

## Vorstellung

# Servicekatalog und Servicekalkulation

**axeba ag**  
Räffelstrasse 10  
8045 Zürich

 [markus.elsener@axeba.ch](mailto:markus.elsener@axeba.ch)

 +41 44 455 63 63

## axeba Team



Markus Elsener



Konrad Risch



Heino Schneider



Thomas Frei



Karsten Brumme

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

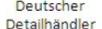
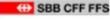
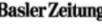
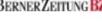
## Kernkompetenzen

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

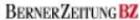
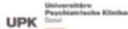
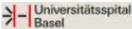
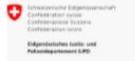
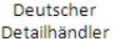
# Kerngeschäft von axeba

- **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.

# Realisierte Projekte im Bereich Servicekataloge

# Realisierte Projekte im Bereich Servicekalkulation

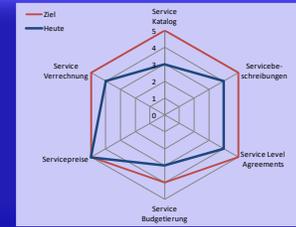
									
									
									
									

# Realisierte Projekte im Bereich Serviceverrechnung

# Einführung Serviceverrechnung

## ⦿ Maturität Servicemanagement



### 1 Serviceportfolio

Optionen	Matr	Software	Leihgeräte	Speicherplatz	Dienstreise
Restriktive Mobilität Zusätzliche Mobilität Zusätzliche Mobilität	Fastest Basic Fastest Comfort Fastest Funk	Zusatz-Software Individual Software Leih-Scanner Leih-Notebook	Restriktive Netzspeicher Dienstreise Vermögenswerte Zusatzkosten Friedrichsburg	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung
Telefonie	Fastest Basic Fastest Comfort Fastest Funk		Restriktive Netzspeicher Dienstreise Vermögenswerte Zusatzkosten Friedrichsburg	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung
Mobile PC/Notebook	Fastest Basic Fastest Comfort Fastest Funk		Restriktive Netzspeicher Dienstreise Vermögenswerte Zusatzkosten Friedrichsburg	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung
Print-Drucker	Fastest Basic Fastest Comfort Fastest Funk		Restriktive Netzspeicher Dienstreise Vermögenswerte Zusatzkosten Friedrichsburg	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung
Software/Printer/Drucker	Fastest Basic Fastest Comfort Fastest Funk		Restriktive Netzspeicher Dienstreise Vermögenswerte Zusatzkosten Friedrichsburg	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung
Benutzer (Logon)	Fastest Basic Fastest Comfort Fastest Funk		Restriktive Netzspeicher Dienstreise Vermögenswerte Zusatzkosten Friedrichsburg	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung
Arbeitsplatz (Hardware)	Fastest Basic Fastest Comfort Fastest Funk		Restriktive Netzspeicher Dienstreise Vermögenswerte Zusatzkosten Friedrichsburg	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung	Express-Zugang Globe-Internet Fernzugriff Freischaltung

1-4 Wochen

### 2 Servicekatalog

**8100 / 110 / 120 Benutzer (Verwaltungsmitarbeiter, Lehrperson, Schüler)**

**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.

Leistung	8100	8110	8120
Service Desk	✓	✓	✓
Support vor Ort	✓	✓	✓
E-Mail	200 MB	200 MB	200 MB
Outlook Web Access (OWA)	✓	✓	✓
Intranet-Zugang	✓	✓	✓
Internet-Zugang	✓	✓	✓
SW-Package (zusätzlich zu A220 System- und Basis-Software)	8250	8260	8270
Verwaltungsmitarbeiter	SW-Package	SW-Package	SW-Package
Lehrperson	SW-Package	SW-Package	SW-Package
Schüler	SW-Package	SW-Package	SW-Package
Netzspeicher	500 MB	7 GB	200 MB

2-6 Wochen

### 3 Servicekalkulation

**Zuordnung Personalkosten**

Personen	Arbeitszeit	Kosten
Verwaltungsmitarbeiter	...	...
Lehrperson	...	...
Schüler	...	...

