

# MORE



## IT Controlling mit der MORE-Scorecard



# MORE

## Aufgabenfelder

**Alle IT-Systeme erfüllen SLA –  
trotzdem ist der Geschäftsprozess ist nicht verfügbar!**

Service Level nicht eingehalten –  
niemand hat Schuld

Prozesse definiert –  
Prozessstreuung unbekannt

**SLA vereinbart –  
OLA & UC erfüllen den SLA nicht vollständig**

**Balanced Scorecard Ziele auf IT runtergebrochen  
– Messung- /Reporting erfolgt durch MA**

Vollständige Leistungserfassung –  
Leistungsverrechnungsanteil zu gering

Messung und Reporting von IT-Kennzahlen -  
Gesetzgeber- / Wirtschaftsprüferanforderungen nicht erfüllt

Pönalen-/ Incentives vereinbart – Messung & Reporting erfolgt durch Provider selbst

Budget überschritten – Ursachen unklar

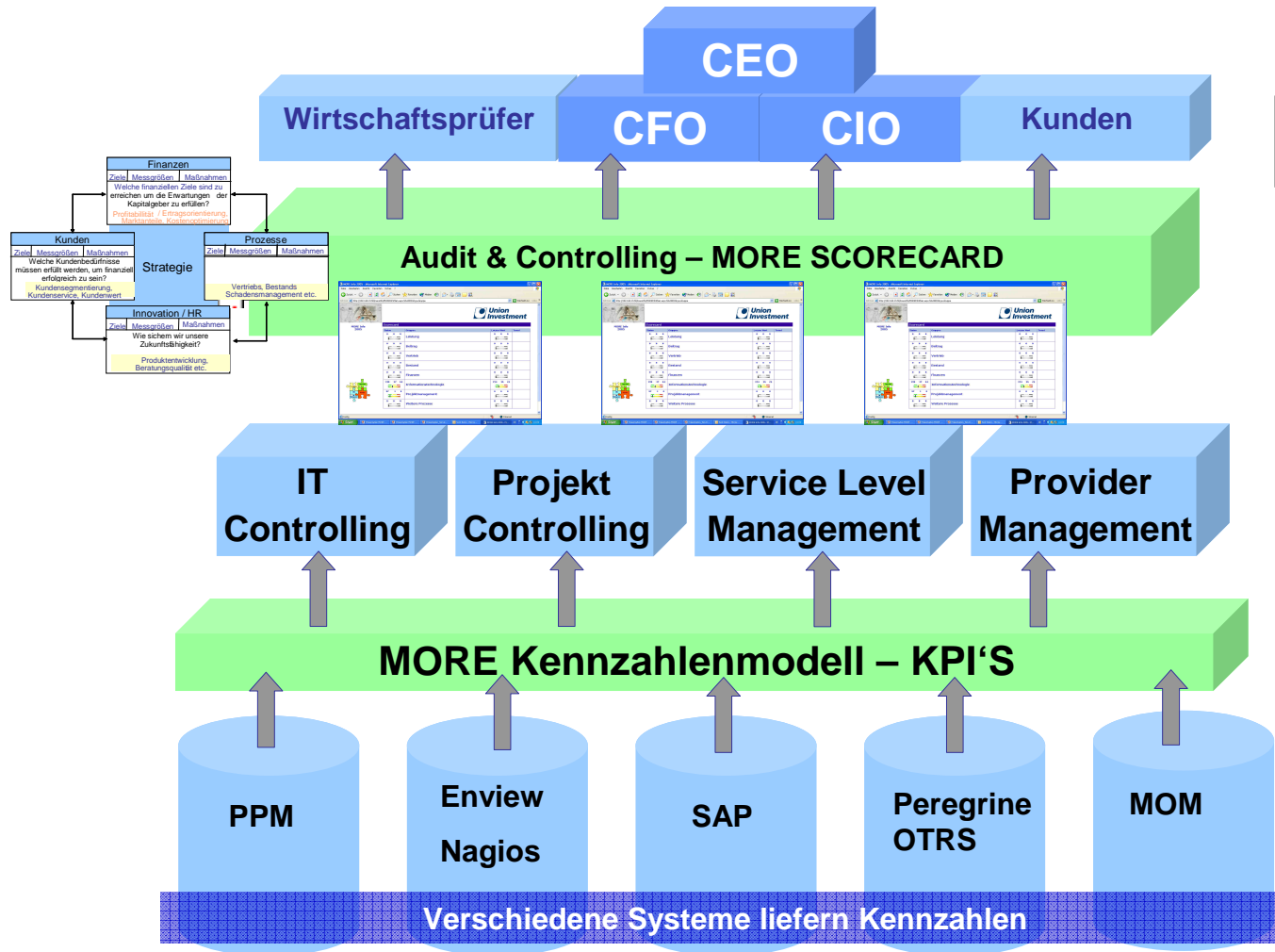
**SLA eingehalten –  
negativen Trend bleibt unberücksichtigt**

