


Einführung Service- management



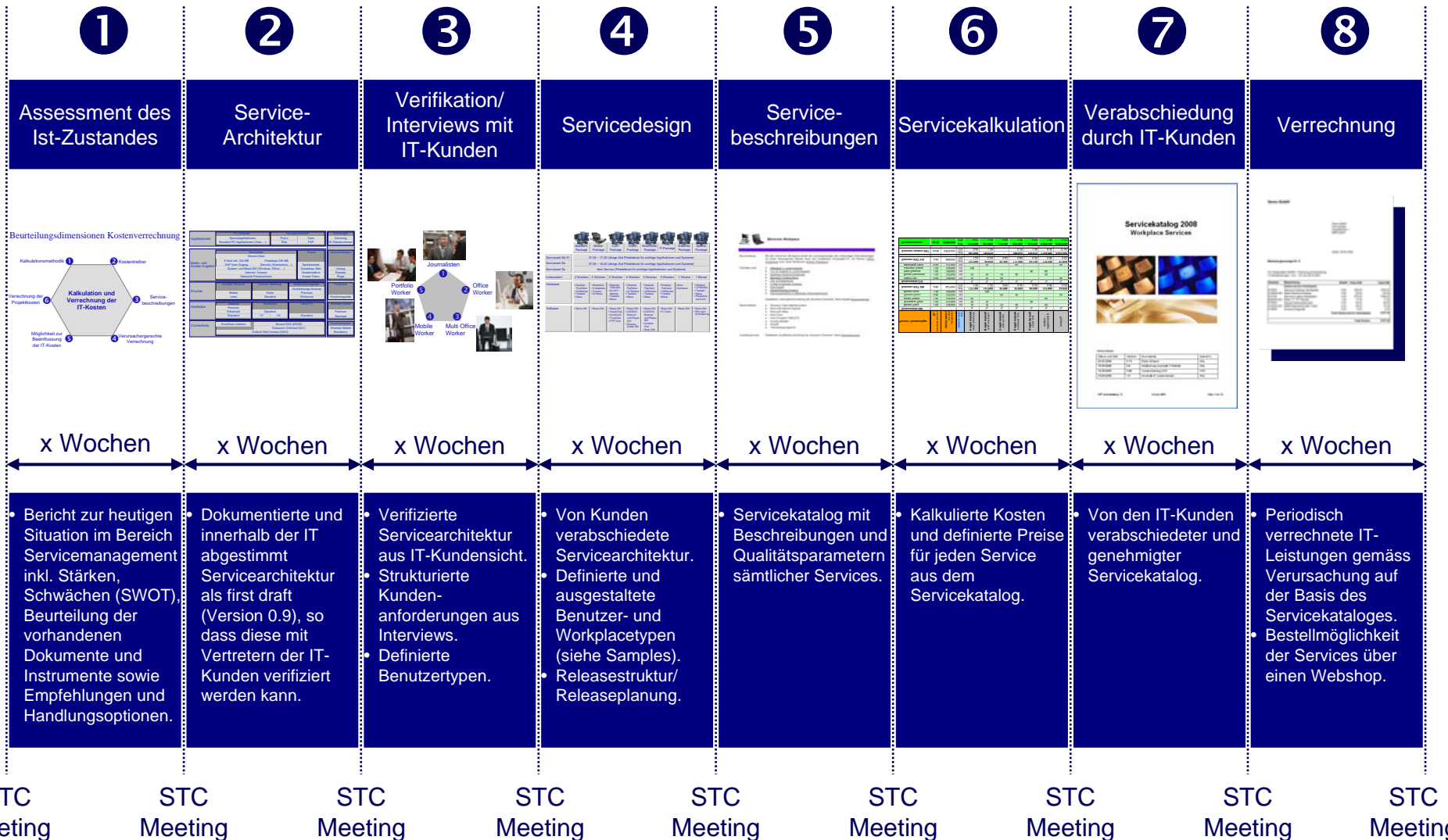
Markus Elsener
Partner axeba ag
markus.elsener@axeba.ch

axeba ag
Binzstrasse 18
8045 Zürich
www.axeba.ch

Realisierte Projekte im Bereich Servicemanagement und Kostenverrechnung

	Stadt St. Gallen		Credit Suisse (EWP & Netzwerk)
	Stadt Winterthur		Migrosbank (Ausschreibung EWP)
	Stadt Luzern		Visana
	Baudirektion Kt. Zürich		Ringier
	Abraxas		Basler Zeitung
	SBB		Berner Zeitung
	Migros Ostschweiz		Swiss Printers
	SUVA		KV Zürich Business School
	Emmi		Leica Geosystems
	CSS Krankenkasse		Sauter
	Zürich Schweiz		Kaufland Deutschland
	Swiss Re (Zürich & München)		Universität St. Gallen

Vorgehen



1 Assessment des Ist-Zustandes

Tasks

- Assessment des heutigen Zustandes bezüglich Servicemanagement durch Interviews sowie Studium der vorhandenen Unterlagen und Dokumente.

Deliverables

- Bericht zur heutigen Situation im Bereich Servicemanagement inkl. Stärken, Schwächen (SWOT), Beurteilung der vorhandenen Dokumente und Instrumente sowie Empfehlungen und Handlungsoptionen.

Support axeba

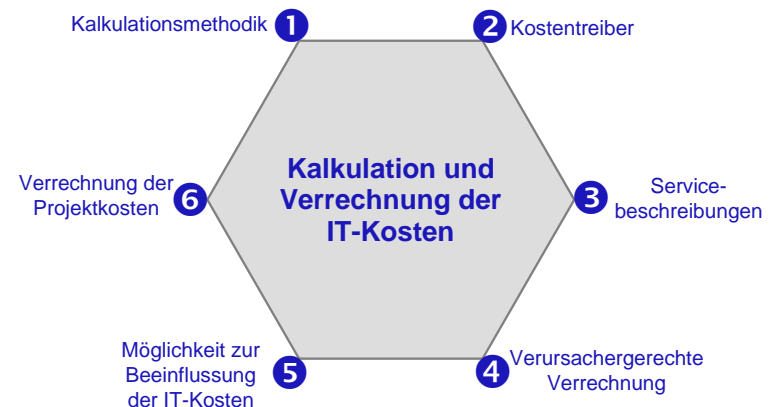
- Durchführung des Assessments.

Samples

Maturitäts Level „KPI der Serviceperspektiven“

Stufe	Beschreibung	Merkmale
5 Optimizing	Regelmässige Beurteilung, ob die Messung der Top 20 Service-KPI und der Reportingprozess zur Erreichung der Serviceziele beiträgt. Die Top 20 Service-KPI und das Reporting werden ständig optimiert.	<input checked="" type="checkbox"/> Prozess und Kennzahlen Optimierung <input checked="" type="checkbox"/> Steuerung Top 20 Services durch Mgmt <input checked="" type="checkbox"/> Top 20 Services werden gemessen <input checked="" type="checkbox"/> Massnahmen zur Einhaltung werden definiert <input checked="" type="checkbox"/> Einzelne Services werden gemessen
4 Predictable	Die Erreichung der Top 20 Serviceziele wird anhand der Service-KPI regelmässig im Leitungsteam besprochen. Massnahmen zur Zielerreichung werden eingeleitet und verfolgt.	<input type="checkbox"/> Prozess und Kennzahlen Optimierung <input checked="" type="checkbox"/> Steuerung Top 20 Services durch Mgmt <input checked="" type="checkbox"/> Top 20 Services werden gemessen <input checked="" type="checkbox"/> Massnahmen zur Einhaltung werden definiert <input checked="" type="checkbox"/> Einzelne Services werden gemessen
3 Established	Für die Top 20 Services sind KPI definiert, dokumentiert und werden gemessen.	<input type="checkbox"/> Prozess und Kennzahlen Optimierung <input checked="" type="checkbox"/> Steuerung Top 20 Services durch Mgmt <input checked="" type="checkbox"/> Top 20 Services werden gemessen <input checked="" type="checkbox"/> Massnahmen zur Einhaltung werden definiert <input checked="" type="checkbox"/> Einzelne Services werden gemessen
2 Managed	KPI für einzelne Services werden periodisch beurteilt und Massnahmen zur Einhaltung der Serviceziele definiert und umgesetzt.	<input type="checkbox"/> Prozess und Kennzahlen Optimierung <input type="checkbox"/> Steuerung Top 20 Services durch Mgmt <input checked="" type="checkbox"/> Top 20 Services werden gemessen <input checked="" type="checkbox"/> Massnahmen zur Einhaltung werden definiert <input checked="" type="checkbox"/> Einzelne Services werden gemessen
1 Performed	Für einzelne Services (z.B. für das SAP) sind KPI definiert und werden gemessen.	<input type="checkbox"/> Prozess und Kennzahlen Optimierung <input type="checkbox"/> Steuerung Top 20 Services durch Mgmt <input type="checkbox"/> Top 20 Services werden gemessen <input checked="" type="checkbox"/> Massnahmen zur Einhaltung werden definiert <input checked="" type="checkbox"/> Einzelne Services werden gemessen
0 Incomplete	Es werden keine Service Performance Indicators (KPI) gemessen.	<input type="checkbox"/> Prozess und Kennzahlen Optimierung <input type="checkbox"/> Steuerung Top 20 Services durch Mgmt <input type="checkbox"/> Top 20 Services werden gemessen <input type="checkbox"/> Massnahmen zur Einhaltung werden definiert <input type="checkbox"/> Einzelne Services werden gemessen

