

## 4. Internationales Frühjahrssymposium

# Kennzahlen und Qualitätsmanagement – Leistungsverrechnung – Best Practices

- IT-Dienstleistungen als Unterstützung der Geschäftsprozesse
- Qualitätsmanagement Methoden (ITIL, MOF, Cobit, ISO 9000)
- Leistungskennzahlen als Steuerungsinstrument im internen und externen Betrieb
  - für Outsourcing und Outtasking von Geschäftsprozessen
  - Services und Infrastruktur
  - SLAs
- Best Practices
- Zukunftstrends

**Workshop „PRINCE2“  
am 10. Mai 2004**

### Referenten und Moderation:

**Christian Altenberger** (Magistrat Wien, MA 14), **Martin Bittner** (SolveDirect), **Martin Geier** (Mercury Interactive), **Jürgen Habichler** (Siebel Systems), **Bettina Hainschink** (CON.ECT Eventmanagement), **Peter Krischne** (Microsoft), **Christoph Meya** (Memotech), **Peter Ploiner** (Siemens Business Services), **Martin Pscheidl** (Computer Associates), **Andreas Thal** (ringo Kommunikationsdienstleistungs GmbH & Co OHG), **Oliver Scharf** (Softlab), **Karl Sieder** (SQS), **Erwin Strohmayer** (T-Mobile Austria)

**Mittwoch, 28. April 2004**  
**Wirtschaftskammer Österreich, Rudolf-Sallinger-Saal**  
**1040 Wien, Wiedner Hauptstraße 63**

# KENNZAHLEN UND QUALITÄTSMAN

Das 4. Internationale IT Service Management Frühjahrssymposium, zu dem Sie das Austrian IT Service Management Forum gemeinsam mit net!IT und CON.ECT Eventmanagement herzlich einlädt, steht unter dem Motto „Kennzahlen, Qualitätsmanagement, Leistungsverrechnung“!

Die IT ist heute eines der wichtigsten Hilfsmittel zur Erreichung der Geschäftsziele von Unternehmen. Es ist daher notwendig, dass die durch die IT bereitgestellten Informationen den Ansprüchen der Geschäftsprozesse genügen, damit die Geschäftsziele erreicht werden können. Anders ausgedrückt, die Informationen müssen bestimmten Kriterien genügen.

Die wichtigsten dieser Kriterien sind:

- **die Qualität der IT** – bestimmt durch Effektivität (Wirksamkeit) und Effizienz (Wirtschaftlichkeit)
- **die Sicherheit der IT** – bestimmt durch Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit
- **die Ordnungsmäßigkeit der IT** – bestimmt durch Zuverlässigkeit und Einhaltung rechtlicher Erfordernisse

Diese Kriterien sind sowohl für interne als auch für externe IT-Dienstleister von Relevanz. Mit verschiedenen im Markt eingeführten Qualitätsmanagement-Methoden wie z.B. COBIT, ITIL, MOF, etc. werden die IT-Verantwortlichen unterstützt, den Beitrag der IT-Dienstleister zur Erreichung der Geschäftsziele zu optimieren.

Der große Unterschied zwischen den intern und extern orientierten IT-Dienstleistern liegt in der Vermarktung und Vermarktungsfähigkeit ihres Know-hows. Während die externen Dienstleister ihre Strukturen, Prozesse und Leistungen längst auf den Kunden ausgerichtet haben, mangelt es den intern orientierten Dienstleistern vielfach noch an der entsprechenden Ausrichtung. Das Ergebnis: Der Kunde nimmt die Leistung des internen Dienstleisters kaum wahr, da der Konzern diese Leistung ohne genauere Spezifikation zur Verfügung stellt. Und schon ist Unzufriedenheit vorprogrammiert: Dem Kunden ist nicht klar, welche Leistung in welcher Qualität für wen geliefert wird – und schon gar nicht zu welchem Preis. Daher wird im Zweifelsfall ungeachtet der Kostenentwicklung immer mehr Leistung gefordert und die „Eh-Da-Leistung“ nicht wertgeschätzt.