IT Kosten gesenkt –  
Geschäftsprozesskosten erhöht

Berichte und Reporting individuell,  
nicht vergleichbar / nachvollziehbar

# MORE

## Umsetzung mit der IT-Scorecard



8-EU-Richtlinie  
SOX für Europa

**Sarbanes-Oxley**  
Financial and Accounting Disclosure Information

**FSB** **US-GAAP**

**COBIT**  
4.0

**BS15000**

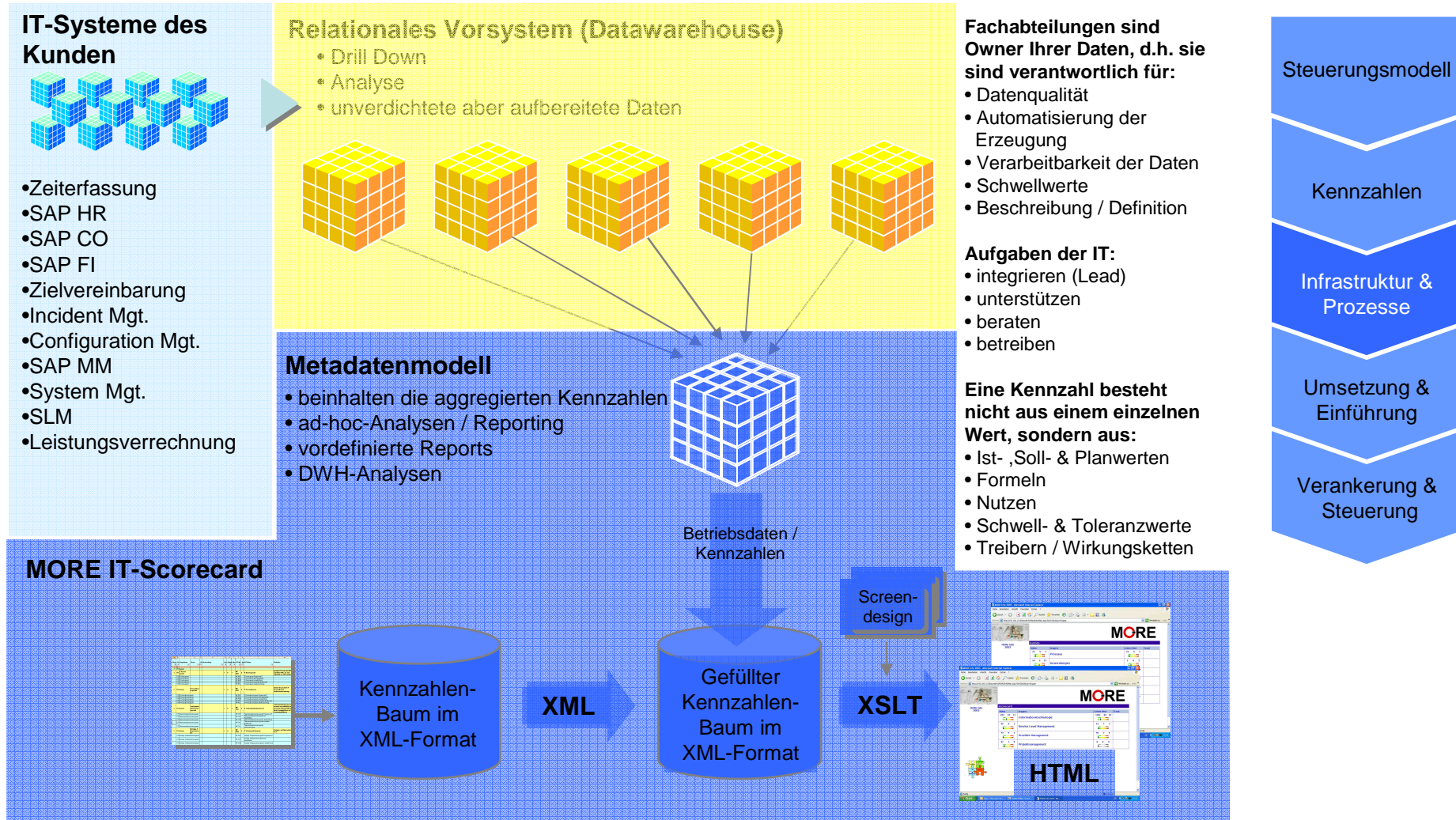
**ISO 17799**

**ITIL**  
Service Delivery | Service Support

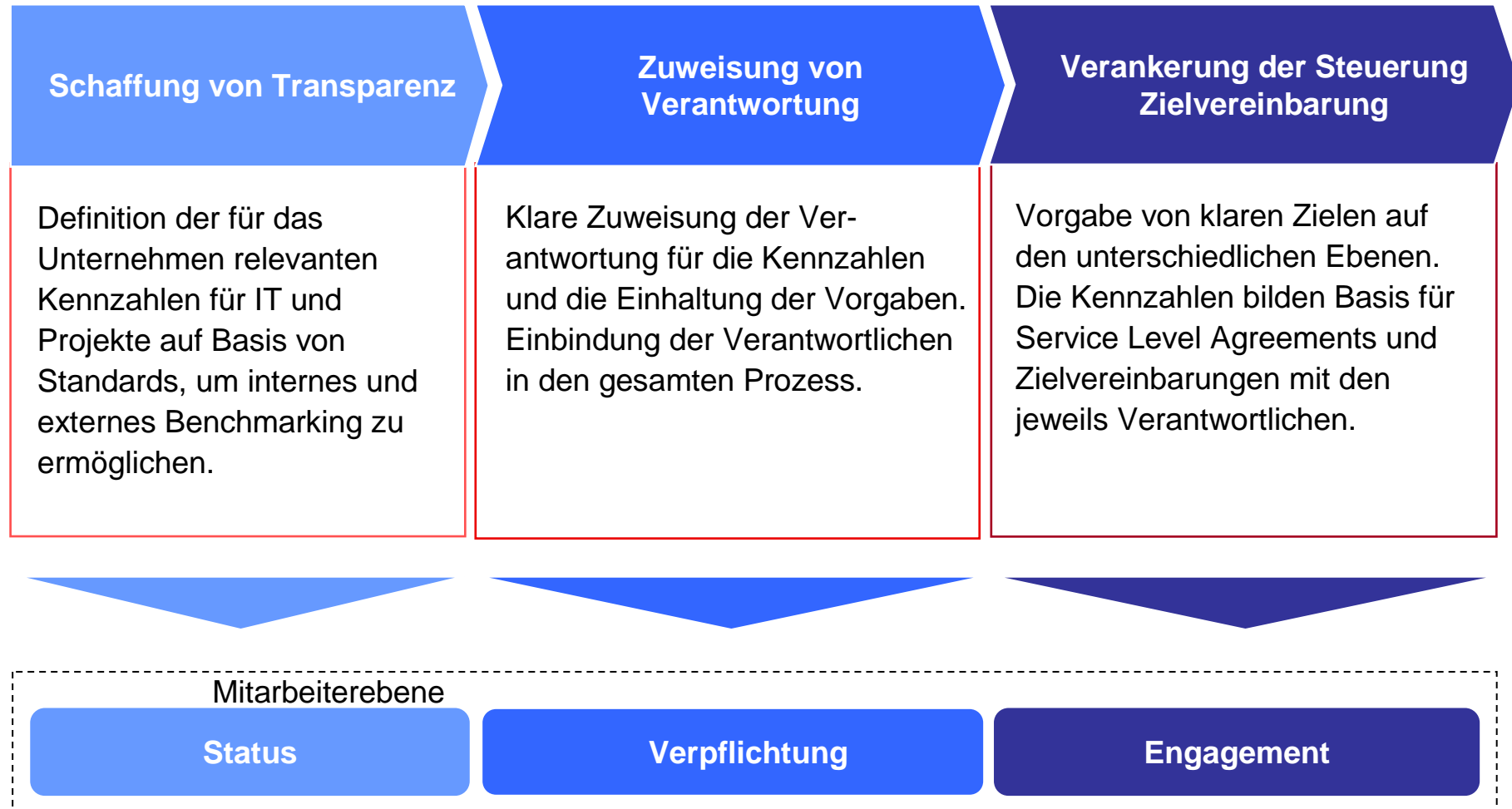
**ONR 49000**

# MORE

## Die Scorecard und ihre Architektur

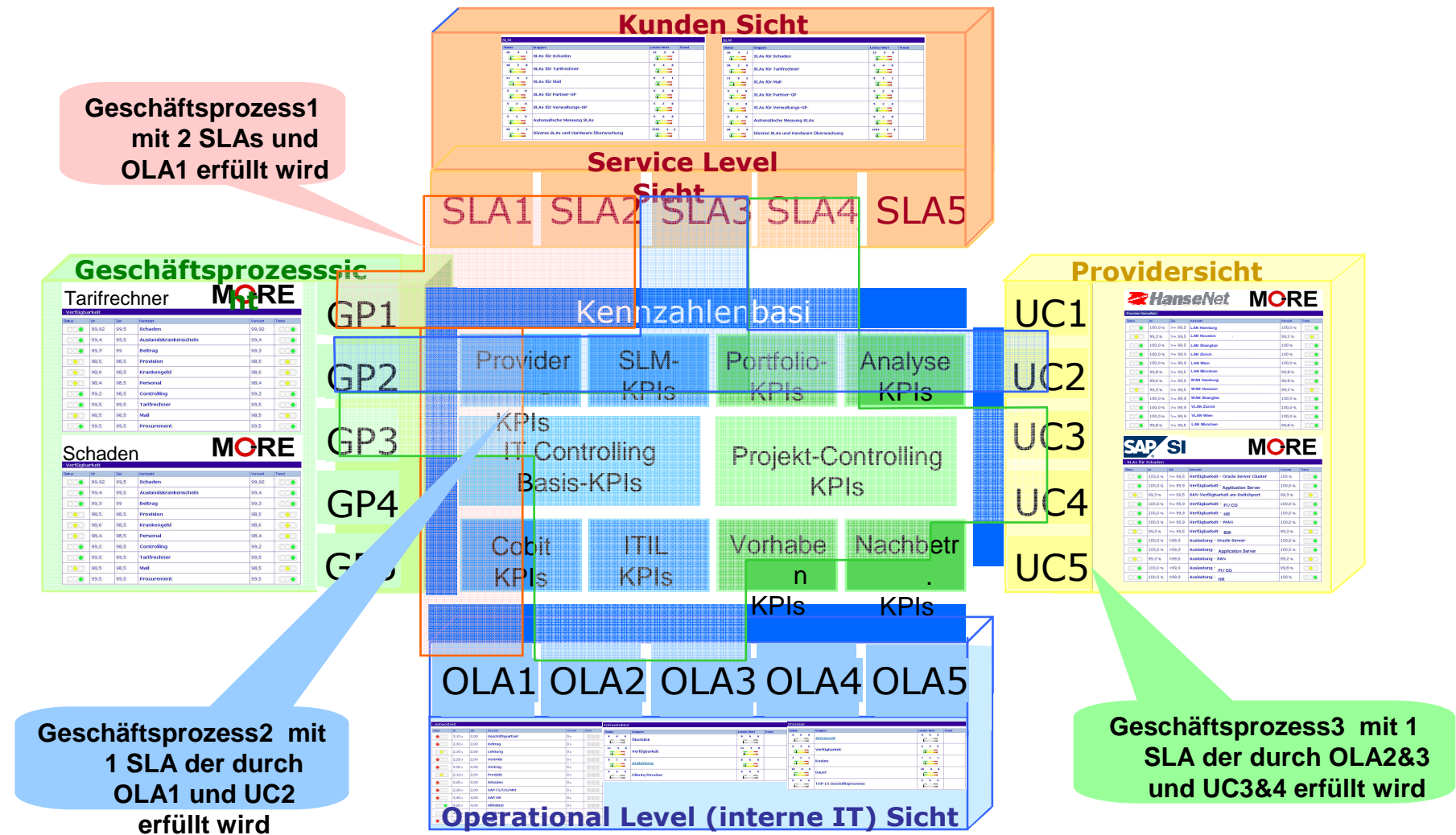


## Ziele der MORE IT-Scorecard



# MORE

## Umsetzung mit der IT-Scorecard





# MORE

## Beispiel: Provider Management

Status	Bereich	Letzter Wert	Trend
32 4 2 	IT Kennzahlen (ITIL und Cobit konform)	31 5 2 	
41 0 1 	Service Level Management	41 0 1 	
16 3 1 	Provider Management		
24 5 2 	Projekte		

Status	Gruppen	Letzter Wert	Trend
13 1 0 	SAP	13 1 0 	
5 1 0 	Mail	5 1 0 	
8 0 0 	HanseNet	8 0 0 	
13 5 0 	Schaden	13 5 0 	
