

MS Mikro Software GmbH

	Service Providing Zeit für die Konzentration auf's Wesentliche	
 <p data-bbox="483 701 850 884">Ihr Systemhaus PARTNER</p>		
	MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001	

	Der Vortragende	
<p data-bbox="444 1289 889 1360">Norbert Lohse Geschäftsführer Mikro Software GmbH</p> <p data-bbox="444 1472 699 1591">Mikro Software GmbH Marie-Curie-Str. 2 53359 Rheinbach</p> <p data-bbox="444 1656 841 1728">Tel.: 02226/9299-0 eMail: n.lohse@mikro-software.de</p>		
	MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001	

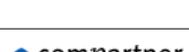
MS Mikro Software GmbH

	Service Providing	
	Von der Problemstellung zur Lösung in der Übersicht	
	Das Problem	
	Komplexe IT-Infrastrukturen, explodierende Datenmengen sowie die Forderung nach permanenter Verfügbarkeit der IT-Systeme erfordern einen immensen Systemmanagementaufwand, der von den IT-Abteilungen oftmals nur mit einer deutlichen Erweiterung der Personalressourcen bewältigt werden kann. Zusätzlich werden zur Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit oftmals erhebliche Investitionen in die Infrastruktur erforderlich, die eine zusätzliche, langfristige Haushaltsbelastung darstellen und die Flexibilität in der Reaktion auf kurzfristige Marktentwicklungen beeinträchtigen.	
	Das Ziel	
	Kosten für die IT-Infrastruktur sollen zukünftig möglichst nur als arbeitsplatzbezogene Kosten verbucht werden können. Ein solches Verfahren eliminiert hohe, sprunghafte Investitionen in die IT-Infrastruktur und vermeidet eine deutliche Personalerweiterungen im Bereich IT-Management.	
	Der Weg	
	Verschiedene Service Providing Modelle eröffnen, bei richtiger Auswahl und Vertragsgestaltung, den Weg zu einer wirklichen arbeitsplatzbezogene Kostenbetrachtung.	
	MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001	

	Service Providing	
	Definition und Ziel	
	Was ist Service Providing ?	
	▶ Service Providing ist die Verlagerung von Geschäftsprozessen auf einen externen Dienstleister.	
	Warum Service Providing ?	
	▶ Zur Befreiung von Problemstellungen durch	
	<ul style="list-style-type: none"> - knappe Ressourcen - schnellebige Technologie - zunehmende Komplexität 	
	▶ mit dem Ziel	
	<ul style="list-style-type: none"> - des Zeitgewinns für das Kerngeschäft - der Kosteneinsparung bei IT-Leistungen - der Verminderung des Investitionsrisikos - des Gewinns an technischer Kompetenz 	
	MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001	

MS Mikro Software GmbH

	Service Providing Ihre Chance zum Wettbewerbsvorsprung	
Die wichtigsten Gründe für Service Providing im Detail		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Die Möglichkeit zur Konzentration auf die Kernkompetenz ▶ Einsparung von Personalkosten und Lösung von Problemen bei der Mitarbeiterrekrutierung ▶ Keine Notwendigkeit zum kostenintensiven Aufbau spezieller IT-Fachkompetenzen ▶ Vermeidung von hohen Investitionskosten zu Gunsten weitgehend stabiler und planbarer monatlicher Kosten ▶ Höhere Flexibilität u. bessere Reaktion auf die Gesamtwirtschaftslage, da keine Abschreibungen sondern nur Arbeitsplatzkosten ▶ Vermeidung von sprunghaften Investitionskosten für die Einführung neuer Technologien ▶ Schnellere Nutzung neuer Technologien, wie z.B. ASP-Konzepte ▶ Sicherstellung der erforderlichen IT-Services 		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Know How - Verbesserung ohne Zusatzkosten ▶ Zusatznutzen, wie Beschaffungsmanagement und Technical Support Center möglich 		
	<small>MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001</small>	