4-12 Wochen

### 4 Serviceverrechnung

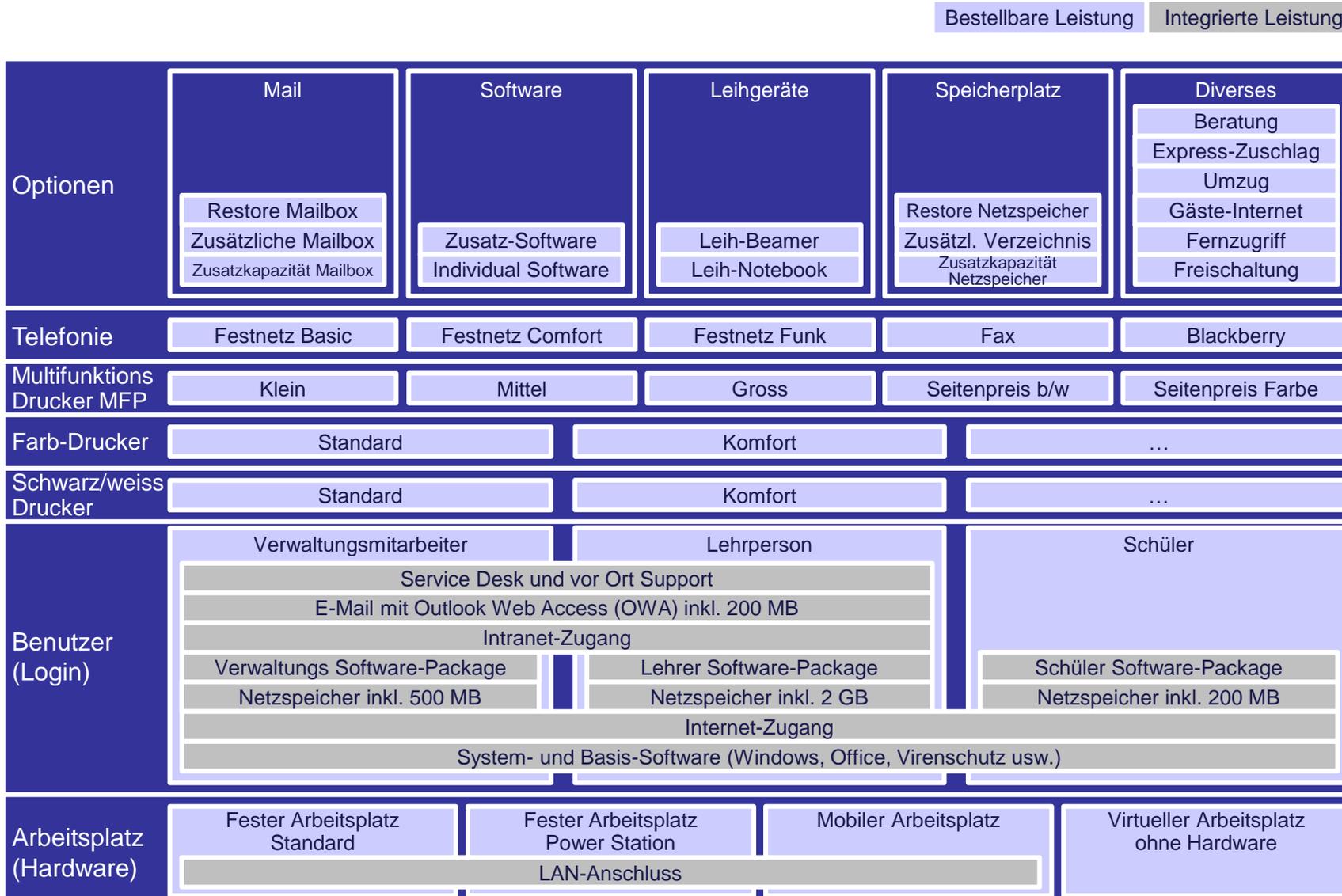
**Informationskosten für den März 2011**

Beleg Nr. 43  
Kunden Nr. 1210  
Zürich, 23.05.2011

Code	Bezeichnung	Einheit	Menge	Einzelpreis	Kosten
<b>Anwendungen</b>					
S3000	SAP GUI	Lizenz	1,00	200,00	200,00
sap	SAP FICO	Package	1,00	500,00	500,00
<b>Total Anwendungen</b>					<b>700,00</b>
<b>PC Arbeitsplatz</b>					
E1000	Standard Arbeitsplatz Desktop	Gerät	2,00	250,00	500,00
E3000	Monitor	Gerät	1,00	10,00	10,00
P2000	Customer Speecher 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	Cart Draw	Lizenz	2,00	15,00	30,00
<b>Total PC Arbeitsplatz</b>					<b>616,00</b>
<b>Total Kosten</b>					<b>1316,00</b>