Beurteilungsdimensionen Kostenverrechnung



2 Servicearchitektur

Tasks

- Erarbeitung der Servicearchitektur in einem IT-internen Workshop.
- Abstimmung der Servicearchitektur innerhalb der IT.
- Dokumentation der Servicearchitektur.

Deliverables

- Dokumentierte und innerhalb der IT abgestimmte Servicearchitektur als first draft (Version 0.9), so dass diese mit Vertretern der IT-Kunden verifiziert werden kann.

Support axeba

- Vorbereitung und Moderation des Workshops.
- Zur Verfügungstellung von Templates und Vorlagen.
- Einbringen der Erfahrungen aus über 20 vergleichbaren Projekten.

Samples

Filialen	MDE Symbol	Webpanel		
POS	Kasse IBM	EFT-Terminal	Waage	Scanner-Waage
	Kassen-Server			
Mobile Devices	PDA	Smartphone		
Telefonie	Festnetzapparat	Funktelefon	Fax	
Optionen	Erweiterung Mailplatz	Remote Access für Laptop	Umzug	GL-Package
	Zusatzkapazität Laufwerk	Unlimited Card für Laptop	Peripherie	Sharepoint-Site
PC-Software	Standard Applikationen <small>(Visio, MS-Project, MindManager, Access, ...)</small>		Spezial Applikationen	
Drucker	Drucker klein Schwarz/Weiss	Drucker gross Schwarz/Weiss	Farbdrucker	Spezialdrucker
Workplace Package	Standard-Package <small>(Thin Client)</small>	CAD-Package <small>(Arbeitsstation&CAD)</small>	Multimedia-Package <small>(Arbeitsstation&Scanner)</small>	Externes Package <small>(ohne Hardware)</small>
	Laptop-Package	Grafik-Package <small>(Arbeitsstation&SW)</small>	IT-Package <small>(Arbeitsstation&SW-Entw.)</small>	Spezial Package <small>(Arbeitsstation&spez. SW)</small>
Basis Package	Service Desk und Support			
	E-Mail		Fileablage	
	Intranet-Portal		Internet-Zugang	
	System- und Basis-Software (Windows, Office, ...) inkl. Printservices			
Netzwerkanschluss				

Applikationen	PC-Software		Fachapplikationen		Schulungen	
	Spezialapplikationen		ProLiv	Care		Schulung
	Standard PC-Applikationen (Visio, ...)		Risk	FSP	M. Klassenzimmer	
Basis- und Zusatz-Angebot	Basispaket				Dienstleistungen	
	Service Desk					
	E-Mail inkl. 200 MB		Fileablage 200 MB			
	SAP User Zugang		Security (Virenschutz, ...)			
	System- und Basis-SW (Windows, Office, ...)				Umzug	
	Internet / Intranet					Express
	Netzwerk-Festanschluss					Regie
Drucker	Drucker Personal		Drucker Abteilung		Peripherie	
	Mobile		Farbe			
	Lokal		Standard			
Hardware	Multifunktionsgeräte		Hochleistungs-Scanner		Peripheriegeräte	
	Premium		Premium			
	Enhanced		Enhanced			
Connectivity	Desktop		Notebooks		Windows Mobile	
	Premium		Standard			
	Standard		14"	15"		Standard
Connectivity	Anschluss Lokation		Secure RAS (SRAS)		Synchronisation	
			Swisscom Unlimited (5in1)			
			Outlook Web Access (OWA)			
					Windows Mobile	
					Blackberry	

② Sample: Servicearchitektur eines Detailhändlers

Filialen	MDE Symbol	Webpanel		
POS	Kasse IBM	EFT-Terminal	Waage	Scanner-Waage
	Kassen-Server			
Mobile Devices	PDA	Smartphone		
Telefonie	Festnetzapparat	Funktelefon	Fax	
Optionen	Erweiterung Mailplatz	Remote Access für Laptop	Umzug	GL-Package
	Zusatzkapazität Laufwerk	Unlimited Card für Laptop	Peripherie	Sharepoint-Site
PC-Software	Standard Applikationen (Visio, MS-Project, MindManager, Access, ...)		Spezial Applikationen	
Drucker	Drucker klein Schwarz/Weiss	Drucker gross Schwarz/Weiss	Farbdrucker	Spezialdrucker
Workplace Package	Standard-Package (Thin Client)	CAD-Package (Arbeitsstation&CAD)	Multimedia-Package (Arbeitsstation&Scanner)	Externes Package (ohne Hardware)
	Laptop-Package	Grafik-Package (Arbeitsstation&SW)	IT-Package (Arbeitsstation&SW-Entw.)	Spezial Package (Arbeitsstation&spez. SW)
Basis Package	Service Desk und Support			
	E-Mail		Fileablage	
	Intranet-Portal		Internet-Zugang	
	System- und Basis-Software (Windows, Office, ...) inkl. Printservices			
	Netzwerkanschluss			

② Sample: Servicearchitektur einer Versicherung

Applikationen	PC-Software		Fachapplikationen		Schulungen				
	Spezialapplikationen		ProLiv	Care		Schulung			
	Standard PC-Applikationen (Visio, ...)		Risk	FSP	M. Klassenzimmer				
Basis- und Zusatz-Angebot	Basispaket			Zusatz		Dienstleistungen			
	Service Desk						Umzug		
	E-Mail inkl. 200 MB		Fileablage 200 MB		Express				
	SAP User Zugang		Security (Virenschutz, ...)					Regie	
	System- und Basis-SW (Windows, Office, ...)			Speicherplatz					
	Internet / Intranet			Zusatzkap. Mail					
Netzwerk-Festanschluss			Zusatzmailbox						
				Ersatz-Token					
Drucker	Drucker Personal		Drucker Abteilung		Multifunktionsgeräte		Peripherie		
	Mobile		Farbe		Hochleistungs-Scanner			Peripheriegeräte	
	Lokal		Standard		Premium				
					Enhanced				
Hardware	Desktop		Notebooks		Tablet PC		Windows Mobile		
	Premium							Premium	
	Enhanced		Standard						Standard
	Standard		14"	15"	Standard				
Connectivity	Anschluss Lokation		Secure RAS (SRAS)				Synchronisation		
			Swisscom Unlimited (5in1)					Windows Mobile	
			Outlook Web Access (OWA)					Blackberry	

3 Verifikation/Interviews mit IT-Kunden

Tasks

- Verifikation der Servicearchitektur mit den wichtigsten Kundenvertretern resp. Benutzertypen (z.B. Aussendienst).
- Aufnahme der Kundenanforderungen in strukturierten Interviews.
- Dokumentation der Kundenanforderungen.

Deliverables

- Verifizierte Servicearchitektur aus IT-Kundensicht.
- Strukturierte Kundenanforderungen aus Interviews.
- Definierte Benutzertypen.

Support axeba

- Zur Verfügungstellung Muster-Fragekatalog.
- Begleitung oder Durchführung der Interviews mit den IT-Kunden (Aussensicht).
- Einbringen der Erfahrungen aus vergleichbaren Interviews.
- Strukturierte Dokumentation der Anforderungen.

Samples



Problemstellung: Integration verschiedener Medien (Bild, Ton, Text), Arbeiten unter Zeitdruck, hohe Mobilität.