	Service Providing Die unterschiedlichen Formen	
Welche Formen von Service Providing sind zu unterscheiden ?		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Selektives Service Providing (Dauerdienstleistungsauftrag) Die Verlagerung von definierten Geschäftsprozessen der IT auf einen externen Dienstleister. Die Verantwortung für die Geschäftsprozesse bleibt beim Auftraggeber. ▶ Partielles Service Providing Die Verlagerung von definierten Geschäftsprozessen der IT auf einen externen Dienstleister. Der externe Dienstleister übernimmt die Verantwortung für den Geschäftsprozess. ▶ Full Service Providing Die Verlagerung der gesamten IT-Geschäftsprozesse auf einen externen Dienstleister. Der Dienstleister übernimmt die Verantwortung über alle IT-Geschäftsprozesse wie <ul style="list-style-type: none"> - Geschäftsprozessoptimierung - RZ-, Netzwerk und Arbeitsplatzbetreuung - Dokumentation - Betriebsoptimierung 		
	<small>MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001</small>	

MS Mikro Software GmbH

	Selektives Service Providing am konkreten Beispiel	
	<p>Übernahme definierter Aufgaben als Bestandteil des IT-Teams des Kunden</p> <p>Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Datenbankmanagement <p>Mögliche Leistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Installations- u. Updatesupport ▶ DB-Management im Betrieb ▶ Backupmanagement ▶ Umsetzung von Redundanzkonzepten ▶ User Help Desk ▶ Projektunterstützung 	<p data-bbox="435 915 678 932">MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001</p> 

	Partielles Service Providing am konkreten Beispiel	
	<p>Übernahme der Verantwortung für Teilbereiche der IT-Infrastruktur des Kunden</p> <p>Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Arbeitsplatz bis zum Netzwerk-Anschlußpunkt <p>Mögliche Leistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bereitstellung der Arbeitsplatzsysteme gegen Pauschalgebühr gemäß Vertrag <ul style="list-style-type: none"> - Beschaffungsmanagement - Finanzierung ▶ Installations- u. Einrichtungssupport ▶ Hardwareservice ▶ User Help Desk-Service ▶ Hotline-Support 	<p data-bbox="435 1785 678 1801">MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001</p> 

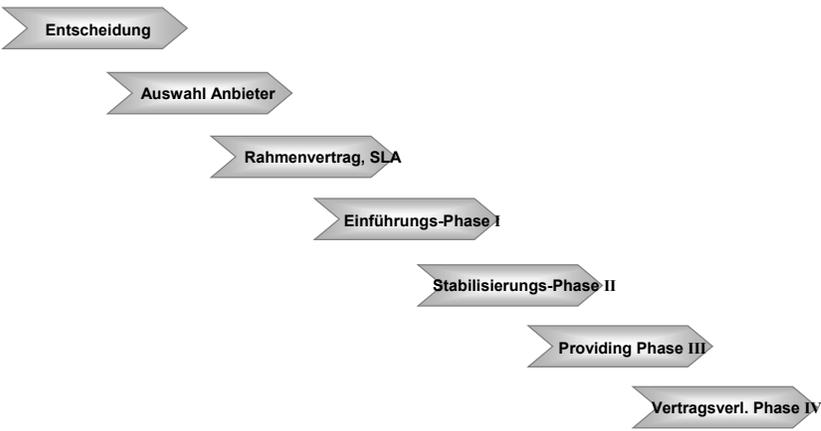
MS Mikro Software GmbH

	<h2>Full Service Providing</h2> <p>am konkreten Beispiel</p>	
	<p>Übernahme der Verantwortung für die gesamte IT-Infrastruktur des Kunden</p> <p>Mögliche Leistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Geschäftsprozessoptimierung und Projektmanagement ▶ Bereitstellung der erforderlichen IT-Infrastruktur <ul style="list-style-type: none"> - RZ-Systeme - Arbeitsplatzsysteme - Netzwerk ▶ Installations- u. Einrichtungssupport ▶ Technical Support Center <ul style="list-style-type: none"> - Hardwareservice - User Help Desk-Service - Hotline-Support ▶ Anwendungsbetreuung ▶ Personalübernahme 	<p>MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001</p> 