4-12 Wochen

# Servicearchitektur Elektronischer Arbeitsplatz



# 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
RZ	Rechenzentrum (Raum, Klima, Strom)				

# Servicebeschreibungen (1)

B100 / 110 / 120 Benutzer (Verwaltungsmitarbeiter, Lehrperson, Schüler)				
<b>Beschreibung</b>	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.			
<b>Enthaltene Leistungen</b>	<b>B100</b>	<b>B110</b>	<b>B120</b>	
	<b>Verwaltungsmitarbeiter</b>	<b>Lehrperson</b>	<b>Schüler</b>	
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	
<b>Nicht enthaltene Leistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Berechtigungskonzept (Verantwortlich hierfür ist der Auftraggeber).</li> <li>▪ Grössere organisationsbedingte Berechtigungs- und Verzeichnisstrukturänderungen. Diese Leistungen werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.</li> </ul>			
<b>Qualitätsgrössen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Qualitätsgrössen der enthaltenen Leistungen sind bei diesen definiert.</li> <li>▪ Lieferzeit ab Bestellungseingang: 1 Woche</li> </ul>			
<b>Preiseinheit</b>	Pro Benutzer und Monat			

B200 Service Desk und vor Ort Support		
<b>Beschreibung</b>	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.	
<b>Enthaltene Leistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufnahme und Dokumentation der gemeldeten Anfragen und Störungen</li> <li>▪ Direkte Beantwortung der Anfrage oder Lösung des Problems falls möglich</li> <li>▪ Weiterleitung an die zuständige Supportstelle</li> <li>▪ Überwachung der Bearbeitungsaufnahme</li> <li>▪ Information des Kunden zum Bearbeitungsstatus</li> </ul>	
<b>Nicht enthaltene Leistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schulung der Anwender.</li> <li>▪ Unterstützung bei der Bedienung der Geschäftsapplikationen.</li> </ul>	
<b>Erreichbarkeit</b>	Das Service Desk kann folgendermassen erreicht werden: Telefon: xxx xxx xx xx E-Mail: xxxxxx@xxxx.xx	
<b>Servicezeiten</b>	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.	
<b>Service Levels</b>	<b>Erreichbarkeit</b>	90% aller Anrufe werden mit max. 30 Sekunden Wartezeit während der Servicezeiten entgegen genommen.
	<b>Lösungsrate</b>	50% der gemeldeten Störungen werden innerhalb eines Arbeitstages (24h) gelöst. 80% der Störungen werden innerhalb zweier Arbeitstage gelöst.
	<b>Anwenderzufriedenheit</b>	70% der befragten Anwender beurteilen die Leistungen mit gut oder sehr gut.
<b>Optionale Leistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E250 Express-Zuschlag für kürzere Reaktionszeiten (Express-Zuschlag auf Lösungsrate)</li> <li>▪ E100 Pikett-Dienst (Erweiterte Servicezeiten)</li> </ul>	
<b>Preiseinheit</b>	Die Kosten sind im entsprechenden Benutzerzugang enthalten. Expresszuschläge werden gesondert pro Ereignis in Rechnung gestellt.	

