



Servicekatalog und Servicekalkulation

axeba ag
Professional IT Consulting
Räffelstrasse 10
8045 Zürich

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

Inhalt

Index

1

Über axeba

2

Einführung Serviceverrechnung

3

Serviceportfolio

4

Servicekatalog

5

Servicekalkulation

6

Serviceverrechnung



Markus Elsener



Konrad Risch



Reto Jaeggi



Heino Schneider



Thomas Frei



Karsten Brumme

axeba

Professional IT Consulting

Gründung	Januar 2002
Inhaber	Markus Elsener und Konrad Risch
Anzahl Mitarbeiter	6
Kunden	mittlere und grössere Firmen aus allen Branchen

Kernkompetenzen	
IT-Services (SLA)	51 Projekte
IT-Prozesse	23 Projekte
IT-Kostenverrechnung	22 Projekte
Benchmarking EWP	89 Firmen, 350 000 PC
Benchmarking SAP	17 Firmen, 40 000 User
Outsourcing	21 Projekte
Benutzerzufriedenheit	31 Firmen, 100 000 User
IT-Strategie	28 Projekte

Kerngeschäft von axeba

- **Benchmarking:** Benchmarking des Gebietes Electronic Workplace und SAP inkl. Aufzeigen von Optimierungspotenzial bei über 89 Firmen mit insgesamt über 350 000 Arbeitsplätzen.
- **Anwenderzufriedenheit:** Erhebung der Anwenderzufriedenheit mit der standardisierten Kundenumfrage *Nase im Wind* inkl. Aufzeigen von Verbesserungspotential aus Kundensicht bei 31 Firmen mit insgesamt über 100 000 Benutzern.
- **IT-Strategie:** Erarbeitung der IT-Strategie bei 28 Unternehmen. 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 51 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 20 Firmen.
- **IT-Kostenverrechnung:** Hochautomatisierte und verursachergerechte Verrechnung der IT-Kosten mit unserer Softwarelösung axeba SMS (axeba Service Management Suite) bei 22 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

Index

1

Über axeba

2

Einführung Serviceverrechnung

3

Serviceportfolio

4

Servicekatalog

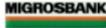
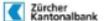
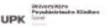
5

Servicekalkulation

6

Serviceverrechnung

Realisierte Projekte im Bereich Servicekatalog und Servicekalkulation

						Deutscher Detailhändler			
									
					WEISSE ARENA				
									
									
									

Inhalt

Index

1

Über axeba

2

Einführung Serviceverrechnung

3

Serviceportfolio

4

Servicekatalog

5

Servicekalkulation

6

Serviceverrechnung

Servicearchitektur Elektronischer Arbeitsplatz

Bestellbare Leistung Integrierte Leistung

Optionen	Mail	Software	Leihgeräte	Speicherplatz	Diverses
	Restore Mailbox Zusätzliche Mailbox Zusatzkapazität Mailbox	Zusatz-Software Individual Software	Leih-Beamer Leih-Notebook	Restore Netzspeicher Zusätzl. Verzeichnis Zusatzkapazität Netzspeicher	Beratung Express-Zuschlag Umzug Gäste-Internet Fernzugriff Freischaltung
Telefonie	Festnetz Basic	Festnetz Comfort	Festnetz Funk	Fax	Blackberry
Multifunktions Drucker MFP	Klein	Mittel	Gross	Seitenpreis b/w	Seitenpreis Farbe
Farb-Drucker	Standard	Komfort	...		
Schwarz/weiss Drucker	Standard	Komfort	...		
Benutzer (Login)	Verwaltungsmitarbeiter	Lehrperson	Schüler		
	Service Desk und vor Ort Support E-Mail mit Outlook Web Access (OWA) inkl. 200 MB Intranet-Zugang Verwaltungs Software-Package Netzspeicher inkl. 500 MB	Lehrer Software-Package Netzspeicher inkl. 2 GB	Schüler Software-Package Netzspeicher inkl. 200 MB		
	Internet-Zugang				
	System- und Basis-Software (Windows, Office, Virenschutz usw.)				
Arbeitsplatz (Hardware)	Fester Arbeitsplatz Standard	Fester Arbeitsplatz Power Station	Mobiler Arbeitsplatz	Virtueller Arbeitsplatz ohne Hardware	
	LAN-Anschluss				

Technische Servicearchitektur

Bestellbare Leistung

Integrierte Leistung

Datenbank	Oracle		MS-SQL		
Storage inkl. Backup	Standard	High End	Archiv		
Desktop Virtualisierung	VDI Schule (Virtual Desktop Infrastructure)				
	VDI Verwaltung (Virtual Desktop Infrastructure)				
Windows Server virtuell	Schule Low End (2GB)	Schule Standard (4 GB)	Schule High End (pro 8 GB)		
	Verwaltung Low End (2GB)	Verwaltung Standard (4 GB)	Verwaltung High End (pro 8 GB)		
Windows Server physisch	Standard				
AIX-Server physisch	AIX-Server physisch				
Netzwerk	WAN-Anschluss (individuell)	WLAN Access Point	VPN	Client-LAN-Port inkl. Netzdienste	RZ-LAN-Port
	Rechenzentrum (Raum, Klima, Strom)				

Inhalt

Index

1

Über axeba

2

Einführung Serviceverrechnung

3

Serviceportfolio

4

Servicekatalog

5

Servicekalkulation

6

Serviceverrechnung

Beschreibung

Zur Verfügungstellung eines Benutzer Accounts (Windows) mit diversen Berechtigungen und Benutzerprofilen für den Zugriff auf die Daten der zentralen Datenhaltungssysteme sowie mit Druckmöglichkeit.

Der Zugriff erfolgt über ein Endgerät, welches separat bestellt werden muss und separat verrechnet wird. Siehe A100/110/120/130 Arbeitsplatz.

Enthaltene Leistungen

	B100	B110	B120
	Verwaltungsmitarbeiter	Lehrperson	Schüler
Service Desk	✓	✓	–
Support vor Ort	✓	✓	–
E-Mail	200 MB	200 MB	–
Outlook Web Access (OWA)	✓	✓	–
Intranet-Zugang	✓	✓	–
Internet-Zugang	✓	✓	✓
SW-Package (zusätzlich zu A220 System- und Basis-Software)	B250 SW-Package Verwaltungsmitarbeiter	B260 SW-Package Lehrperson	B270 SW-Package Schüler
Netzspeicher	500 MB	2 GB	200 MB

Nicht enthaltene Leistungen

- Berechtigungskonzept (Verantwortlich hierfür ist der Auftraggeber).
- Grössere organisationsbedingte Berechtigungs- und Verzeichnisstrukturänderungen. Diese Leistungen werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Qualitätsgrössen

- Die Qualitätsgrössen der enthaltenen Leistungen sind bei diesen definiert.
- Lieferzeit ab Bestellungseingang: 1 Woche

