



Zürich, 22./23.März 2011



**Kosten runter, Qualität hoch -
der ewige Spagat zwischen Steigerung der
Serviceleistung und Kostenoptimierung**

Holger Schellhaas
Managing Director
evoltas solutions
München und Wien

Die evoltas GmbH wurde mit dem Ziel gegründet, Innovationen im Unternehmensalltag zu etablieren.

- Home
- Über uns
- Themen
- Branchen
- Events
- Dienstleistungen

Managementberatung und Leadership Coaching!

Begeistern Sie Ihre Kunden? Haben Sie Ihre Stärken erkannt und entwickeln diese optimal? Nutzen Sie das volle Potenzial Ihrer Mitarbeiter und empfehlen diese Ihre Produkte weiter? Haben Sie Ihre Kosten optimiert und die möglichen Marktchancen hinreichend genutzt? Auf diese Fragen finden Sie bei uns positive Antworten. Schauen Sie sich um. Wir freuen uns auf Ihren Kontakt!

Strategie umsetzen



Strategien zum Laufen bringen, Organisations- und Führungskräfte-Entwicklung, Geschäftsmodelle für

neue Märkte ...

[weiter lesen](#)

Steuern und regeln



Performance messen und optimieren, Gesetze und Regeln einhalten und optimieren. Kennzahlen und Cockpits,

IT Governance ...

[weiter lesen](#)

Prozesse optimieren



Umfeldanalyse und Geschäftsprozessoptimierung. Methoden und Verfahren, um vom Prozess auch zur Umsetzung zu kommen. Regelmodellierung für eine „Servicebasierte Organisation“.

[weiter lesen](#)

Nachhaltig wirtschaften



Nachhaltigkeit schafft den seit Jahrzehnten am stärksten wachsenden Markt für neue Technologien und innovative Lösungen. „Breitband für alle“ soll als Grundrecht gesetzlich verankert werden.

[weiter lesen](#)

Neuheiten



04.02.2011

Bereits zum vierten Mal zeichnet COMPUTERWELT und CONFARE in Wien am 14. April 2011 CIOs und IT-Manager mit dem CIO Award aus. CIO Award 2011 - evoltas ist wieder aktiv dabei

01.01.2011

Von unserem Standort München aus kooperieren wir mit unserem neuen „Advanced IT-Audit Services“-Partner sec4you Wien, um das Thema Risikomanagement verstärkt zu adressieren. Geschäftsmodell mit Zukunft.

[Weitere Neusmeldungen](#)

Nächster Anlass

Internationales Frühlings-symposium IT-&Business ServiceManagement: am 24.02.2011 um 09:00 Uhr Holger Schellhaas evoltas Solutions München spricht zum Thema: "Bringen Sie die Risiken..."

Kosten runter, Qualität hoch - der ewige Spagat zwischen Steigerung der Serviceleistung und Kostenoptimierung

Qualität ist kein Zufall

- Beitrag des Service Desk zum Unternehmenserfolg
- Erfolgsfaktoren im Service Management
- So gelingt der Spagat zwischen Kostenreduzierung, Qualitätssteigerung und Serviceoptimierung
 - Technik als „enabling factor“ für innovative Lösungen
 - Helfen Sie Ihren Anwendern zu mehr „gefühltem“ Service
- Informationslogistik bei HUK Coburg: Innovative und praxisbewährte „pfiffige“ Lösung mit Cordaware bestinformed®
 - Von der Callbearbeitung zur Callvermeidung
 - Businesskompetenz wird Alleinstellungsmerkmal

Erfolgsfaktor Nr. 1: Den Kunden verstehen

Die zentrale Frage ist und bleibt: Was braucht der Anwender wirklich?



Erfolgsfaktor 2: Dem Kunden Mehrwert bringen

Erfahrung von Dienstleistern: So kommt man vom Chaos zur Exzellenz

- **Best Practice Beispiel: Fiducia, ein IT-Dienstleister, der die Volks- und Raiffeisenbanken mit IT-Dienstleistungen und Helpdesk-Services versorgt. 240 Mitarbeiter betreuen hier etwa 110.000 Endarbeitsplätze.**
- **Spätestens nach 20 Sekunden hebt ein Helpdesk-Agent den Telefonhörer ab, meldet sich freundlich und lässt sich das Problem des Anwenders schildern. Fast immer kennen sich Anrufer und Helpdesk-Mitarbeiter von vorhergehenden Kontakten.**
- **In 65 Prozent der Fälle kann der Agent das Problem - egal ob technischer oder fachlicher Natur - beim ersten Anruf klären. Insgesamt 80 Prozent der Kundenanfragen werden innerhalb von acht Stunden abschließend für den Kunden gelöst.**
- **Zwei bis vier Jahre Ausbildung hat es gebraucht, um die Helpdesk-Agenten zu Experten für technische und fachliche Fragen rund um Desktop und Bankenprogramme zu machen. Aber wer hat schon so viel Zeit?**

Erfolgsfaktor Nr. 3: Die Prozesszeiten reduzieren

Von der Callbearbeitung zur Callvermeidung

Zitate eines Service Desk Managers:

- **„Unsere Organisation kann es sich nicht leisten, dass ihre Arbeitsabläufe durch eine instabile IT gestört werden.“**
- **„Erfolgreich ist unser Service Desk dann, wenn er nicht nur Probleme, Beschwerden und Anfragen intensiv behandeln, sondern sich als Anwender-Schnittstelle präventiv mit der Vermeidung von ‚calls‘ befasst.“**
- **„Entscheidender Faktor ist ein pro-aktiver (und nicht nur re-aktiver) Service Desk. Pro-aktiv ist unser Service Desk aber nur dann, wenn er schnell - am besten in ‚Echtzeit‘ - die Anwender über akute Vorfälle informieren kann.“**



Gartner (Studie IT-Trends 2008): „Es zahlt sich aus, wenn die IT als pünktlicher Lieferant von Services etabliert ist, der auch betriebswirtschaftliche Verantwortung übernimmt.“

Erfolgsfaktor Nr. 4: Die IT service-orientiert steuern Kostenoptimierter, aus Anwendersicht verständlicher Service-Katalog

Auch ein kleiner Service muss gut erbracht werden

- ... Der Level kann sich unterscheiden, aber niemals die Qualität!!!
- ... Ich erwarte keinen schlechten Service bei einem Discounter – nur weniger
- ... Stellen sie sich einmal vor, sie kaufen ein Auto und wollen vom Hersteller wissen, wann es geliefert wird und es kommt als Antwort: »Die Türen werden in 98% der Fälle innerhalb von nur 2 Stunden montiert ...«

Best Practice Beispiel: Service

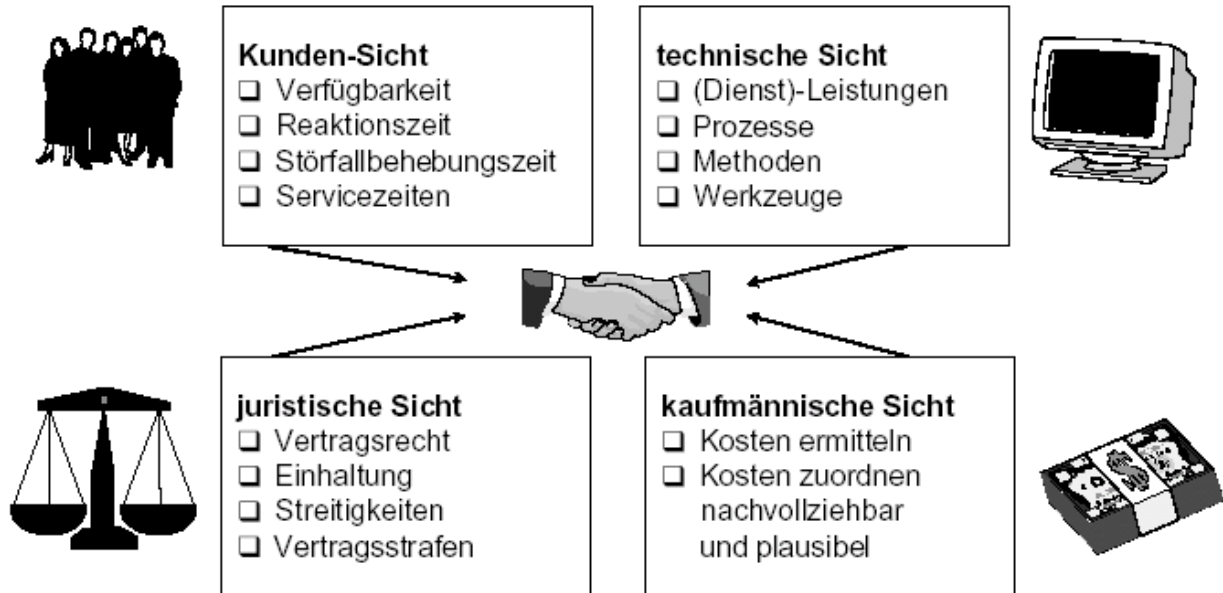
- **Bedarfs- und prozessorientierter IT-Service-Katalog**
- **Verfolgung der wichtigsten Service-KPIs**
 - ... Art der Belegverarbeitung, Häufigkeit für Belegnachbearbeitung
 - ... Offene-Posten Statistiken, Mahnhäufigkeit
- **Reporting zu Mengenstatistiken - pro Leistungsempfänger/-erbringer**
- **Vollautomatisierte Kalkulation und Abrechnung für die Service-Einheiten**

Die Pflicht ist erfüllt, die Kür kann beginnen Die Zeit ist reif für mehr gefühlten Service



Praxisbeispiel 1: Dashboards im Service Desk - Service Desk „light“ Hilfe zur Selbsthilfe, wenn andere Instrumentarien fehlen

Ziel im Projekt ist, unterschiedliche Sichten auf die IT „unter einen Hut zu bringen“



Service Desk „light“ Kosteneffiziente Lösung eines Service Desk Dashboards

Devise: „Bescheidenheit bei der
Auswertung“

Lösung auf vorhandener SharePoint-
Plattform: Standard-Layout lässt sich
einfach an die Anforderungen des
Service Desk anpassen.

