

Vorstellung

Benchmarking Electronic Workplace

axeba ag
Räffelstrasse 10
8045 Zürich

 markus.elsener@axeba.ch

 +41 44 455 63 63

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	33 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 33 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.

Vergleichswerte der axeba

Benchmarking-Datenbank (97 Unternehmen mit insgesamt über 350 000 PC)

Industrie

- Müller Martini
- Emmi
- Flughafen Zürich
- Alpiq InTec
- Rieter
- Sulzer
- Huber+Suhner
- Bucher-Guyer
- Bühler Uzwil
- +GF+ Logimatik
- Oerlikon
- Leica Geosystems
- SFS Services
- Geberit
- Arbonia Forster
- SR Technics
- Interroll
- Comet Group
- Hügli
- Kistler Instrumente AG
- Burckhardt Compression
- Hitachi Zosen Inova AG
- Vitra
- Laveba St. Gallen
- St.Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG

Energie und Telekommunikation

- Axpo Informatik AG
- Swisscom AG

Finanzdienstleister

- Basler Versicherung
- Zürich Schweiz
- AXA Winterthur
- Swiss Life
- CSS Krankenkasse
- Helsana
- Credit Suisse
- Bank Vontobel
- Julius Bär
- Migrosbank
- ZKB
- Raiffeisen Banken
- Raiffeisen Verband
- SUVA
- Internationale Bank
- Visana
- Postfinance
- KPT Krankenkasse
- Helvetia Versicherungen

Reisebranche und Detailhandel

- Migros
- Hotelplan Management AG
- SBB
- Kaufland

Verwaltungen, Schulen, NPO

- Baudirektion des Kantons Zürich
- GS der Bildungsdirektion Kt. Zürich
- Notariatsinspektorat Kt. Zürich
- Stadt Zürich
- Stadt St. Gallen
- Stadt Luzern
- Stadt Winterthur
- Stadt Chur
- Industrielle Werke Basel
- Universität St. Gallen (HSG)
- Hochschule Luzern
- Kanton Aargau
- Kanton Appenzell Ausserrhoden
- Kanton Basel-Stadt
- Kanton Basel-Landschaft
- Kantone Obwalden und Nidwalden
- Kanton / Stadt Schaffhausen
- Pro Senectute Schweiz
- Login
- MeteoSwiss
- Thermal Services
- HINT AG
- Hirslanden
- Freies Gymnasium Zürich
- Zentrum für Zahnmedizin der Uni Zürich

Pharma

- Vifor

Outsourcer

- EDS
- Steria
- Econis
- Swisscom IT Services AG
- Abraxas
- Siemens Business Services / Fujitsu
- RTC (Real Time Center)
- Entris
- T-Systems
- Bedag
- AC-Service
- GIA
- Comicro

Medienunternehmen

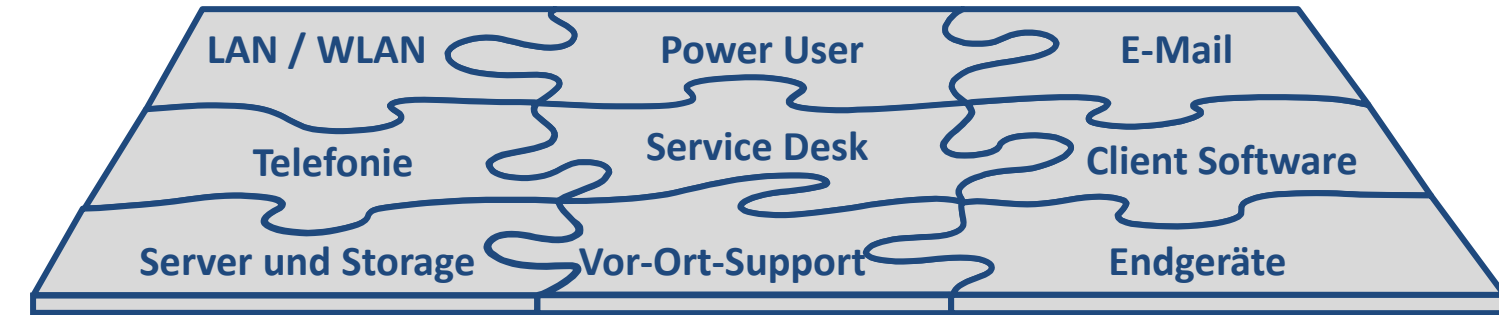
- tpc/SRF
- Tamedia
- Ringier
- NZZ
- Basler Zeitung
- Jean Frey
- Consultas
- Gassmann
- APG – Allgemeine Plakat Gesellschaft