Preiseinheit

Pro Benutzer und Monat

Beschreibung	Erste Anlaufstelle bei Informatikproblemen. Entgegennahme der Störung per Telefon, E-Mail oder mittels Online-Ticketsystem. Lösung des Problems wenn möglich am Telefon (bei Bedarf mit Remote-Bildschirmübernahme) oder bei Bedarf am Gerät vor Ort am Arbeitsplatz. Kann das Problem nicht gelöst oder die Anfrage nicht beantwortet werden, erfolgt die Weiterleitung an die geeignete Stelle.	
Enthaltene Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aufnahme und Dokumentation der gemeldeten Anfragen und Störungen ▪ Direkte Beantwortung der Anfrage oder Lösung des Problems falls möglich ▪ Weiterleitung an die zuständige Supportstelle ▪ Überwachung der Bearbeitungsaufnahme ▪ Information des Kunden zum Bearbeitungsstatus 	
Nicht enthaltene Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schulung der Anwender. ▪ Unterstützung bei der Bedienung der Geschäftsapplikationen. 	
Erreichbarkeit	Das Service Desk kann folgendermassen erreicht werden: Telefon: xxx xxx xx xx E-Mail: xxxxxx@xxxx.xx	
Servicezeiten	Montag bis Freitag: 07:00 Uhr bis 17:00 Uhr Ausserhalb dieser Servicezeiten steht das Service Desk nicht zur Verfügung. Erweiterte Servicezeiten, wie auch Bereitschaftsdienst (Pikett), sind auf Anfrage gegen zusätzliche Verrechnung möglich.	
Service Levels	Erreichbarkeit	90% aller Anrufe werden mit max. 30 Sekunden Wartezeit während der Servicezeiten entgegen genommen.
	Lösungsrate	50% der gemeldeten Störungen werden innerhalb eines Arbeitstages (24h) gelöst. 80% der Störungen werden innerhalb zweier Arbeitstage gelöst.
	Anwender-zufriedenheit	70% der befragten Anwender beurteilen die Leistungen mit gut oder sehr gut.
Optionale Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E250 Express-Zuschlag für kürzere Reaktionszeiten (Express-Zuschlag auf Lösungsrate) ▪ E100 Pikett-Dienst (Erweiterte Servicezeiten) 	
Preiseinheit	Die Kosten sind im entsprechenden Benutzerzugang enthalten. Expresszuschläge werden gesondert pro Ereignis in Rechnung gestellt.	

B210 E-Mail mit Outlook Web Access (OWA) inkl. 200 MB	
Beschreibung	<p>Benutzung des Mailservices. Darin enthalten sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönliche Mailbox (inkl. Kalender, Kontakte usw.). ▪ Outlook Web Access. Mit Outlook Web Access (OWA) kann von einem beliebigen PC über das Internet mit dem Webbrowser auf die eigene Mailbox zugegriffen werden. <p>Die Daten auf den Mailservern werden täglich gesichert.</p>
Enthaltene Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Postfach mit 200 MB ▪ Verwalten von E-Mail-Postfächern und -Verteilergruppen ▪ E-Mail-Archivierung ▪ Mobile Synchronisation mit einem Exchange-fähigen Gerät (nur Synchronisation „over the air“. Es wird keine kabelgebundene Synchronisation unterstützt). Einrichtung und Support nach Aufwand.
Nicht enthaltene Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wiederherstellung (Restore) von gelöschten Mailboxinhalten (O100 <i>Restore Mailbox</i>). ▪ Einrichtung und Support der Mobile Synchronisation (siehe T150 <i>Mobile Sync</i>).
Verfügbarkeit	SILBER
Optionale Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mailboxen über 200 MB werden über die Option O120 <i>Zusatzkapazität Mailbox</i> belastet. ▪ Zusätzliche Mailbox O110 (z.B. steuern@ar.ch).
Preiseinheit	Die Kosten sind im entsprechenden Benutzerzugang enthalten.

Beschreibung Je nach Aufgabengebiet und Anforderungen stehen verschiedene PC-Arbeitsplätze zur Verfügung. Der PC-Arbeitsplatz beinhaltet sowohl die eigentliche Hardware (Desktop oder Notebook) als auch die Möglichkeit, alle zentralen Drucker nutzen zu können. Ebenfalls gehört der LAN-Anschluss und die System- und Basis-Software (Windows, MS-Office, Virenschutz usw.) zum PC-Arbeitsplatz.

Mit dem virtuellen Arbeitsplatz wird die Möglichkeit geboten, auf nicht von xxx bereitgestellter Hardware über eine Emulation auf die Umgebung der xxx zu zugreifen. Dies ist z.B. für externe Mitarbeitende oder für die Arbeit von zu Hause sehr hilfreich. Aus Sicherheitsgründen kann fremde Hardware nicht im Netz der xxx betrieben werden. Das heisst, dass fremde PC über das Internet betrieben werden müssen, um auf den virtuellen Arbeitsplatz zugreifen zu können. Die xxx leistet keinen Support für fremde Hardware.

Die in diesem Servicekatalog aufgeführte Hardware wird während der unten angegebenen Nutzungsdauer abgeschrieben und während mindestens dieser Zeit eingesetzt. Bei einer Rückgabe oder Verlust des Gerätes vor der festgelegten Nutzungsdauer wird die verbleibende Restlaufzeit dem Kunden als Einmalrechnung belastet sofern das Gerät nicht mehr anderweitig eingesetzt werden kann. Zubehör wird dem Kunden bei der Beschaffung vollständig in Rechnung gestellt und bei einer Rückgabe nicht rückvergütet.

Ausprägungen	A100 / A105	A110	A120	A130
	Fester Arbeitsplatz Standard	Fester Arbeitsplatz Power Station	Mobiler Arbeitsplatz	Virtueller Arbeitsplatz ohne HW
Geeignet für	Schulen (A100) Verwaltung (A105)	Nur für Verwaltung	Nur für Verwaltung	Verwaltung und Lehrer
Rechner	Desktop (Thin Client)	Desktop	Notebook	Eigene HW
Monitor	✓	✓	✓	Eigene HW
Zweit-Monitor (Zusatz-Bildschirm)	Option	Option	Option	Eigene HW
Nutzungsdauer (PC und Monitor)	60 Monate	48 Monate	36 Monate	Eigene HW
CD/DVD-Laufwerk	Option	✓	✓	Eigene HW
Tastatur und Maus	✓	✓	Option	Eigene HW
Zusatz-Netzteil	–	–	Option	Eigene HW
Dockingstation	–	–	Option	Eigene HW
Unlimited Wireless Zugang	–	–	Option	Eigene HW
Zentrale Drucker	✓	✓	✓	✓
Netzwerk-Anschluss	✓	✓	✓	Nur über Internet
System- und Basis-Software	✓	✓	✓	✓
Zusatz Hardware	Option	Option	Option	Eigene HW
Service Level	Bereitstellungszeit	10 Arbeitstage	10 Arbeitstage	10 Arbeitstage