Charakteristika

- Viel unterwegs, hohe Mobilität
- Kann sich nicht überall auf eine funktionierende Infrastruktur verlassen (Strom, Internet, Handy)
- Arbeitet unter Zeitdruck
- Arbeitet mit Bild, Ton und Text
- Muss von überall Daten in die Firma übertragen können
- **Hohe Funktionalität bei vertretbaren Kosten**

Anforderungen

- Grosse Autonomie ohne Strom (Akku > 3h)
- Flexible und schnelle Datenübertragung (Internet, GSM, Edge, UMTS, Hotspots, ...)
- Integration verschiedener Medien (Bild, Ton, Text)
- Anschluss verschiedener Geräte (Kamera, Recorder, Smartphone)
- Schneller Support

③ Sample: Ausprägungen von Arbeitsplätzen

Beispiel aus einem Medienunternehmen



Portfolio Worker



Journalisten



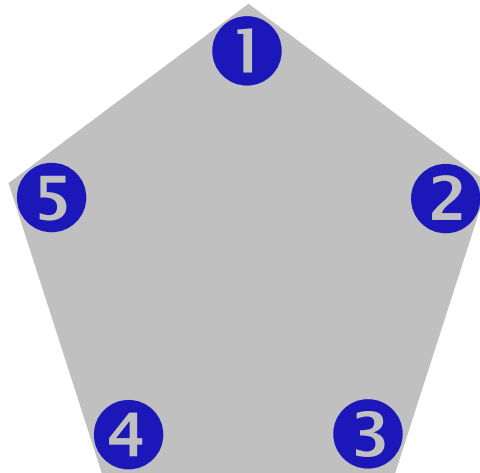
Office Worker



Mobile Worker



Multi Office Worker



③ Sample: Aussagen eines typischen Journalisten

Beispiel aus einem Medienunternehmen



Hans Muster

Kernaussagen

- „Ich musste vor zwei Jahren in Lugano drei Stunden auf einen Rückruf des Helpdesks warten.“
- „Der Support muss für Journalisten sehr schnell innert 15-20 Minuten mein Problem aufnehmen können.“
- „Ich habe mit dem Wechsel von Mac auf Windows Vorteile. Nicht zuletzt weil es an grösseren Veranstaltungen Personen hat, die mir bei Problemen weiterhelfen können. Bei Mac ist dies nicht der Fall.“
- „Ich telefoniere praktisch nur noch mit Skype. Die Geschäftsleitung hat verlangt, dass die Natelkosten gesenkt werden, aber die Informatik hat reklamiert als wir Skype selbst installiert hatten.“
- „Telefonkontakte sollten direkt im Festnetztelefon gespeichert werden können.“
- „Verglichen mit Berufskollegen anderer Firmen fahren wir Rolls Royce.“

③ Sample: Charakteristika und Anforderungen Journalisten

Beispiel aus einem Medienunternehmen

Problemstellung: Integration verschiedener Medien (Bild, Ton, Text), Arbeiten unter Zeitdruck, hohe Mobilität.

Charakteristika

- Viel unterwegs, hohe Mobilität
- Kann sich nicht überall auf eine funktionierende Infrastruktur verlassen (Strom, Internet, Handy)
- Arbeitet unter Zeitdruck
- Arbeitet mit Bild, Ton und Text
- Muss von überall Daten in die Firma übertragen können
- **Hohe Funktionalität bei vertretbaren Kosten**

Anforderungen

- Grosse Autonomie ohne Strom (Akku > 3h)
- Flexible und schnelle Datenübertragung (Internet, GSM, Edge, UMTS, Hotspots, ...)
- Integration verschiedener Medien (Bild, Ton, Text)
- Anschluss verschiedener Geräte (Kamera, Recorder, Smartphone)
- Schneller Support

③ Sample: Arbeitsplatz-Ausprägung Journalisten

Beispiel aus einem Medienunternehmen



Smartphone

- GSM/UMTS-Handy
- E-Mail
- Agenda
- Kontakte
- Voicerecorder (Interviews)
- Abgleich mit Notebook

Notebook

- Akkulaufzeit >3h
- MS-Office
- Redaktionssystem
- Text- und Voiceerkennung (für Interviews)
- Internetverbindung über GSM, Edge, UMTS, Hotspots, HSDPA

Kamera

- Übermittlung der Bilder auf Notebook

4 Servicedesign

Tasks

- Anpassung der Servicearchitektur aufgrund der Kundenfeedbacks.
- Ausgestaltung der Benutzer- und Workplacetypen aufgrund der Kundenanforderungen.
- Releaseplanung zur Umsetzung der Kundenanforderungen.

Deliverables

- Von Kunden verabschiedete Servicearchitektur.
- Definierte und ausgestaltete Benutzer- und Workplacetypen (siehe Samples).
- Releasestruktur/Releaseplanung.

Support axeba

- Moderation und Mitgestaltung von Workshops zur Erarbeitung und Definition der Benutzer- und Workplacetypen.
- Zur Verfügungstellung von Templates.
- Strukturierte Dokumentation der Resultate.

Samples

	Office Worker	Light User stationär	Heavy User	Händler	Office Worker mobil	Mobile Worker
Öffnungszeiten Service Desk 07:15 - 17:30	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Onsite Support 07:15 - 17:30	✓	Option	✓	✓	Option	✓
Internetzugang	✓	Option	✓	✓	Option	✓
Speicherplatz auf Mail- und Fileserver (mehr Speicherplatz als Option)	Je 200 MB	Je 100 MB	Je 300 MB	Je 300 MB	Je 200 MB	Je 200 MB
Suchfunktion (Search) für Mails und Files	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Einloggen an jedem Arbeitsplatz möglich (nur mit Basis Applikationen ohne eigenes Profil)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Netzzugriff über Heim-PC	Option	Option	Option	Option	Option	Option
Drucken auf jedem Netzwerkdrucker	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Drucken auf jedem Drucker (auch ausserhalb Firma)	—	—	—	—	✓	✓
Basis-Applikationen (Weitere Applikationen als Option)	✓	Reduzierte Basis	✓	✓	Reduzierte Basis	✓
Schulung	Option	Option	Option	Option	Option	Option
Mögliche/Sinnvolle Workplace-Typen	Standard Light High End	Standard Light	High End	High End	Mobile	Mobile Travelling



Servicezeit Mo-Fr	07.00 – 17.00 (übrige Zeit Pikettdienst für wichtige Applikationen und Systeme)							
Servicezeit Sa	07.00 – 18.00 (übrige Zeit Pikettdienst für wichtige Applikationen und Systeme)							
Servicezeit So	Kein Service (Pikettdienst für wichtige Applikationen und Systeme)							
Lieferzeiten*	2 Wochen	2 Wochen	2 Wochen	4 Wochen	2 Wochen	2 Wochen	1 Woche	1 Monat
Hardware	✓Desktop ThinClient ✓19"Monitor ✓Tastatur ✓Maus	✓Notebook ✓2 Netzteile ✓Tasche ✓2x Maus	✓Desktop FatClient ✓2x 20.1" Monitor ✓Tastatur ✓Maus	✓Desktop FatClient ✓21"Monitor ✓Tastatur ✓Maus	✓Desktop FatClient ✓19"Monitor ✓Tastatur ✓Maus	✓Desktop FatClient ✓19"Monitor ✓Tastatur ✓Maus	Ohne Hardware	✓Desktop ✓12"Monitor ✓Tastatur ✓Maus ✓Peripherie nach Anf.
Software	✓Basis-SW	✓Basis-SW	✓Basis-SW ✓QuickTime ✓ArchiCAD ✓TrueView ✓FTP Tool	✓Basis-SW ✓CD/DVD Brenner und Player-SW ✓Diverse Grafik-SW	✓Basis-SW ✓CD/DVD Brenner und Player-SW ✓Acrobat Prof ✓Scan-SW	✓Basis-SW ✓IT-Tools	✓Basis-SW	✓Basis-SW ✓SW nach Anforderung

