

Vorstellung

KPI as a Service (KaaS)



axeba ag
Räffelstrasse 10
8045 Zürich

 markus.elsener@axeba.ch

 +41 44 455 63 63

Inhalt

1 Über axeba

2 KPI as a Service (KaaS)

3 Beispiele

4 Preise

axeba Team



Markus Elsener



Konrad Risch



Heino Schneider



Thomas Frei



Karsten Brumme

Gründung	Januar 2002
Inhaber	Markus Elsener und Konrad Risch
Anzahl Mitarbeiter	5
Kunden	mittlere und grössere Firmen aus allen Branchen

Kernkompetenzen

IT-Services (SLA)	57 Projekte
IT-Prozesse	23 Projekte
IT-Kostenverrechnung	27 Projekte
Benchmarking EWP	97 Firmen, 350 000 PC
Benchmarking SAP	17 Firmen, 40 000 User
Outsourcing	21 Projekte
Benutzerzufriedenheit	44 Firmen, 100 000 User
IT-Strategie	33 Projekte
KPI as a Service (KaaS)	7 Firmen, 150 User

Kerngeschäft von axeba

- **Benchmarking:** Benchmarking des Gebietes Electronic Workplace und SAP inkl. Aufzeigen von Optimierungspotenzial bei über 97 Firmen und öffentlichen Verwaltungen mit insgesamt über 350 000 Arbeitsplätzen.
- **Anwenderzufriedenheit:** Erhebung der Anwenderzufriedenheit mit der standardisierten Kundenumfrage Nase im Wind inkl. Aufzeigen von Verbesserungspotential aus Kundensicht bei 44 Firmen und öffentlichen Verwaltungen mit insgesamt über 100 000 Benutzern.
- **IT-Strategie:** Erarbeitung der IT-Strategie bei 33 Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen. Herausarbeitung und Klärung der in der Firma vorhandenen kontroversen Fragestellungen bezüglich der IT-Strategie.
- **Servicemanagement:** Erarbeitung, Definition, Gestaltung und Implementation von Informatik-Services inkl. Preiskalkulation und Beschreibung in Service Level Agreements. Transparente Darstellung der Leistungen und Kosten zur verursachergerechten Verrechnung und Kostensenkung bei 57 Kunden mit insgesamt über 100 000 Benutzern.
- **Servicemanagement Circle:** Im Service Management Circle der axeba treffen sich regelmässig die IT-Leiter, IT-Infrastrukturverantwortliche, Verantwortliche für IT-Servicemanagement und IT-Controller von rund 20 Firmen.
- **IT-Kostenverrechnung:** Hochautomatisierte und verursachergerechte Verrechnung der IT-Kosten mit unserer Softwarelösung axeba SMS (axeba Service Management Suite) bei 27 Kunden.
- **Outsourcing:** Unterstützung und Beratung beim Outsourcing von IT-Leistungen in insgesamt 21 Projekten.
- **IT-Prozesse:** Einführung, Review und Optimierung der Servicemanagement-Prozesse gemäss ITIL bei 23 Unternehmen.

Inhalt

1

Über axeba

2

KPI as a Service (KaaS)

3

Beispiele

4

Preise

Ausgangslage und Ziele

- Viele IT-Abteilungen interessieren sich für KPI und vor allem auch für Vergleichswerte. Einige messen diese KPI auch und werten sie aus.
- Es gibt viele Tools für die Darstellung von KPI, aber keine mit bereits für die IT tauglichen und vordefinierten KPI. Zudem existieren keine Vergleichswerte zu den KPI (Benchmark).
- axeba verfügt aus ihrem Service Management Circle sowie aus realisierten Projekten über 200 KPI inkl. Definition und teilweise auch Grenzwerten.
- Zudem verfügt axeba aus über 150 durchgeführten Benchmarks über viele Vergleichswerte (wie z.B. Lösungsrate oder Wartezeit im Service Desk). Diese werden den Kunden der KPI-Plattform zur Verfügung gestellt (ohne Kostenwerte, da diese sauber abgegrenzt werden müssen).
- Mit KPI as a Service (KaaS) will axeba eine gehostete Plattform als SaaS-Lösung zur Verfügung stellen, mit der aus über 200 bereits vordefinierten KPI die für die jeweilige Firma/IT relevanten Parameter einfach angewählt werden können und diese bereits samt Definitionen und Vergleichswerten zur Verfügung stellen. Damit kann eine erste Implementation für ein KPI-Projekt in wenigen Stunden erfolgen.
- Die eigenen KPI-Werte können einfach in die Lösung von axeba eingegeben werden. Diese werden dann zu einem Cockpit zusammengefasst und können einfach grafisch ausgewertet und mit den Referenzwerten verglichen werden.
- Alle eingegebenen Werte werden in den Durchschnitt aufgenommen und stehen damit allen Teilnehmern im Rahmen des Durchschnittwertes anonym zur Verfügung.