Inhalt

Index

1

Über axeba

2

Einführung Serviceverrechnung

3

Serviceportfolio

4

Servicekatalog

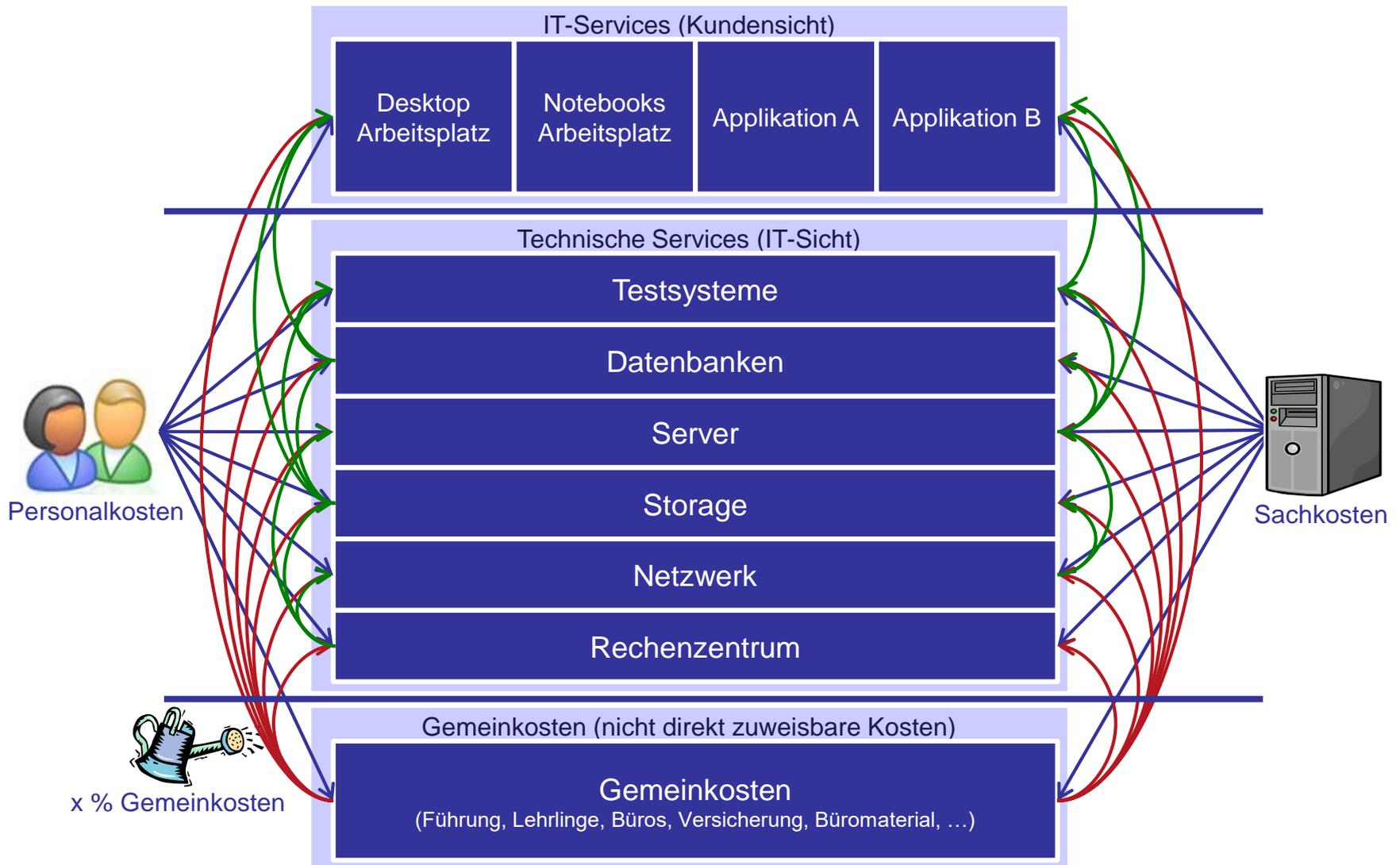
5

Servicekalkulation

6

Serviceverrechnung

Kalkulationsschema



1

Bestimmung der Kostenträger

Bestellbare Leistung

Integrierte Leistung

Optionen	Mail	Software	Leihgeräte	Speicherplatz	Diverses
	Restore Mailbox Zusätzliche Mailbox Zusatzkapazität Mailbox	Zusatz-Software Individual Software	Leih-Beamer Leih-Notebook	Restore Netzspeicher Zusätzl. Verzeichnis Zusatzkapazität Netzspeicher	Beratung Express-Zuschlag Umzug Gäste-Internet Fernzugriff Freischaltung
Telefonie	Festnetz Basic	Festnetz Comfort	Festnetz Funk	Fax	Blackberry
Multifunktions Drucker MFP	Klein	Mittel	Gross	Seitenpreis b/w	Seitenpreis Farbe
Farb-Drucker	Standard	Komfort	...		
Schwarz/weiss Drucker	Standard	Komfort	...		
Benutzer (Login)	Verwaltungsmitarbeiter	Lehrperson	Schüler		
	Service Desk und vor Ort Support E-Mail mit Outlook Web Access (OWA) inkl. 200 MB Intranet-Zugang Verwaltungs Software-Package Netzspeicher inkl. 500 MB	Lehrer Software-Package Netzspeicher inkl. 2 GB	Schüler Software-Package Netzspeicher inkl. 200 MB		
	Internet-Zugang			System- und Basis-Software (Windows, Office, Virenschutz usw.)	
Arbeitsplatz (Hardware)	Fester Arbeitsplatz Standard	Fester Arbeitsplatz Power Station	Mobiler Arbeitsplatz	Virtueller Arbeitsplatz ohne Hardware	
	LAN-Anschluss				

2 Zuordnung der Personalkosten

Zuordnung Personalkosten																																			
Summe Eingangskosten	Fr. 2'200'000	Leere Zeilen ausblenden	Elektronischer Arbeitsplatz							Applikationen					Technische Services			weinkos																	
			Arbeitsplatz (HW)			utzer (Lar und Tertio)				Alle					Datenban	inkl. i	listi	Sen	Phytzw	ten Pers															
Summe Ausgangskosten	Fr. 2'200'000	Leere Zeilen einblenden																																	
Zeilen ohne Geld ausblenden																																			
Name	Kosten 100%	Anstellung	Kosten eff	Sum %	LAN-Anschluss	Zentrale Druckmöglichkeit (MFP)	System- und Basis-Software Verwaltung	Desktop Workstation	Notebook	Service Desk und vor Ort Support	E-Mail mit OWA	Telefonie	Blackberry	Zusatz-Software	Applikation 1	Applikation 2	Applikation 3	Applikation 4	Applikation 5	Applikation 6	Applikation 7	Applikation 8	Applikation 9	Oracle	MS-SQL	Storage High End inkl. Backup	VDI High End	Windows Server Virtuell High End	Windows Server Physisch High End	RZ-LAN-Port	Führung	Lehrlinge			
Festangestellte Mitarbeitende																																			
Service Desk																																			
Person 1	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100						70																								30	
Person 2	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100						100																									
Person 3	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100						50																			20	30					
Person 4	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100						80																	20								
Server&Netzwerk																																			
Person 5	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100						20																	30		10	10			30		
Person 6	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100	50																							20					30		
Person 7	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100		20	20	20	20		20																								
Person 8	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100						50	20	20	10																						
Applikationen																																			
Person 9	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100											10	20	10								10									50	
Person 10	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100											10		30	40								20									
Person 11	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100														50	10							40									
Person 12	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100															30	30					30	10									
Person 13	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100																50	50														
Person 14	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100																	30	30	40												
Person 15	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100																	50	50													
Person 16	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100																	40	30	30		30										
Person 17	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100															20	20	20	20	20												
Person 18	Fr. 120'000	100%	Fr. 120'000	100																	30	30	30		10										
Lernende																																			
Lehrling 1																																			
Lehrling 1	Fr. 20'000	100%	Fr. 20'000	100						20					20	20																			40
Lehrling 2	Fr. 20'000	100%	Fr. 20'000	100						20																			20	20					40
Total					Fr. 60'000	Fr. 24'000	Fr. 24'000	Fr. 24'000	Fr. 24'000	Fr. 24'000	Fr. 392'000	Fr. 84'000	Fr. 24'000	Fr. 24'000	Fr. 12'000	Fr. 28'000	Fr. 28'000	Fr. 48'000	Fr. 108'000	Fr. 72'000	Fr. 120'000	Fr. 216'000	Fr. 204'000	Fr. 144'000	Fr. 96'000	Fr. 84'000	Fr. 60'000	Fr. 24'000	Fr. 40'000	Fr. 52'000	Fr. 36'000	Fr. 132'000	Fr. 16'000		