4 Sample: Ausprägung der Benutzertypen

	Office Worker	Light User stationär	Heavy User	Händler	Office Worker mobil	Mobile Worker
Öffnungszeiten Service Desk 07:15 - 17:30	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Onsite Support 07:15 - 17:30	✓	Option	✓	✓	Option	✓
Internetzugang	✓	Option	✓	✓	Option	✓
Speicherplatz auf Mail- und Fileserver (mehr Speicherplatz als Option)	Je 200 MB	Je 100 MB	Je 300 MB	Je 300 MB	Je 200 MB	Je 200 MB
Suchfunktion (Search) für Mails und Files	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Einloggen an jedem Arbeitsplatz möglich (nur mit Basis Applikationen ohne eigenes Profil)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Netzzugriff über Heim-PC	Option	Option	Option	Option	Option	Option
Drucken auf jedem Netzwerkdrucker	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Drucken auf jedem Drucker (auch ausserhalb Firma)	—	—	—	—	✓	✓
Basis-Applikationen (Weitere Applikationen als Option)	✓	Reduzierte Basis	✓	✓	Reduzierte Basis	✓
Schulung	Option	Option	Option	Option	Option	Option
Mögliche/Sinnvolle Workplace-Typen	Standard Light High End	Standard Light	High End	High End	Mobile	Mobile Travelling

4 Sample: Ausprägung der Workplacetypen

	Standard Workplace	Light Workplace	High End Workplace	Mobile Workplace	Travelling Workplace
LAN-Anschluss	✓	✓	✓	An jeder Lokation	An jeder Lokation
Rechner (inkl. CD/DVD-ROM, Tastatur und Maus)	x GB RAM CPU xy x.y GHz	x GB RAM CPU xy x.y GHz	x GB RAM CPU xy x.y GHz	x GB RAM CPU xy x.y GHz	x GB RAM CPU xy x.y GHz
Lifecylce	3 Jahre	4 Jahre	2 Jahre	3 Jahre	3 Jahre
Monitor (grössere Monitore als Option)	TFT 19"	TFT 17"	TFT 19"	Option	Option
Dual/Quad Videokarte	—	—	Option	—	—
Dockingstation	—	—	—	Option	Option
Ergonomische Tastatur	Option	Option	Option	Option	Option
Wireless Tastatur&Maus	Option	Option	Option	Option	Option
Installation von Individual Software	Option	Option	Option	Option	Option
Unterstützung von Individual Software	Option	Option	Option	Option	Option
Zubehör	USB-Hub Cardslot Disketten-LW DVD Brenner	USB-Hub Cardslot Disketten-LW DVD Brenner	USB-Hub Cardslot Disketten-LW DVD Brenner	USB-Hub Cardslot Disketten-LW DVD Brenner	USB-Hub Cardslot Disketten-LW DVD Brenner

4 Sample: Workplace Packages



	Standard-Package	Mobile-Package	CAD-Package	Grafik-Package	Multimedia-Package	IT-Package	Externes Package	Spezial Package
Servicezeit Mo-Fr	07.00 – 17.00 (übrige Zeit Pikettdienst für wichtige Applikationen und Systeme)							
Servicezeit Sa	07.00 – 18.00 (übrige Zeit Pikettdienst für wichtige Applikationen und Systeme)							
Servicezeit So	Kein Service (Pikettdienst für wichtige Applikationen und Systeme)							
Lieferzeiten*	2 Wochen	2 Wochen	2 Wochen	4 Wochen	2 Wochen	2 Wochen	1 Woche	1 Monat
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> ✓Desktop ThinClient ✓19"Monitor ✓Tastatur ✓Maus 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Notebook ✓2 Netzteile ✓Tasche ✓2x Maus 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Desktop FatClient ✓2x 20.1" Monitor ✓Tastatur ✓Maus 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Desktop FatClient ✓21"Monitor ✓Tastatur ✓Maus 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Desktop FatClient ✓19"Monitor ✓Tastatur ✓Maus 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Desktop FatClient ✓19"Monitor ✓Tastatur ✓Maus 	Ohne Hardware	<ul style="list-style-type: none"> ✓Desktop ✓12"Monitor ✓Tastatur ✓Maus ✓Peripherie nach Anf.
Software	<ul style="list-style-type: none"> ✓Basis-SW 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Basis-SW 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Basis-SW ✓QuickTime ✓ArchiCAD ✓TrueView ✓FTP Tool 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Basis-SW ✓CD/DVD Brenner und Player-SW ✓Diverse Grafik-SW 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Basis-SW ✓CD/DVD Brenner und Player-SW ✓Acrobat Prof ✓Scan-SW 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Basis-SW ✓IT-Tools 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Basis-SW 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Basis-SW ✓SW nach Anforderung

④ Sample: Mapping der Geschäftssicht auf die IT-Sicht

Geschäftssicht Benutzertypen	IT-Sicht Workplace- Ausprägungen				
	Standard Workplace (Desktop)	Light Workplace (Desktop)	High End Workplace (Desktop)	Mobile Workplace (Notebook)	Travelling Workplace (Notebook)
Office Worker	✓	✓	✓		
Light User stationär	✓	✓			
Heavy User			✓		
Händler			✓		
Office Worker mobil				✓	✓
Mobile Worker				✓	✓

✓	Optimal
✓	Möglich
	Nicht sinnvoll/nicht möglich

④ Sample: Release Management der Anforderungen

	Release 1 (Ende 2009)	Release 2 (Mitte 2010)	Release 3 (Ende 2010)	Keine Realisierung	
Servicezeiten Service Desk 07:15 - 17:30	✓				Neu ohne Mittagspause Anfangs- & Endzeiten unverändert.
Servicezeiten Onsite Support 07:15 - 17:30	✓				Servicezeiten an Service Desk angepasst.
Faxversand				✓	Nicht Bestandteil von EWP 2010. Wird separat geprüft und verfolgt.
Dual Netzwerkkarte		✓			Als Option
Anforderung 5			✓		Begründung
Anforderung 6				✓	Begründung

5 Servicebeschreibungen

Tasks

- Beschreibung der Services basierend auf der erarbeiteten Servicearchitektur.
- Definition der Qualitätsparameter/KPI wie Servicezeiten, Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten, Lieferzeiten usw.

Deliverables

- Servicekatalog mit Beschreibungen und Qualitätsparametern sämtlicher Services.

Support axeba

- Moderation und Mitgestaltung von Workshops zur Erarbeitung der Servicebeschreibungen und Qualitätsparameter.
- Zur Verfügungstellung von Standard-Servicebeschreibungen.
- Dokumentation der Resultate.

Samples



Electronic Workplace

Beschreibung	Mit dem <i>Electronic Workplace</i> erhält der Leistungsbezugler alle notwendigen Dienstleistungen für einen reibungslosen Betrieb eines fest installierten Arbeitsplatz-PC mit Monitor (<u>Office Workplace</u>) resp. eines Notebooks (<u>Mobile Workplace</u>).
Enthalten sind	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Helpdesk (1. Level Support)</u> • <u>Vor Ort Support (2. Level Support)</u> • <u>Hardware Wartung Endgeräte</u> • <u>Netzwerk Festanschluss</u> • <u>File- & Printservices</u> • <u>E-Mail & Kalender Services</u> • <u>Host Zugriff</u> • <u>Intranet/Internet Zugang</u> • <u>Wartungsarbeiten in definierten Wartungsfenstern</u>
Basissoftware	Detaillierte Leistungsbeschreibung der einzelnen Elemente: Siehe Kapitel <u>Basisleistungen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Client Betriebssystem • Microsoft Internet Explorer • Microsoft Office • Mail-Client • Host Emulation IBM3270 • Acrobat Reader • WinZIP • Virenschutzprogramm
Qualitätsgrössen	Detaillierte Qualitätsbeschreibung der einzelnen Elemente: Siehe <u>Basisleistungen</u>

B10500 E-Mail & Kalender Services

Beschreibung	Benützung der Mailservices für den E-Mail Austausch innerhalb der Firma und vom und zum Internet. <ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Mailbox für alle Benutzer • Einzel- und Gruppenkalender • Abgleich mit der elektronischen Agenda Die Daten auf den Mailservern werden täglich gesichert, im Bedarfsfalle können einzelne Dateien über den Restore Service <u>Q90010</u> angefordert werden.
Bedienter Betrieb	<ul style="list-style-type: none"> • Montag bis Freitag 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr, übrige Zeit Pikettdienst • Samstag Pikettdienst • Sonn- und Feiertage Pikettdienst Ausfälle oder Störungen werden ausserhalb des bedienten Betriebs über eine Pikettorganisation mit einer Reaktionszeit von einer Stunde behoben. Automatische Aufbietung über das Systems Management System.
Überwachter Betrieb	Die Systeme werden 7x24h überwacht.
Qualitätsgrösse	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbarkeit der Services ≥99.5 % pro Woche Planbare Wartungsarbeiten, die Unterbrüche oder Ausfälle nach sich ziehen, werden in den definierten Wartungstestern <u>B90000</u> durchgeführt.
Preise	Der Basiservice ist in den Services <u>E10000</u> und <u>E10100</u> enthalten <ul style="list-style-type: none"> • Mailboxen >200MB werden je MB über den Service <u>Q90000</u> zusätzlich belastet • Zusätzliche Mailbox als Option für technische Mailempfänger erhältlich (z.B. marketing@firma.ch) • Datenrestore über den Service <u>Q90010</u>