Anwendungsfälle für KaaS (KPI as a Service) 1/2

Die IT hat bereits KPI definiert und möchte diese mit wenig Aufwand erheben und darstellen

1 KaaS Basic

Lösungsrate (First Fix Rate in %)

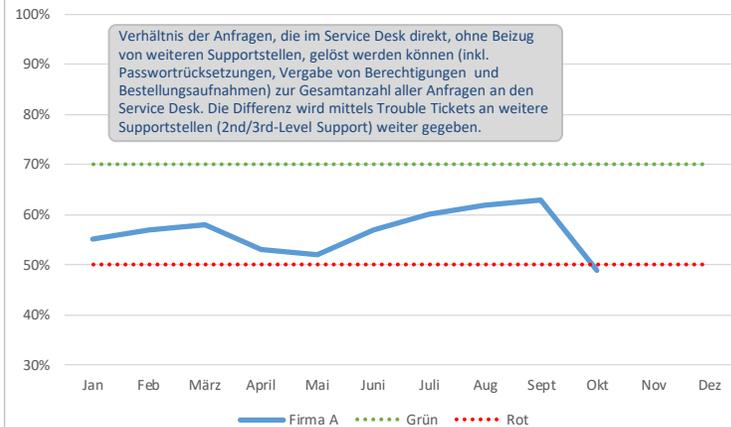


KPI as a Service (KaaS) wird dazu verwendet, beliebige KPI (auch ausserhalb der IT) zu definieren, regelmässig zu erheben und übersichtlich darzustellen.

Die IT verfügt noch über keine KPI und möchte mit möglichst wenig Aufwand KPI einführen und darstellen

2 KaaS KPI

Lösungsrate (First Fix Rate in %)



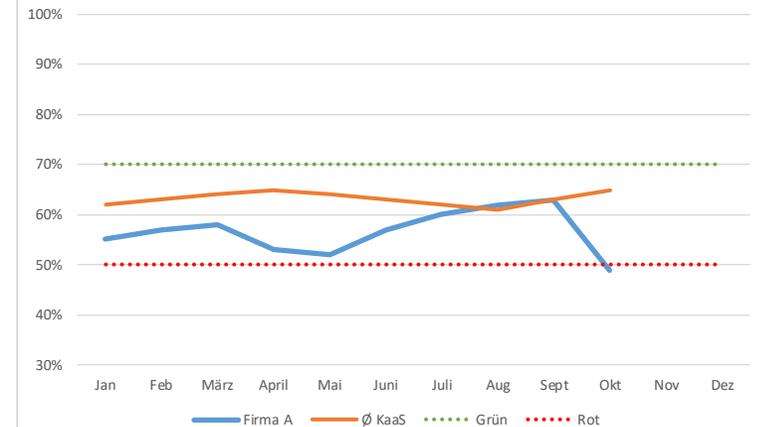
Das von axeba vordefinierte KPI-Set umfasst über 200 KPI inkl. Definitionen und teilweise auch Grenzwerten.

Aus dem KPI-Set können die für die IT relevanten KPI ausgesucht werden. In KaaS (KPI as a Service) können alle KPI-Werte eingegeben und übersichtlich dargestellt werden.

Die IT möchte ihre Werte mit anderen IT-Abteilungen vergleichen

3 KaaS Benchmark

Lösungsrate (First Fix Rate in %)



Die Werte aller anderen Teilnehmer von KaaS stehen als aggregierte Durchschnittswerte zur Verfügung.