3 Zuordnung der Sachkosten

Zuordnung Sachkosten																							
Summe Eingangskosten	Fr. 2'205'500	Elektronischer Arbeitsplatz				Technische Services			Gemeinkosten														
Summe Ausgangskosten	Fr. 2'205'500	System- und Basis-Software	Benutzer (Login)	und	Optionen	Sen	Ph	Netzwerk	neinkosten	Sachko													
	Leere Zeilen ausblenden	Verwaltung																					
	Leere Zeilen einblenden	E-Mail mit OWA																					
	Zeilen ohne Geld ausblenden	Internet-Zugang																					
Sachkosten	Rechen	Summe (%)	System- und Basis-Software	Benutzer (Login)	und	Optionen	Sen	Ph	Netzwerk	neinkosten	Sachko												
Netzwerk Leitungskosten	Fr. 372'000	100						100															
Netzwerk Wartungsgebühren	Fr. 48'000	100	10	65				25															
Internetzugang inkl. Leitungskosten	Fr. 49'700	100	100																				
Wartungsvertrag Server	Fr. 150'500	100				38	62																
Sonstiger Netzwerkaufwand	Fr. 25'000	100						100															
Rechenzentrum Lizenzen Virenschutz	Fr. 55'000	100				86	14																
Rechenzentrum Wartungsgebühren	Fr. 368'000	100							100														
Raumkosten Büro	Fr. 126'000	100								100													
Versicherungen	Fr. 27'800	100									100												
Sererraum Strom	Fr. 45'000	100							100														
Netzwerk Abschreibungen	Fr. 85'000	100						80	20														
Sererraum Abschreibungen	Fr. 245'000	100				28			72														
Internet Abschreibungen	Fr. 30'000	100		100																			
E-Mail Abschreibungen	Fr. 35'000	100	100																				
Vmware Abschreibungen	Fr. 68'000	100				100																	
Büromöbiliar Abschreibungen	Fr. 25'500	100								100													
Bürogeräte Abschreibungen	Fr. 9'500	100								100													
Ersatz PCs (in Abschr.)	Fr. 65'000	100									100												
Beamer Sitzungszimmer (in Abschr.)	Fr. 15'000	100									100												
Drucker, Netzwerk, übrige HW (in Abschr.)	Fr. 80'500	100									100												
Software, Lizenzen, neu etc.	Fr. 79'000	100	20		20	10	20	10															
Toner	Fr. 25'000	100					100																
Büro-/Verbrauchsmaterial	Fr. 33'000	100								90	10												
Wartung Netzwerk	Fr. 45'000	100				1			97	2													
Mietleitungen (Netzwerk)	Fr. 98'000	100						100															
Total			Fr. 15'800	Fr. 39'800	Fr. 110'900	Fr. 15'800	Fr. 7'900	Fr. 15'800	Fr. 25'000	Fr. 15'800	Fr. 7'900	Fr. 160'500	Fr. 241'090	Fr. 101'010	Fr. 482'000	Fr. 136'650	Fr. 17'900	Fr. 589'400	Fr. 126'000	Fr. 35'000	Fr. 29'700	Fr. 27'800	Fr. 3'300

7 Kalkulation der Stückkosten

Elektronischer Arbeitsplatz							
Code	Name	Servicekosten	Menge	Stückkosten/Jahr	Stückkosten/Monat	Deckungsbeitrag	Stückpreis/Monat
T1	Arbeitsplatz (HW)						
W1	LAN-Anschluss	741'490	1805	411	34		34
W2	Zentrale Druckmöglichkeit (MFP)	57'274	1855	31	3		3
W3	System- und Basis-Software	406'150	1185	343	29		29
W4	Desktop Standard (Terminalserver)	481'002	500	962	80		80
W5	Desktop Workstation	473'008	1080	438	36		36
W6	Notebook	121'775	225	541	45		45
W7	Virtueller Arbeitsplatz ohne HW	2'617	50	52	4		4
T2	Benutzer (Login)						
W20	Service Desk und vor Ort Support	427'920	1435	298	25		25
W21	E-Mail mit OWA	261'451	1435	182	15		15
W22	Internet-Zugang	124'863	1185	105	9		9
W23	BU A SW-Package	17'248	1185	15	1		1
W24	BU B SW-Package	8'624	250	34	3		3
W25	BU C SW-Package	17'248	1450	12	1		1
W26	Netzwerklaufwerke	69'005	0	69'005	5'750		5'750
W29	BU A Benutzer	1'236'136	1185	1'043	87		87
W30	BU B Benutzer	113'236	250	453	38		38
W31	BU C Benutzer	40'410	1450	28	2		2
T3	Drucker und Telefonie						
W40	Drucker	27'291	589	46	4		4
W40a	- Schwarz/Weiss	1.0	515	41	3		3
W40b	- Farbig	2.0	74	82	7		7
W41	Telefonie	61'225	988	62	5		5
W41a	- Festnetz Basic	1.0	430	48	4		4
W41b	- Festnetz Comfort	1.5	510	71	6		6
W41c	- Festnetz Funk	1.5	8	71	6		6
W42d	- Fax	2.0	40	95	8		8
W42	Blackberry	30'276	50	606	50		50