⑤ Sample: Muster-SLA Electronic Workplace



Electronic Workplace

Beschreibung	Mit dem <i>Electronic Workplace</i> erhält der Leistungsbezüger alle notwendigen Dienstleistungen für einen reibungslosen Betrieb eines fest installierten Arbeitsplatz-PC mit Monitor (<u>Office Workplace</u>) resp. eines Notebooks (<u>Mobile Workplace</u>).
Enthalten sind	<ul style="list-style-type: none">• <u>Helpdesk (1. Level Support)</u>• <u>Vor Ort Support (2. Level Support)</u>• <u>Hardware Wartung Endgeräte</u>• <u>Netzwerk Festanschluss</u>• <u>File- & Printservices</u>• <u>E-Mail & Kalender Services</u>• <u>Host Zugriff</u>• <u>Intranet/Internet Zugang</u>• <u>Wartungsarbeiten in definierten Wartungsfenstern</u> <p>Detaillierte Leistungsbeschreibung der einzelnen Elemente: Siehe Kapitel <u>Basisleistungen</u></p>
Basissoftware	<ul style="list-style-type: none">• Windows Client Betriebssystem• Microsoft Internet Explorer• Microsoft Office• Mail-Client• Host Emulation IBM3270• Acrobat Reader• WinZIP• Virenschutzprogramm
Qualitätsgrössen	Detaillierte Qualitätsbeschreibung der einzelnen Elemente: Siehe <u>Basisleistungen</u>

5 Sample: Service Desk

B10000 Helpdesk (1. Level Support)	
Beschreibung	<p>Erste Anlaufstelle (SpOC, Single Point of Contact) bei Informatikproblemen. Entgegennahme der Störung durch das Helpdesk. Lösung des Problems wenn möglich am Telefon, sonst Weitergabe an die richtige Supportstelle.</p> <p>Störungen können in drei Prioritäten gemeldet werden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Priorität 1: Reaktionszeit 1 Arbeitsstunde, Express-Zuschlag (O90900)• Priorität 2: Reaktionszeit 4 Arbeitsstunden, Standard-Priorität• Priorität 3: Reaktionszeit 1 Arbeitstag <p>Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen der Störungs-Meldung am Helpdesk durch den Kunden und der Aufnahme der Arbeiten an der Problemlösung durch die entsprechende Supportstelle. Die Reaktionszeit gilt während den folgenden Servicezeiten:</p>
Servicezeiten	<ul style="list-style-type: none">• Montag bis Freitag 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr• Samstag 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr• Sonn- und Feiertage Kein Betrieb <p>Erweiterte Servicezeiten sind auf Anfrage möglich. Probleme, die einen Techniker vor Ort erfordern, werden gemäss Servicezeiten im Service <u>Vor Ort Support (2. Level Support)</u> bearbeitet.</p>
Sprachen	<p>Es werden die folgenden Sprachen unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Deutsch• Französisch• Italienisch• Englisch
Qualitätsgrösse Anrufannahme	<ul style="list-style-type: none">• 95 % aller eingehenden Anrufe werden beantwortet, verlorene Anrufe < 5%• 70 % aller eingehenden Anrufe werden in maximal 30 Sekunden entgegengenommen• 85 % aller eingehenden Anrufe werden innerhalb von 45 Sekunden entgegengenommen• Maximal 15% aller Anrufe werden mit Voice Mail beantwortet
Qualitätsgrösse Problemlösung	<ul style="list-style-type: none">• 70 % aller gemeldeten Probleme werden innerhalb von 4 Arbeitstagen gelöst
Qualitätsgrösse Kundenzufriedenheit	<p>Die Messgrösse der Kundenzufriedenheit gegenüber Helpdesk und Vor-Ort Support erfolgt mit Hilfe von Trailer Calls (Rückruf und Auswertung bei 2% der AnruferInnen)</p> <ul style="list-style-type: none">• 80 % der befragten Kunden beurteilen die Leistungen mit der Note gut oder sehr gut
Preise	<p>Die Kosten für die Prioritäten 2 und 3 sind in den Services <u>E10000</u>, <u>E10100</u> und <u>P105xx</u> enthalten, Priorität 1 Probleme werden mit einem Express Zuschlag (<u>O90900</u>) verrechnet.</p>

5 Sample: Onsite Support

B10100 Vor Ort Support (2. Level Support)

Beschreibung Der Vor Ort Support bearbeitet die Probleme, die durch das Helpdesk am Telefon nicht behoben werden können sowie Aufträge, die einen Einsatz vor Ort nötig machen. Abhängig von der Grösse einer Niederlassung sind Techniker vor Ort stationiert oder werden vom nächsten grösseren Standort aufgeboden. Störungen und Aufträge an den Vor Ort Support werden ausschliesslich durch das Helpdesk erteilt, dazu wird vom Helpdesk ein Ticket im Trouble Ticket System eröffnet und an den entsprechenden Vor Ort Support geschickt.

Störungen können analog dem Helpdesk in drei Prioritäten gemeldet werden:

- Priorität 1: Reaktionszeit 1 Arbeitsstunde, Express-Zuschlag (O90900)
- Priorität 2: Reaktionszeit 4 Arbeitsstunden, Standard-Priorität
- Priorität 3: Reaktionszeit 1 Arbeitstag

Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen der Störungs-Meldung am Helpdesk durch den Kunden und der Aufnahme der Arbeiten an der Problemlösung durch die entsprechende Supportstelle. Die Reaktionszeit gilt während den folgenden Servicezeiten:

Servicezeiten

- Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr
- Samstag Kein Service
- Sonn- und Feiertage Kein Service

Für Installationen, Umzüge und Entsorgung ist der Vor Ort Support ebenfalls zuständig, diese Leistungen werden über die entsprechenden Services bezogen (Suffix -I, -U, -E).

Qualitätsgrösse Problemlösung

- 70 % aller gemeldeten Probleme werden innerhalb von 4 Arbeitstagen gelöst

Qualitätsgrösse Kundenzufriedenheit

Wird im Rahmen der Trailer Calls vom Helpdesk erhoben und gemessen.

- 80 % der befragten Kunden beurteilen die Leistungen mit der Note gut oder sehr gut

Preise Die Kosten für die Prioritäten 2 und 3 sind in den Services E10000, E10100 und P105xx enthalten, Priorität 1 Probleme werden mit einem Express Zuschlag (O90900) verrechnet.

5 Sample: Netzwerk Festanschluss

B10300

Netzwerk Festanschluss

Beschreibung	Anschluss eines Endgerätes (Desktop, Notebook, Drucker) an das interne Netzwerk mit Zugang zu allen Systemen, insbesondere den zentralen Servern im Rechenzentrum, zum internationalen Firmennetz sowie zum Internet via Firewall-System von allen festen Arbeitsplätzen. Im Preis inbegriffen ist der Betrieb, Unterhalt und die Finanzierung der aktiven Netzwerkkomponenten (Routers, Hubs, Switches) sowie sämtlicher Leitungskosten für den Anschluss von Endgeräten.	
Nicht enthalten sind	Die Investitionen und Montage/Demontage der passiven Netzwerkkomponenten (Hausverkabelung, Etagenverteiler) gehören zur jeweiligen Liegenschaft.	
Bedienter Betrieb	<ul style="list-style-type: none">• Montag bis Freitag• Samstag• Sonn- und Feiertage	07:00 Uhr bis 18:00 Uhr, übrige Zeit Pikettdienst Pikettdienst Pikettdienst
	Ausfälle oder Störungen werden ausserhalb des bedienten Betriebs über eine Pikettorganisation mit einer Reaktionszeit von einer Stunde behoben. Automatische Aufbietung über das Systems Management System.	
	Planbare Wartungsarbeiten, die Unterbrüche oder Ausfälle nach sich ziehen, werden in den definierten Wartungsfenstern <u>B90000</u> durchgeführt.	
Überwachter Betrieb	Die Systeme werden 7x24h überwacht.	
Qualitätsgrösse	Verfügbarkeit des Netzwerkes <ul style="list-style-type: none">• ≥ 99.5 % pro Woche	
Preise	In den Services E10000, E10100 und P105xx enthalten	