1 0 0 	TK	1 0 0 	

Wer hat die Verantwortung?  
 Providersicht zeigt gleiche Kennzahl  
 mit eindeutiger Verantwortung.



	100,0 %	>= 99,9	LAN HV	100,0 %	
	100,0 %	>= 99,9	LAN NL	100,0 %	
	95,6%	>= 99,9	WAN	100,0 %	
	99,8 %	>= 99,5	Internet (Server)	99,8 %	
	99,8 %	>= 99,5	Internet (ausgehend: Internet Zugang)	99,8 %	

## Vorhabenplanung

Scorecard - Informationstechnologie - Finanzen						
Status	Bereich	Letzter Wert			Trend	
9 0 0 	Finanzen (Budget)	0 0 0 				
4 1 6 	Benchmarking					
Status	IST: August	Ziel	Plan	Kennzahl	Jan-Aug. 06	
	4.888.838,89 €	4.243.488,89 €	4.643.838,89 €	IT Kosten gesamt	33.947.911,11 €	
	2.350.000,00 €	2.350.000,00 €	2.350.000,00 €	IT-Personalkosten	18.800.000,00 €	
	1.200.350,00 €	800.000,00 €	1.200.350,00 €	IT SK Telekommunikation	6.400.000,00 €	
	400.116,67 €	400.116,67 €	400.116,67 €	IT SK Wartung & Reparatur	3.200.933,33 €	
	133.372,22 €	133.372,22 €	133.372,22 €	IT SK Miete HW/SW	1.066.977,78 €	
	500.000,00 €	300.000,00 €	300.000,00 €	IT SK Beratung	2.400.000,00 €	