Inhalt

Index

1

Über axeba

2

Einführung Serviceverrechnung

3

Serviceportfolio

4

Servicekatalog

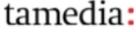
5

Servicekalkulation

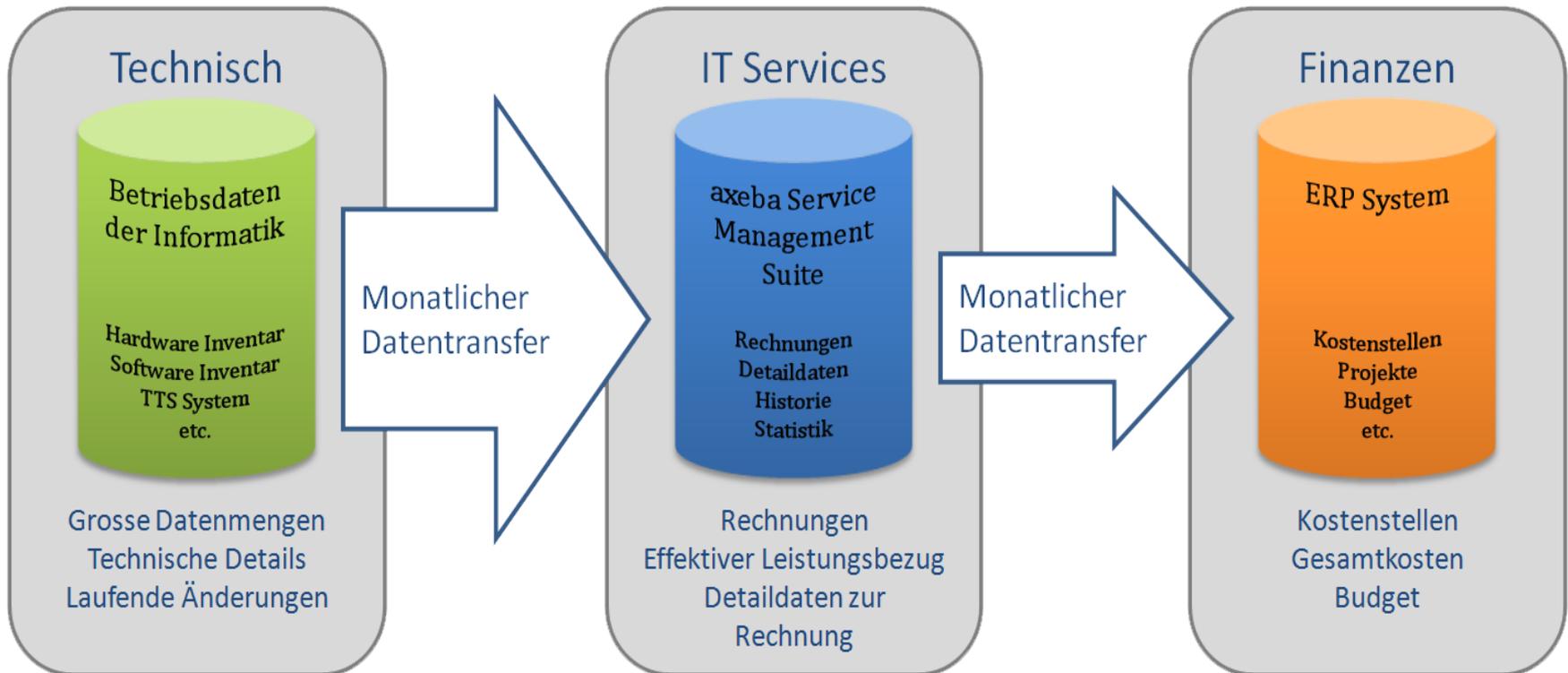
6

Serviceverrechnung

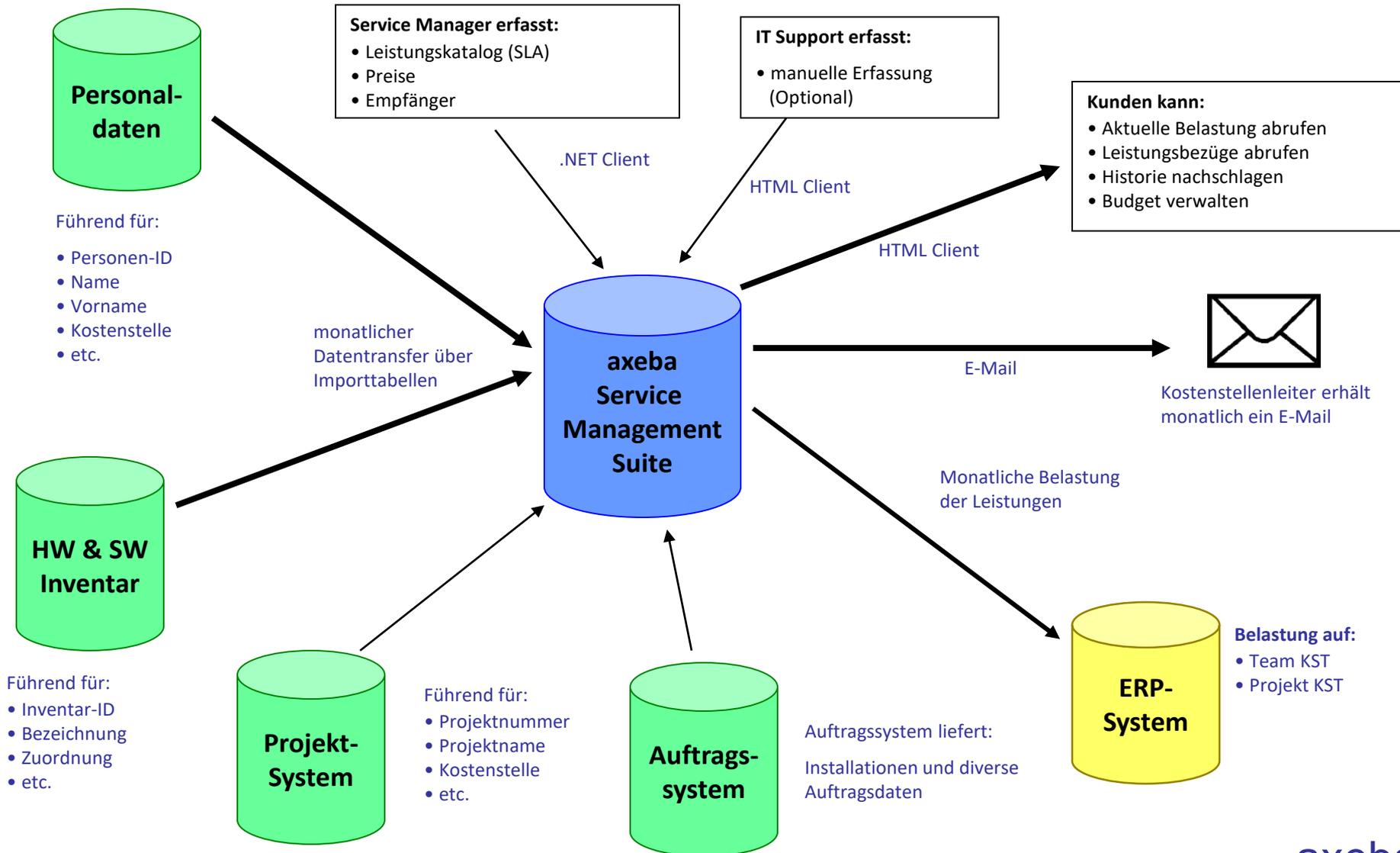
Referenzen axeba Service Management Suite

