba Service Management Suite abgebildet werden.

Sind noch keine SLA vorhanden, bietet axeba mit dem **Standard-SLA IT Services** im Sinne von Best Practices ein Set von Vorlagen zur Beschreibung der IT-Leistungen. Diese in der Praxis mehrfach bewährten Servicebeschreibungen können mit wenig Aufwand an die Kundenbedürfnisse angepasst werden.

Die Abbildung links zeigt einen Ausschnitt aus dem **Standard-SLA IT Services** von axeba, wie ein SLA in den Stammdaten abgebildet werden kann.

Automatisierter Abrechnungsprozess

Die Verrechnung der Informatikkosten muss einen einfachen, hoch automatisierten Prozess darstellen. Diesen Anforderungen wurde bei der Entwicklung der axeba Service Management Suite ein hoher Stellenwert beigemessen. Die nebenstehende Abbildung zeigt die Prozessschritte der Verrechnung.

Automatischer Rechnungsversand

Die eingetragenen Empfänger erhalten die Rechnung automatisch per E-Mail. Für externe Kunden kann diese zentral ausgedruckt und mit der Post verschickt werden. Im Intranet stehen neben der Rechnung verschiedene weitere Reports und Abfragewerkzeuge zur Verfügung, wie z.B. Vergleich zum Budget oder zu einer Vorperiode.

Verbuchung ins ERP System

Die Rechnungen werden auf Knopfdruck für die automatische Verbuchung ins ERP-System bereitgestellt. Bei Kunden mit MWST-Pflicht ist auch ein Export ins Debitorensystem möglich.



Kosten detailliert ausweisen

Leistungen und
Kosten kontrollieren

Demo GmbH				
Sales & Marketing		Demo GmbH		
Felix Muster		Bereich Informatik		
Hauptstrasse 45		Hauptstrasse 40		
8000 Zürich		8000 Zürich		
		Telefon: 044 333 33 33		
		Telefax: 044 333 33 99		
		E-Mail: it-billing@demo.ch		
Zürich, 5. April 2007				
Informatikkosten Kostenstelle 803100 - Sales & Marketing				
Rechnungsnummer: 4711				
Informatileistungen vom 1.1.2007 - 31.1.2007				
Nummer	Bezeichnung	Preis CHF	Anzahl	Total CHF
E100	Standard Desktop Arbeitsplatz	310.-	8	2'480.-
E110	Standard Notebook Arbeitsplatz	380.-	12	4'560.-
P150	Netzwerkdrucker A4 s/w	140.-	8	1'120.-
P152	Netzwerkdrucker A3 color	185.-	1	185.-
P155	Einzelplatzdrucker	40.-	2	80.-
P190	CD Brenner	15.-	2	30.-
O900	Zusatzkapazität H-Drive (pro 100MB)	1.-	340	340.-
Total Kosten				8'795.-
Die Belastung erfolgt auf die Kostenstelle 803100 - Sales & Marketing				

Die Kunden der Informatik wollen die ihnen belasteten Kosten auf einen Blick erfassen und Abweichungen sofort erkennen können. Das Design und die Funktionalität der axeba Service Management Suite wurden speziell auf diese Anforderungen ausgerichtet.

Mehrstufige Rechnungen

Eine Monatsrechnung enthält meist eine Vielzahl von einzelnen Leistungen. Damit sich die Rechnungen übersichtlich präsentieren und effizient überprüft werden können, werden die zugehörigen Detaildaten separat geführt. Für jede Rechnungsposition kann über einen einzigen Mausclick diese Detailinformation im Browser abgerufen und überprüft werden. Die untenstehende Abbildung zeigt dies am Beispiel der Leistung «Standard Desktop Arbeitsplatz».