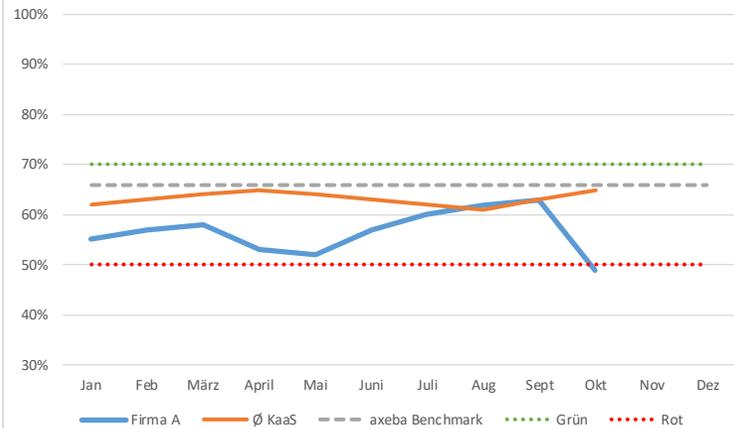
Zudem können die eigenen Werte mit den Werten spezifischer Firmen verglichen werden, falls diese ihre Werte als *öffentlich* deklariert haben.

Anwendungsfälle für KaaS (KPI as a Service) 2/2

Die IT möchte ihre Werte mit dem Schweizer Markt (Referenzwerte von axeba) vergleichen

4 KaaS Benchmark+

Lösungsrate (First Fix Rate in %)

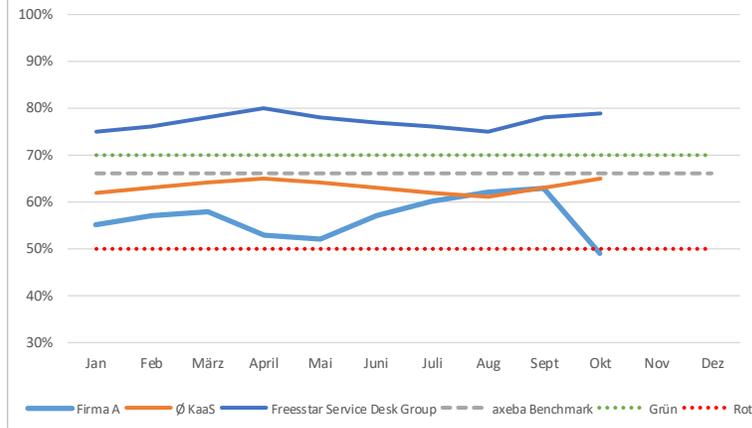


Als weitere Vergleichsmöglichkeit stehen die Benchmarking-Werte von axeba zur Verfügung (ohne Kosten).

Die IT möchte ihre KPI-Werte gezielt mit anderen (definierten) Unternehmen austauschen (Closed User Group)

5 KaaS Closed User Group

Lösungsrate (First Fix Rate in %)

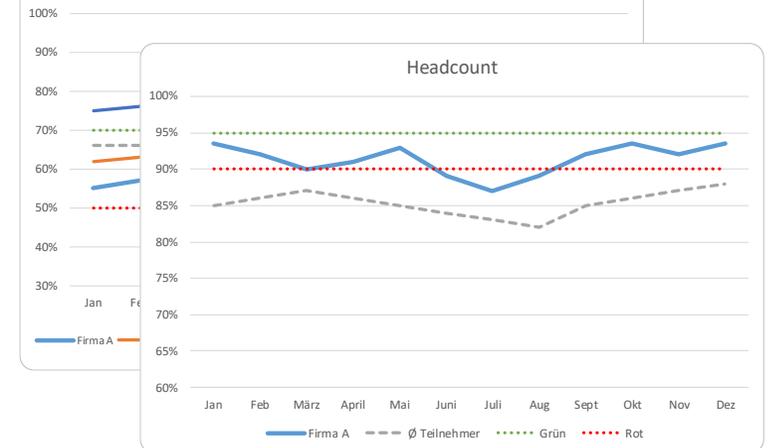


Nebst den vorher aufgeführten Möglichkeiten, können Closed User Groups gebildet werden. Die darin enthaltenen Unternehmen legen ihre Werte gegenseitig offen und tauschen sich über KaaS aus.