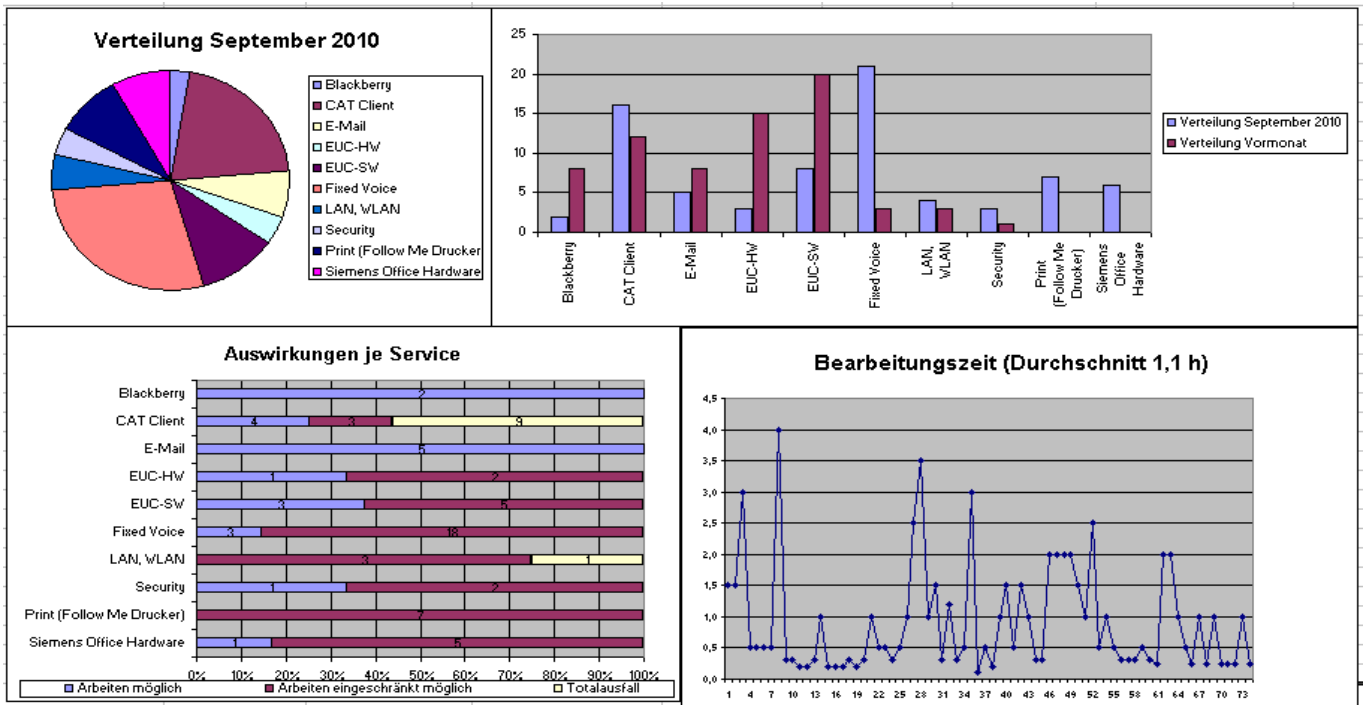
Eingehende Probleme werden in einer
vordefinierten Form erfasst und nach
festgelegten Kriterien klassifiziert.
Pflichtfelder sind gekennzeichnet.

Freitextfelder dienen zur
Vervollständigung der für die
anschließende Bearbeitung
erforderlichen Daten.

The screenshot shows a web form for a service desk ticket. The form is divided into several sections:

- Kunde ***: A text input field.
- Problembeschreibung ***: A large text area for the problem description.
- Langtext**: A text area for additional information.
- Welche Auswirkung? ***: A dropdown menu with the selected option "Eingeschränktes Arbeiten möglich".
- Welcher Service? ***: A dropdown menu with the selected option "Fixed Voice". Below it is a radio button "Geben Sie Ihren eigenen Wert an:" followed by a text input field.
- Welches Problem? ***: A dropdown menu with the selected option "Konfiguration / Customizing (auch Änderung/Update)". Below it is a radio button "Geben Sie Ihren eigenen Wert an:" followed by a text input field.
- Bearbeiter**: A text input field with a note: "Das Steuerelement ist nicht verfügbar, da Sie nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügen."
- Weiter an Intern**: A text input field with a note: "Weiterleiten an Siemens interne Mitarbeiter."
- Weiter an Dienstleister**: A text input field with a note: "Bei Weiterleitung den Ansprechpartner des Dienstleisters eintragen."
- Problemlösung**: A text area for the solution.
- Bearbeitungszeit ***: A text input field with the value "0,0" and a note: "Bitte die Bearbeitungszeit in Stunden angeben. Wenn kleiner einer Stunde bitte die Werte 0,3 0,5 oder 0,7 nutzen."
- Bearbeitungsstatus**: A dropdown menu with the selected option "Aktiv" and a note: "Bitte den Bearbeitungsstatus gemäß Arbeitsfortschritt aktualisieren."

