



Möglichkeiten der Umstellung der IT-Leistungen auf SLAs

Gliederung

- Was sind SLAs
- Probleme im Unternehmen
- Ursachenanalyse
- Lösungen
- Maßnahmen zur Umsetzung
- Kontrolle der Kennzahlen

Was sind SLAs?

- Service Level Agreement
- schriftliche Service-Vereinbarung (→ zwischen Leistungsnehmer und einem oder mehreren Leistungsgebern)
- Beinhaltet wichtige Service-Ziele und Zuständigkeiten
- Leistungs-Umfang Paket wird beschrieben
- Klarheit über Rechnungen und Anforderungen
- Preis-/Leistungs-Transparenz

Problem Nr. 1

- **Kostenverteilung nicht transparent → erfolgt nach Gießkannenprinzip**
 - Angebotspreise werden nicht transparent nach einem Preis-Leistungs-Schema abgearbeitet, sondern Preise werden willkürlich eingetragen.
 - häufig kommt es zu einer Überziehung des vereinbarten Jahresbudget ohne Voranmeldung an Fachabteilung.
 - Lizenzen werden nur in Paketen verteilt
 - Angebote verursachen auch bei Ablehnung bereits kosten

Problem Nr. 2

- **Interessenkonflikt zwischen IT und Fachbereich**
 - Standardlösungen sind nicht befriedigend oder veraltet und unpassend
 - IT-Investitionen ohne messbaren Nutzen
 - Werke müssen kosten der IT tragen

Problem Nr. 3

- **Leistung entspricht nicht den Vorstellungen des Kunden**
- IT nicht Leistungsorientiert (Leistung abhängig von Personen)

5x Warum

1. Warum ist der Fachbereich mit der Leistung der IT unzufrieden?

Antwort:

- Schlechte Kommunikation
- Fachbereich muss alle Anwendungspakete von der IT bezahlen
- Kostenverteilung nicht transparent → Jahresbudget wird häufig überzogen

5x Warum

2. Warum gibt es schlechte Kommunikation zwischen den Abteilungen und der IT?

Antwort:

- Zu viele Konflikte zwischen IT und Fachbereich
- Einschränkung der IT durch die Aufbauorganisation

5x Warum

3. Warum gibt es zu viele Konflikte zwischen IT und Fachbereich?

Antwort:

- Werke müssen Kosten für die IT tragen, ohne Nutzen zu sehen
- Mitarbeiter fühlen sich nicht genug unterstützt
- Standardlösungen sind nicht befriedigend oder veraltet und unpassend

5x Warum

4. Warum fühlen sich die Mitarbeiter nicht genug unterstützt?

Antwort:

- Leistung meist von einzelnen Personen abhängig
- Kunde bezahlt für eine Leistung, die er nicht erhält

5x Warum

5. Warum ist die Leistung nur von einzelnen Personen abhängig?

Antwort:

- Mangelnde Teamfähigkeit einiger Mitarbeiter + Rückzug auf eigene fachliche Stärken
- Aufbauorganisation zeigt Schwäche. Defizite im Bereich:
 - Recruiting neuer Mitarbeiter
 - Fortbildung von Mitarbeiter
 - Talentmanagement

Lösungen

- Einführung von SLAs
- Einführung eines Customer Management
- Dezentralisierung der IT-Abteilung

Lösungen Pro und Contras

Lösungen	Pros	Contras
Einführung von SLAs	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten sind transparent • Leistung ist transparent 	<ul style="list-style-type: none"> • Fachbereich und IT haben des Öfteren Meinungsverschiedenheiten
Einführung eines Customer Managements	<ul style="list-style-type: none"> • Kennt sich mit IT und FB aus • Kosten/Leistung sind transparent 	<ul style="list-style-type: none"> • Zusätzliche Kosten die der FB tragen müsste
Dezentralisierung der IT-Abteilung	<ul style="list-style-type: none"> • IT Fachmännern unterstützen IT Abteilung und können Situationen besser einschätzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Einzelne Personen sind bestimmen den Erfolg der Abteilung • Jeder sollte für seinen speziellen Bereich verantwortlich sein

Nutzwertanalyse

Kriterien	Gewichtung	Einführung SLA		Einführung Cm		Dezentralisierung IT-Abteilung	
		Punkte	gewichtet	Punkte	gewichtet	Punkte	gewichtet
Zufriedenheit	30%	2	0.6	4	1.2	3	0.9
Kosten	20%	4	0.8	2	0.4	3	0.6
Zukunftsfähigkeit	20%	2	0.4	4	0.8	3	0.6
Implementierung	10%	3	0.3	3	0.3	3	0.3
<u>Know-How</u>	10%	3	0.3	2	0.6	4	0.4
Branchenkenntnisse	10%	4	0.4	4	0.4	4	0.4
Summe	100%		2.8		3.7		3.2

Umsetzung von Maßnahmen

- Analyse der bestehenden Situation (Bedarfsanalyse)
- Analyse der eigenen Geschäftsprozesse
- Ausarbeitung SLAs (Dokumente)
- Implementierungsphase
- Customizing
- Mitarbeiterschulung

Maßnahmenkontrolle

- (1) SLAs müssen im Vorfeld vor Projektantrag abgeschlossen werden (Kontrolle der abgegebenen Dokumente erfolgt über Customer Management)**
- (2) Für Kontrolle ist in erster Linie das Customer Management zuständig**

Monatliche Kennzahlen:

- Welche Leistungen wurden vollbracht
- Kostenanalyse in Form eines Budgetausnutzungsreport und Auftraggeber-Report
- Kunde berichtet über Zufriedenheit

Danke für ihre Aufmerksamkeit