Bei vielen internen IT-Dienstleistern sind die Worte „Preis“ und „Kosten“ nach wie vor nicht sonderlich beliebt. Die IT-Kosten werden in vielen Fällen noch nach mehr oder weniger verständlichen Umlageverfahren auf die Gesamtheit der Kunden verrechnet – von einer verursachungsgerechten Zuordnung kann keine Rede sein. Auch die Kosten einer Leistung – z. B. das Bereitstellen eines PC-Arbeitsplatzes – sind meist nicht oder nur unter großen Anstrengungen zu ermitteln. Die Herstellungskosten der jeweiligen Leistung sind jedoch eines der Hauptkriterien bei der Entscheidung über „Make or Buy“. Darüber hinaus bietet das Wissen über den Preis einer Leistung mit einem definierten

Service Level die Möglichkeit, den Kunden in der Vielfältigkeit seiner Anforderungen zu disziplinieren. Eine nachhaltige Kostentransparenz kann aber nur durch die Anpassung oder Neugestaltung der gesamten Kosten und Leistungsverrechnung (z. B. die Einführung von Kostenträgern) erzielt werden. Stichprobenartig durchgeführte Kostenanalysen liefern zwar einen Überblick für den Moment, führen jedoch nicht zum gewünschten Ziel einer durchgängigen Kostentransparenz.

Wenn also Themen wie Qualitätsmanagement-Methoden, Leistungskennzahlen und Leistungsverrechnung für IT-Dienstleister von Interesse sind, sollten Sie sich zum 4. Internationalen Frühjahrssymposium am 28. 04. 2004 anmelden.

Nutzen Sie den Rahmen des Frühjahrssymposiums zum Erfahrungsaustausch mit den Teilnehmern und Referenten. Profitieren Sie von den Praxisberichten der Vortragenden und nehmen Sie die Möglichkeit wahr, mit Experten und Teilnehmern zu diskutieren.

Das Austrian IT Service Management Forum und CON.ECT Eventmanagement freuen sich auf Ihr Kommen und wünschen Ihnen einen informativen und anregenden Tag.



**Christian Altenberger**  
Programmleitung



**Bettina Hainschink**  
CON.ECT Eventmanagement

## Qualitätsmanagement in der IT-Organisation mit COBIT

In der Informationstechnologie sind IT-Manager gefordert, mit beschränkten Personalressourcen IT-Projekte mit hoher technischer Komplexität in kurzer Zeit umzusetzen. Die Qualität der IT wird durch Effektivität (Wirksamkeit) und Effizienz (Wirtschaftlichkeit) bestimmt. Die IT-Organisation ist gefordert, die Beschaffung, die Implementierung und den Betrieb laut Projektzielen sicher zu stellen. Das COBIT-Framework unterstützt das Management und die IT, deren Qualitätsziele zu definieren, zu steuern und zu messen. Dafür nennt COBIT, die relevanten Kernziele, die Leistungsindikatoren und die kritischen Erfolgsfaktoren. COBIT unterstützt das IT-Management in der Definition der Qualität, in der Messbarkeit und Vergleich des Erreichten mit den gesetzten Zielen.

# MANAGEMENT – LEISTUNGSVERRECHNUNG

## MOF – Microsoft Operation Framework

Die Verwendung der Microsoft Windows Server- Plattformen (inklusive Windows®, Exchange Server® und SQL Server®) in unternehmenskritischen Computer- Produktionssystemen steigt weiterhin an. Diese Situation verursacht eine gesteigerte Nachfrage nach bewährten Vorgehensweisen und Anleitungen, um diese Plattformen kosteneffizient, zuverlässig, verfügbar und sicher zu betreiben. Das Microsoft Operations Framework (MOF) wurde mit dem Ziel entwickelt, diese Anleitungen zu liefern.

MOF erweitert die Industriestandards von ITIL mit Anleitungen für den Betrieb von IT-Produkten und Technologien, insbesondere für Produkte von Microsoft. Weiterhin führt MOF einige Konzepte ein, die relevant und wichtig für zunehmend vernetzte und sich ständig verändernde Umgebungen sind. Diese Konzepte beinhalten einen iterativen Lebenszyklus mit konstanten Verbesserungen durch strukturierte Management-Überprüfungen, welche an entscheidenden Stellen des IT- Lebenszyklus wiederkehren.

## IT-Service-Management-Praxis

Erfahrungsbericht von der weltweiten ITIL-Prozessimplementierung mit den entsprechenden ITIL-konformen Tools und den notwendigen Maßnahmen zur erfolgreichen Umsetzung. Wie Österreichs IT-Services-Anbieter das Thema aufgreifen und realisieren. Was es zu beachten gilt, was die Show Stopper und die Quick Wins sind, und warum jeder mit strukturierten Service-Management-Prozessen nur gewinnen kann!