Service Desk „light“ Kosteneffiziente Lösung eines Dashboards im Service Desk



Praxisbeispiel 2: Die IT service-orientiert steuern Auf gleicher Augenhöhe wie Ihr Controller

CIO Cockpit Service Performance 2010

Desktop Services 31.07.2010

	Liefermenge			Kosten [T€]		
	Plan	Ist	Abw.	Plan	Ist	Abw.
Standard PC	3562	3720	4,4 %	8235	8441	2,5 %
Laptop	1151	1142	0,8 %	3582	3581	0,1 %
E-Mail	4713	4862	3,1 %	2450	3601	47 %

Devise: Wenn nicht der Service Desk, wer dann ...

- Jederzeitige Auskunftsfähigkeit über Qualität und Kosten der IT-Services
- Ad hoc Performance-Analyse
- CIO jederzeit mit aktuellen KPIs versorgt
- Automatisierte Kalkulation der Kosten und Dokumentation der Verrechnungspreise
- Grundlage zur Leistungsverrechnung auf Basis der tatsächlichen Nutzung und erreichten Servicequalität

Praxisbeispiel 2: Die IT service-orientiert steuern
Auf gleicher Augenhöhe wie Ihr Controller

Zielerreichung :

- Verständliche Abrechnungseinheiten in der „Fachsprache“ des Anwenders
- Absolut verbrauchsbezogene und daher verursachergerechte Kostenzuordnung
- Beeinflussbare Mengen – aus fixen werden variable Kosten!
- Hoher Automatisierungsgrad der LV wenig manueller / zeitlicher Aufwand
- Anwender übernehmen Mitverantwortung bei IT-Kosten
- IT und Fachabteilungen arbeiten bei der Mengenplanung zusammen

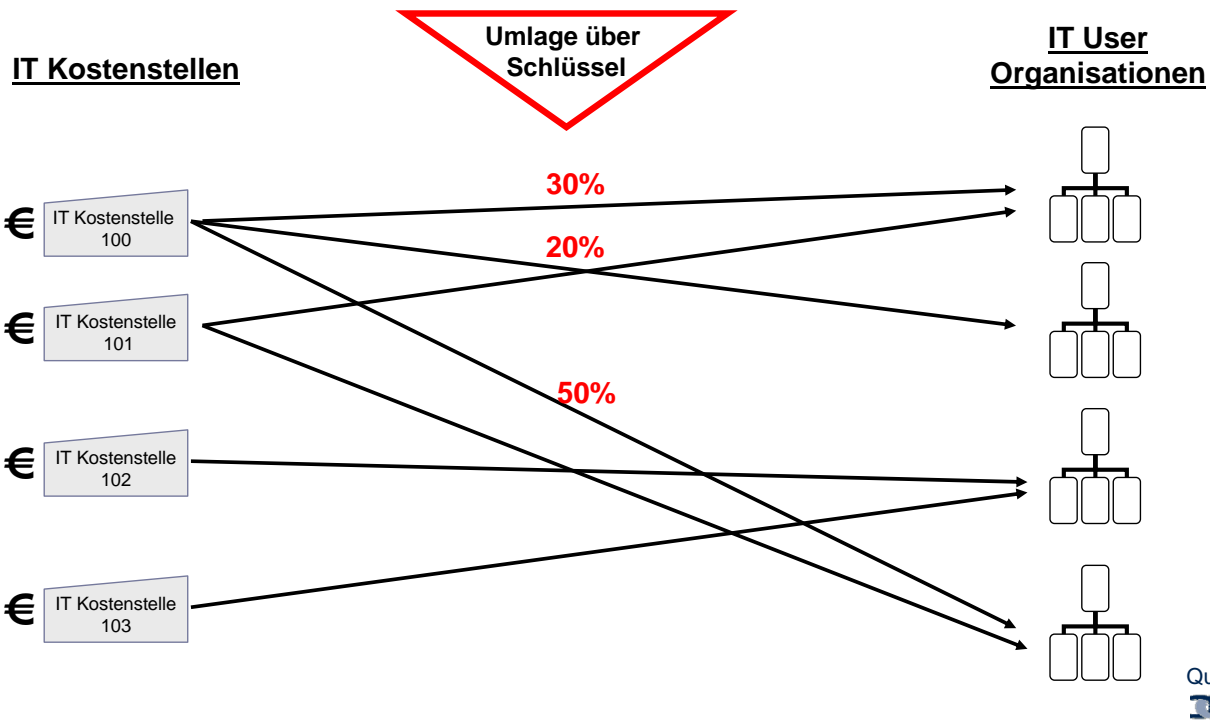
Ihre Leistungsabrechnung für Juli 2010
Die Verbuchung auf KST 7125-8 erfolgt automatisch

Die Leistungsbereiche im Überblick	Betrag [€]
Finanzen	7.697,12
Einkauf	5.201,93
Arbeitsplatz	30.047,00
Rechnungsbetrag	42.946,05