Die Firma möchte KaaS für verschiedene Gebiete nutzen (z.B. IT, Finanzen, HR)

6 KaaS Mandant

Lösungsrate (First Fix Rate in %)



In KaaS können verschiedene Projekte zur unabhängigen Darstellung (inkl. Berechtigung) von KPI eröffnet werden. Z.B. für IT, Finanzen und HR. Oder auch innerhalb der IT, z.B. für die Darstellung der laufenden KPI sowie von durch axeba durchgeführte Benchmarks.

Wieso KPI as a Service (KaaS)?

- Sie suchen eine einfache Lösung zu Eingabe und Darstellung der KPI, für die Sie keine Software installieren müssen (KaaS ist eine SaaS-Lösung in der Cloud).
- Sie möchten auf ein grosses Angebot von bereits vordefinierten KPI zurückgreifen und nicht lange selber evaluieren müssen, welche KPI verwendet werden sollen.
- Sie wollen kein langes Einführungsprojekt starten, sondern wollen sofort (innert weniger Stunden) mit den KPI arbeiten können.
- Sie wollen Ihre eigenen Werte mit anderen Firmen vergleichen. Es stehen sowohl die Durchschnittswerte aller anderen Firmen, die KaaS nutzen, als auch die axeba Benchmarking Werte für den Schweizer Markt als Vergleich zur Verfügung.
- Sie wollen eine eigene Vergleichsgruppe gründen. Z.B. für verschiedene Firmen eines Konzerns oder als Austausch-Plattform für Service Desks verschiedener Firmen oder für verschiedene Schweizer Städte usw.
- Sie suchen eine Lösung, um nicht nur KPI aus der IT, sondern ebenfalls aus anderen Bereichen eingeben, darstellen und vergleichen zu können (z.B. HR, Finanzen usw.).