	<h2>Service Providing</h2> <p>mögliche Zusatznutzen durch den IT-Dienstleister</p>	
	<p>Der Dienstleister benötigt zur Effizienzsteigerung Software-Werkzeuge:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ TSC - Technical Support Center <ul style="list-style-type: none"> - Abwicklung aller IT-Services (Call-Handling) - Wissensdatenbank - Garantieabwicklung ▶ Care - Service - Suite <ul style="list-style-type: none"> - Desktop- und Servermanagement - Application Management / Remote Control - Softwareverteilung - Inventarisierung ▶ Netzwerk- und Backup- Management <ul style="list-style-type: none"> - Netzwerkmanagement-System - Netzwerk-Analyse - Backupmanagement-System 	<p>MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001</p> 

MS Mikro Software GmbH

	<h2>Service Providing</h2> <p>weitere Aspekte</p>	
<p>Mögliche zusätzliche Nutzen für den Auftraggeber:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rahmenvertrag Beschaffung <ul style="list-style-type: none"> - Beschaffungsmanagement - feste Koppelung an Einkaufskondition des IT-Dienstleisters - Web-Shop kundenspezifisch ▶ BIM - Beschaffungs- u. Informations- Managementsystem <ul style="list-style-type: none"> - Abbildung des Beschaffungsvorgangs incl. der Genehmigungsverfahren - Zusätzliche Softwarefunktionen wie Urlaubs- u. Reiseanträge, Inventarisierung oder sonstige kundenspezifische Funktionen ▶ Leasingoptimierung <ul style="list-style-type: none"> - Dynamische Modelle - Full-Service-Leasing - Restwertleasing 		
	<p>MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001</p>	

	<h2>Service Providing</h2> <p>Die Projektphasen</p>	
<p>Typischer Projektablauf:</p>		
 <pre> graph TD A[Entscheidung] --> B[Auswahl Anbieter] B --> C[Rahmenvertrag, SLA] C --> D[Einführungs-Phase I] D --> E[Stabilisierungs-Phase II] E --> F[Providing Phase III] F --> G[Vertragsverl. Phase IV] </pre>		
	<p>MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001</p>	

MS Mikro Software GmbH

	<h2>Service Providing</h2> <p>Analyse und Planung ist wichtig</p>	
	<p>Die Voraussetzungen vor Vertragsabschluß:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kostenanalyse Als Grundlage für einen Full Service Providing-Projekt muß eine umfassende Kostenerfassung incl. aller anscheinend „unbedeutenden“ Kostenelemente und der verdeckten IT-Kosten erfolgen. Nur so ist ein objektiver Leistungsvergleich möglich. Hierzu gehören: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Laufende Kosten für <ul style="list-style-type: none"> - Hardware - Software - Kommunikation / Netzwerk - Betriebskosten und Verbrauchsmaterialien - Nebenkosten (Strom, Miete, Versicherung, ect.) ▶ Einmalige Investitionskosten <ul style="list-style-type: none"> - Einrichtungsaufwand - Vorlaufkosten ▶ Definition des Anforderungsprofils Die Festlegung des zu leistenden Umfangs und der damit verbundenen Definition der Service Level setzt eine Analyse des Ist-Zustandes voraus. <ul style="list-style-type: none"> ▶ Systemverfügbarkeit heute ▶ Personalabdeckung heute 	
	MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001	

