



Benchmarking Electronic Workplace

axeba ag
Professional IT Consulting
Binzstrasse 18
8045 Zürich

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

axeba ag



Markus Elsener



Konrad Risch



Reto Jaeggi



Alfred Vogt



Thomas Frei

axeba
Professional IT Consulting

Gründung

Januar 2002

Inhaber

Markus Elsener und
Konrad Risch

Anzahl Mitarbeiter

5

Kunden

mittlere und grössere
Firmen aus allen Branchen

Kernkompetenzen

IT-Services (SLA)

36 Projekte

IT-Prozesse

15 Projekte

IT-Kostenverrechnung

16 Projekte

Benchmarking

60 Firmen, 180 000 PC

Outsourcing

10 Projekte

Benutzerzufriedenheit

25 Firmen, 100 000 User

IT-Strategie

10 Projekte

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

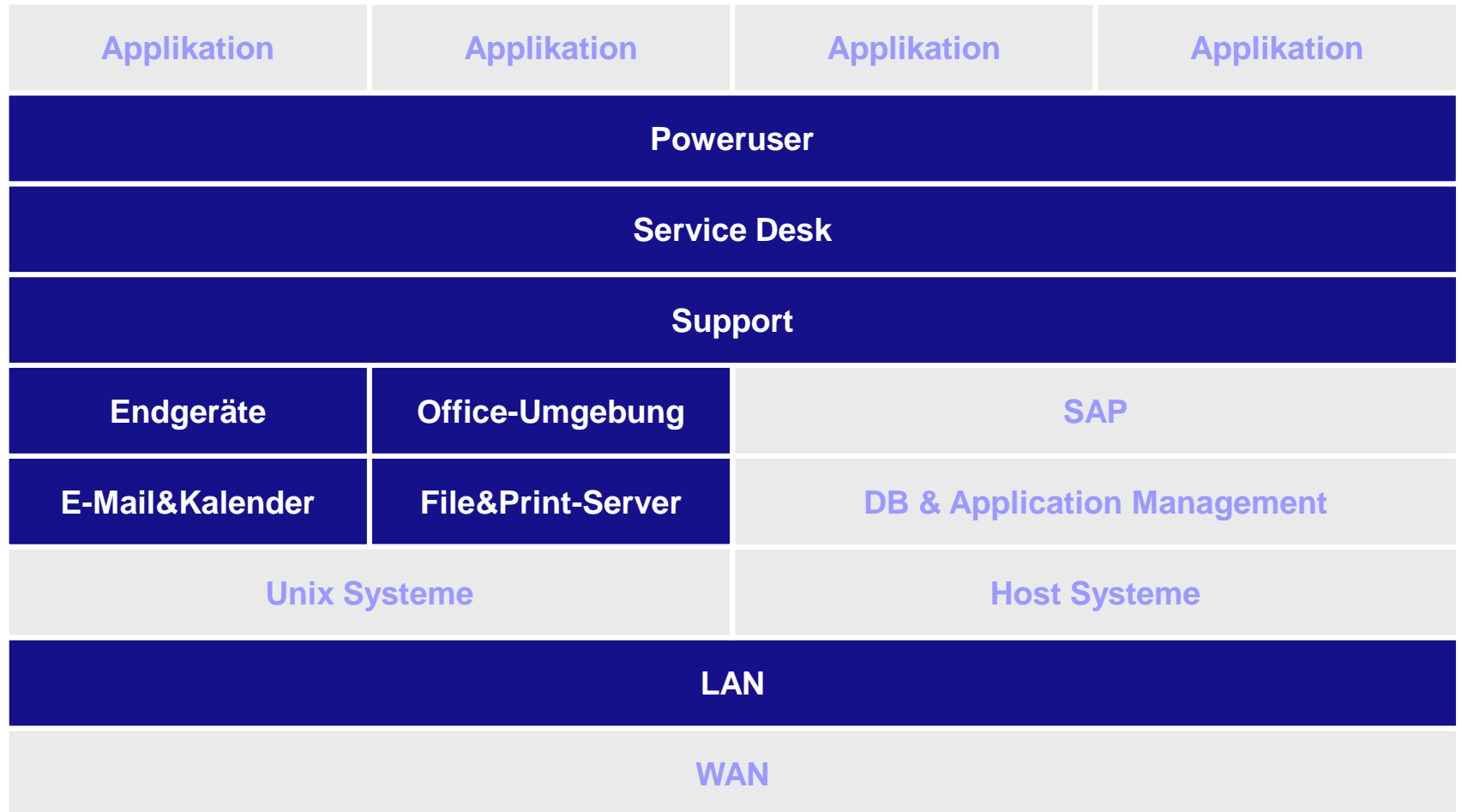
Energie und Telekommunikation

- Axpo Informatik AG
- Swisscom AG

Pharma

- Vifor

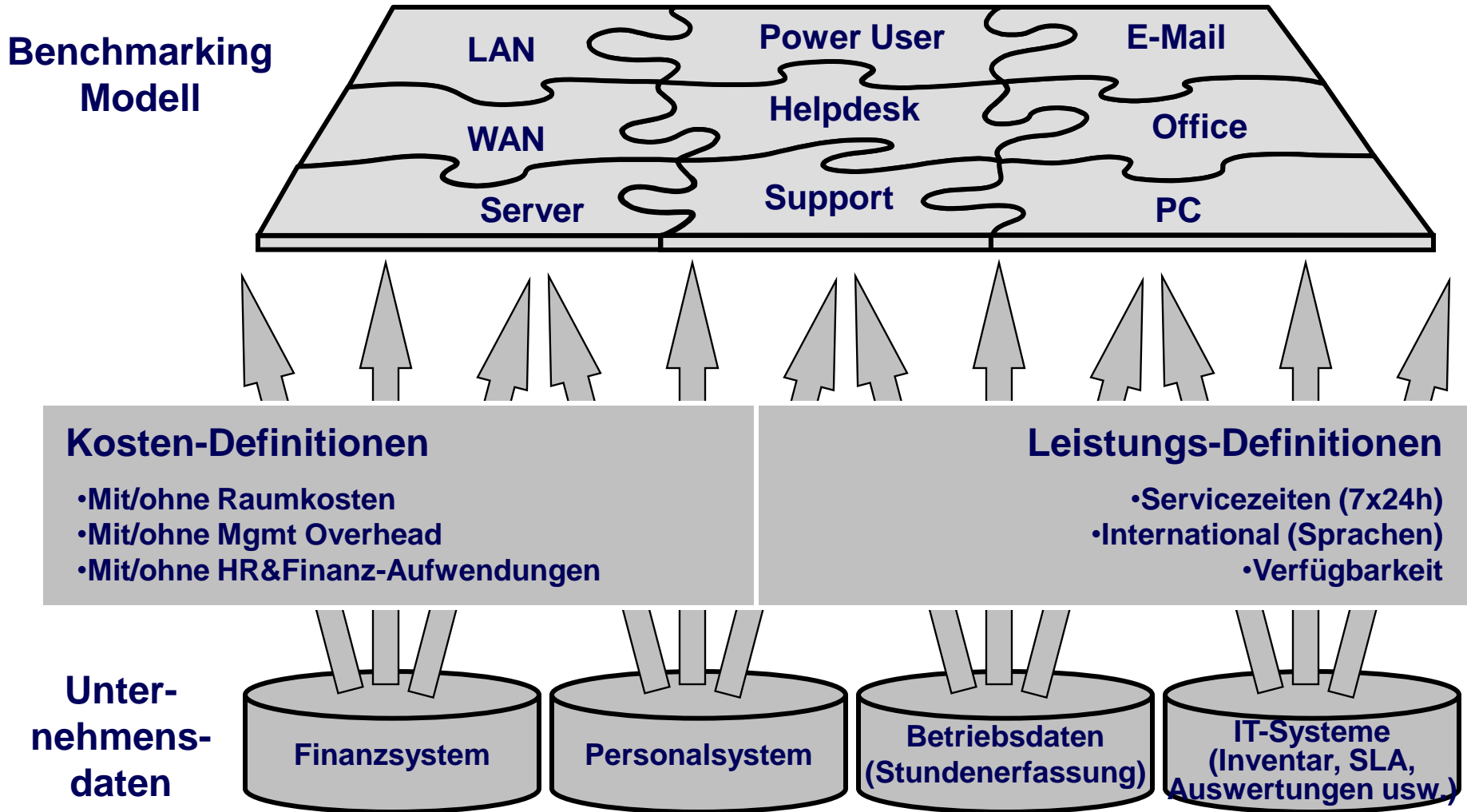
Benchmarking Modell Electronic Workplace