5 Sample: E-Mail

B10500

E-Mail & Kalender Services

Beschreibung	<p>Benützung der Mailservices für den E-Mail Austausch innerhalb der Firma und vom und zum Internet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Persönliche Mailbox für alle Benutzer• Einzel- und Gruppenkalender• Abgleich mit der elektronischen Agenda <p>Die Daten auf den Mailservern werden täglich gesichert, im Bedarfsfalle können einzelne Dateien über den Restore Service <u>O90010</u> angefordert werden.</p>
Bedienter Betrieb	<ul style="list-style-type: none">• Montag bis Freitag 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr, übrige Zeit Pikettdienst• Samstag Pikettdienst• Sonn- und Feiertage Pikettdienst <p>Ausfälle oder Störungen werden ausserhalb des bedienten Betriebs über eine Pikettorganisation mit einer Reaktionszeit von einer Stunde behoben. Automatische Aufbietung über das Systems Management System.</p> <p>Planbare Wartungsarbeiten, die Unterbrüche oder Ausfälle nach sich ziehen, werden in den definierten Wartungsfenstern <u>B90000</u> durchgeführt.</p>
Überwachter Betrieb	Die Systeme werden 7x24h überwacht.
Qualitätsgrösse	<ul style="list-style-type: none">• Verfügbarkeit der Services ≥ 99.5 % pro Woche
Preise	<ul style="list-style-type: none">• Der Basisservice ist in den Services <u>E10000</u> und <u>E10100</u> enthalten• Mailboxen >200MB werden je MB über den Service <u>O90000</u> zusätzlich belastet• Zusätzliche Mailbox als Option für technische Mailempfänger erhältlich (z.B. marketing@firma.ch)• Datenrestore über den Service <u>O90010</u>

6 Servicekalkulation

Tasks

- Kalkulation der Kosten pro Service.
- Bestimmung des Preises pro Service anhand der kalkulierten Kosten.

Deliverables

- Kalkulierte Kosten und definierte Preise für jeden Service aus dem Servicekatalog.

Support axeba

- Durchführung der Kalkulation.
- Zur Verfügungstellung des Kalkulationsmodells sowie der dazugehörigen Kalkulationssheets (Excel).
- Dokumentation der Resultate.

Samples

Person / Kostenträger	FTE (Full Time Equivalent)	Kosten p/Jahr (Salar inkl. Nebenkosten)	Einheit / Kontrolle (n=100)	Kostenträger A (Applikation Alpha)		Kostenträger B (Applikation Beta)		Kostenträger C (HR-Systeme)		Kostenträger D (SAP Applikation)		Kostenträger E (SAP Basis)		...weitere Kostenträger	Projekte
				%		%		%		%		%			
Kostenstelle 200															
Muster Hans	1.00	134'000	100	10		10		10		20				50	
Schweizer Peter	1.00	131'000	100	70		10						20			
Müller Hubert	1.00	120'000	100	55										45	
Zürcher Heinz	0.80	137'000	100					50		25					25
Muster Anna	1.00	105'000	100			100									
Summen KST 200	4.80	627'000	CHF	171'100	131'500	81'900	61'050	26'200	121'000	34'250					
			FTE	1.35	1.20	0.50	0.40	0.20	0.95	0.20					
Kostenstelle 210															
Albert Fritz	0.90	139'000	100	15		15		35							35
Berger Hanspeter	1.00	127'000	100	10		10		10		40				30	
Held Susanne	1.00	125'000	100									35		65	
Lehmann Georg	1.00	124'000	100	100											
Meienberg Hans	0.50	121'000	100			10				50					40
Summen KST 210	4.40	636'000	CHF	157'550	45'650	61'350	111'300	43'750	119'350	97'050					
			FTE	1.24	0.29	0.42	0.65	0.35	0.95	0.52					
Summen weitere KST	34.80	4'870'400	CHF	487'040	194'816	-	389'632	194'816	1'168'896	2'435'200					
			FTE	3.48	1.39	-	2.78	1.39	8.35	17.40					
Gesamtsummen	44.00	6'000'000	CHF	815'690	371'966	143'250	561'982	264'766	1'409'246	2'566'500					
			FTE	6.07	1.49	0.92	1.05	0.55	1.90	0.72					

Kosten / Kostenträger		Kontrolle (n=100)	Kostenträger A (Applikation Alpha)		Kostenträger B (Applikation Beta)		Querschnitt-KTR (Windows Server)		...weitere Kostenträger		Projekte	
Beschreibung	Budget 2007		%	Kosten	%	Kosten	%	Kosten	%	Kosten	%	Kosten
Abschreibung Hardware												
Server B23465	45'000	100	30	13'500	30	13'500	40	18'000				
Server B12465	32'000	100	25	8'000					75	24'000		
...weitere	1'143'000	100					15	171'450	75	857'250	10	114'300
Wartung Hardware												
Wartung Server B23465	17'500	100	100	17'500								
...weitere	172'500	100			8	13'800	5	8'625	87	150'075		
Abschreibung Software												
Lizenz Alpha	100'000	100	100	100'000								
Lizenz Beta	87'500	100			100	87'500						
Lizenz P400	56'300	100					70	39'410	30	16'890		
...weitere	886'200	100					15	132'930	55	487'410	30	265'860
Wartung Software												
Wartung Alpha	32'000	100	100	32'000								
Wartung Beta	17'000	100			100	17'000						
...weitere	171'000	100					15	25'650	55	94'050	30	51'300
externe Verträge												
Vertrag Nr. 432 Firma C	18'500	100	100	18'500								
Outsourcing xy	55'000	100							100	55'000		
...weitere	66'500	100			34	22'610	20	13'300	46	30'590		
Summen	2'900'000		7	189'500	5	154'410	14	409'365	59	1'715'265	15	431'460

6 Sample: Kalkulation der Personalkosten

Beschreibung: Methode um Personalkosten den Kostenträgern zuzuweisen

Optionen: Zuordnung über rapportierte Stunden aus Vorjahr oder %-Angaben (Schätzungen)

Tabelle zeigt einen Auszug mit zwei Kostenstellen und Zuordnung über %-Angaben

Person / Kostenträger	FTE (Full Time Equivalent)	Kosten p/Jahr (Salär inkl. Nebenkosten)	Einheit / Kontrolle (=100)	Kostenträger A (Applikation Alpha)	Kostenträger B (Applikation Beta)	Kostenträger C (HR-Systeme)	Kostenträger D (SAP Applikation)	Kostenträger E (SAP Basis)	...weitere Kostenträger	Projekte
Kostenstelle 200				%	%	%	%	%	%	%
Muster Hans	1.00	134'000	100	10	10	10	20		50	
Schweizer Peter	1.00	131'000	100	70	10			20		
Müller Hubert	1.00	120'000	100	55					45	
Zürcher Heinz	0.80	137'000	100			50	25			25
Muster Anna	1.00	105'000	100		100					
Summen KST 200	4.80	627'000	CHF	171'100	131'500	81'900	61'050	26'200	121'000	34'250
			FTE	1.35	1.20	0.50	0.40	0.20	0.95	0.20
Kostenstelle 210				%	%	%	%	%	%	%
Albert Fritz	0.90	139'000	100	15	15	35				35
Berger Hanspeter	1.00	127'000	100	10	10	10	40		30	
Held Susanne	1.00	125'000	100					35	65	
Lehmann Georg	1.00	124'000	100	100						
Meienberg Hans	0.50	121'000	100		10		50			40
Summen KST 210	4.40	636'000	CHF	157'550	45'650	61'350	111'300	43'750	119'350	97'050
			FTE	1.24	0.29	0.42	0.65	0.35	0.95	0.52
Summen weitere KST	34.80	4'870'400	CHF	487'040	194'816	-	389'632	194'816	1'168'896	2'435'200
			FTE	3.48	1.39	-	2.78	1.39	8.35	17.40
Gesamtsummen	44.00	6'000'000	CHF	815'690	371'966	143'250	561'982	264'766	1'409'246	2'566'500
			FTE	6.07	1.49	0.92	1.05	0.55	1.90	0.72