## Faultmanagement bei T-Mobile

Optimiertes Faultmanagement ist Voraussetzung für qualitative Höchstleistungen in einem komplexen internationalen Umfeld. Datengesteuerte Konfiguration, intuitive Bedienbarkeit und gründlich durchdachte Konzepte bilden die Basis des umfangreichen TMA-Troubleticketsystems. Anhand eines Anwendungsbeispiels wird vorgeführt, was passiert, wenn es im T-Mobile-Austria-Netz zu einer Störung kommt und erläutert, wie durch das System der Störungsbehebungsprozess unterstützt wird.

## Das Serviceportal: Technologie und Funktionen – ein Umsetzungsbeispiel bei Siemens Business Services und globaler Kundennutzung

Knappe IT-Ressourcen (Budgets, Personal) der internen und externen IT-Dienstleister und eine höhere Selbstständigkeit der Anwender lassen den Ruf nach Serviceportalen

entstehen. Einfach zu bedienende Web-Seiten mit konzentrierten, aktuellen und personalisierten Informationen sind der Wunsch von allen Playern im IT-Service-Game. Martin Bittner, SolveDirect, zeigt, welche Technologien heute zur Verfügung stehen und wie man das Portal Schritt für Schritt mit Funktionen anreichern kann. Wie Siemens Business Services in wenigen Monaten ein völlig neues Nutzenversprechen mit der Idee des Serviceportals geschaffen hat, erklärt Peter Plöiner, Business Development Manager Siemens Business Services. Mit dem Service-Management Offering werden Leistungen und Prozesse „real time“ an einer Oberfläche zusammengeführt und dem Kunden präsentiert; frei nach dem Motto: „Tue Gutes und lass' es deinen Anwender wissen.“.

## Erfolgsmessung der Leistungskennzahlen durch integrierten Balanced-Scorecard-Ansatz

- Herausforderungen an ein globales IT-Service-Management
- Vorstellung Siebel IT Customer Care Model
- Vorstellung von 5 Best Practices für Weltklasse-IT-Service-Management
- Kurzdemonstration des IT-Service-Management
- Fakten, Ergebnisse, Agenten-Produktivität, Mitarbeiterzufriedenheit
- Erfolgsmessung der Leistungskennzahlen durch integrierten Balanced-Scorecard-Ansatz
- Ausblick auf zukünftige Entwicklungen: ITIL, Mobility, Automated Support

## Mit Zahlen führen, Leistungskennzahlen für IT-Service-Unternehmen auf dem Prüfstand

An kaum einem (IT-)Serviceunternehmen ist in den vergangenen Jahren der Druck zu Kostensparen und Leistungsoptimierung vorüber gegangen. Oft genug fehlt den Verantwortlichen ein einerseits individuell nutzbares, andererseits aber allgemein anerkanntes Beurteilungsschema, das Antwort auf die Frage gibt: Welcher Service darf was kosten, und wie kann dies gemessen werden?

Es wird ein Modell vorgestellt, das relevante Leistungskriterien benennt und in Relation zueinander setzt. Hierbei sind nicht nur Faktoren wie Abbruch- oder Lösequote integriert sondern auch kostenrelevante Indikatoren berücksichtigt. Anhand einer Baukastenmethode kann jedes Unternehmen aus der Vielzahl der angebotenen Parameter die auswählen, die jeweils individuell erhoben und als wichtig erachtet werden oder in einem branchenüblichen Benchmarking der Standortbestimmung der eigenen Organisation dienen.

## Outsourcing im Unternehmensbereich Customer Care

Die europäischen Umsätze für Technologien, die ein Call Center an das Internet anbinden, beliefen sich im Jahr 2002 auf 316,9 Millionen US-Dollar. Für das Jahr 2006 prognostizierten Frost & Sullivan ein Umsatzvolumen von mehr als 600 Millionen US-Dollar. Darüber hinaus hat idc heuer (Ende 2003) festgestellt:

**Outgesourcte EDV-Bereiche:** Bei den outgesourcten EDV-Bereichen steht die Hardware-Wartung sowohl bei Großunternehmen als auch bei KMU an erster Stelle. 75% der KMU und 51,6% der befragten GU machten entsprechende Angaben. Im Bereich waren das Help Desk KMU 12,5%, GU 22,2%, gesamt 20,0% und weiters Auslagerunguser-Helpdesk. Eine Auslagerung des internen User-Helpdesk können sich 41% der befragten Unternehmen vorstellen, rund 30% der KMU und rund 45% der GU. Im Besonderen: ja, in Zusammenarbeit mit externen Partnern KMU 11,8%, GU 18,2%, gesamt 16,4%.