	260.000,00 €	260.000,00 €	260.000,00 €	IT SK Abschreibungen	2.080.000,00 €	
	45.000,00 €	0,00 €	0,00 €	IT SK Sonstige	0,00 €	
	1.760.345,00 €	1.200.000,00 €	1.600.000,00 €	IT Investitionen gesamt	9.600.000,00 €	
	1.200.345,00 €	1.000.000,00 €	1.300.000,00 €	IT Investitionen HW	8.000.000,00 €	
	560.000,00 €	200.000,00 €	300.000,00 €	IT Investitionen SW	1.600.000,00 €	

Steuerungsmodell

Kennzahlen

Infrastruktur & Prozesse

Umsetzung & Einführung

Verankerung & Steuerung

Scorecard - Informationstechnologie - Benchmarking				
Status	Ist: Juni 04	Ziel	Kennzahl	Letzter Wert
	0,8 %	0,75 %	IT-Kosten / Umsatz	0 %
	8387 €	8000 €	IT-Kosten / Mitarbeiter	0 €
	149039 €	140000 €	IT-Kosten / IT-Mitarbeiter	0 €
	7828 €	7500 €	IT-Kosten / Arbeitsplatz	0 €
	2348 €	2200 €	IT Betriebsleistungen / Mitarbeiter	0 €
	19,5	20,5	Anzahl Arbeitsplätze / IT-Mitarbeiter	0
	5,78	5	Anzahl IT-Mitarbeiter %	0
	37,02%	35,00 %	% der IT MA im Betrieb	0
	55,77%	60,00%	% der IT MA in Projekten	0