Benchmarking Modell Electronic Workplace

Business Applikationen	SAP	
Poweruser		
Service Desk		
Vor-Ort-Support		
Endgeräte	Client Software Management	
E-Mail	Mobile Telefonie (nicht Bestandteil der EWP-Kosten)	
Festnetztelefonie	Datenbanken und Applikationsmanagement	
Server und Storage	Mainframe – Systeme	
Netzwerk (Enduser – LAN /WLAN)		
WAN		
innerhalb Benchmarking Modell	nicht in Scope	ausserhalb Benchmarking Modell

Benchmarking Vorgehen

Benchmarking-Modell



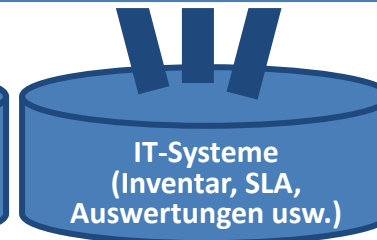
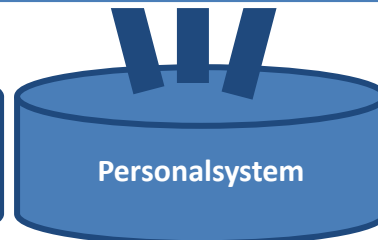
Kosten-Definitionen

- mit / ohne Raumkosten
- mit / ohne Management Overhead
- mit / ohne HR- und Finanz-Aufwendungen

Leistungs-Definitionen

- Servicezeiten
- International
- Verfügbarkeit

Unternehmensdaten



Fragebogen zum Service Desk (1)

Service Desk				
<p>Der Service Desk ist Single Point of Contact (SPOC) der IT für sämtliche Anfragen und Incident-Meldungen der Benutzer. Der Service Desk löst so viele Anfragen und Incidents wie möglich am Telefon oder über Remote-Zugriff auf den PC der Benutzer. Anfragen und Incidents welche der Service Desk nicht lösen kann, werden via Trouble Ticket System an den OnSite-Support oder weitere Stellen (Server-Manager, LAN-Betreuer, E-Mail-Spezialisten, Client-Engineering, SW-Distribution oder Hersteller) weiter geleitet. Es werden alle Anfragen und Incident-Meldungen an den Service Desk erhoben (ungeachtet ob Infrastruktur, Applikationen oder Bestellungen/Berechtigungen). Ausgenommen sind Anfragen an einen dedizierten Applikations-Service Desk, dieser wird in diesem Benchmarking generell nicht berücksichtigt.</p>				
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 Directory), 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 Offiziell unterstützte Sprachen mit denen sich die Benutzer an den Service Desk wenden können. Zutreffendes ankreuzen	Deutsch		
		Französisch		
		Italienisch		
		Englisch		
		andere		
H3	Servicezeiten Servicezeiten, in denen der Service Desk den Benutzern telefonisch zur Verfügung steht. In Randzeiten können Anrufe an den Service Desk auch zu einem Mitarbeitenden nach Hause umgeleitet werden, so lange der übliche Service weiterhin gewährleistet werden kann (kein Anrufbeantworter, kein Pkett-Service via e-mail, SMS oder Pager). Wenn z.B. der Service Desk Agent in den Mittag geht und das Handy mitnimmt, zählt diese Zeit <i>nicht</i> als Servicezeit.	Mo - Fr		z.B. 07:30 - 17:00
		Samstag		
		Sonntag		
		Servicestunden pro Woche		
H4	Anfragen pro Jahr Gesamtzahl aller Anfragen an den Service Desk pro Jahr (inkl. Anfragen per Mail, Web oder Sprachbox). Anrufe an den Service Desk die bei einer Störung eines Informatiksystems von einem Band automatisch beantwortet werden zählen nicht dazu. 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. Der Wert entspricht nicht zwingend der Anzahl Tickets	Anzahl Anfragen per Telefon		
		Anzahl Anfragen per Mail		
		Anzahl Anfragen per Web		
		Anfragen über weitere Kanäle		
		Summe	0	
H5	Anzahl Anfragen pro Benutzer im Jahr (H4/H1)		0,0	
H6	Anzahl Service Desk-Agenten in FTE Anzahl Service Desk-Agenten in FTE (Full Time Equivalent = 100%-Stelle) ausgedrückt.	Intern FTE	0	
		Externe FTE	0	
		Total FTE	0	
H7	Anfragen pro Service Desk-Agent im Jahr (H4/H6)		0	

- Erhebungstabellen in Excel pro Gebiet.
- In den Tabellen werden Leistungs- wie auch Kostenwerte erfasst.
- In einem ersten Schritt füllt der Kunde so viele Daten aus wie möglich.
- Im zweiten Schritt werden die Daten durch axeba mit dem Kunden Wert für Wert verifiziert.