Inhalt

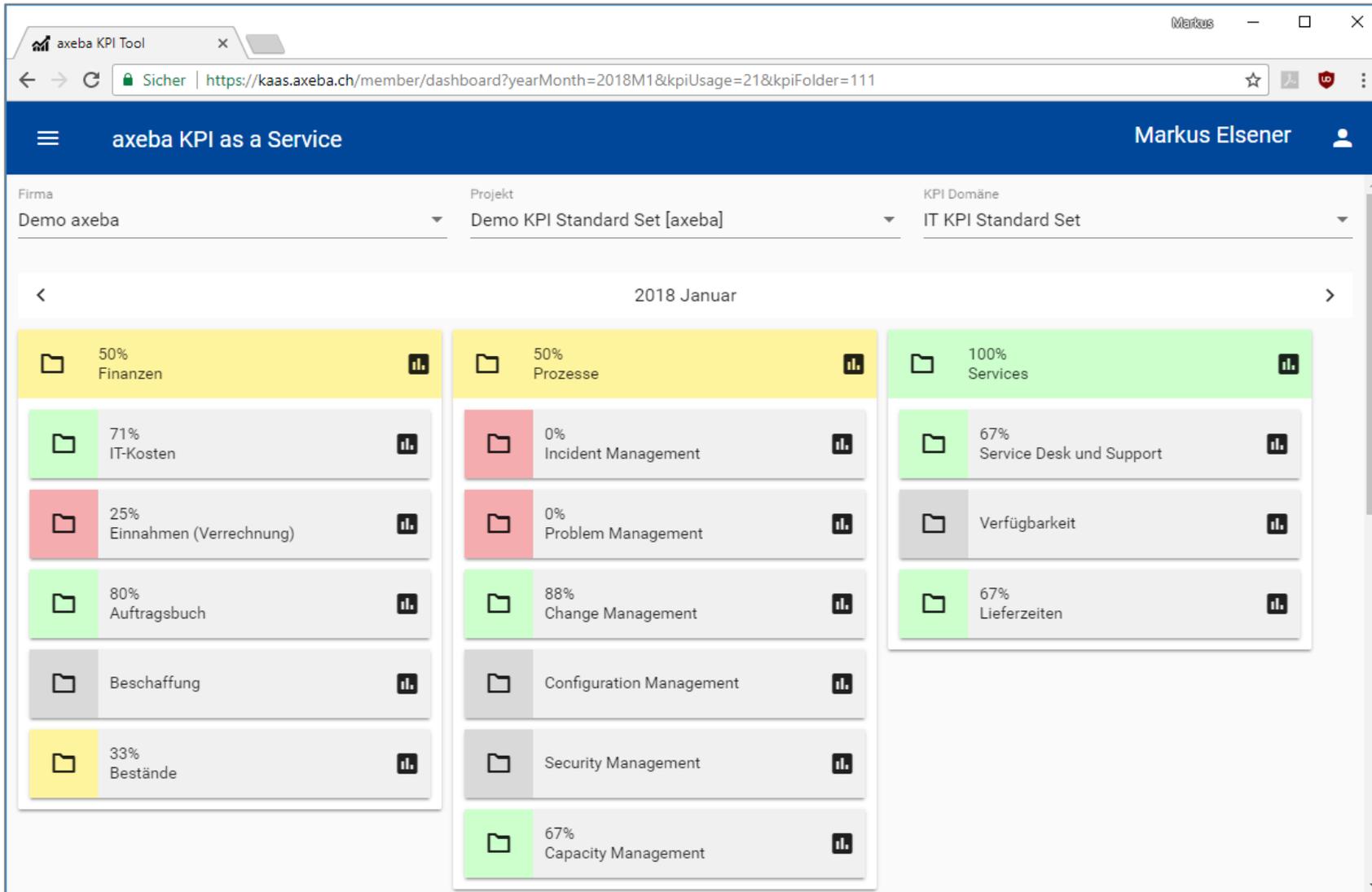
1 Über axeba

2 KPI as a Service (KaaS)

3 Beispiele

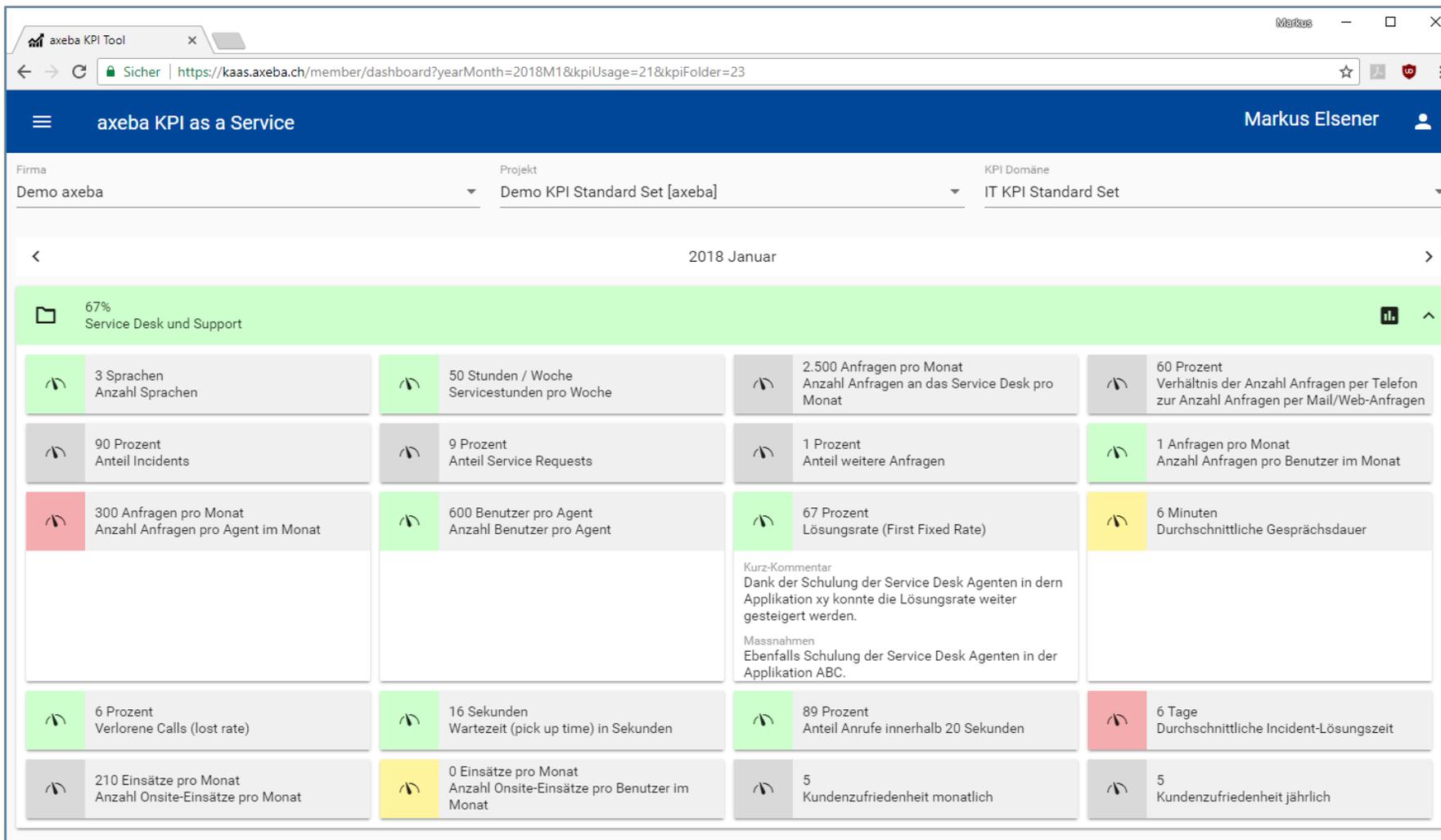
4 Preise

Cockpit



- Die KPI werden in einem Cockpit dargestellt.
- Es kann definiert werden, wie viele KPI grün sein müssen, damit der übergeordnete Ordner ebenfalls grün dargestellt wird.
- Die KPI können beliebig in Ordner verschachtelt werden.
- Zudem können verschiedene Sichten des Cockpits für verschiedene Anspruchsgruppen definiert werden.

Zoom in «Service Desk und Support»



- Bei einem Klick auf den Ordner (Service Desk und Support) werden die KPI auf der linken Seite dargestellt.
- Nebst dem Wert des KPI können ebenfalls Kommentare und Massnahmen angegeben werden.
- Damit sehen die Leser auf einen Blick, wieso ein Wert im aktuellen Monat nicht den Erwartungen entspricht.
- Die Grenzwerte, wann ein KPI grün, gelb oder rot dargestellt wird, können für jeden KPI individuell gesetzt werden.