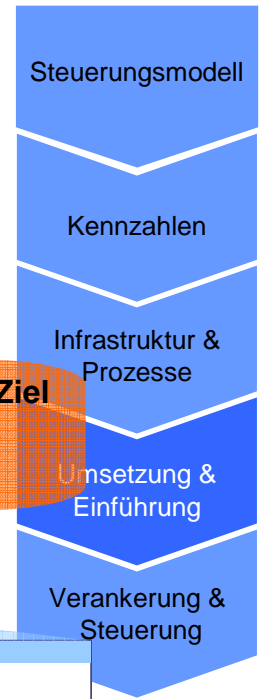
Beratungskosten als 15% höher als Plan und Ziel – **Ampel rot**

Investitionen 5-15% höher als Plan **Ampel gelb**

Anteil IT-Mitarbeiter im Verhältnis zur Zahl aller Mitarbeitern zu hoch

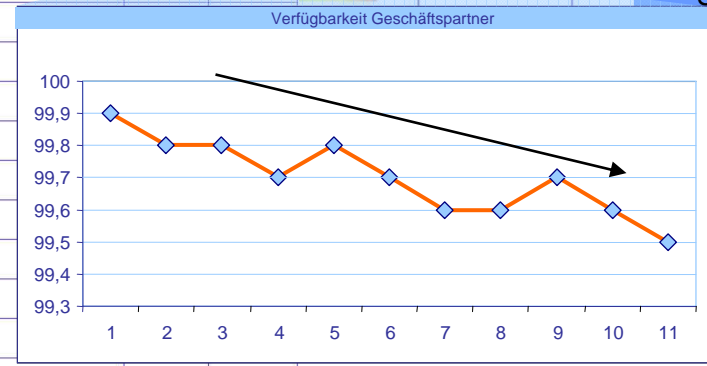
Hinweis: Alle Daten und Zahlen sind Beispieldaten

Scorecard - Informationstechnologie - Betrieb			
Status	Bereich	Letzter Wert	Trend
14 1 0	Prozesse	14 1 0	
42 5 12	Anwendungen	40 7 12	
Scorecard - Informationstechnologie - Betrieb - Anwendungen			
Status	Bereich	Letzter Wert	Trend
9 1 0	Anwendungsmanagement		
13 1 3	Verfügbarkeit		
18 0 0			
124 23 5			



**Verfügbarkeit Prozess besser als Ziel  
Trend zeigt langfristig Abwärts  
Ampel rot - Handlungsbedarf!!**

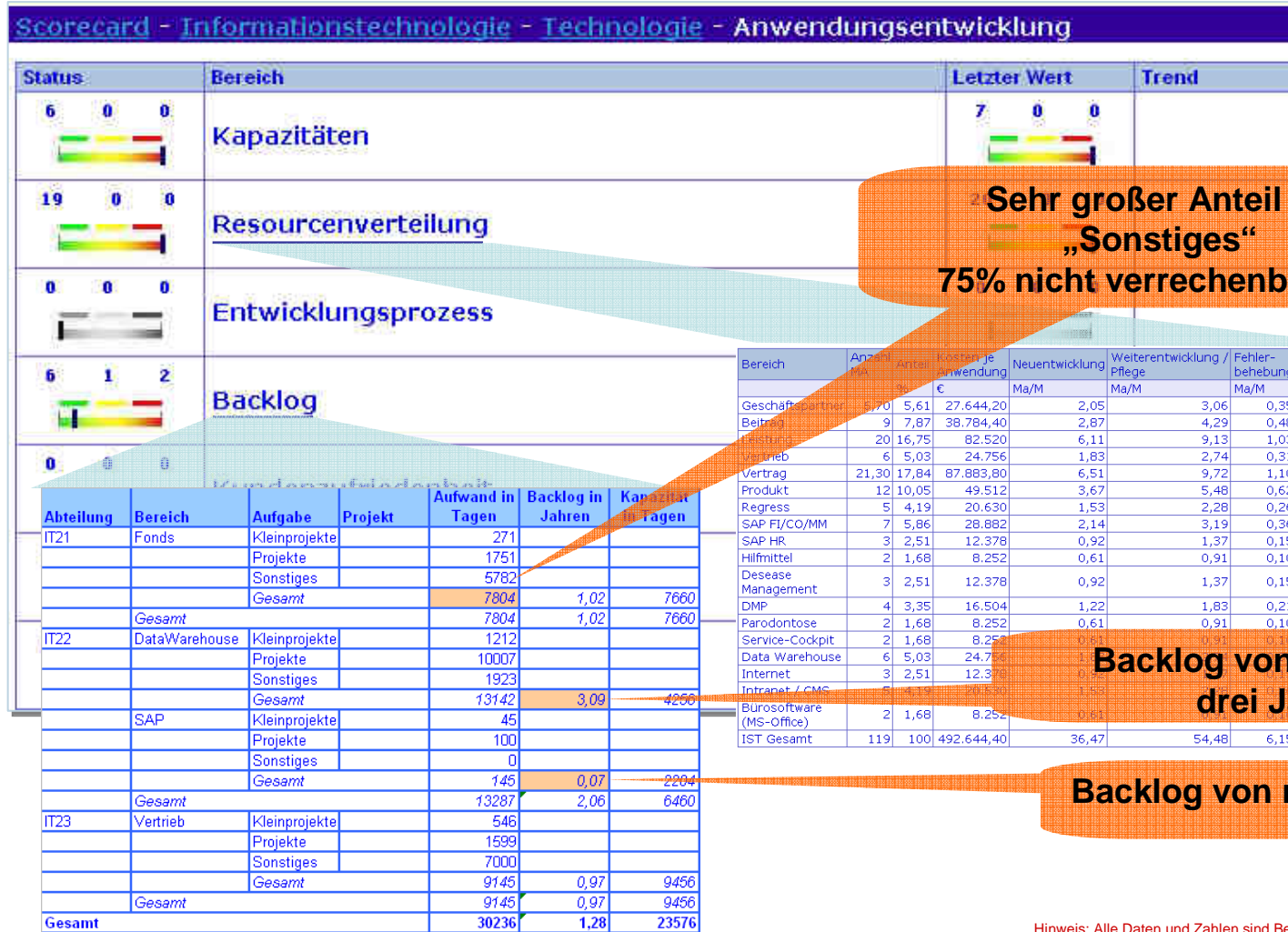
Status	Ist	Ziel	Kennzahl	Vorwert	Trend
0%	99,92 %	99,8	Geschäftspartner	0 %	2 9
0%	99,9 %	99,8	Beitrag	0 %	
0%	99,9 %	99,8	Leistung		
0%	99,9 %	99,8	Vertrieb		
0%	99,9 %	99,8	Vertrag		
0%	98,0 %	99,8	Produkt		
0%	99,9 %	99,8	Schaden		
0%	98,0 %	99,8	SAP FI/CO/MM		
0%	98,0 %	99,8	SAP HR		
0%	99,9 %	99,8	Hilfsmittel		
0%	98,0 %	99,8	Tarifrechner		
0%	98,0 %	99,8	Mail		