Fragebogen zum Service Desk (2)

H8	Verlorene Calls (lost rate) Anteil Benutzer die auflegen bevor ein Agent abgenommen hat. Anrufe an ein im Störfall vorgeschaltetes Band zählen <i>nicht</i> zu den verlorenen Calls.	in %	0%	
H9	Gelöste Anfragen durch den Service Desk (First fixed rate) Verhältnis der Anfragen, die im Service Desk direkt, ohne Beizug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Passwortrücksetzungen, Vergabe von Berechtigungen und Bestellaufnahmen) zur Gesamtanzahl aller Anfragen an den Service Desk. Die Differenz wird mittels Trouble Tickets an weitere Supportstellen (2nd/3rd-Level Support) weiter gegeben. Sofern der Service Desk und der 2nd Level End User Support durch das selbe Team und die selben Mitarbeiter abgedeckt wird, gelten alle Lösungen die keinen Vor-Ort-Einsatz oder Einsatz einer anderen Supportstelle bedingen, als durch den Service Desk gelöst.	in %	0%	
H10	Durchschnittliche Wartezeit am Telefon Die Wartezeit ist definiert als Zeit zwischen der erster Möglichkeit für den Service Desk das Telefon abzunehmen bis zur effektiven Abnahme des Telefons. Bandansagen, die nicht unterbrochen werden können, zählen nicht als Wartezeit. Die Lost Calls werden nicht in die Wartezeit einberechnet.	in Sekunden	0	
H11	Durchschnittliche Gesprächsdauer Durchschnittliche Dauer eines Anrufs an den Service Desk („Gebührenzähler“).	in Minuten	0.0	
H11-1	Auslastung der Agenten pro Tag (H11*H7/250)	in Minuten	0	
H12	Anfrage Pattern Aufteilung aller Anfragen (H4) an den Service Desk auf Kategorien an den Service Desk. Angaben in %	Passwort zurücksetzen	0%	
		HW-Störungen	0%	
		Basis Software (inkl. Office, Mail)	0%	
		Handheld (Smartphone, Pad, Blackberry, ...)	0%	
		Business Applikationen	0%	
		Bestellungen	0%	
		Berechtigungen	0%	
		Telekommunikation	0%	Call Center und Zusatz Equipment
		Diverses	0%	
Summe	0%			

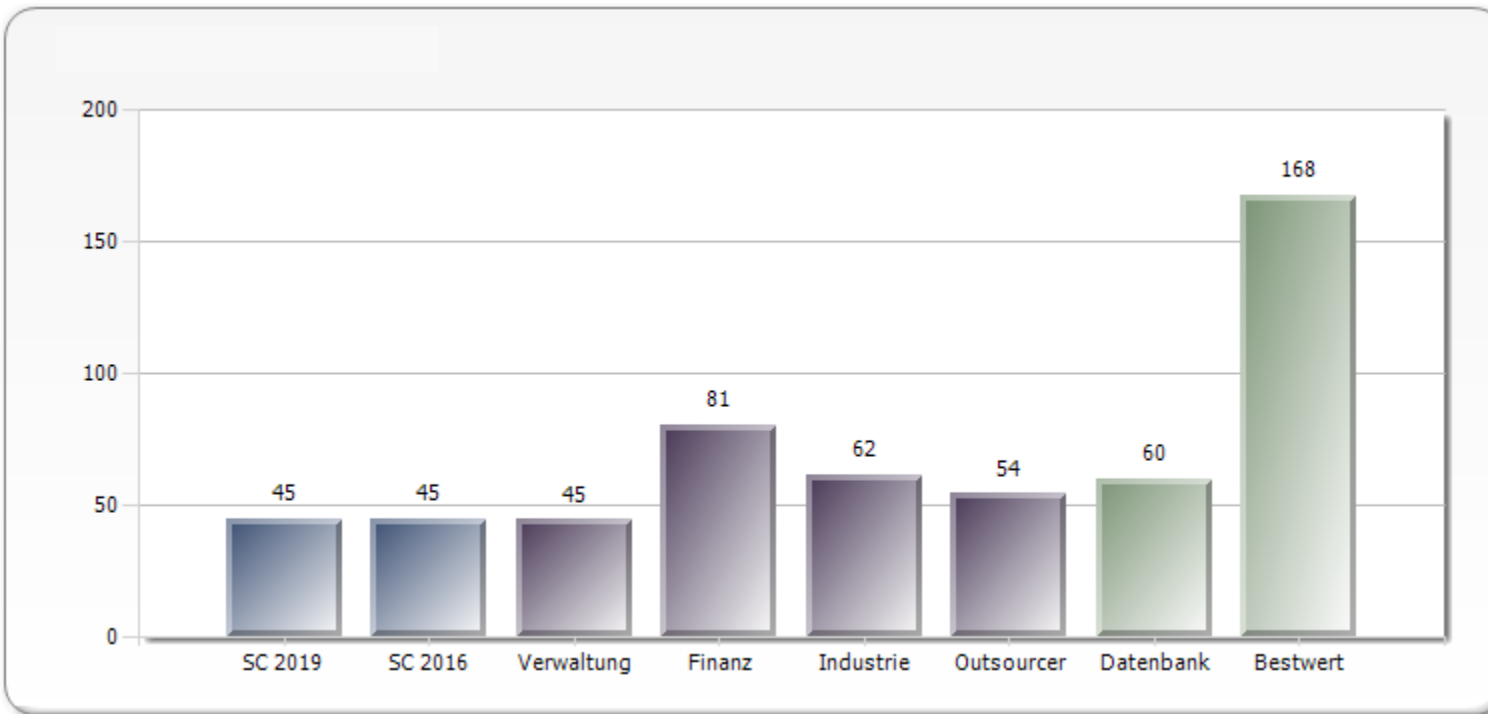
Fragebogen zum Service Desk (3)