Innerhalb Benchmarking

Ausserhalb Benchmarking

Benchmarking Modell



Fragebogen Service Desk (1/2)

Felder zum ausfüllen

Felderinhalt übernehmen aus Zusammenstellungen

Helpdesk				
Single Point of Contact (SPOC) für sämtliche Fragen und Probleme der Benutzer. Das Helpdesk löst so viele Probleme wie möglich am Telefon oder über Fernzugriff auf den PC des Benutzers. Probleme, die das Helpdesk nicht lösen kann, werden via Trouble Ticket System an den Field/OnSite-Support oder weitere Stellen (Server-Manager, LAN-Betreuer, E-Mail-Spezialisten, Client-Engineering, SW-Distribution oder Hersteller) weiter geleitet. Es werden alle Anfragen ans Helpdesk einberechnet, ungeachtet ob Infrastruktur, Applikationen oder Bestellungen/Berechtigungen). Ausgenommen sind Anfragen an ein dediziertes Applikations-Helpdesk, dieses wird in diesem Benchmarking generell nicht berücksichtigt.				
Nr.	Frage	Detail/Einheit	Antwort	Bemerkung/Herleitung
H0	Firma			
	Abteilung			
	Ansprechperson			
	Erfassungsdatum			
H1	Anzahl Benutzer Anzahl Mitarbeitende mit Zugriff auf das PC-Netzwerk (Eintrag im Active Directory resp. NDS). Einträge für Schulungs-PC (wie Schulung1, 2 ...) und technische Einträge (wie z.B. Test-Accounts), die nicht direkt einem Benutzer zugeordnet werden können, werden nicht berücksichtigt.	Anzahl		
H2	Unterstützte Sprachen Unterstützte Sprachen mit denen sich die Benutzer an das Helpdesk wenden können. Zutreffendes ankreuzen	Deutsch		
		Französisch		
		Italienisch		
		Englisch		
		andere		
H3	Servicezeiten Servicezeiten, in denen das Helpdesk den Benutzern telefonisch zur Verfügung steht. In Randzeiten können Anrufe an das Helpdesk auch zu einem Mitarbeitenden nach Hause umgeleitet werden, so lange der übliche Service weiterhin gewährleistet werden kann (kein Anrufbeantworter, kein Pikett-Service via e-mail, SMS oder Pager)	Mo - Fr		z.B. 07:30 - 17:00
		Samstag		
		Sonntag		
		Servicestunden pro Woche		
H4	Anfragen pro Jahr Gesamtzahl aller Anfragen an das Helpdesk pro Jahr. Dazu zählen ebenfalls Anrufe an das Helpdesk, die bei einer Störung eines Informatiksystems von einem Band automatisch beantwortet werden. Bei den Anfragen wird nicht unterschieden, ob sie sich auf die IT-Infrastruktur oder auf Applikationen beziehen. Verlorene Anrufe (lost calls) zählen nicht zu den Anzahl Anfragen.	Anzahl		
H5	Anzahl Anfragen pro Benutzer im Jahr (H4/H1)		0	