Hinweis: Alle Daten und Zahlen sind Beispieldaten

# MORE

## Beispiel: Anwendungsentwicklung



Sehr großer Anteil „Sonstiges“ 75% nicht verrechenbar!

Backlog von mehr als drei Jahren!

Backlog von nur sechs Tagen!



Hinweis: Alle Daten und Zahlen sind Beispieldaten

# MORE

## Onlinedemo: MORE IT-Scorecard

Status	Bereich	Letzter Wert	Trend
32 4 2	Informationstechnologie	31 5 2	
41 0 1	Service Level Management		
16 3 1	Provider Management		
24 5 2	Projekt Management		



Status	Gruppen
23 6 1	Prozesse
24 2 21	Anwendungen
20 12 0	Infrastruktur
11 3 0	Operating
18 0 1	Incident-Management
22 5 5	ITIL

**LIVEDEMO**

[www.more-holding.de/moreinfo](http://www.more-holding.de/moreinfo)

**UID: ITC22**

**Pass: More1546**

98,0 %	99,8	Leistung
99,9 %	99,8	Vertrieb
98,0 %	99,8	Vertrag
98,0 %	99,8	Produkt
99,9 %	99,8	Schaden
98,0 %	99,8	SAP FI/CO/MM
98,0 %	99,8	SAP HR
99,9 %	99,8	Hilfsmittel
98,0 %	99,8	Tarifrechner
98,0 %	99,8	Mail

Status	Gruppen
0 %	

Wichtung	Massenheit	Benchmark	Quelle
1	Mo €		

# MORE

## Nutzen: Prozessoptimierung

- Verringerung der Aufwände bei der Definition der Service Level Vereinbarung um 40% da Kennzahlen und Messverfahren bereits definiert; *Je SLA Einsparung 40% von 9 Tagen*
- Reduzierung der Aufwände bei der Überwachung & Errechnung der Pönalen/Incentives um 90%; *Einsparung 25 Minuten je SLA pro Monat*
- Verringerung der Aufwände bei der Definition der Provider Verträge und UCs um 40% da Kennzahlen und Messverfahren bereits definiert; *Je Provider Einsparung 40% von 12 Tagen*
- Reduzierung der Aufwände bei der Überwachung & Errechnung der Pönalen/Incentives um 90%; *Einsparung 15 Minuten je SLA pro Monat*
- Verringerung der Aufwände bei der Definition der OLAs um 40% da Kennzahlen und Messverfahren bereits definiert; *Je OLA Einsparung von 2 Tagen*
- Verringerung der Aufwände bei der Ermittlung der Prozesskosten um 40% durch automatische Berechnung der Kosten aus Finanz- und IT- Kennzahlen; *2 Tage Aufwand je Geschäftsprozess und Monat*
- Verringerung der Aufwände bei der Definition der BSC um 50% inkl. KPI, Messverfahren, Vorgaben, Aktionen durch Kennzahlenkatalog; *50% Reduzierung Aufwand (>50 MT)*