Grafische Darstellung eines KPI inkl. Benchmark



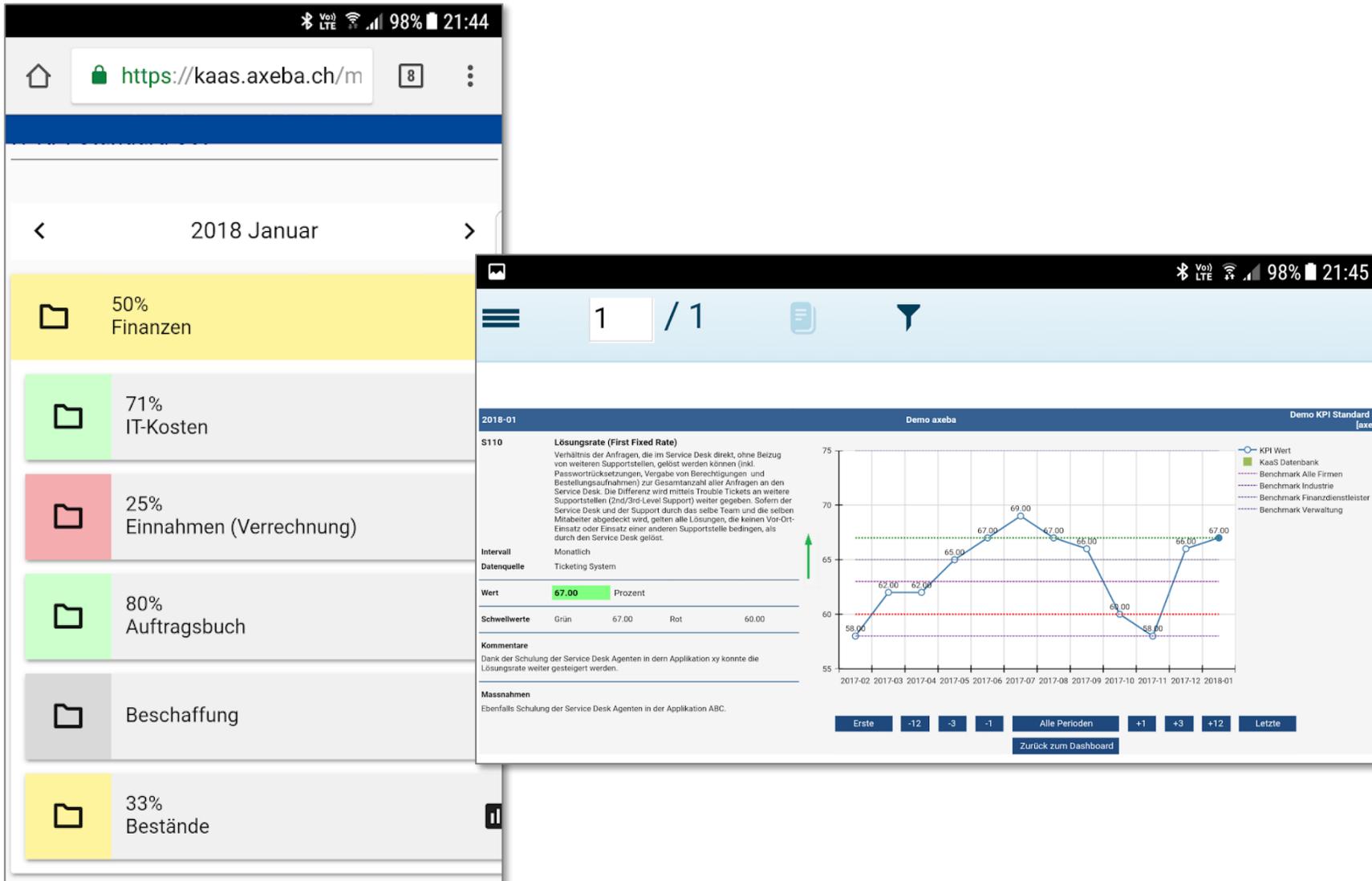
- Wird auf den KPI «Verlorene Calls» geklickt, wird in der Darstellung links sein Verlauf inkl. der Grenzwerte sowie allfälliger Vergleichswerte dargestellt.

Eingabe der Werte

Name	Code	Einheit	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
Finanzen								
Prozesse								
Services								
Service Desk und Support								
Anzahl Sprachen ⓘ	S100	Sprachen	3	2	2			
Servicestunden pro Woche ⓘ	S101	Stunden / Woche	50	50	50			
Anzahl Anfragen an das Service Desk pro Monat ⓘ	S102	Anfragen pro Monat	2500	2600	2463			
Verhältnis der Anzahl Anfragen per Telefon zur Anzahl Anfragen per Mail/Web-Anfragen ⓘ	S103	Prozent	60	65	68			
Anteil Incidents ⓘ	S104	Prozent	90	91	88			
Anteil Service Requests ⓘ	S105	Prozent	9	7	12			
Anteil weitere Anfragen ⓘ	S106	Prozent	1	2	0			
Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat ⓘ	S107	Anfragen pro Monat	0.7	0.8	0.72			
Anzahl Anfragen pro Agent im Monat ⓘ	S108	Anfragen pro Monat	300	350	440			
Anzahl Benutzer pro Agent ⓘ	S109	Benutzer pro Agent	600	605	610			

- Die KPI-Werte werden entweder im links dargestellten GUI eingegeben oder können über eine Standardschnittstelle als CSV-File eingelesen werden.

KaaS ist responsive und läuft auch auf Smartphones und Tablets



- KaaS kann auch auf Smartphones und Tablets eingesetzt werden.