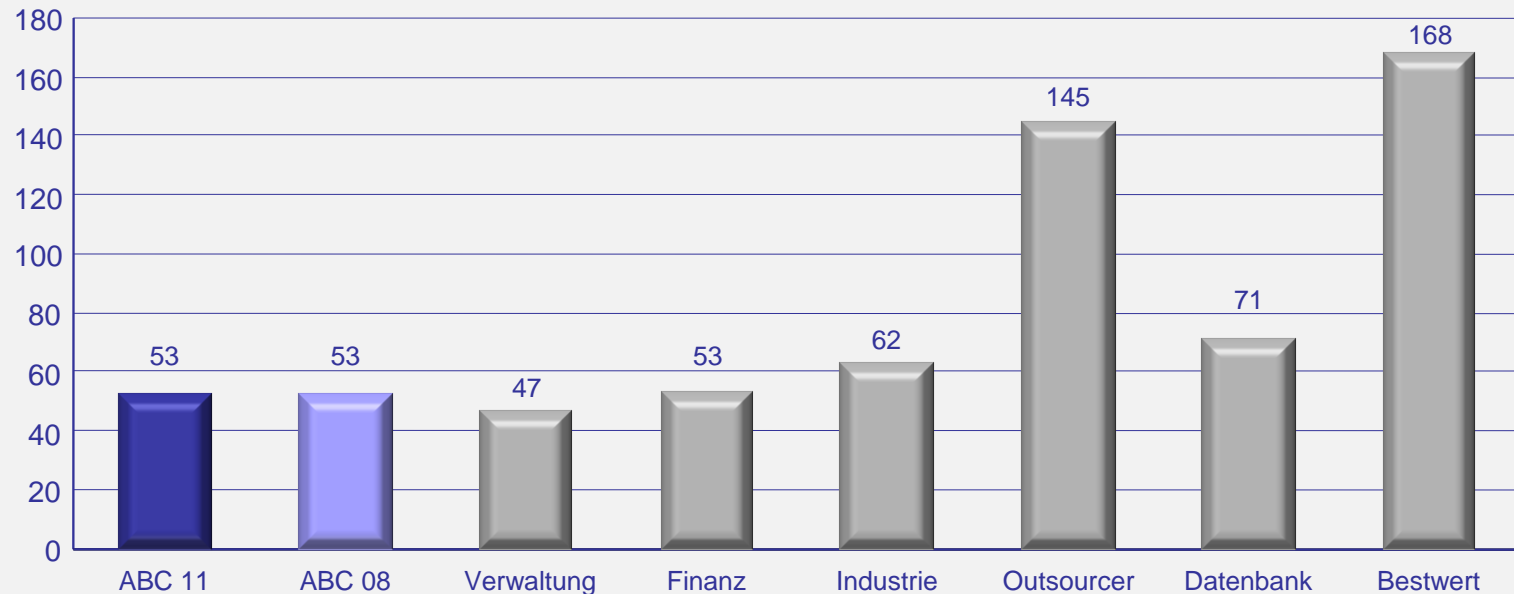
Fragebogen Service Desk (2/2)

Felder zum ausfüllen

Felderinhalt übernehmen aus Zusammenstellungen

H6	Anzahl Helpdesk-Agenten in FTE Anzahl Helpdesk-Agenten in FTE (Full Time Equivalent = 100%-Stelle) ausgedrückt.	Intern FTE		
		Externe FTE		
		Total FTE	0	
H7	Anfragen pro Helpdesk-Agent im Jahr (H4/H6)		0	
H8	Verlorene Calls (lost rate) Verhältnis der Anrufe, die von einem Agenten oder vom Band beantwortet wurden zur Gesamtanzahl aller Anrufe an das Helpdesk. Angabe in %	in %		
H9	Gelöste Probleme im Helpdesk (First fixed rate) Verhältnis der Anfragen, die im Helpdesk direkt gelöst werden können (inkl. Passwortrücksetzungen) zur Gesamtanzahl aller Anfragen an das Helpdesk. Die Differenz wird mittels Trouble Tickets an weitere Supportstellen (2nd/3rd-Level Support) weiter gegeben.	in %		
H10	Durchschnittliche Wartezeit am Telefon Die Wartezeit ist definiert als Zeit zwischen der erster Möglichkeit für das Helpdesk, das Telefon abzunehmen bis zur effektiven Abnahme des Telefons. Bandansagen, die nicht unterbrochen werden können, zählen nicht als Wartezeit.	in Sekunden		
H11	Durchschnittliche Gesprächsdauer Durchschnittliche Dauer für einen Anruf an das Helpdesk („Gebührenzähler“).	in Minuten		
H13	Kostenstruktur Sachkosten: Jährliche Kosten der aktuellen HW oder SW (keine Investitionen). Dabei gilt nicht die Abschreibedauer gemäss Buchhaltung, sondern die effektive Nutzungsdauer (linear auf die Nutzungsjahre verteilt). Sachkosten exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.			
		Interne Personalkosten		
		Externe Personalkosten		
		HW-Abschreibung	CHF 0	
		HW-Wartung	CHF 0	
		SW-Lizenzen	CHF 0	
		SW-Wartung	CHF 0	
		Services im Outsourcing	CHF 0	
		Diverses	CHF 0	
Total	CHF 0			
H14	Kosten pro Anfrage (H13/H4)		CHF 0	
H15	Kosten pro Benutzer im Monat (H13/H1/12)		CHF 0.00	