H16	Durchschnittliche Incident-Lösungszeit Lösungszeit: Zeit von der Eröffnung eines Incident-Tickets im Ticketingsystem bis zum Abschluss des Tickets (gilt auch für Tickets welche durch den Benutzer selber eröffnet werden). Es werden sämtliche IT-Incident-Tickets, unabhängig davon welche Einheit den Incident löst, gezählt. Request-Tickets werden <i>nicht</i> mitgezählt (keine Bestellungen, Berechtigungsvergaben oder Passwortrücksetzungen).	in Tagen	0.0	
H13	Kostenstruktur Sachkosten: Jährliche Kosten der aktuellen HW oder SW (keine Investitionen). Dabei gilt nicht die Abschreibungsdauer gemäss Buchhaltung, sondern die effektive Nutzungsdauer (linear auf die Nutzungsjahre verteilt). Sachkosten <i>exklusive</i> 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 0.00	
H15	Kosten pro Benutzer im Monat (H13/H1/12)		CHF 0.00	

Musterauswertung Service Desk

Servicezeiten (Servicestunden bedienter Betrieb)

Servicestunden pro Woche:



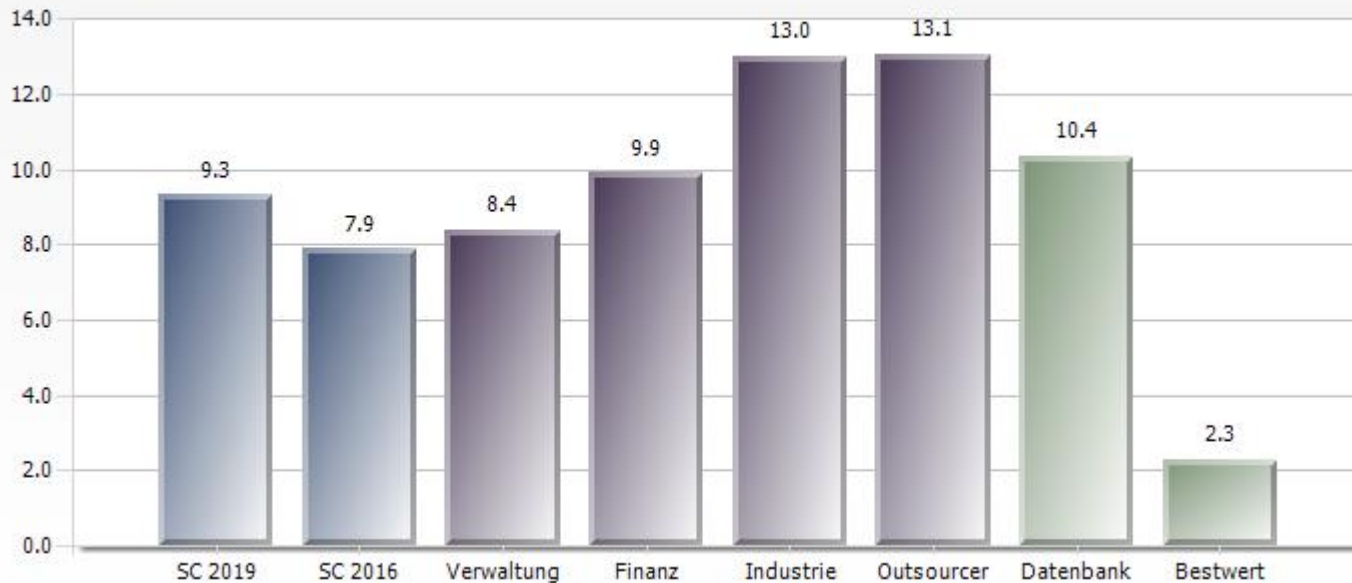
- Mit 45 Servicestunden pro Woche liegt das Service Desk der Sample Company (SC) unter den Vergleichswerten.
- Diese Serviceanforderung ist im Einschichtbetrieb machbar.