Inhalt

1 Über axeba

2 KPI as a Service (KaaS)

3 Beispiele

4 Preise

Preise

Alle Preise in CHF zuzüglich Mehrwertsteuer

axeba Professional IT Consulting		Preisliste KPI as a Service (KaaS)			
Package	Beschreibung	Anzahl	Stückpreis	Preis pro Monat	Preis pro Jahr
KaaS Basic	KPI as a Service (KaaS) wird dazu verwendet, beliebige KPI (auch ausserhalb der IT) zu definieren, regelmässig zu erheben und übersichtlich darzustellen. KaaS Basic ist das Basis-Modul, das um die nachfolgenden Optionen erweitert werden kann. Inkl. 1 Admin-Benutzer und 100 KPI.	Basis	CHF 400	CHF 400	CHF 4'800
KaaS KPI Option zu KaaS Basic	Das von axeba vordefinierte KPI-Set umfasst über 200 KPI inkl. Definitionen und teilweise auch Grenzwerten. Aus dem KPI-Set können die für die IT relevanten KPI ausgesucht werden. In KaaS (KPI as a Service) können alle KPI-Werte eingegeben und übersichtlich dargestellt werden.	1	CHF 100	CHF 100	CHF 1'200
KaaS Benchmark Option zu KaaS Basic	Die Werte aller anderen Teilnehmer von KaaS stehen als aggregierte Durchschnittswerte zur Verfügung. Zudem können die eigenen Werte mit den Werten spezifischer Firmen verglichen werden, falls diese ihre Werte als öffentlich deklariert haben.		CHF 100	CHF 0	CHF 0
KaaS Benchmark+ Option zu KaaS Basic	Als weitere Vergleichsmöglichkeit stehen die Benchmarking-Werte von axeba zur Verfügung (ohne Kostenwerte).	1	CHF 100	CHF 100	CHF 1'200
KaaS Ansicht Option zu KaaS Basic	Es können verschiedene Ansichten mit unterschiedlichen Strukturen (Folder) und Auswahl der KPI realisiert werden. Z.B. eine detaillierte Ansicht mit allen KPI, eine Management-Ansicht mit den wichtigsten KPI und eine Kunden-Ansicht mit für die Kunden relevanten KPI.		CHF 100	CHF 0	CHF 0
KaaS Closed User Group Option zu KaaS Basic	Zusätzlich zu den Möglichkeiten von KaaS Basic, KaaS KPI, KaaS Benchmark und Benchmark+, können Closed User Groups gebildet werden. Die darin enthaltenen Unternehmen legen ihre Werte gegenseitig offen und tauschen sich über KaaS aus. Preis pro Teilnehmer		CHF 200	CHF 0	CHF 0
KaaS Mandant Option zu KaaS Basic	In KaaS können verschiedene Projekte zur unabhängigen Darstellung (inkl. Berechtigung) von KPI eröffnet werden. Z.B. für IT, Finanzen und HR. Oder auch innerhalb der IT, z.B. für die Darstellung der laufenden KPI sowie von durch axeba durchgeführte Benchmarks. Preis pro Mandant		CHF 200	CHF 0	CHF 0
Zusatz-KPI Option zu KaaS Basic	In KaaS Basic sind 100 KPI enthalten. Werden mehr als 100 KPI benötigt, so können Zusatz-Pakete à 50 KPI dazu gekauft werden resp. werden in Rechnung gestellt.		CHF 50	CHF 0	CHF 0
Zusatz-User					
Admin	Admin-Benutzer können KPI definieren, Werte für alle KPI eingeben und alle KPI anzeigen lassen. 1 Admin-Benutzer ist bereits in KaaS-Basic enthalten.B12		CHF 25.00	CHF 0.00	CHF 0
Edit	Edit-Benutzer können KPI-Werte eingeben für diejenigen KPI für die sie berechtigt sind. Dazu können sie alle KPI anzeigen lassen, für die sie berechtigt sind.	3	CHF 20.00	CHF 60.00	CHF 720
Readonly	Readonly-User können nur KPI anzeigen lassen (für die sie berechtigt sind).	10	CHF 5.00	CHF 50.00	CHF 600
Total				CHF 710	CHF 8'520

- Die Preisgestaltung von KaaS ist modular aufgebaut.
- Die Verrechnung erfolgt üblicherweise monatlich und berücksichtigt jeweils die aktuellen Mengen (User) und Module.

axeba
Professional IT Consulting