# MORE

## Nutzen: Reduzierung Reportingaufwände

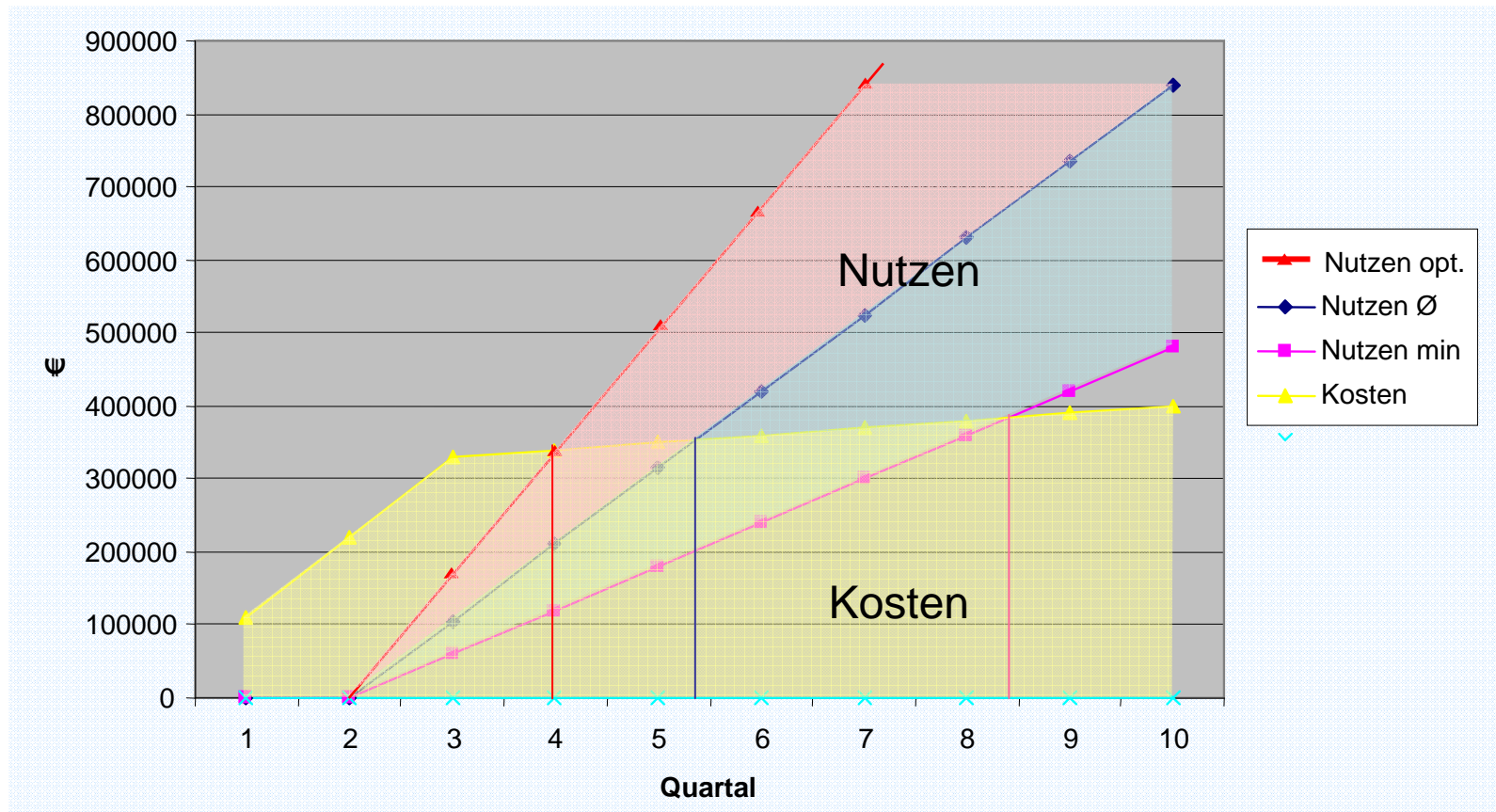
- Verringerung der Aufwände für monatliche Reporting / Leistungsverrechnung der SLAs um 100%;  
*Einsparung 40 Minuten je SLA pro Monat*
- Verringerung der Aufwände für monatliche Reporting der Underpinning Contracts; *Einsparung 40 Minuten je SLA pro Monat*
- Verringerung der Aufwände für monatliche Reporting der OLAs; *Einsparung 20 Minuten je OLA pro Monat*
- Verringerung der Aufwände für monatliche Reporting der Leistungen an die jeweiligen Kunden;  
*Einsparung 30% von 4 Tagen pro Monat*
- Verringerung der Aufwände für monatliche Reporting der Prozesskosten an die jeweiligen Kunden;  
*Einsparung 30 Minuten pro berichteten Prozess*
- Verringerung der Aufwände für monatliche Reporting der Anwendungen um 15 Minuten; *15 Minuten Aufwand je Anwendungsgruppe und Monat*
- Verringerung der Aufwände für monatliche Reporting der Infrastrukturkennzahlen um 10 Minuten; *10 Minuten Aufwand je Infrastrukturgruppe und Monat*
- Verringerung der Aufwände für quartalsweises Reporting und Ermittlung der KPIs der BSC um 100%; *Je Quartal 7-10 MT*