# Servicebeschreibungen (2)

## A100/110/120/130 Arbeitsplatz

**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.

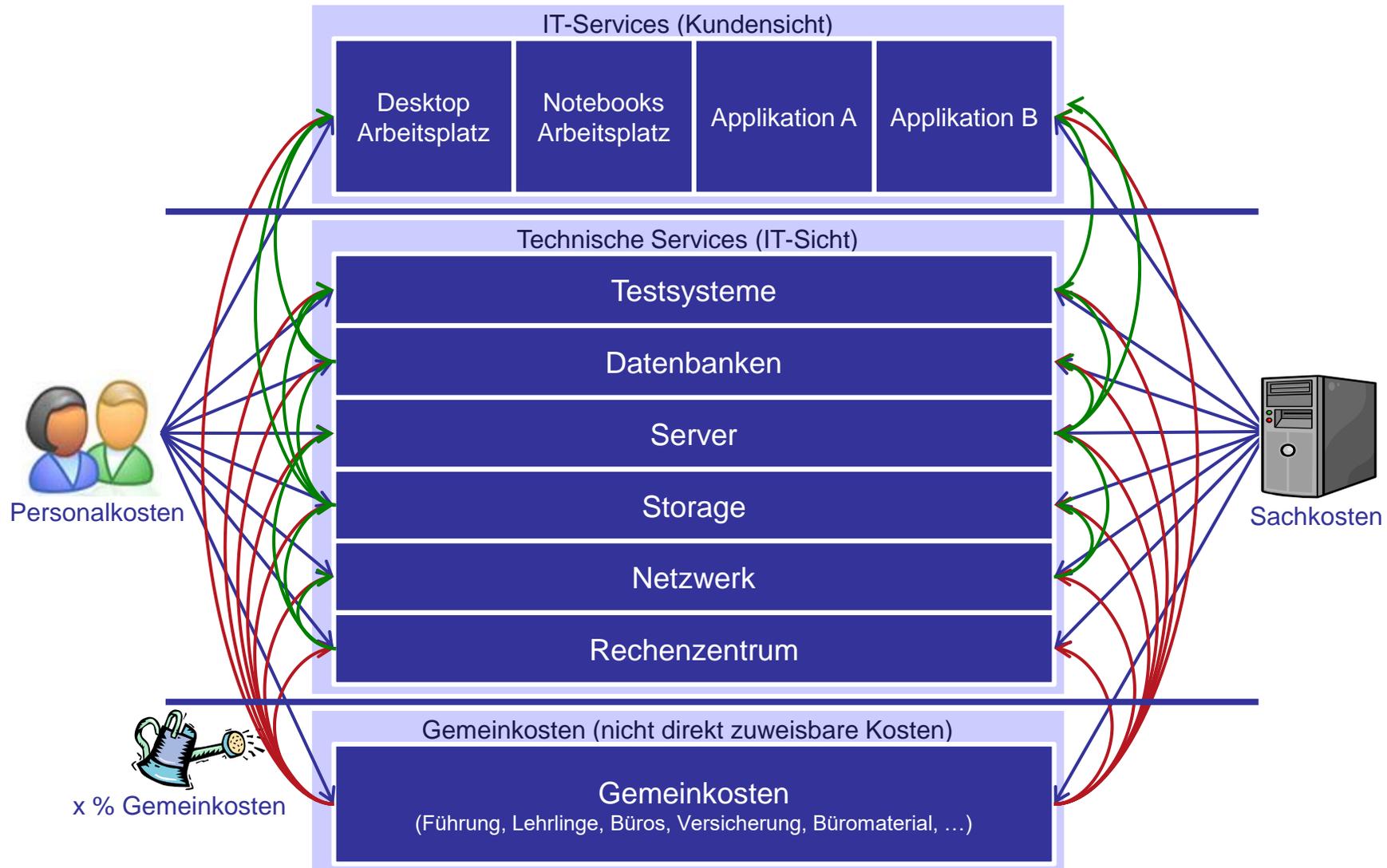
Mit dem virtuellen Arbeitsplatz wird die Möglichkeit geboten, auf nicht von xxx bereitgestellter Hardware über eine Emulation auf die Umgebung der xxx zuzugreifen. Dies ist z.B. für externe Mitarbeitende oder für die Arbeit von zu Hause sehr hilfreich. Aus Sicherheitsgründen kann fremde Hardware nicht 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.