	<h2>Service Providing</h2> <p>Das Vertragswerk am Beispiel Full Service Providing</p>	
	<p>Mögliche Bestandteile des Vertragswerkes: (Praxisbeispiel)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ IT-Rahmenvertrag Der Vertrag schafft die Grundlage und legt die Rahmenbedingungen für die Durchführung des Service Providing-Vorhabens fest. ▶ Vertragsanlagen Die Vertragsanlagen sorgen für die individuelle, kundenorientierte Ausgestaltung des Vertragswerkes und die Definition der jeweiligen Service Level. Dies können z. B. sein: <ul style="list-style-type: none"> - Anhang ServiceLine, Desktop-Service und User Helpdesk Server und Netzwerk-Service - Mitwirkungspflichten des Auftraggebers - Preisfestlegung und Zahlungsbedingungen - Entwicklungsperspektiven ▶ Kauf-/Leasingvertrag Sofern die Übernahme und Bereitstellung des bestehenden Equipments gefordert ist ▶ Vertrag zur Mitarbeiterüberführung bzw. Übernahmeangebote an die Mitarbeiter ▶ Betriebshandbücher 	
	MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001	

MS Mikro Software GmbH

	<h2>Service Providing</h2> <p>Definition der Service Level - Vereinbarungen</p>	
	<p>Die ServiceLine:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Generelles zur ServiceLine <ul style="list-style-type: none"> - Aufgaben, Betriebshandbuch ... ▶ Services <ul style="list-style-type: none"> - Definition ServiceLine mit deren Aufgaben und Verfügbarkeitszeiten - Vorort-Service, Reaktionszeiten ▶ Verfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> - Berechnungsgrundlage - Nichterfüllung ▶ Meßgrößen <ul style="list-style-type: none"> - Volumen bzw. Anzahl der Teilnehmer - Reporting ▶ Generelles <ul style="list-style-type: none"> - Abstimmungszeitpunkte - Planungsgespräche 	
	MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001	

	<h2>Service Providing</h2> <p>Betriebshandbuch</p>	
	<p>Das Betriebshandbuch (Erarbeitung in der ersten Projektphase):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Voraussetzungen für die Erbringung der Betriebsführungsleistungen ▶ Organisatorische Voraussetzungen ▶ Festlegungen zum Vertrags- und Service-Management ▶ Hard- und Software Standards ▶ ServiceLine Festlegungen ▶ Festlegungen Server- und Netzwerkmanagement ▶ Berichtswesen ▶ Datensicherheits- und Datenschutzerfordernungen ▶ Allgemeines 	
	MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001	

MS Mikro Software GmbH

	<h2>Service Providing</h2> <p>nach dem Vertragsabschluß (Beispiel Full Service Providing)</p>	
<p>Die Grundlagen für eine reibungslose Projektphase:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Benennung verantwortlicher Ansprechpartner Der Auftragnehmer benennt einen verantwortlichen Projektleiter und der Auftraggeber einen IT-Koordinator. Diese Personen müssen weitgehende Entscheidungsbefugnisse haben bzw. stellen die Eskalationsinstanz dar. ▶ Aktivitätenplanung Als Grundlage für ein reibungsloses Tagesgeschäft dient die Abstimmung der wichtigen Aktivitäten mit einem IT-Koordinator beim Kunden. ▶ Offene Punkte Liste In zyklischen Projektbesprechungen (mindestens einmal im Monat) zwischen dem Projektleiter des Auftragnehmers und dem IT-Koordinator des Kunden werden offene Punkte besprochen bzw. zur Bearbeitung vorgesehen. ▶ Abnahme der monatlichen Leistungen Die in einem Monat erbrachten Leistungen sollten durch den IT-Koordinator des Auftraggebers abgenommen werden. ▶ Projektplanung Die Planung neuer Projekte sollte in zyklischen Projektbesprechungen zwischen den Vertragsparteien erfolgen. ▶ Call-Protokollierung Der Auftragnehmer protokolliert alle Störungen und die geplanten Servicemaßnahmen in einem DV-System. Der Auftraggeber erhält entsprechende Auswertungen. 		
<p>MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001</p>		

	<h2>Vielen Dank</h2> <p>für Ihre Aufmerksamkeit</p>	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">  </div> <div style="width: 45%; text-align: right;"> <p>Unser Team steht Ihnen zur Klärung weiterer Fragen gerne zur Verfügung</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;">    </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;">    </div>		
<p>MS Mikro Software, Version 1.1 vom 14.10.2001</p>		