Vom Inventar zum ERP-System

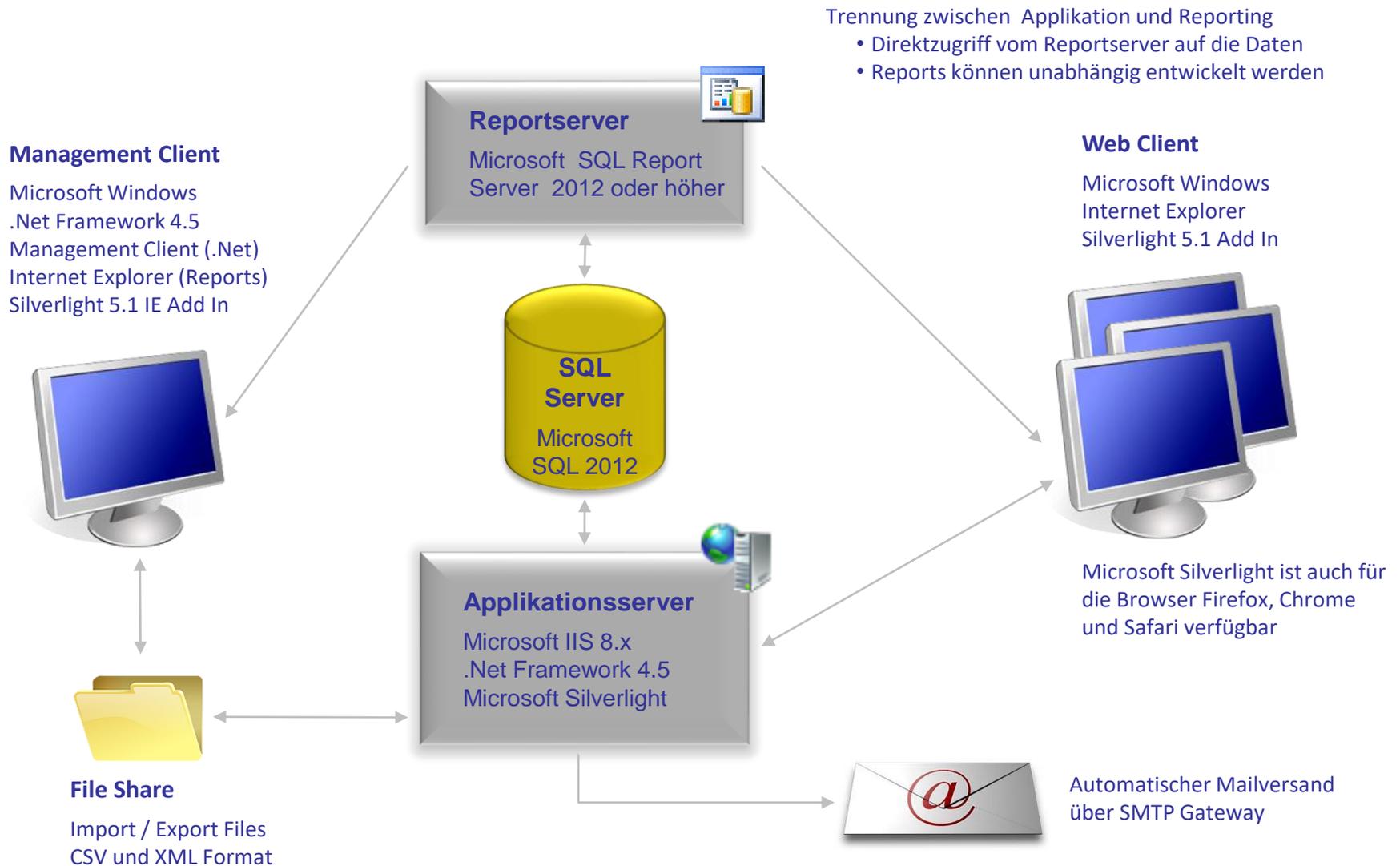


Systemlandschaft



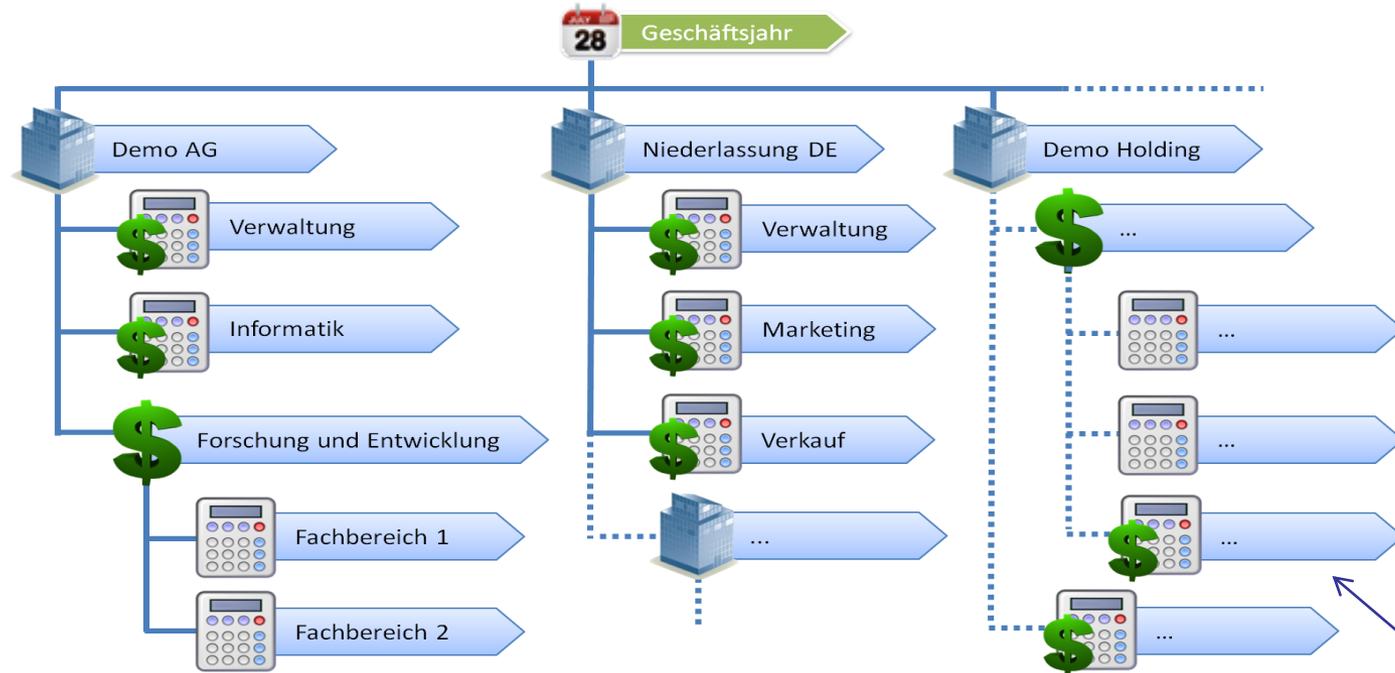
Technische Sicht

Die Suite basiert zu 100% auf Microsoft Produkten.