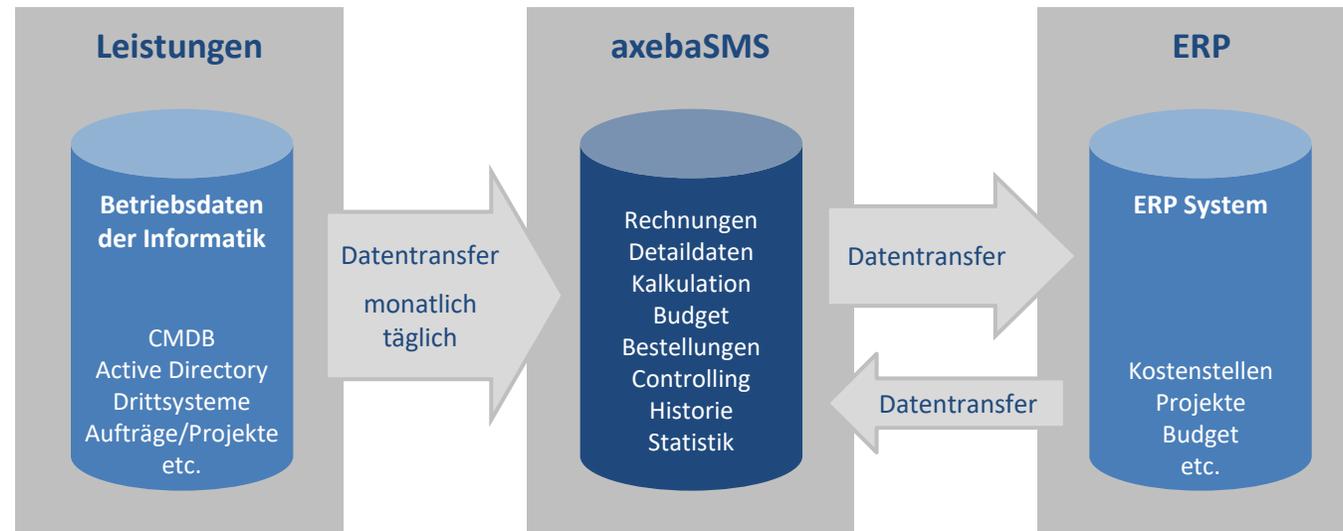
Ausprägungen	A100 / A105	A110	A120	A130
	Fester Arbeitsplatz Standard	Fester Arbeitsplatz Power Station	Mobiler Arbeitsplatz	Virtueller Arbeitsplatz ohne HW
Geeignet für	Schulen (A100) Verwaltung (A105)	Nur für Verwaltung	Nur für Verwaltung	Verwaltung und Lehrer
Rechner	Desktop (Thin Client)	Desktop	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
<b>Service Level</b>	Bereitstellungszeit	10 Arbeitstage	10 Arbeitstage	10 Arbeitstage