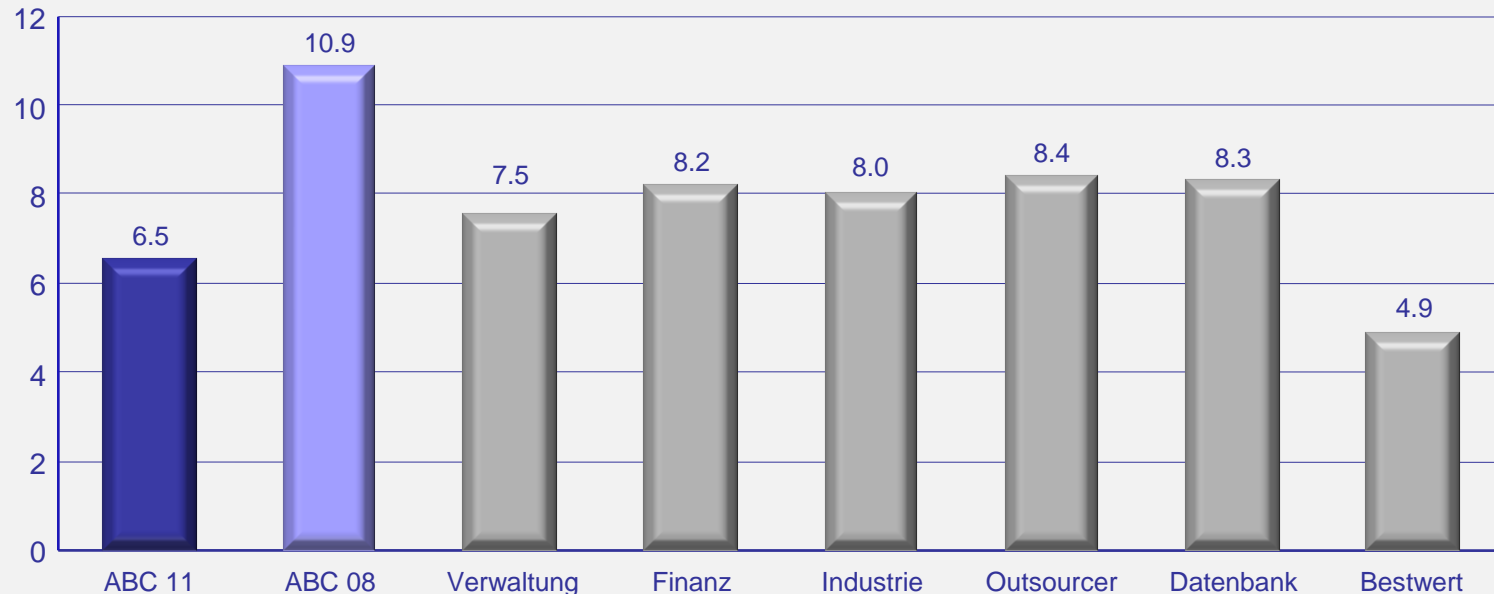
Musterauswertung Service Desk: Servicezeiten (Servicestunden bedienter Betrieb)



Das Service Desk der ABC weist eine durchschnittliche Servicezeit, diese ist noch im Einschichtbetrieb machbar.