Kundenstamm

frei definierbare Baumstruktur

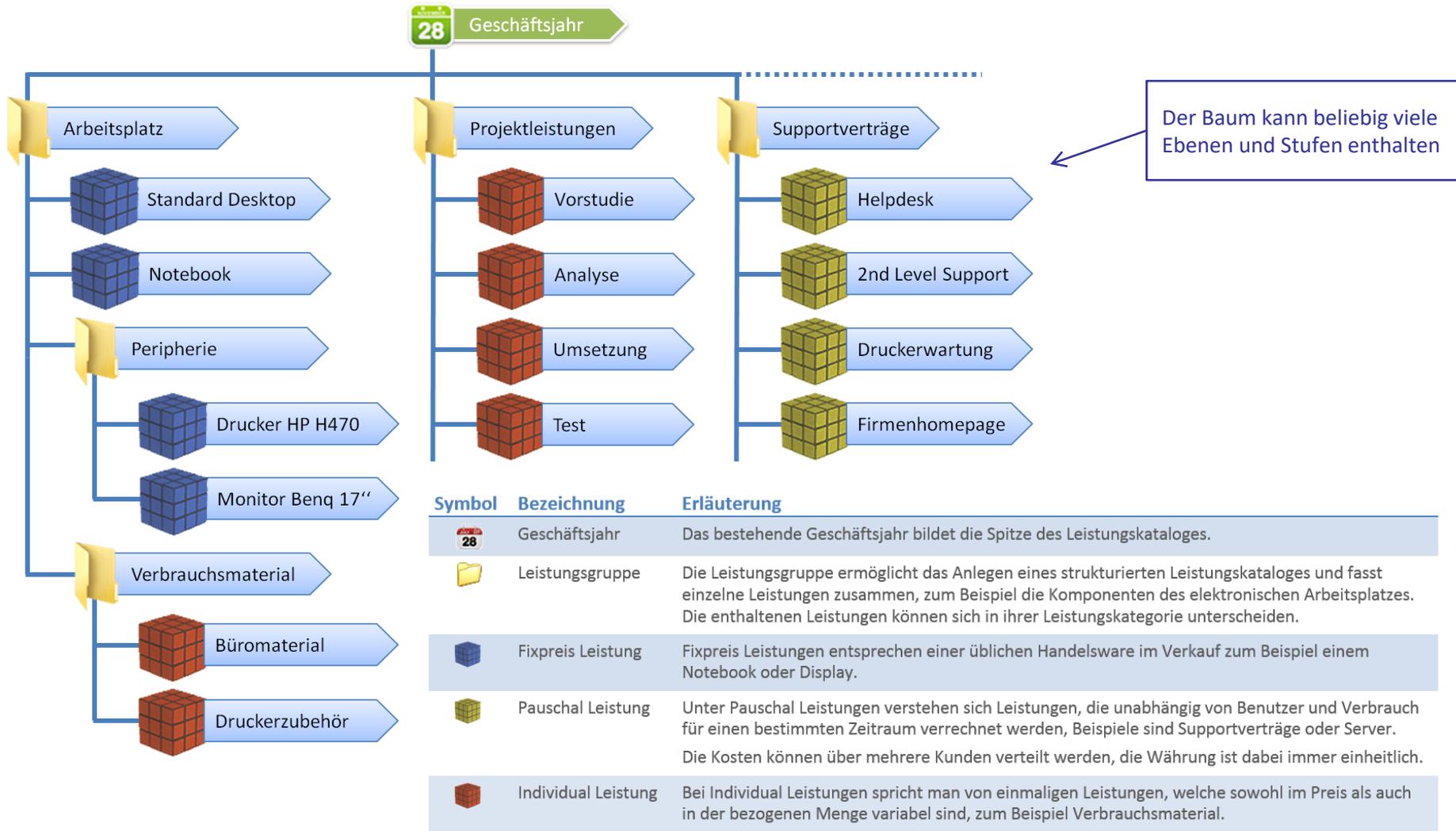


Symbol	Objekt	Beschreibung
	Geschäftsjahr	Sämtliche Elemente des Kundenstammes werden unter dem aktuell ausgewählten Geschäftsjahr angelegt.
	Firmengebäude	Kunden für welche weder Leistungen erfasst, noch einzelne Rechnungen erstellt werden. Dient als Gliederungsobjekt und kann verwendet werden, um eine Sammelrechnung aller untergeordneten Knoten zu erstellen.
	Dollar-Symbol	Kunden, für welche lediglich eine Rechnung der untergeordneten Kunden erstellt wird. Leistungen, welche direkt auf dieser Ebene erfasst werden, werden auf den nächsten, übergeordneten Kunden verrechnet, der Leistungen verbuchen kann.
	Rechner	Für diesen Kunden können ausschliesslich Leistungen erfasst werden. Die Kosten werden auf dem nächsten, übergeordneten Kunden verrechnet, welcher dazu in der Lage ist.
	Kombination	Kunden, für welche Leistungen erfasst werden können und die eine Rechnung erhalten.

Der Baum kann beliebig viele Ebenen und Stufen enthalten

Servicebaum

frei definierbare Baumstruktur



Servicestamm - Services

axeba Service Management Suite

Home

28
Geschäftsjahr 2014
Geschäftsjahr

Benutzer
Benutzergruppen
Kunden

Services
Service Kategorien
Budget

Verrechnung
Job Übersicht
Web Client

MWST
Service Queues
Benutzerfelder

Lokalisierung
Emails
Job Definitionen

Cache Aktualisieren

Services bearbeiten

Services

Geschäftsjahr 2014

- Electronic Workplace
 - Basisleistungen
 - BA100 - Service Desk
 - BA110 - Service Desk SAP
 - BA200 - Vor-Ort Support
 - Hardware
 - HW100 - PC Standard**
 - HW110 - PC Workstation
 - HW120 - PC Thin Client
 - HW200 - Notebook Standard
 - HW210 - Sub Notebook
 - HW300 - Monitor Standard
 - HW310 - Monitor HQ
 - Software
 - Diverses
- Druckkosten
 - Drucker
 - Verbrauchsmaterial
- Daten und Kommunikation
 - Telefonie
 - E-Mail
 - Storage
- Kunden und Projekte
- Web Shop

HW100 - PC Standard

Allgemein | Service Parameter | SLA | Webshop | Budget Modul | Benchmark Modul | Benutzerfelder | Dokumente

Code: HW100

Name: PC Standard

Pfad: 10-Electronic Workplace / 12-Hardware

Service Status: In Betrieb

Servicetyp: Hardware

Einheit: Stückzahl

MWST Satz: Standard

WebClient: manuell bestellbar

Preis pro Einheit

Preisliste	Wert
*	
Kunden EU	45,00
Standard	54,00

Verrechnungsart: Monatlich

axeba\Thomi axebaSMS V 3.1.2

Verrechnungsprozess

Hoch automatisiert, detaillierte Status- und Loginformationen

The screenshot displays the 'axeba Service Management Suite' interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Benutzer', 'Services', 'Verrechnung', 'MWST', 'Lokalisierung', and 'Cache Aktualisieren'. The main area is titled 'Verrechnung' and shows a list of tasks for 'Geschäftsjahr 2014'. The tasks are organized into a tree view on the left, including 'Geschäftsjahr 2014', 'Personenstamm', 'Leistungen', and 'Rechnungen'. The main table lists tasks with columns for 'Pflicht', 'Skript Name', 'Importfiles', 'Scripts', 'SQL', 'CSV', and 'Fehlermeldung'. Below the table is a log view with columns for 'Id', 'Quelle', 'Message', 'Gültig', 'Verworfen', 'Fehlerhaft', 'System', and 'Subsystem'. The log shows various messages related to the billing process, such as '4701 Computer / Notebooks verarbeitet' and '599 Pool PC / Notebooks auf Kostenstelle verarbeitet'. The bottom status bar shows 'System Meldungen Anzeigen' and 'Log Report'.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Pflicht	Skript Name	Importfiles	Scripts	SQL	CSV	Fehlermeldung
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Computer	computer.csv	✓	✓	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Monitore	Monitore.csv	✓	✓	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Drucker	Drucker.csv	✓	✓	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Druckkosten	Druckkosten.csv	✓	✓	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Telefonie Fixnet	Tel_Fixnet.csv	✓	✓	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Telefonie Mobile	Tel_Mobile.csv	✓	✓	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Software	Software.csv	✓	✓	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Postfach Mail	speicher_mail.csv	✓	✓	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Speicher Laufwerk H (Home)	Laufwerk_H.csv	✓	✓	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Speicher Laufwerk T (Appl. Share)	Laufwerk_T.csv	✓	✓	✓	