⑥ Sample: Kalkulation der Sachkosten

Beschreibung: Methode um Sachkosten auf den Kostenträgern zuzuweisen

Tabelle zeigt Auszug aus der Zuordnung der Budgetpositionen über %-Angaben

Kosten / Kostenträger		Kontrolle (=100)	Kostenträger A (Applikation Alpha)		Kostenträger B (Applikation Beta)		Querschnitt-KTR (Windows Server)		...weitere Kostenträger		Projekte	
Beschreibung	Budget 2007		%	Kosten	%	Kosten	%	Kosten	%	Kosten	%	Kosten
Abschreibung Hardware												
Server B23465	45'000	100	30	13'500	30	13'500	40	18'000		-		-
Server B12465	32'000	100	25	8'000		-		-	75	24'000		-
...weitere	1'143'000	100		-		-	15	171'450	75	857'250	10	114'300
Wartung Hardware												
Wartung Server B23465	17'500	100	100	17'500		-		-		-		-
...weitere	172'500	100		-	8	13'800	5	8'625	87	150'075		-
Abschreibung Software												
Lizenz Alpha	100'000	100	100	100'000		-		-		-		-
Lizenz Beta	87'500	100		-	100	87'500		-		-		-
Lizenz P400	56'300	100		-		-	70	39'410	30	16'890		-
...weitere	886'200	100		-		-	15	132'930	55	487'410	30	265'860
Wartung Software												
Wartung Alpha	32'000	100	100	32'000		-		-		-		-
Wartung Beta	17'000	100		-	100	17'000		-		-		-
...weitere	171'000	100		-		-	15	25'650	55	94'050	30	51'300
externe Verträge												
Vertrag Nr. 432 Firma C	18'500	100	100	18'500		-		-		-		-
Outsourcing xy	55'000	100		-		-		-	100	55'000		-
...weitere	66'500	100		-	34	22'610	20	13'300	46	30'590		-
Summen	2'900'000		7	189'500	5	154'410	14	409'365	59	1'715'265	15	431'460

⑥ Sample: Zuordnung Querschnittskosten

Beschreibung: Querschnittskosten können mit der gleichen Methode zugewiesen werden, wie die Zuordnung der Sachkosten zu den Kostenträger erfolgt ist

Tabelle zeigt Auszug aus der Zuordnung

Querschnittskosten / Kostenträger				Kontrolle (=100)	Kostenträger A (Applikation Alpha)		Kostenträger B (Applikation Beta)		Kostenträger C (HR-System)		...weitere Kostenträger		Projekte	
Position	Personal- kosten	Sach- kosten	Total- kosten		%	Kosten	%	Kosten	%	Kosten	%	Kosten	%	Kosten
Shared Services														
LAN	67'000	80'000	147'000	100	-	10	14'700	-	-	90	132'300	-	-	
WAN & Security	100'000	160'000	260'000	100	-	20	52'000	-	-	80	208'000	-	-	
Windows Server	85'000	409'365	494'365	100	-	-	-	-	-	80	395'492	20	98'873	
Storageservices	86'346	144'500	230'846	100	15	34'627	10	23'085	5	11'542	70	161'592	-	
Systems Management	64'000	45'000	109'000	100	15	16'350	8	8'720	7	7'630	65	70'850	5	5'450
RZ Infrastruktur	82'000	40'000	122'000	100	70	85'400	-	-	-	30	36'600	-	-	
weitere														
...					-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Summen	484'346	878'865	1'363'211		10	136'377	7	98'505	1	19'172	74	1'004'834	8	104'323

Übertrag der Querschnittskosten
(im Beispiel „Shared Services“) aus
Tabelle Kostenträger

Zuweisung auf Kostenträger, welche
Querschnittsleistungen beziehen

6 Sample: Verteilung Gemeinkosten

Beschreibung: Summierung aller Gemeinkosten und Verteilung auf die Personalkosten
 Als Verteilschlüssel eignen sich z.B. die Anzahl FTE oder die Kosten pro FTE

Option: Es können auch IT interne Kosten als Gemeinkosten behandelt werden (z.B. CIO)

Gemeinkosten (Total wird Anhand der Anzahl FTE verteilt)	Kosten pro Jahr
Raumkosten Büros	75'000
Drucksachen / Büromaterial	14'200
Reisespesen	10'800
Total Gemeinkosten	100'000

Person / Kostenträger	FTE (Full Time Equivalent)	Kosten p/Jahr (Salär inkl. Nebenkosten)	Kostenanteil Umlagen	Kosten Jahr inkl. Anteil Umlage	Einheit / Kontrolle (=100)	Kostenträger A (Applikation Alpha)	Kostenträger B (Applikation Beta)	Kostenträger C (HR-Systeme)	Kostenträger D (SAP Applikation)	...weitere Kostenträger	Projekte
Kostenstelle 200						%	%	%	%	%	%
Muster Hans	1.00	134'000	2'273	136'273	100	10	10	10	20	50	
Schweizer Peter	1.00	131'000	2'273	133'273	100	70	10			20	
Müller Hubert	1.00	120'000	2'273	122'273	100	55				45	
Zürcher Heinz	0.80	137'000	1'818	138'818	100			50	25		25
Muster Anna	1.00	105'000	2'273	107'273	100		100				
Summen KST 200	4.80	627'000	10'909	637'909	CHF	174'168	134'227	83'036	61'959	149'814	34'705
					FTE	1.35	1.20	0.50	0.40	1.15	0.20
Summen weitere KST	39.20	5'373'000	89'091	5'462'091	CHF	600'000	540'000	-	540'000	1'292'727	2'372'727
					FTE	4.40	3.96	-	3.96	9.48	17.40
Gesamtsummen	44.00	6'000'000	100'000	6'100'000	CHF	774'168	674'227	83'036	601'959	1'442'541	2'407'432
					FTE	5.75	5.16	0.50	4.36	10.63	17.60

7 Verabschiedung durch IT-Kunden

Tasks

- Vorstellung, Besprechung und Verabschiedung des Servicekataloges mit allen Services bei den IT-Kundenvertretern.

Deliverables

- Von den IT-Kunden verabschiedeter und genehmigter Servicekatalog.

Support axeba

- Aufbereitung der Kommunikationsunterlagen für die Kunden.
- Begleitung der Meetings mit den IT-Kunden falls gewünscht.

Samples

Servicekatalog 2008 Workplace Services



Versionliste

Datum und Zeit	Version	Kommentar	Autor(in)
28.03.2008	0.74	Erster Entwurf	AKL
15.04.2008	0.9	Abstimmung innerhalb IT-Betrieb	AKL
18.04.2008	0.99	Verabschiedung KOC	KOC
24.04.2008	1.0	Innenhalb IF verabschiedet	AKL

8 Verrechnung

Tasks

- Verursachergerechte Verrechnung der Services entweder als Proforma-Rechnung (ohne Belastung) oder als finanzwirksame Rechnung (Servicecenter).
- Einführung/Anpassung eines Webshops zur Bestellung der Services.

Deliverables

- Periodisch verrechnete IT-Leistungen gemäss Verursachung auf der Basis des Servicekataloges.
- Bestellmöglichkeit der Services über einen Webshop.

Support axeba

- Installation und Konfiguration der Verrechnungslösung axeba Service Management Suite (im produktiven Einsatz bei über einem Duzend Unternehmen in der Schweiz).
- Installation und Konfiguration des Webshops für die Bestellung der Services.

Samples

Demo GmbH

Demo GmbH
Hans Muster
Hauptstrasse 1
8000 Zürich

Zürich, 29.02.2004

Belastungsanzeige Nr. 9

Für Kostenstelle 402000 - Forschung & Entwicklung
IT-Dienstleistungen vom 1.02. bis 29.02.2004

Nummer	Bezeichnung	Anzahl	Preis CHF	Total CHF
Elektronischer Arbeitsplatz				
E10000	Standard Desktop Arbeitsplatz	5.00	300.00	1'500.00
E10000-HW	Miete Standard Desktop	4.00	30.00	120.00
E10100	Standard Laptop Arbeitsplatz	4.00	370.00	1'480.00
E20000-HW	Miete 17" TFT Monitor	1.00	17.00	17.00
P10000	Support Netzwerdrucker	3.00	30.00	90.00
P10000-HW	Miete Netzwerdrucker Team	2.00	35.00	70.00
P18000	Diverse Endgeräte	2.00	0.00	0.00
Total Elektronischer Arbeitsplatz				3'277.00
Total Kosten				3'277.00