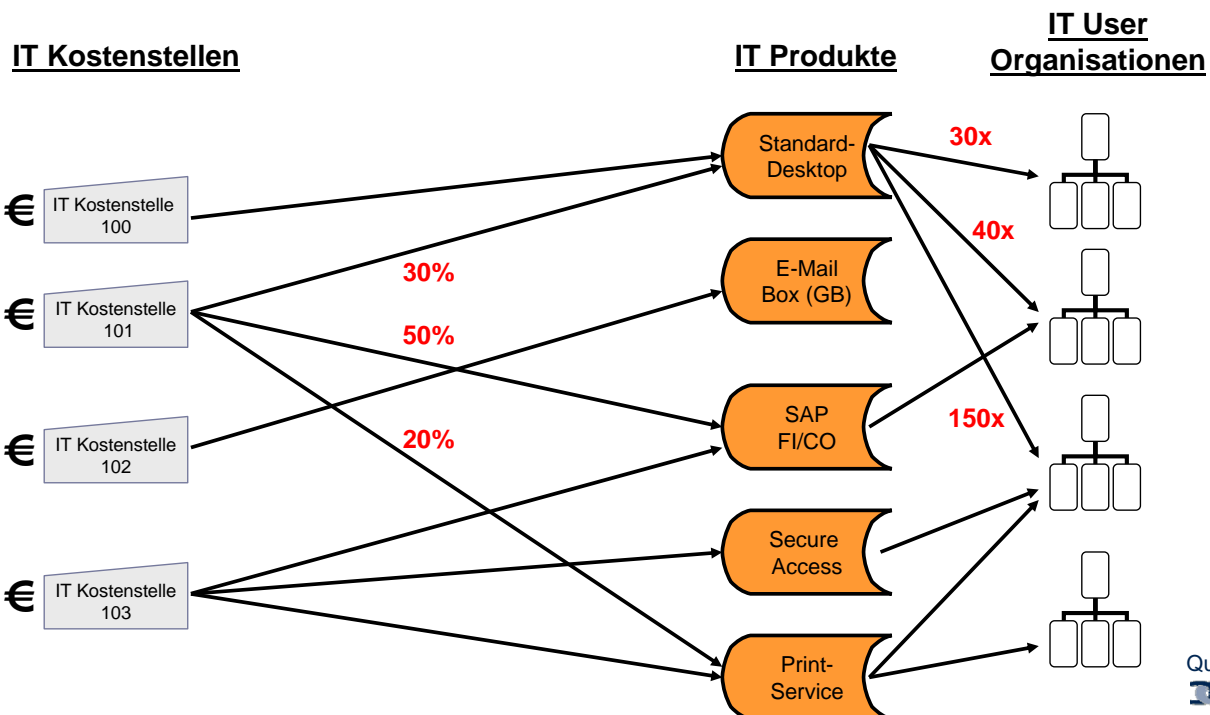
Einzelaufstellung	Anzahl	Preis [€]	Betrag [€]
Finanzen			
Anlagenstammsatz anlegen	143	1,97	281,71
Einzelposten Debitoren	2.010	3,09	6.210,90
Saldenanzeige Kreditoren	67	2,49	166,83
Beleg anzeigen	763	1,36	1.037,68
Zwischensumme			7.697,12
Einkauf			
Bestellung Anlegen	94	7,62	716,28
Bestellung Ändern	153	6,67	1.020,51
Lieferantenstammsätze	934	3,71	3.465,14
Zwischensumme			5.201,93
Arbeitsplatz			
Desktop	320	64,30	20.576,00
Notebook	75	112,00	8.400,00
Mailboxgröße in GB	35,7	30,00	1.071,00
Zwischensumme			30.047,00

The screenshot shows the 'ANAFEE Comprehensive - Kostenträger' application window. The left sidebar contains a tree view of services, with 'Helpdesk' and 'Silver (Standard)' highlighted. The main window displays configuration fields for a 'Service (manuell)' entry, including 'Mediation Device', 'Mediation-Device Rolle', 'Hierarchie', 'Servicename', 'Status', and 'Beschreibung'. The 'Beschreibung' field contains detailed SLA/OLA information. Hand-drawn callouts identify these elements: 'Service' points to the 'Helpdesk' entry, 'Service-Ausprägung (ggfs. kundenspez.)' points to 'Silver (Standard)', and 'Beschreibung des SLAs/OLAs zur Service-Ausprägung' points to the detailed text in the description field.