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

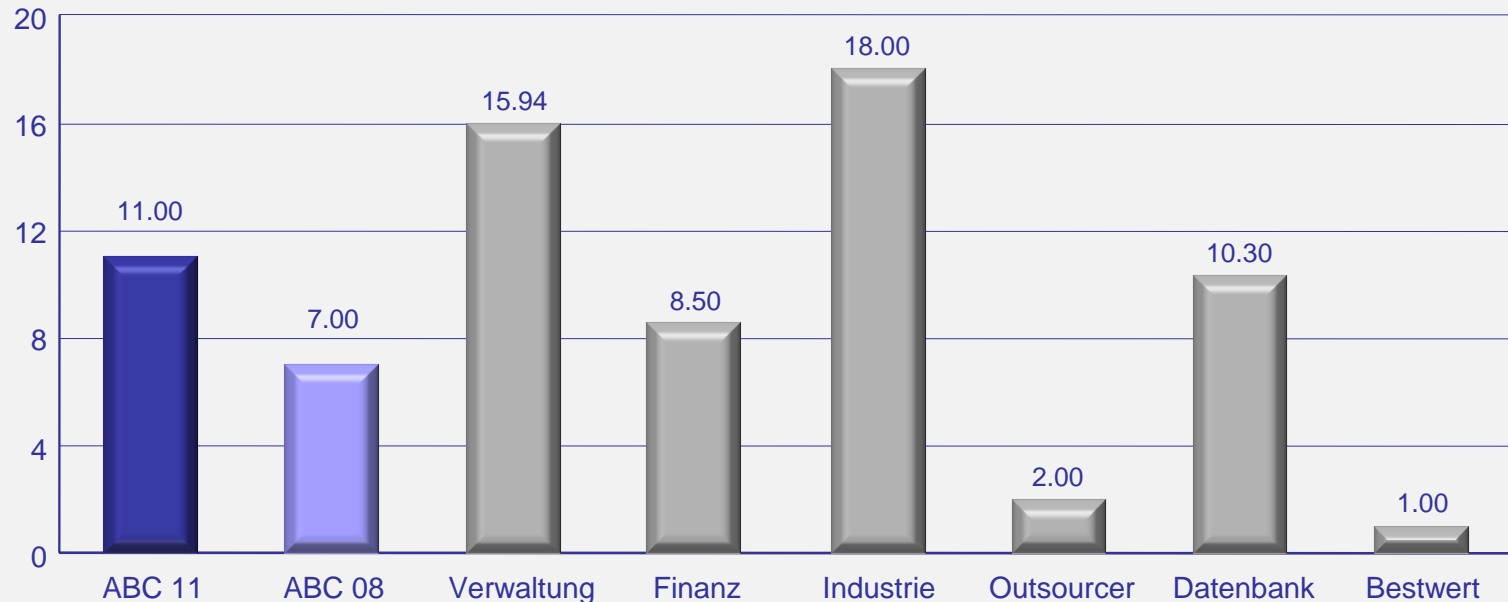
Musterauswertung Service Desk: Anzahl Calls pro Benutzer im Jahr



Mit 6.5 Anrufen pro Benutzer im Jahr liegt die Belastung des Service Desks auf vergleichsweise geringem Niveau, was sich positiv auf die Kosten auswirkt.

Die vergleichsweise niedrige Anrufrate ist nicht zuletzt darauf zurück zu führen, dass für applikatorische Anfragen Poweruser zur Verfügung stehen.