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 Anfragen pro Benutzer im Jahr

Anzahl Anfragen pro Benutzer im Jahr:



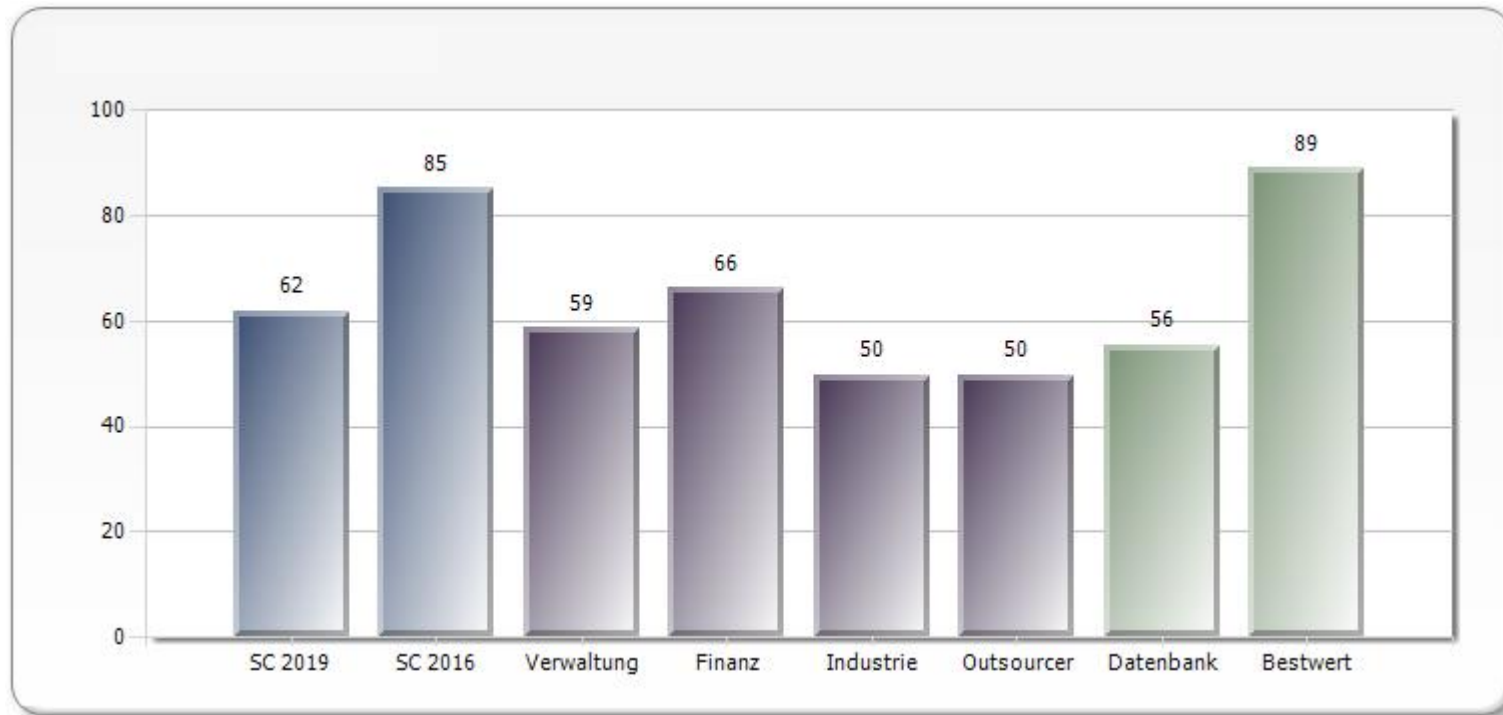
- Jeder Benutzer kontaktiert das Service Desk der Sample Company im Durchschnitt 9.3 mal pro Jahr. Dies ist ein vergleichsweise hoher Wert.
- Dieser Wert steigt gegenüber den Vergleichsjahr deutlich und liegt nun über dem Verwaltungsdurchschnitt.

Eine sehr tiefe Anzahl von Anfragen pro Benutzer (unter 5) ist ein Hinweis, dass die Qualität des Service Desks ungenügend ist und dass die Benutzer andere Kanäle zur Lösung ihrer IT-Probleme nutzen. Ein hoher Wert (über 12) ist ein Indikator für eine instabile IT-Infrastruktur, welche die Benutzer zwingt, häufig das Service Desk zu kontaktieren.

Musterauswertung Service Desk

Gelöste Anfragen durch den Service Desk (First Fix Rate)

First Fix Rate:



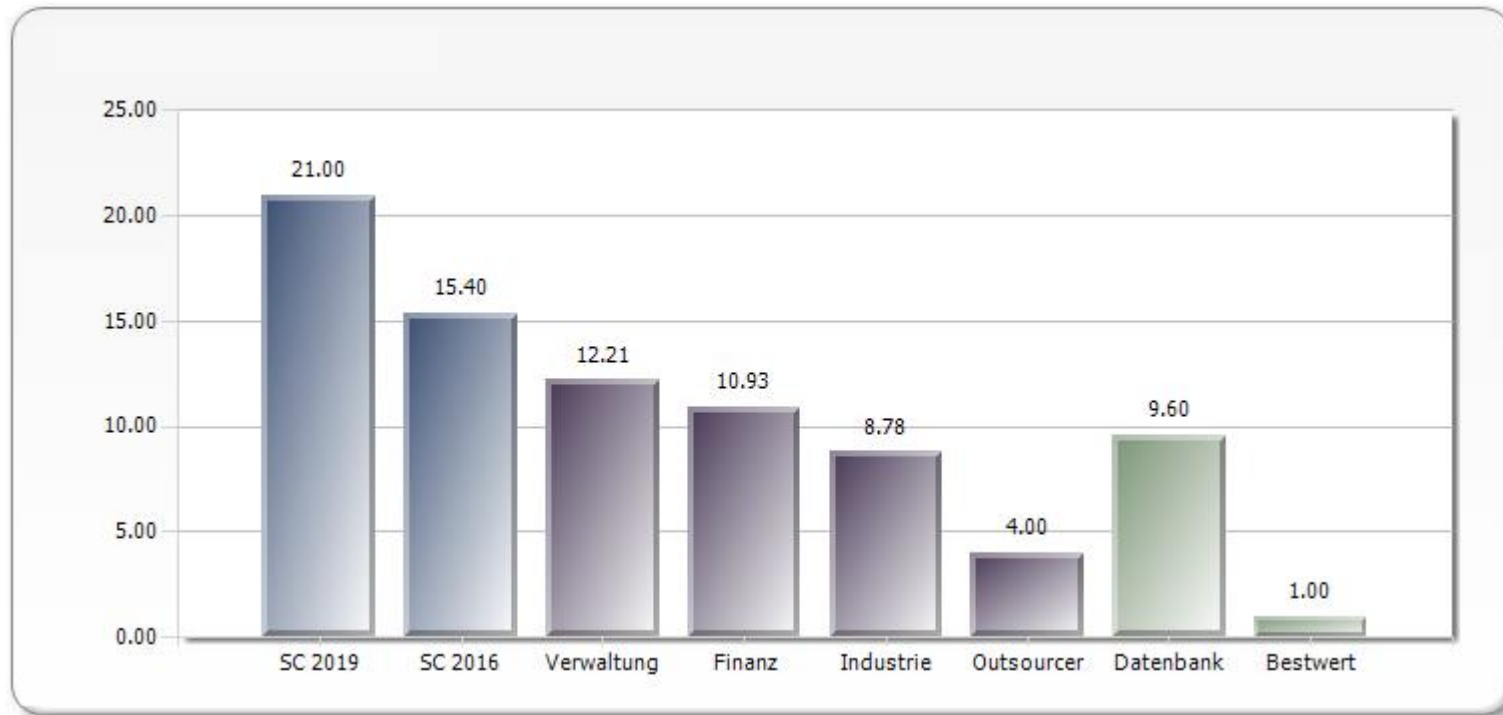
- Mit 62% der Anfragen, welche durch den Service Desk direkt gelöst werden können, wird ein tiefer Wert erreicht. Dieser Wert ist im Vergleich zum Jahr 2016 um 23% Prozentpunkte gesunken.
- Die Anfragen werden vermehrt an den Second Level Support weitergeleitet da sie nicht mehr durch die erste Kontaktstelle erledigt werden können.
- Dies führt zu einer erhöhten Belastung des Second Level Supports sowie der Fachabteilungen.

Die Störungsbehebung durch den Service Desk ist um ein Vielfaches günstiger als die Behebung durch den Support. Es ist für die Benutzer meist auch angenehmer und effizienter, wenn die Störungen bereits mit dem ersten Telefonat gelöst werden können.

Musterauswertung Service Desk

Anteil Benutzer, die auflegen bevor ein Agent abgenommen hat (Lost Call Rate)

Lost Call Rate:

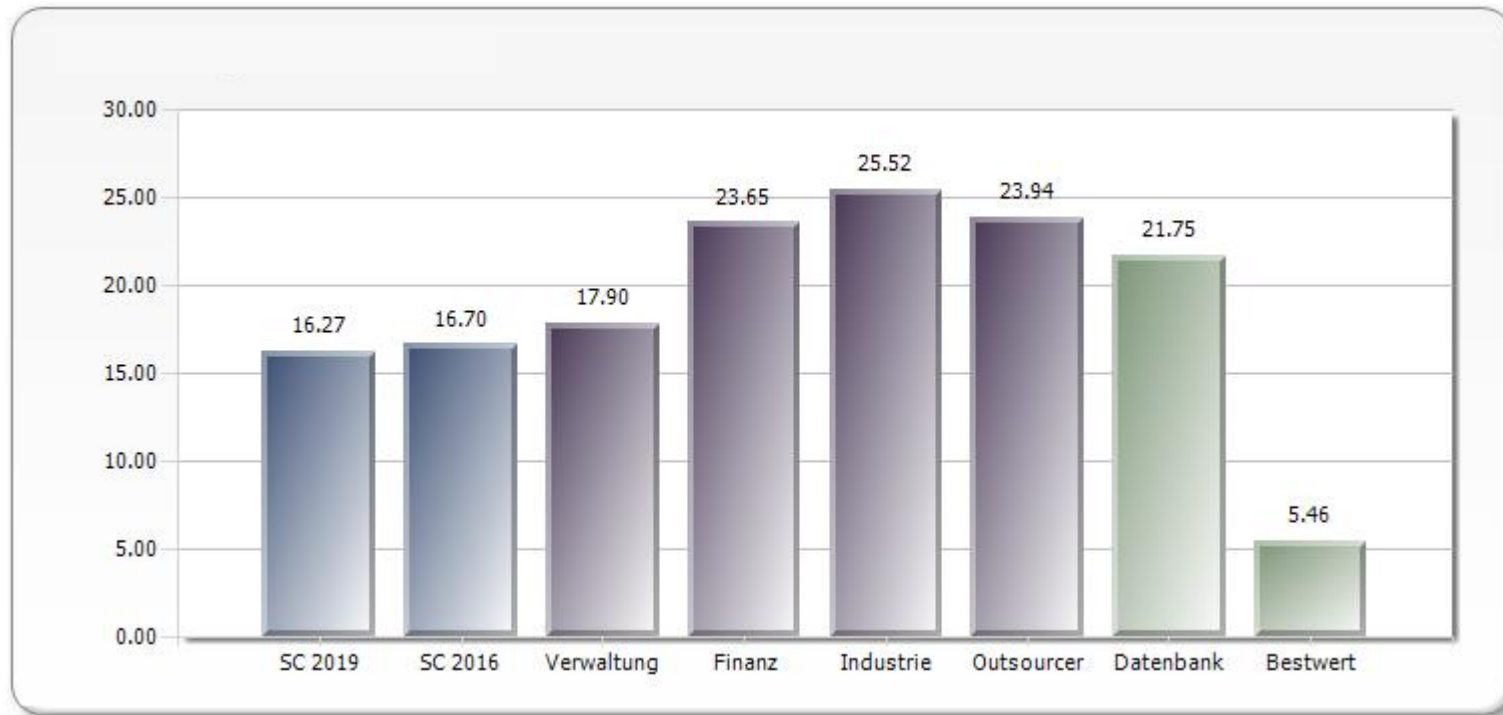


- Der Anteil von 21% aufgelegter Anrufe ist dreimal so hoch wie der Verwaltungsdurchschnitt.
- Dieser hohe Wert ist die Folge der vielen Anrufe, welche zu einer Überlastung der Service Agenten führen.
- Die hohe Anzahl verlorener Calls ergibt sich meist am Morgen zwischen 8.00 und 10.00 Uhr und kurz nach dem Mittag. In diesen Spitzenzeiten sollte die Kapazität des Service Desk vorübergehend erhöht werden.
- Neben einer Beeinträchtigung der Benutzerzufriedenheit ist mit erhöhten Kosten auch auf der Kundenseite zu rechnen.

Musterauswertung Service Desk

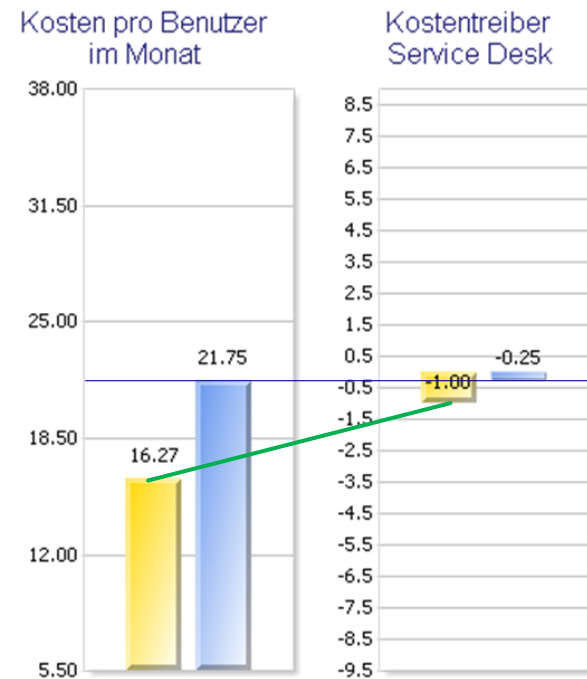
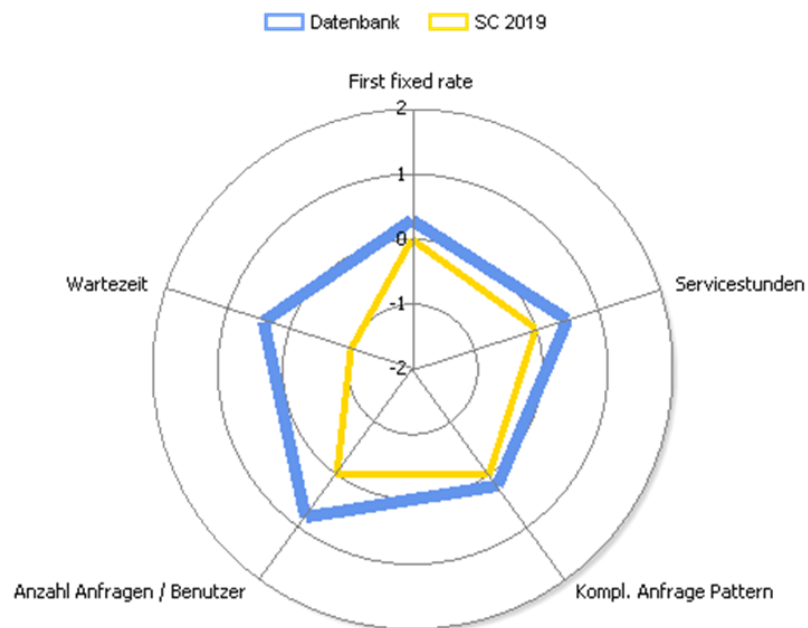
Kosten pro Benutzer pro Monat