## Service Management vs. Systems-Management-End-User-basierter Service Levels

Erfahrungen von Kunden aus dem Bereich Telekommunikation und Banking im Bereich End-User-basierter Service Levels

**FACHSEMINAR**

AUSTRIAN  
IT SERVICE  
MANAGEMENT  
FORUM

net!IT

CON  
CONSULTING  
EVENTS  
CORPORATE  
TRAINING

**SERVICE LEVEL  
AGREEMENTS &  
MANAGEMENT**

Mittwoch, 28. Juli 2004 und  
Dienstag, 9. November 2004, 9.00–18.00 Uhr  
CON•ECT Eventcenter  
Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien

Referentin: Ullrike Buhl  
(FCS Consulting & Training GmbH & Co KG)

Information und Anmeldung unter  
**www.conect.at/events 2004/**

8.30 Begrüßung und Registrierung

9.00 Eröffnung der Veranstaltung

*Christian Altenberger (Magistrat Wien, MA 14)*

*Bettina Hainschink (CON.ECT Eventmanagement)*

**Einführungsreferat**

*N.N.*

9.15 **Qualitätsmanagement in der IT-Organisation mit COBIT**

*Karl Sieder (SQS)*

10.00 **MOF – Microsoft Operation Framework**

*Peter Krischne (Microsoft)*

10.30 **Pause**

11.15 **IT-Service-Management-Praxis**

*Martin Pscheidl (Computer Associates Technology Services)*

12.00 **Faultmanagement bei T-Mobile**

*Oliver Scharf (Softlab)*

*Erwin Strohmayer (T-Mobile)*

12.40 **Mittagspause**

14.00 **Das Serviceportal: Technologie und Funktionen**

*Martin Bittner (SolveDirect)*

*Peter Ploiner (Siemens Business Services)*

14.45 **Erfolgsmessung der Leistungskennzahlen durch integrierten Balanced-Scorecard-Ansatz**

*Jürgen Habichler (Siebel Systems)*

15.15 **Mit Zahlen führen – Leistungskennzahlen für IT-Service-Unternehmen auf dem Prüfstand**

*Christoph Meya (Memotech)*

15.45 **Outsourcing im Unternehmensbereich Customer Care**

*Andreas Thal (ringo Kommunikationsdienstleistungs GmbH & Co OHG)*

16.15 **Pause**

16.45 **Service Management vs. Systems-Management-End-User-basierter Service Level**

*Martin Geier (Mercury Interactive Austria GesmbH)*

17.15 **Best Practice zum Thema Outsourcing**

*N.N.*

18.00 **Voraussichtliches Ende der Veranstaltung**

# PRINCE 2 PROJEKTMANAGEMENT

**Montag, 10. Mai 2004, 9.00 – 17.00 Uhr**  
**CON•ECT Eventcenter, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien**

**Referentin: Ullrike Buhl (FCS Consulting & Training GmbH & Co. KG)**

Eine effektivere Projektmanagementmethode gewährleistet, dass ein Projekt über kontrollierte, gut organisierte und sichtbare Aktivitäten zu den gewünschten Ergebnissen führt. PRINCE2 verwendet die Grundprinzipien eines guten Projektmanagements, um den genannten Problemen vorzubeugen und trägt auf diese Weise zu erfolgreichen Projekten bei. Diese Grundprinzipien sind:

- Ein Projekt ist ein zeitlich befristeter Prozess mit deutlichem Anfang und Ende;
- Projekte müssen immer gemanagt werden, um erfolgreich zu sein;

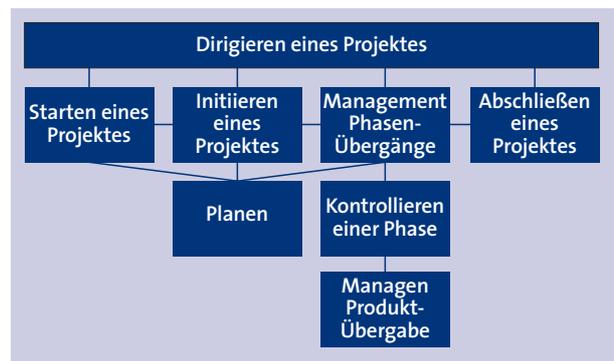
Für ein richtiges Commitment mit dem Projekt müssen alle Parteien wissen, warum das Projekt notwendig ist, was das Ziel des Projekts ist, wie das Ergebnis erzielt wird und was ihre Verantwortlichkeiten dabei sind.