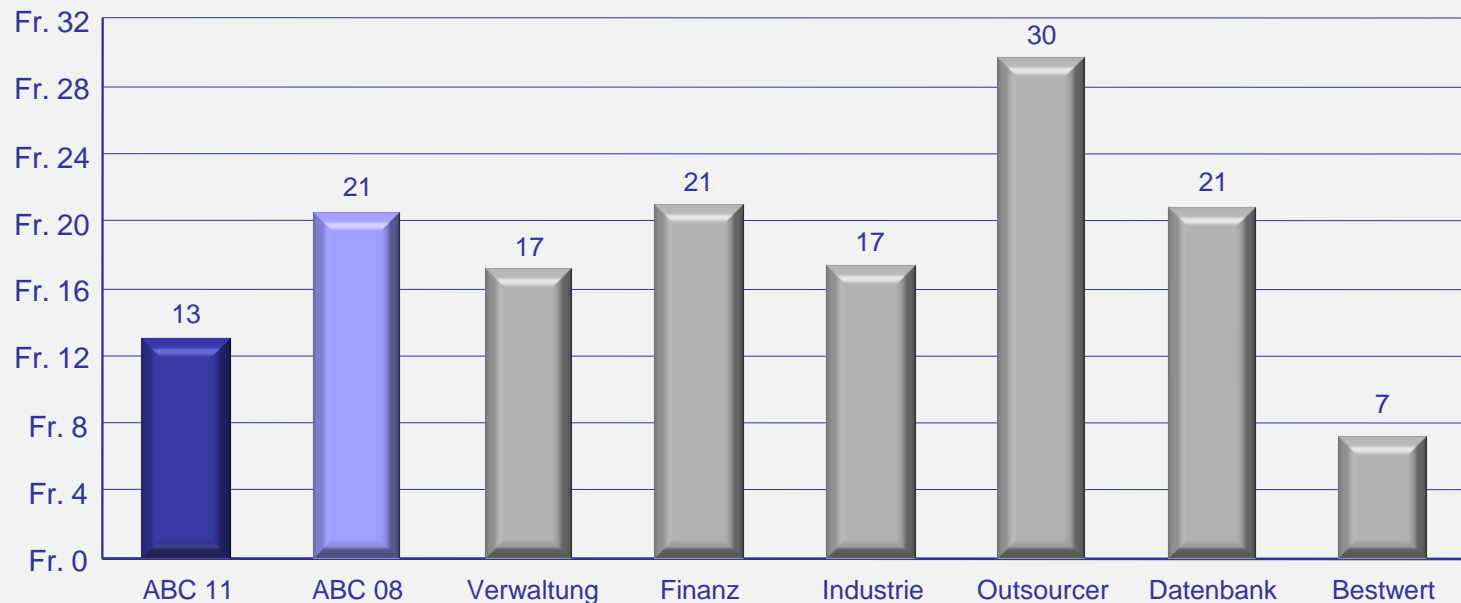
Musterauswertung Service Desk: Verlorene Calls in Prozent (lost rate)



Mit 11% verlorenen Calls liegt die ABC auf dem Datenbank Durchschnitt. Mit diesem Wert dürfte die Benutzerzufriedenheit negativ beeinflusst sein.

Eine hohe Anzahl verlorener Calls ergeben sich meist am Morgen zwischen 8-10 und kurz nach dem Mittag. In diesen Spitzenzeiten sollte das Call Management jeweils aus dem Back Office aufgestockt werden und Calls schneller weitergeleitet werden.

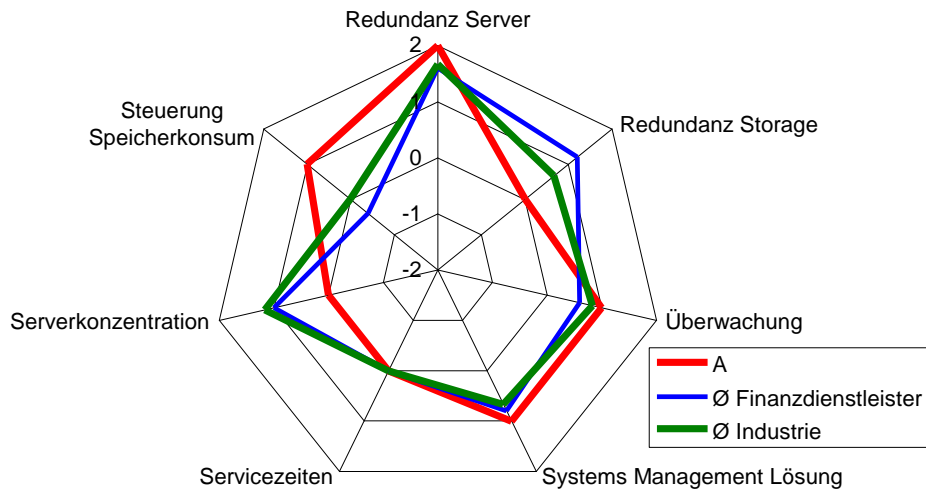
Musterauswertung Service Desk: Kosten pro Benutzer im Monat



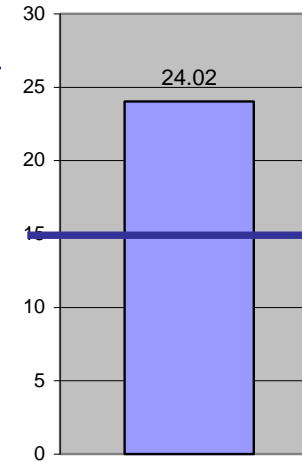
Die Kosten pro Benutzer im Monat liegen deutlich unter den Vergleichswerten. Gegenüber 2008 konnten die Kosten um 38% gesenkt werden. Dies ist bis auf die hohe Anzahl verlorener Calls ohne negative Qualitätseinbussen gelungen.