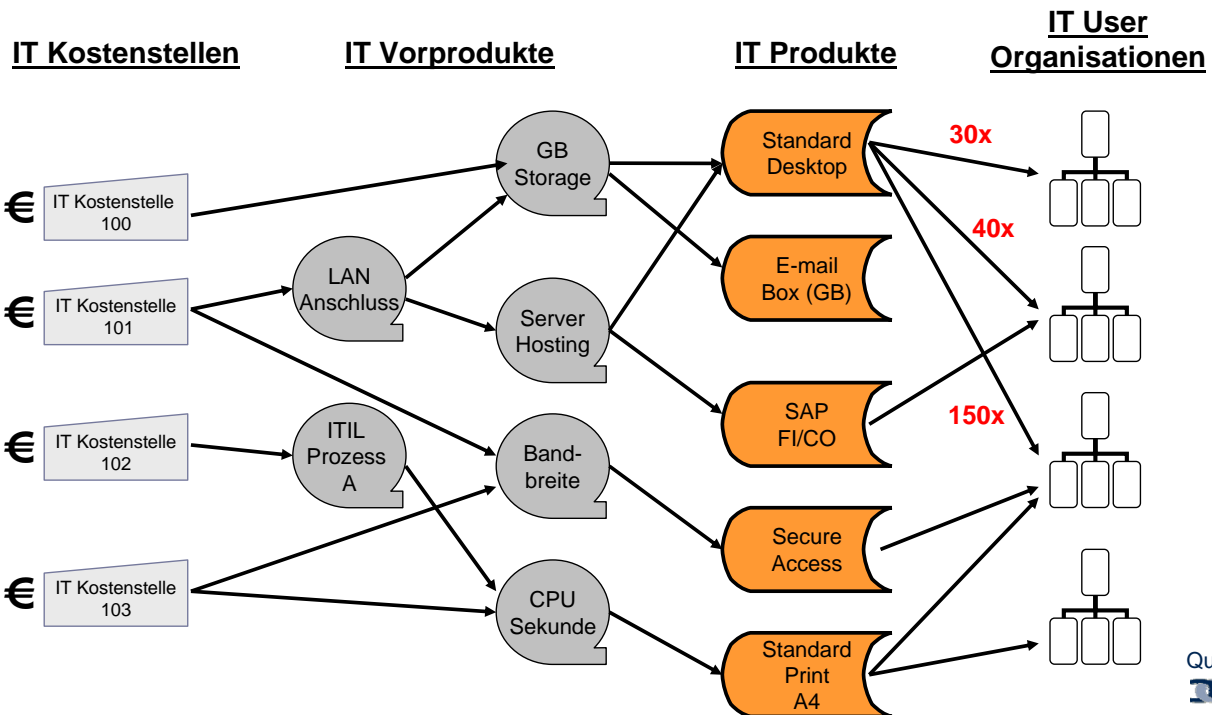
Kostentransparenz als „Zusatzeffekt“: Weg vom „Gießkannenprinzip“



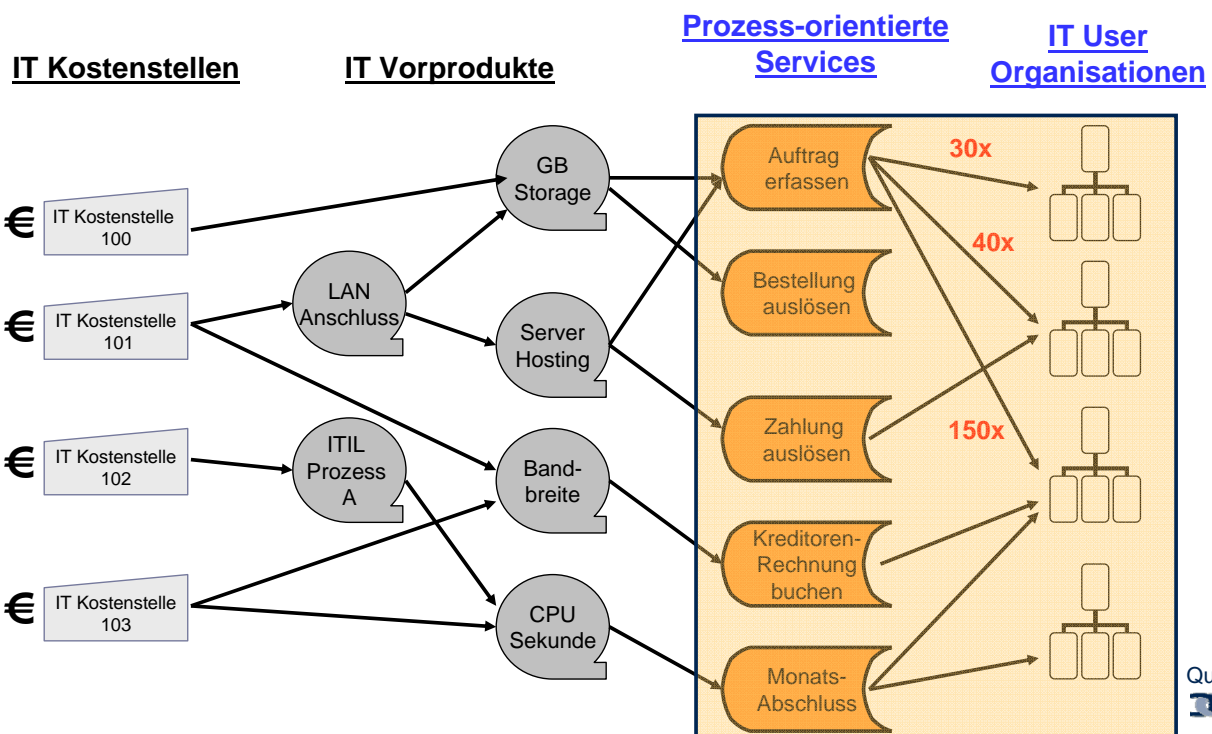
Kostentransparenz als „Zusatzeffekt“: Service-orientierte Steuerung der IT



Kostentransparenz als „Zusatzeffekt“: Service-orientierte Steuerung der IT



Kostentransparenz als „Zusatzeffekt“: Service-orientierte Steuerung der IT



Praxisbeispiel 3: Informationslogistik bei HUK Coburg Innovative und „pfiffige“ Lösung mit Cordaware bestinformed®



Praxisbeispiel 3: Informationslogistik bei HUK Coburg Innovative und „pfiffige“ Lösung mit Cordaware bestinformed®

Erwartungen/Forderungen aller Beteiligten im Problemfall

Alle relevanten Informationen

- stehen schnellstmöglich zur Verfügung
- sind sachlich/fachlich korrekt
- gelangen nur an Betroffene bzw. die richtigen Zielgruppen
- sind adressatengerecht formuliert (Rückfragen vermeiden)

Die Erreichbarkeit des UHD bleibt auch bei ‚Massenphänomenen‘ erhalten und der UHD steht für das ‚Einzelschicksal‘ zur Verfügung

Jedes bekannte Störungs-Szenario ist vorbereitet



... ohne innovative technische Lösungen nicht erfüllbar !