**PRINCE2 (Projects IN Controlled Environments) ist eine Projektmanagement-Methode, die den Fokus auf das tatsächliche Management (Organisation, Planung und Kontrolle) des Projekts legt. Sie ist auf eine geschäftliche Rechtfertigung (Business Case) aus der bestehenden Unternehmensorganisation ausgelegt. PRINCE2 gibt außerdem eine definierte Projekt-Organisationsstruktur vor, und darin wird deutlich zwischen dem Projektmanagement und den Spezialistenaufgaben zur Erstellung von Produkten unterschieden. Die Methode ist für jedes Projekt, unabhängig vom Projektumfang oder der Projektumgebung anwendbar.**

Alle Projektmanagement-Schritte werden in einem Prozessmodell aus acht unterschiedlichen Prozessen dargestellt, die teilweise iterativ, teilweise parallel oder auch nacheinander durchlaufen werden. PRINCE2 bezieht alle

beteiligten Rollen wie Kunden, Anwender, Spezialisten und Lieferanten mit ein und berücksichtigt deren Zusammenspiel bei der Aufgabenverteilung.

Die folgende Grafik zeigt die in der Methode definierten Prozesse und deren Zusammenspiel:



Die wichtigsten Elemente von PRINCE2 sind:

- Die Methode ist prozessorientiert und auf eine geschäftliche Rechtfertigung (Business Case) der Organisation ausgerichtet;
- Es ist eine definierte Organisationsstruktur für das Projektmanagementteam vorhanden;
- Die Methode fordert eine produktbezogene Vorgehensweise der Planung;
- Die Methode betont die Aufteilung von Projekten in beherrschbare und kontrollierbare Phasen;
- Die Methode ist flexibel und kann in jeder Umgebung für jeden Projekttyp angewandt werden.

## AGENDA

Theorie – Hintergrund PRINCE2; Verbindung zu ITIL; Zusammenhang und Überblick; Vorstellung der einzelnen Module; (Komponenten, Techniken, Prozesse)  
Übungen / Praxiserfahrung – Gruppenarbeit (Produktstruktur, Organisation); Vorstellung eines Projektbeispiels (mit Erfahrungen)  
Diskussion der Ergebnisse

## PREISE

€ 650,- zzgl. 20% Mwst für Mitglieder der Arbeitsgruppe Austrian IT Service Management  
€ 750,- zzgl. 20% Mwst für Nichtmitglieder

## Anmeldung

- Ja, ich möchte am Frühjahrssymposium 2004 am 28. April 2004 in Wien kostenfrei teilnehmen.
- Ich bestelle die Unterlagen zu einem Unkostenbeitrag von € 50,- zuzüglich 20% MWSt.
- Ich bin Mitglied der Arbeitsgruppe Austrian IT Service Management
- Anmeldeschluss: 26. April 2004

Ihre Anmeldung zum Frühjahrssymposium wird bestätigt. Falls Sie nach erfolgter Anmeldung nicht teilnehmen können, geben Sie bitte bis spätestens 26.04.04 Bescheid. Sollte keine Abmeldung erfolgen, wird eine Bearbeitungsgebühr von € 35,- in Rechnung gestellt. Wir behalten uns vor, Mitglieder vorzuziehen sowie Besucher ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

- Ich melde mich zum Workshop „PRINCE2“ am 10. Mai 2004 verbindlich an
- zum Preis von € 650,- zzgl. 20% Mwst für Mitglieder der Arbeitsgruppe Austrian IT Service Management
- zum Preis von € 750,- zzgl. 20% Mwst für Nichtmitglieder

Beschränkte Teilnehmerzahl, Anmeldung ist daher unbedingt erforderlich. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung und Rechnung zu.

**Storno:** Ab einer Stornierung später als 15 Tage vor der Veranstaltung wird die volle Tagungsgebühr in Rechnung gestellt

**Auskunft und Information:** Tel.: +43-1-522 36 36-36  
CON.ECT Eventmanagement Fax: +43-1-522 36 36-10  
Kaiserstraße 14/2 E-Mail: events@conect.at  
A-1070 Wien www.conect.at/events2004

Firma:	
Name:	
Funktion:	
Straße:	
PLZ:	Ort:
Tel.:	
Fax:	
E-Mail:	
Datum:	Unterschrift:

Mit freundlicher Unterstützung von:



Computer Associates®

Siemens Business Services

**MATERNA**  
Information & Communications

**ringo**

a siemens company

**softlab**  
DAS SYSTEMHAUS



**solve @ direct**  
Connecting Service Partners



Diese Veranstaltung wendet sich an:

Geschäftsleitung/Unternehmensorganisation/Controlling, IT-Manager, Help Desk-Manager, Call-Center-Manager, Consultants, SLA-Projektleiter, B2B-Verantwortliche

<http://www.conect.at/events2004/>