Kosten pro Benutzer pro Monat:



- Die Kosten pro Benutzer im Monat liegen deutlich unter den Vergleichswerten.
- Gegenüber 2016 konnten die Kosten weiter gesenkt werden.
- Es ist jedoch mit einer Beeinträchtigung der Kundenzufriedenheit aufgrund der hohen Anzahl verlorener Calls (Lost Call Rate) und der gesunkenen Erstlösungsrate (First Fix Rate) zu rechnen.

Kostentreiber Service Desk



- Die Kosten für den Service Desk liegen mit CHF 16.27 unter den durchschnittlichen Kosten der Benchmarking-Datenbank.
- Die Kostentreiber liegen mit -1 leicht unter den durchschnittlichen Kostentreibern der Benchmarking-Datenbank.
- Da die Kosten stärker unter dem Durchschnitt liegen als die Kostentreiber, ergibt sich ein gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis (grüne Linie).

Kostentreiber	-2	-1	0	+1	+2
First Fix Rate	"Callcenter < 30%"	"Service Desk mit vorgeschalteten Powerusern 30 - 50%"	"Service Desk > 50 - 75%"	"Servicecenter > 75 - 90%"	"Servicecenter > 90%"
Servicestunden		40 - 45 Std.	>45 - 60 Std.	>60 - 90 Std.	>90 Std.
Komplexität Anfrage Pattern	"einfache Anfragen 100 - 150 Punkte"	"mehrheitlich einfache Anfragen 151 - 240 Punkte"	"gemischte Anfragen 241 - 310 Punkte"	"anspruchsvolle Anfragen 311 - 400 Punkte"	"sehr anspruchsvolle Anfragen 401 - 500 Punkte"
Anzahl Anfragen pro Benutzer	< 4 Anfragen	4 - 8 Anfragen	> 8 - 12 Anfragen	> 12 - 16 Anfragen	> 16 Anfragen
Wartezeit		> 30 Sekunden	15 - 30 Sekunden	< 15 Sekunden	

Benchmarking Ablauf

Datenerhebung

Analyse und Bericht

Kick-Off

Kick Off mit allen am Benchmarking beteiligten Personen

1.5 Stunden

Datenerhebung

Erheben der Parameter mittels Fragebogen. 8 - 9 Gebiete inklusive Interview

3 - 4 Wochen

Plausibilisierung

Plausibilisieren und Aufnehmen der Daten in die Benchmarking Datenbank

2 Wochen

Verifikation

gemeinsame Verifikation der Ergebnisse

3 Stunden

Rohbericht

Beurteilen der Ergebnisse und Erstellen Bericht

2 - 4 Wochen

Schlussbericht

Präsentieren des Berichts

2 Stunden

Aufwand der Benchmarking-Teilnehmer

	Pro Gebiet (h)	Total (h)
▪ Kick Off Meeting mit allen Verantwortlichen	1.5	12
▪ Datenerhebung pro Gebiet Service Desk, (Poweruser), Vor-Ort-Support, Endgeräte, Server und Storage, Enduser-LAN, E-Mail, Client Software Management, Telefonie	3	24
▪ Besprechung der Werte pro Gebiet Service Desk, (Poweruser), Vor-Ort-Support, Endgeräte, Server und Storage, Enduser-LAN, E-Mail, Client Software Management, Telefonie	1	8
▪ Plausibilisierung und Rückfragen	0.5	4
▪ Besprechung Rohbericht	2	16
Total (für 8 Gebiete)	8	64

axeba
Professional IT Consulting