Quelle: Gespräch mit HUK Coburg

Beitrag zum Unternehmenserfolg - Der Clou des Infobandes

Das Ticker Laufband wird **sofort gelesen** und nicht übersehen - im Gegensatz zu Emails (**Hin-Gucker-Prinzip**)



Zeitpunkt, Zeitdauer, periodisch wiederkehrende Infos, Hyperlinks und Größe des Laufbands frei einstellbar



Echtzeit Versendung an große Anwendergruppen

- schneller als Broadcasting-Alternativen (Pop-up's: ca. 7min /100 Anwender)
- unabhängig von E-mail und MS Exchange Server (wichtig z.B. bei Virus-Alarm!)

Aktive Info zu **bevorstehenden Ausfallzeiten** führt zu weniger Anrufen im Helpdesk

Beitrag zum Unternehmenserfolg - Der Clou des Infobandes

Echtzeitkommunikation über Netzwerk im Millisekundenbereich an einen beliebig große (x.000) Empfängerkreis an große Anwendergruppen

- schneller als Broadcasting-Alternativen (Pop-up's: ca. 7min /100 Anwender)
- unabhängig von E-mail und MS Exchange Server (wichtig z.B. bei Virus-Alarm!); alle Email Störungen können dadurch behandelt werden
- Notfall-Informationen an Alle
- IT-Anwender-Hotline Informationen

Mit **Remote Access** können schnell und unkompliziert Remote Aufgaben bei den adressierten Anwendern oder im gesamten Netzwerk durchgeführt werden. Helpdesk kann sofort durchgreifen, Anwender wird nicht gestört!

Aktive Info zu bevorstehenden Ausfallzeiten führen zu geringeren Anrufen der Anwender und damit zur höheren Produktivität im Helpdesk

- Beginn / Ende Infos Service-Arbeiten
- Status-Infos zu IT-Projekten

Quelle: Gespräch mit HUK Coburg

Beitrag zum Unternehmenserfolg - Der Clou des Infobandes

Ausbaufähige Lösung, z.B. für Live Online Befragungen (Cordaware TED).

Umfragen erscheinen als Link im Desktop-Ticker, werden sofort beantwortet und an den Cordaware Infoserver zurückgesendet. Die Auswertung kann in verschiedene Formate exportiert und mit einem internen Berichtsgenerator weiterverarbeitet werden.



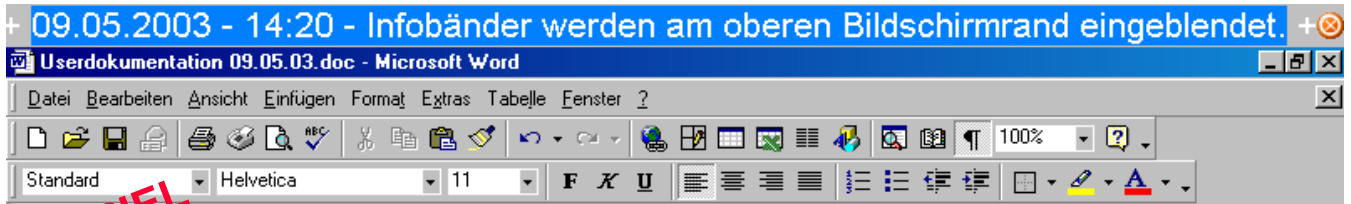
HUK Coburg wendet das Cordaware TED Verfahren an, um Zeit und Papier zu sparen sowie bestmögliche Rücklauf- und Feedbackquoten bei den Anwendern zu erzielen und die Rücklaufgeschwindigkeit zu optimieren.


Quelle: Gespräch mit HUK Coburg

Businesskompetenz - Jedes bekannte Szenario ist vorbereitet (1)