⑧ Sample: Rechnungstellung

Demo GmbH

Demo GmbH
Hans Muster
Hauptstrasse 1
8000 Zürich

Zürich, 29.02.2004

Belastungsanzeige Nr. 9

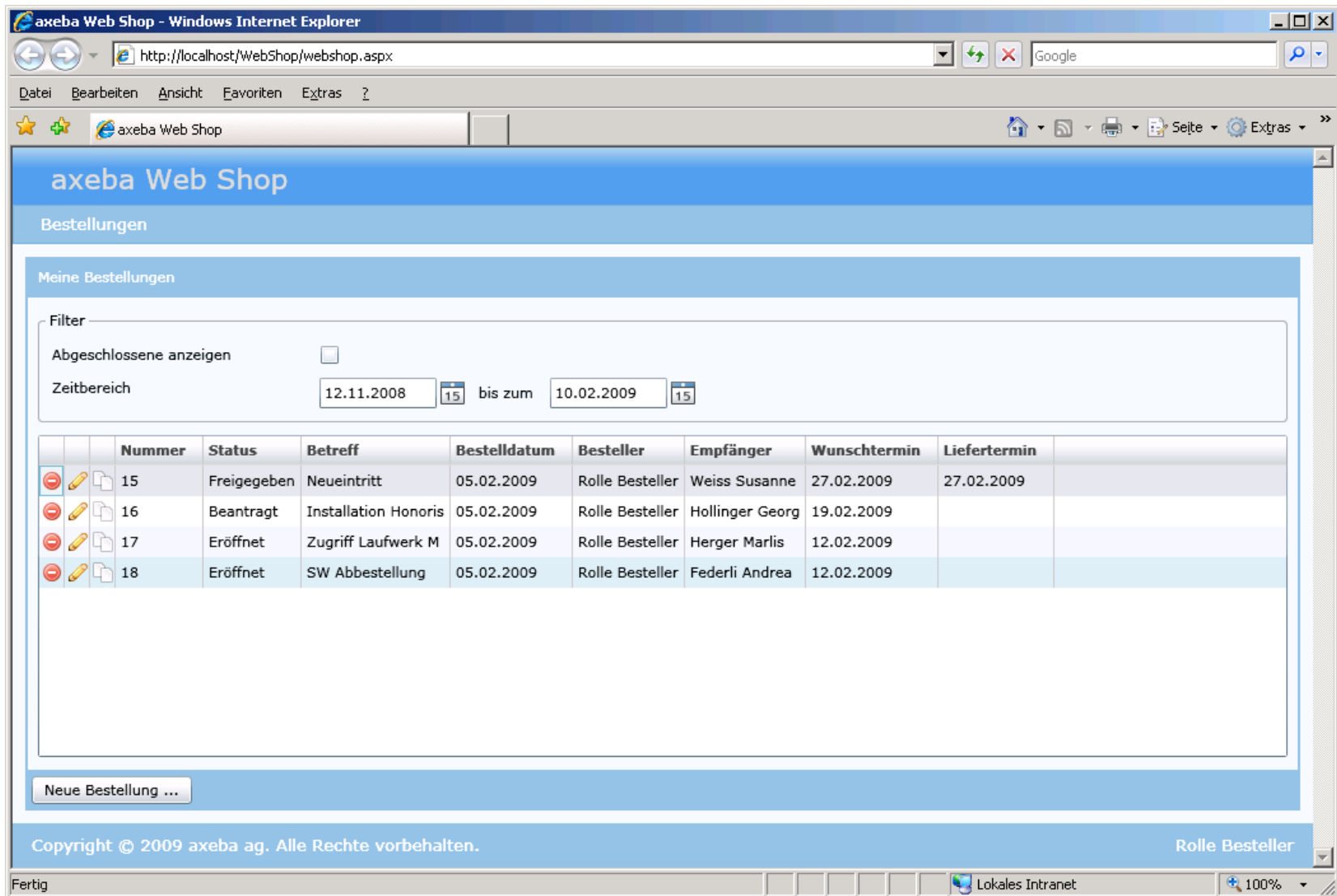
Für Kostenstelle 402000 - Forschung & Entwicklung
IT-Dienstleistungen vom 1.02. bis 29.02.2004

E10000	Standard Desktop Arbeitsplatz	5.00	300.00	1'500.00	
Person / Arbeitsplatz		Leistungsdetails		Anzahl	Total CHF
Berger Bernhard	Dell PIII-450MHz (10813)	1.00	300.00		
Maier Sonja	Dell Optiplex GX110 (14860)	1.00	300.00		
Müller Peter	Optiplex GX240+ SD Business (13239)	1.00	300.00		
Müller Hanspeter	Dell GX110+ (14563)	1.00	300.00		
Scherer Gerda	HP Vectra X456 (6326)	1.00	300.00		

Nummer	Bezeichnung	Anzahl	Preis CHF	Total CHF
Elektronischer Arbeitsplatz				
E10000	Standard Desktop Arbeitsplatz	5.00	300.00	1'500.00
E10000-HW	Miete Standard Desktop	4.00	30.00	120.00
E10100	Standard Laptop Arbeitsplatz	4.00	370.00	1'480.00
E20000-HW	Miete 17" TFT Monitor	1.00	17.00	17.00
P10000	Support Netzwerkdrucker	3.00	30.00	90.00
P10000-HW	Miete Netzwerkdrucker Team	2.00	35.00	70.00
P18000	Diverse Endgeräte	2.00	0.00	0.00
Total Elektronischer Arbeitsplatz				3'277.00
Total Kosten				3'277.00

⑧ Sample: Webshop

Bestellung erfassen - Übersicht



The screenshot shows a web browser window titled "axeba Web Shop - Windows Internet Explorer". The address bar displays "http://localhost/WebShop/webshop.aspx". The browser's menu bar includes "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Favoriten", "Extras", and "?". The toolbar contains icons for home, search, print, and other functions. The main content area is titled "axeba Web Shop" and "Bestellungen". Below this, there is a section for "Meine Bestellungen" with a filter section. The filter section includes a checkbox for "Abgeschlossene anzeigen" and a date range selector for "Zeitbereich" from "12.11.2008" to "10.02.2009". Below the filter is a table of orders with columns for "Nummer", "Status", "Betreff", "Bestelldatum", "Besteller", "Empfänger", "Wunschtermin", and "Liefertermin". The table contains four rows of data. At the bottom of the page, there is a "Neue Bestellung ..." button and a copyright notice: "Copyright © 2009 axeba ag. Alle Rechte vorbehalten." The browser's status bar shows "Fertig" and "Lokales Intranet".

axeba Web Shop













Bestellungen

Meine Bestellungen

Filter

Abgeschlossene anzeigen

Zeitbereich 12.11.2008 bis zum 10.02.2009

	Nummer	Status	Betreff	Bestelldatum	Besteller	Empfänger	Wunschtermin	Liefertermin
  	15	Freigegeben	Neueintritt	05.02.2009	Rolle Besteller	Weiss Susanne	27.02.2009	27.02.2009
  	16	Beantragt	Installation Honoris	05.02.2009	Rolle Besteller	Hollinger Georg	19.02.2009	
  	17	Eröffnet	Zugriff Laufwerk M	05.02.2009	Rolle Besteller	Herger Marlis	12.02.2009	
  	18	Eröffnet	SW Abbestellung	05.02.2009	Rolle Besteller	Federli Andrea	12.02.2009	

Neue Bestellung ...

Copyright © 2009 axeba ag. Alle Rechte vorbehalten. Rolle Besteller

⑧ Sample: Webshop

Finanzielle Freigabe

axeba Web Shop - Windows Internet Explorer

http://localhost/WebShop/webshop.aspx

axeba Web Shop

axeba Web Shop

Bestellungen Finanz. Freigabe

Die folgenden Bestellungen erfordern eine finanzielle Freigabe.

Filter

Status:

Zeitbereich: bis zum

	Nummer	Status	Betreff	Bestelldatum	Besteller	Empfänger	Wunschtermin	Liefertermin
	15	Freigegeben	Neueintritt	05.02.2009	Rolle Besteller	Weiss Susanne	27.02.2009	27.02.2009
	16	Beantragt	Installation Honoris	05.02.2009	Rolle Besteller	Hollinger Georg	19.02.2009	
	17	Eröffnet	Zugriff Laufwerk M	05.02.2009	Rolle Besteller	Herger Marlis	12.02.2009	
	18	Eröffnet	SW Abbestellung	05.02.2009	Rolle Besteller	Federli Andrea	12.02.2009	

Copyright © 2009 axeba ag. Alle Rechte vorbehalten. Rolle Finanzielle Freigabe

Fertig Lokales Intranet 100%

axe ba
Professional IT Consulting