Person	Bezeichnung (Inventar Nr.)	Anzahl	Total CHF
Albrecht Felix	Desktop II GZ240 (013324)	1	310.-
Berner Fritz	Desktop XD 345 (023421)	1	310.-
Dänzler Hans	Desktop II GZ240 (032123)	1	310.-
Meier Anna	Desktop II GZ240 (012342)	1	310.-
Meier Peter	Desktop II GZ240 (013234)	1	310.-
Schmid Rolf	Desktop II GZ240 (013234)	1	310.-
Winter Max	Desktop NG 23 (019132)	1	310.-
Zürcher Fritz	Desktop XD 345 (021243)	1	310.-

Budget- und Periodenvergleich

Als weitere grosse Vereinfachung kann der Kunde jede Rechnung mit dem Budget oder mit der Rechnung eines anderen Monats auf Knopfdruck vergleichen. Abweichungen der Kosten und Mengen werden Top-Down dargestellt.

Option: Budgetmodul

Erstellt das Informatikbudget pro Kunde auf Basis der konsumierten Mengen und Kosten des aktuellen Verrechnungsjahres. Die Kunden können das erstellte Budget übers Intranet abrufen, bei Bedarf anpassen und freigeben. Bei mehreren Budgetläufen werden Änderungen übersichtlich ausgewiesen.

Option: Nachkalkulation

Dieses Modul kalkuliert monatlich die Erträge aus den verrechneten Leistungen, welche prozentual den Leistungserbringern (Kostenstellen oder Kostenträgern) zugeordnet sind. Ebenso kann damit eine Hochrechnung auf 12 Monate erstellt werden.

Option: Projekt- und Auftragsrapportierung (Zeiterfassung)

Erlaubt die effiziente Erfassung von Stunden zu Projekten und Aufträgen im Intranet. Zu jedem Projekt können zusätzliche Informationen hinterlegt werden wie: Auftraggeber, Beginn- und Enddatum, Priorität, Status, Budgetbetrag etc. Diese Informationen erlauben eine einfache Form einer Projekt- und Auftragsverwaltung.

axeba Service Management Suite

Weitere
Informationen

Die axeba Service Management Suite wurde anhand langjähriger Praxiserfahrung mit dem Ziel entwickelt, Informatikleistungen effizient, hochautomatisiert und übersichtlich abrechnen zu können. Sämtliche Primärdaten wie Inventar, Kostenstellen, Benutzer usw. werden aus den entsprechenden Systemen bei jedem Abrechnungslauf automatisch importiert. Damit kann die axeba Service Management Suite elegant und mit wenig Aufwand in jede Systemlandschaft eingebettet werden.

Gerne stellen wir Ihnen die axeba Service Management Suite unverbindlich in Ihrer Firma vor.

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 und SLA: 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. Unsere Erfahrungen basieren dabei auf über einem Dutzend realisierter Projekte bei mittleren und grossen Unternehmen mit 500 bis über 60 000 Benutzern.

Verrechnung der IT-Kosten: 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* entwickelt.

EWP-Benchmarking: Sind Ihre Servicepreise marktgerecht? Mit unserem EWP-Benchmarking bieten wir Unternehmen Gelegenheit, ihre IT-Leistungen und Kosten im Gebiet Electronic Workplace (EWP) mit anderen Firmen und Outsourcern zu vergleichen. Wir haben über 40 Unternehmen mit insgesamt mehr als 100 000 PC gebenchmarkt.

SAP-Benchmarking: Haben Sie Ihre SAP-Kosten im Griff? In welchem Verhältnis stehen die SAP-Kosten mit anderen vergleichbaren Firmen und wie können sie optimiert werden? Alle diese Fragen beantwortet unser SAP-Benchmarking.

Anwenderzufriedenheit: Mit der standardisierten Kundenumfrage *Nase im Wind* erheben wir, wie die internen Kunden der Informatikabteilungen die IT-Leistungen beurteilen, und wo Verbesserungspotential aus Kundensicht besteht.

Benutzerbarometer: Wollen Sie monatlich oder sogar wöchentlich wissen, wie sich die Zufriedenheit Ihrer Benutzer entwickelt? Wir messen diese hoch automatisiert, so dass Sie bei einem Rollout oder Providerwechsel sofort merken, wenn Probleme auftreten.

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.