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

# Kalkulationsschema



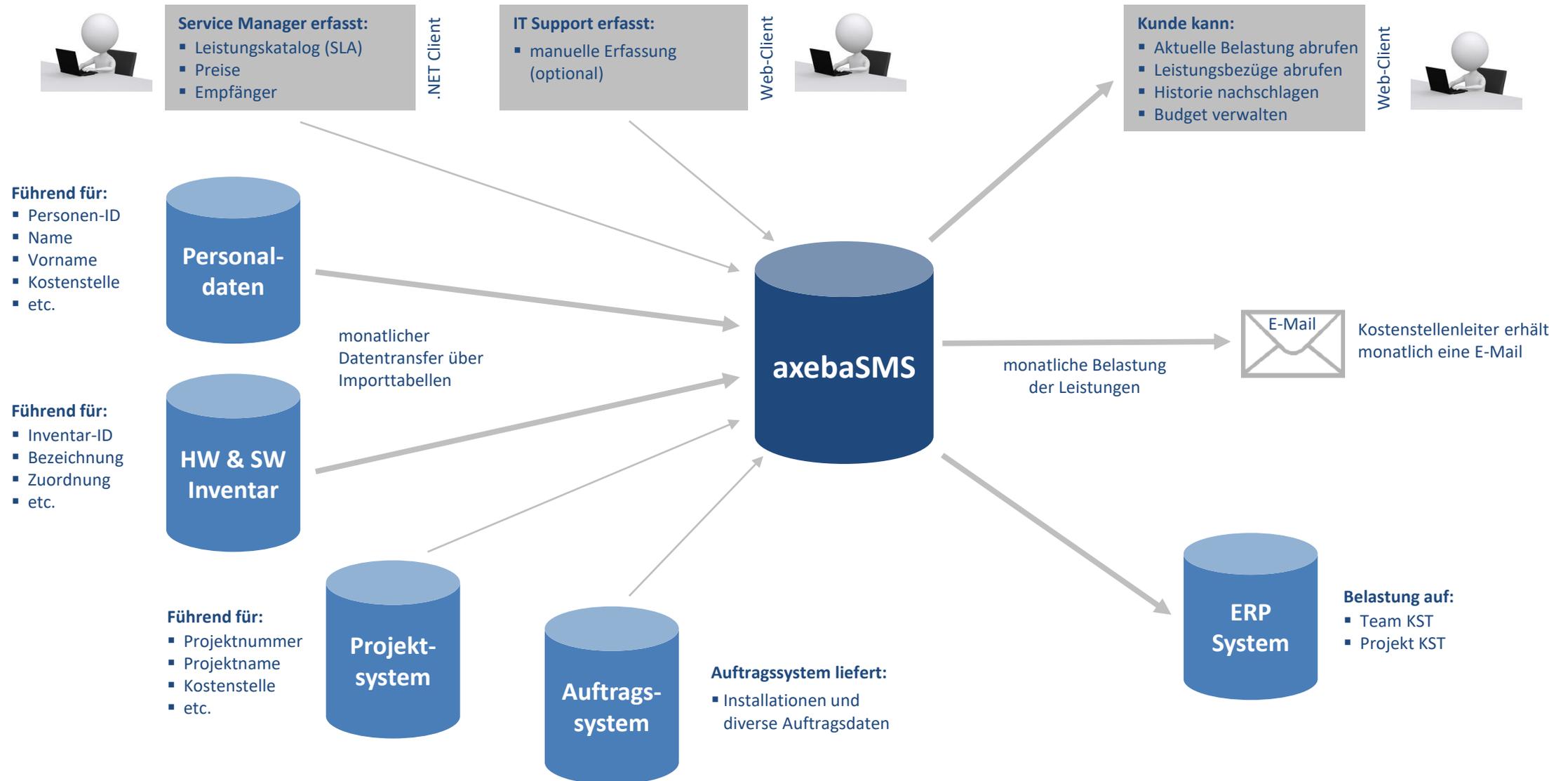
# Verrechnungslösung axebaSMS - Module



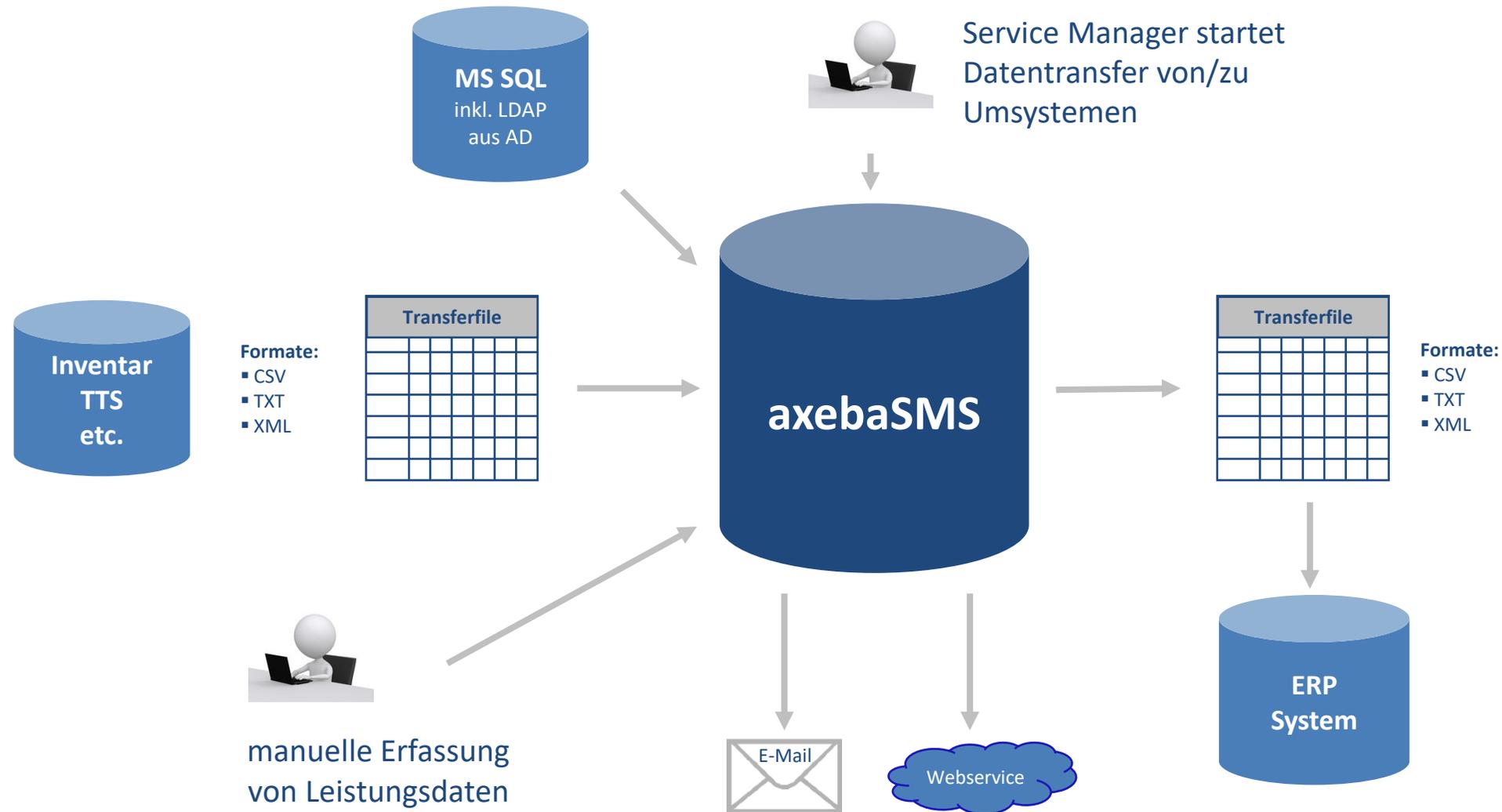
## axebaSMS Module



# Systemlandschaft



# Schnittstellen von/zu Umsystemen

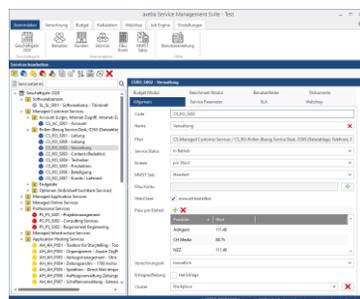


# Technische Sicht

Die Suite basiert zu 100% auf Microsoft Produkten

## Admin-Client

- Microsoft Windows
- .Net Framework 4.5
- Admin-Client (.Net)
- Internet Explorer (Reports)



## File Share

Import / Export Files  
CSV und XML Format

## Reportserver

Microsoft SQL Report Server  
2012 oder höher

Trennung zwischen Applikation und Reporting

- Direktzugriff vom Reportserver auf die Daten
- Reports können unabhängig entwickelt werden

## SQL Server

Microsoft  
SQL 2012

## Applikationsserver

- Microsoft IIS 8.x
- .Net Framework 4.5

Service	Kostenträger	Anteil	Kostenanteil	PlanMenge	PlanPreis	Akt. Preis	Festgelegter Preis	Ertrag
AH_Application Hosting Service								