Kostentreiber E-Mail

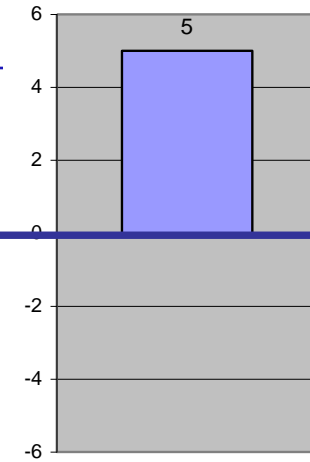
A



Kosten E-Mail



Komplexitätsfaktor E-Mail



Komplexitätsfaktor	Wert	-2	-1	Standard	+1	+2
Redundanz Server	2			Keine oder nur wenige redundante E-Mail-Server	Mehrheitlich redundant ausgelegte E-Mail-Server	Vollständig redundant ausgelegte E-Mail-Server
Redundanz Storage	0		Local Attached Disks ohne RAID	Local Attached Disks mit RAID	Redundant ausgelegtes Storagesystem (SAN, NAS usw.)	Redundant ausgelegtes Storagesystem (SAN, NAS usw.) inkl. Datenauslagerung
Überwachung	1		Keine Überwachung der E-Mail-Server	Überwachung der E-Mail-Server und Alarmierung während den Servicezeiten	Überwachung der Server rund um die Uhr, Aufbietung Pikett ausserhalb der Servicezeiten	7x24h Überwachung und Betrieb
Systems Management Lösung	1		Keine Systems Management Lösung im Einsatz	Überwachung der Server mit einzelnen Systems Management Tools (Point Tools)	Integrierte Systems Management Plattform (Tivoli, Unicenter, Openview usw.)	
Servicezeiten	0			Einschicht-Betrieb mit 40-60 Servicestunden pro Woche	Zweischichtbetrieb mit 60-120 Servicestunden pro Woche	7x24h
Serverkonzentration	0		> 2000 User pro Mailserver	1000-2000 User pro Mailserver	500-1000 User pro Mailserver	< 500 User pro Mailserver
Steuerung des Speicherkonsums	1		Beschränkung des Diskplatzes	Verrechnung oder transparente Darstellung des Diskplatzes	Keine Steuerung des Speicherkonsums	

Benchmarking Ablauf

Datenerhebung

Phase 1

Phase 2

Phase 3

Phase 4

Kick Off

Kick Off mit allen
am Benchmarking
beteiligten
Personen

**Daten
Erhebung**

Erheben der
Parameter mittels
Fragebogen.
8 Gebiete inkl.
Interview

Plausibilisierung

Plausibilisieren
und Aufnehmen
der Daten in die
Benchmarking
Datenbank

Verifikation

gemeinsame
Verifikation der
Ergebnisse

1.5 Stunden

2-4 Wochen

1 Woche

2 Stunden

Analyse und Bericht

Phase 5

Phase 6

Rohbericht

Beurteilen der
Ergebnisse und
Erstellen Bericht

Schlussbericht

Präsentieren
des
Berichts

2-4 Wochen

1 Woche

Aufwand der Benchmarking-Teilnehmer

	Pro Gebiet	Total
• Kick Off Meeting mit allen Verantwortlichen	1.5h	12h
• Datenerhebung pro Gebiet (Helpdesk, Poweruser, Field/Onsite-Support, Endgeräte, Server, LAN, Mail&Kalender, Office-Software)	2-4h	16-32h
• Besprechung der Werte pro Gebiet (Helpdesk, Poweruser, Field/Onsite-Support, Endgeräte, Server, LAN, Mail&Kalender, Office-Software)	1h	8h
• Plausibilisierung und Rückfragen	0.5h	4h
• Besprechung Rohbericht	1.5h	12h
• Total (für alle 8 Gebiete)	6.5-8.5h	52-68h

axeba
Professional IT Consulting