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Id	Quelle	Message	Gültig	Verworfen	Fehlerhaft	System	Subsystem
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715149	computer.sql	4701 Computer / Notebooks verarbeitet	4701	0	0	Hardware	Computer
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715150	computer.sql	599 Pool PC / Notebooks auf Kostenstelle verarbeitet	599	0	0	Hardware	Computer
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715151	computer.sql	8 Computer / Notebooks auf Fehlerlog gebucht, da weder User noch KST bekanr 8	8	0	0	Hardware	Computer
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715156	Monitore.sql	4325 Monitore verarbeitet	4325	0	0	Hardware	Monitore
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715157	Monitore.sql	591 Monitore zu Pool PCs auf Kostenstelle verarbeitet	591	0	0	Hardware	Monitore
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715158	Monitore.sql	8 Monitore auf Fehlerlog gebucht, da weder User noch KST bekannt sind	8	0	0	Hardware	Monitore
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715163	Drucker.sql	98 lokale Drucker (AD) verarbeitet	98	0	0	Hardware	Drucker
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715164	Drucker.sql	426 Netzwerkdrucker / MFP auf Kostenstelle verarbeitet	426	0	0	Hardware	Drucker
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715165	Drucker.sql	23 Drucker auf Fehlerlog gebucht, da weder User noch KST bekannt sind	23	0	0	Hardware	Drucker
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715170	Druckkosten.sql	426 Einträge für Druckkosten (Seiten SW) verarbeitet	426	0	0	Hardware	Druckkosten
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	715171	Druckkosten.sql	426 Einträge für Druckkosten (Seiten Color) verarbeitet	426	0	0	Hardware	Druckkosten

Qualitätskontrolle

Einbezug der Leistungserbringer vor dem Versand der Rechnungen

QS Report - Hardware

Service Owner **Hans Muster**
 zu prüfender Monat 2014 - Februar
 Vergleichsmonat 2014 - Januar

Mengenübersicht

3 Geräte abgebaut
 5 Geräte neu installiert
 8 Total Geräte mutiert

Servicecode, Service							
Change Art	Service				Benutzer		
GeräteNr	Code	Servicebezeichnung	Details	Visum	Name	KST	
E12120 - Speech - HW Autor Standard							
3 Abbau							
215340	E12120	Speech - HW Autor Standard	Philips Pocket Memo 9610, S/N: 215340, Date: 06.12.2010	SAI	Schill Achim	5284	
176416	E12120	Speech - HW Autor Standard	Philips Pocket Memo 9610, S/N: 176416, Date: 01.06.2011	SDB	Schwarb Dominik	6220	
269996	E12120	Speech - HW Autor Standard	Philips Pocket Memo 9610, S/N: 269996, Date: 20.02.2012	SR3	Schütz Rudolf Hans	5281	
5 Neuzugang							
348804	E12120	Speech - HW Autor Standard	Philips Pocket Memo 9610, S/N: 348804, Date: 23.04.2013	DLM	Del Monte Giuseppe	5285	
356419	E12120	Speech - HW Autor Standard	Philips Pocket Memo 9610, S/N: 356419, Date: 11.10.2013	SAI	Schill Achim	5284	
356388	E12120	Speech - HW Autor Standard	Philips Pocket Memo 9610, S/N: 356388, Date: 11.10.2013	SDB	Schwarb Dominik	6220	
356404	E12120	Speech - HW Autor Standard	Philips Pocket Memo 9610, S/N: 356404, Date: 11.10.2013	SR3	Schütz Rudolf Hans	5281	
348802	E12120	Speech - HW Autor Standard	Philips Pocket Memo 9610, S/N: 348802, Date: 23.04.2013	WCL	Wicky Claude	1500	

- Einige Tage vor dem Versand der Rechnungen werden die Detaildaten ausgewertet und automatisch an die Leistungserbringer zur Kontrolle gesendet. Mögliche Korrekturen fließen automatisch zurück.
- Dieser Report zeigt nur Änderungen zum Vormonat, was den Kontrollaufwand minimiert. Was je Service ausgewertet wird, lässt sich via SQL Script frei definieren. Ebenso wer welche Informationen prüfen muss

Reporting – Beispiel einer Rechnung

1 von 1 100% Suchen | Weiter

Demo AG
Fertigung
Georg Hasli
Hauptstrasse 34
8045 Zürich

Zürich, 23.05.2011

Informatikkosten für den März 2011

Beleg-Nr. 43
Kunden-Nr. 1210

Code	Bezeichnung	Einheit	Menge	Einzelpreis	Kosten
Anwendungen					
S3000	SAP GUI	Lizenz	1.00	260.00	260.00
sap	SAP FI/CO	Package	1.00	500.00	500.00
Total Anwendungen					760.00
PC Arbeitsplatz					
E1000	Standard Arbeitsplatz Desktop	Gerät	2.00	250.00	500.00
E3000	Monitor	Gerät	1.00	10.00	10.00
P2000	Externer Speicher USB	Gerät	1.00	20.00	20.00
S1000	MS Project	Lizenz	1.00	10.00	10.00
S2000	Neuer Service	Lizenz	2.00	23.00	46.00
S4000	Corel Draw	Lizenz	2.00	15.00	30.00
Total PC Arbeitsplatz					616.00
Total Kosten					1'376.00

Druckt die Seite(en) als A4 hoch oder quer, je nach Einstellung im Report

Export nach verschiedenen Formaten wie PDF, Excel, Word, CSV, etc.

Ein Klick zeigt Details zur gewählten Position

Reporting – Details zu einer Rechnung

Person / Arbeitsplatz	Details	Menge	Preis	Total
Details zu Beleg-Nr 45				
Kunde: 1100 - Demo AG, Verkauf			Periode: 2011-03	
Details für Service: E1000 - Standard Arbeitsplatz Desktop				
gebucht auf: 1100 - Demo AG, Verkauf				
Bernet, Silvan (bernet.silvan)	Dell D-2400xd, GeräteNr D34245, SerieNr sn10018	1.00	250.00	250.00
Bernet, Silvan (bernet.silvan)	Dell D-2400xd, GeräteNr D15545, SerieNr sn10028	1.00	250.00	250.00
Nalis, Peter (nalis.peter)	Dell D-2950, GeräteNr D67532, SerieNr sn10028	1.00	250.00	250.00
Summen		3.00		750.00
Summe für Service: E1000 - Standard Arbeitsplatz Desktop		3.00		750.00
Details für Service: E3000 - Monitor				
gebucht auf: 1100 - Demo AG, Verkauf				
Nalis, Peter (nalis.peter)	Dell D-22wt, SerieNr sn10031	1.00	10.00	10.00
Nalis, Peter (nalis.peter)	Dell D-22wt, SerieNr sn10041	1.00	10.00	10.00
Summen		2.00		20.00
Summe für Service: E3000 - Monitor		2.00		20.00
Details für Service: P1000 - Drucker Klasse 3				
gebucht auf: 1100 - Demo AG, Verkauf				
direkt auf Kunde gebucht	Lexmark C792de, GeräteNr D435, SerieNr 338463	1.00	20.00	20.00
Summen		1.00		20.00
Summe für Service: P1000 - Drucker Klasse 3		1.00		20.00

axeba
Professional IT Consulting