AH_AH_P001 Toolbox für Storytelling - Toolbox Q	AH_AH_P001 Storytelling - Toolbox Q	50,00%	402.267,17	2,00	665,08		700,00	16.000,00
AH_AH_P002 Test Organigramm - Acquire OrgPublisher	AH_AH_P002 Test Organigramm - Acquire OrgPublisher	100,00%	94.206,43	5,00	1.571,77		2.000,00	120.000,00
AH_AH_P003 Vertragsmanagement - Onis Contract	AH_AH_P001 Storytelling - toolbox Q	50,00%	402.267,17	2,00	665,08		1.500,00	3.000,00
AH_AH_P004 Zeitungsarchiv - 1780 Archiv								
AH_AH_P005 Specifoon - Onis Mail dringo								
AH_AH_P006 Auftragsverwaltung Zeitungsdruk - Printplus DRUCK		100,00%		13,00	0,00			
AH_AH_P007 Schriftverwaltung - Extensis Software Fusion		50,00%		3,00	456,72		500,00	
AH_AH_P008 Schriftverwaltung - Extensis Universal Type Server								
AH_AH_P009 Multimediale Veranstaltungsgagna - Leomedia LED-Event								

## Web-Client

- Microsoft Windows
- Internet Explorer, Edge,
- Chrome, Safari, Firefox



Automatischer Mailversand  
über SMTP Gateway

axeba  
Professional IT Consulting