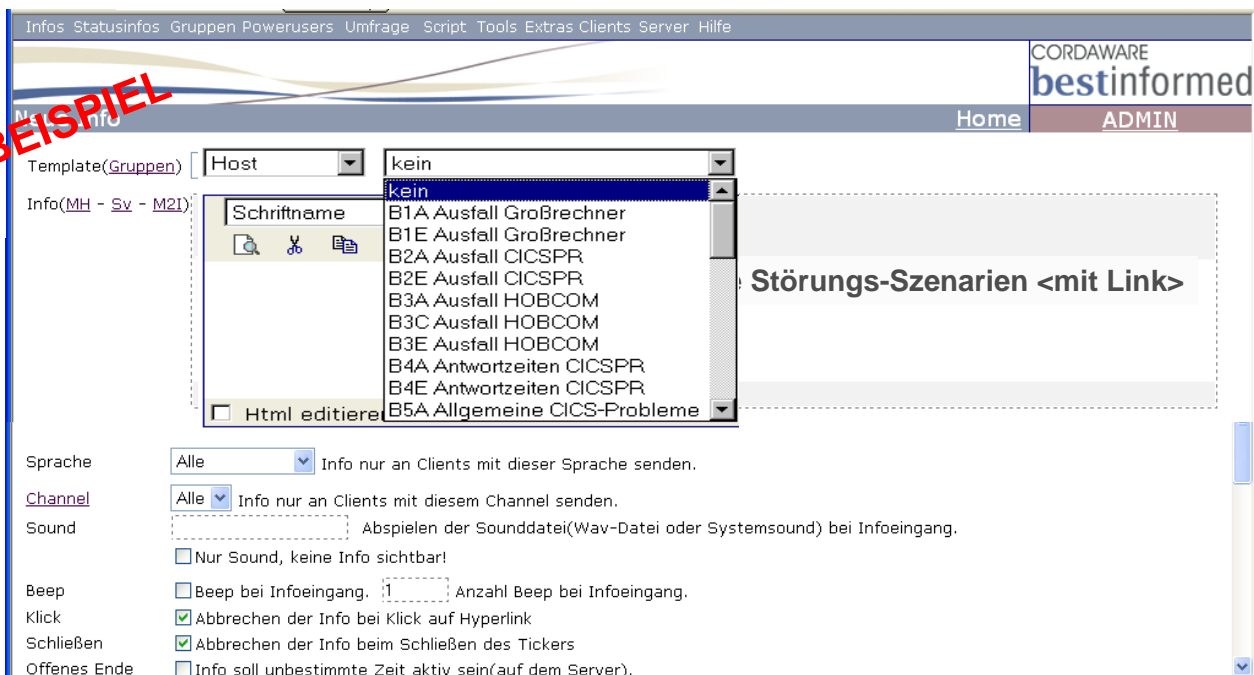
BEISPIEL

Businesskompetenz - Jedes bekannte Szenario ist vorbereitet (2)



- Die Nachricht(en) werden angezeigt, solange sie aktuell sind oder bis sie vom Benutzer weggeklickt  werden => Standardtexte sind vorbereitet
- Beliebige erweiterte Meldungen können per Link aufgerufen werden; über diese Optionen des Browsers kann auch ein Feedback-Fenster aufgerufen werden
- Übermittlung auch an die Anwender, die sich NICHT anmelden können !!!
- Über die Hintergrundfarbe erkennt der Anwender den ‚Typ‘ der Nachricht:
 - Eine Störungsmeldung (rot) wird beim ersten Auftreten einer Störung versandt.
 - Eine Entwarnung (grün) kündigt an, dass eine offene Störung gelöst wurde.
 - Eine Information (blau) übermittelt Inhalte ohne Zusammenhang mit einer Störung.

Businesskompetenz - Jedes bekannte Szenario ist vorbereitet (3)



Businesskompetenz - Jedes bekannte Szenario ist vorbereitet (4)

Infos gehen nicht verloren, falls PC zum Zeitpunkt nicht eingeschaltet ist

- Informationen können auch später empfangen werden (bei Pop-up's müssen beide PC's eingeschaltet sein)
- ältere Informationen können auch später nochmals abgerufen werden

Variable Parametrisierung des Empfänger-Kreises und zielgenaue Adressierung durch dynamische Channels (ohne erhöhten Traffic)

- Automatisiertes, ereignisgesteuertes Auslösen von voreingestellten Informationen möglich (bei Über-/Unterschreiten definierter Schwellwerte)
- Unterstützung des Asset-Managements durch Analyse der PC-Konfiguration

Statistiken, Auswertungen, Versand-/Empfangs-Nachweis (Compliance)

- Protokollierung von Information, Versandzeitpunkt, Adressatenkreis
- Jeder Adressat kann aufgefordert werden, zu bestätigen, dass er die Nachricht gelesen hat. Diese Bestätigung wird automatisch protokolliert
- Dadurch ist auch der lückenlose Audit-Nachweis im Rahmen des Risiko-Management (als Teil Interner Kontrollsysteme) gewährleistet

Mit „pfiffigen“ technischen Lösungen gelingt der Spagat zwischen Kostenreduzierung, Qualitätssteigerung und Serviceoptimierung



„Durch unsere innovative technische Lösungen haben wir Einsparungspotenzial von 2-3 FTE realisiert“

„Mit Versenden des Infobandes reduziert sich im IT-Problemfall das Telefonaufkommen im UHD sofort spürbar und die Agenten bleiben frei für individuelle Anfragen der Anwender.“

Eva-Maria Zeckey
HUK-Coburg Versicherungen

Mit „pfiffigen“ technischen Lösungen gelingt der Spagat:
Kosten runter, Qualität hoch ...



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Fragen?

Dann fragen Sie uns -
jetzt oder gerne auch später!



evoltas
we are moving innovations

Holger Schellhaas
Managing Director

evoltas solutions München
Schmaedelstr. 20
D-81245 München

Büro Wien - c/o sec4you
In der Fischzeile 13/10
A-2100 Korneuburg

mobile +49 (0) 170 240 85 70
hs@evoltas.de