# MORE

## Nutzen: Erhöhung Businessnutzen

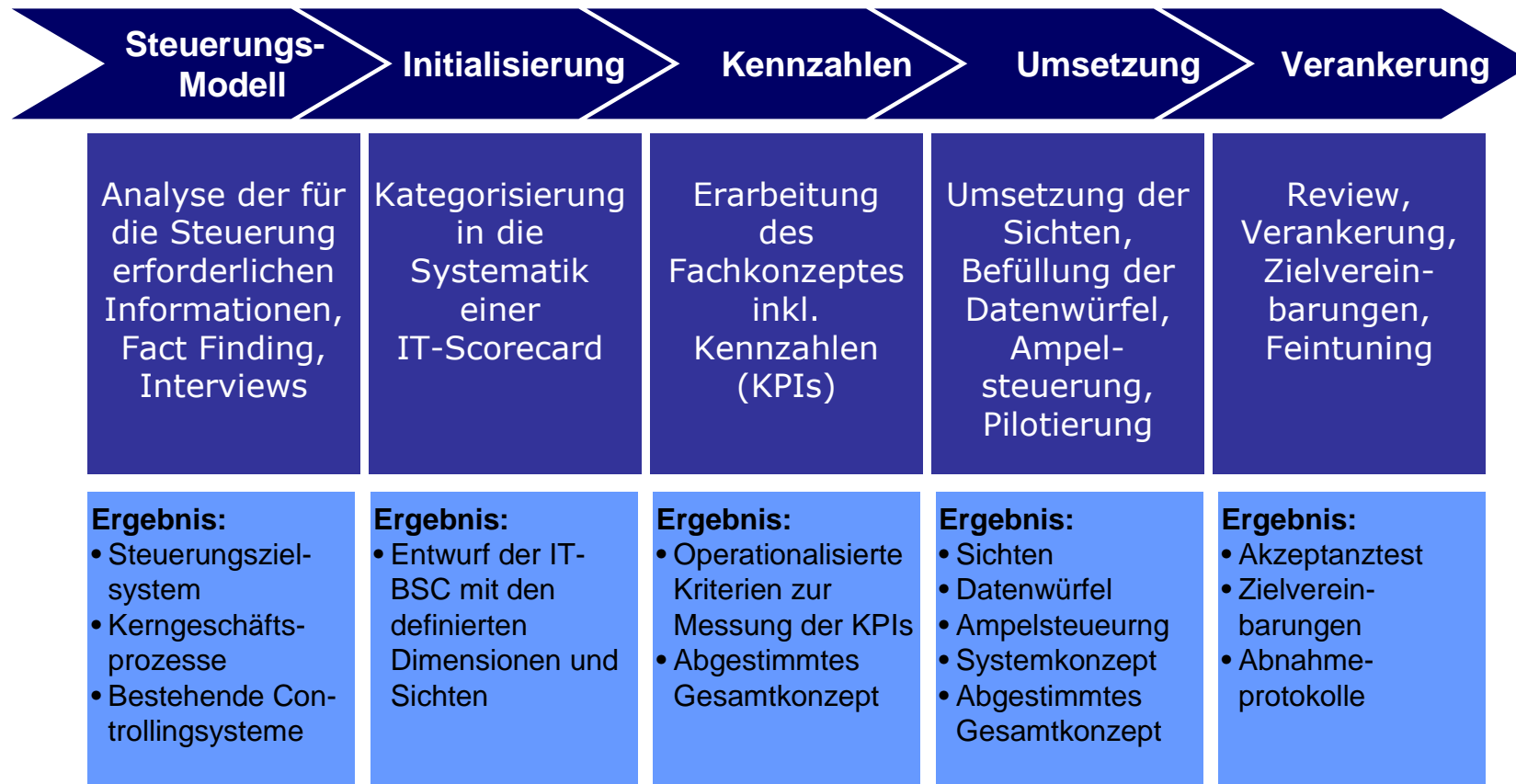
- Erhöhung des Leistungsverrechnungsanteils um 3% durch Reporting der gemeldeten Zeiterfassung und Zuordnung zu Betrieb/Projekten;  
*Erhöhung 3% der zu verrechnenden Kosten*
- Zentrales Frühwarnsystem für technische und kaufmännische Daten und Trends wie Verfügbarkeit, Antwortzeit, Kosten von Prozessen, Alarmierung bei Nichteinhaltung; *20% Reduzierung der Ausfallzeiten*
- Verringerung der Linientätigkeiten bei Erhöhung verrechenbarer Leistungen der AE;  
*6-12 % Erhöhung der verrechenbaren Leistungen*
- Erhöhung der Produktivität durch Optimierung des Projektprozesse in der Entwicklung; *2-5 % Erhöhung der verrechenbaren Leistungen*
- Vermeidung von Leerzeiten in den AE-Bereichen durch Backlog-Betrachtung und frühzeitige Steuerung der Projekte /Umorientierung der MA;  
*Verringerung der Leerzeiten um 30%*
- Verringerung der Aufwände bei der Ermittlung der IT-Prozessstreu um 40% durch automatische Auswertung maßgeblicher Kennzeichen zur Prozessstreu;  
*2 Tage Aufwand je IT-Prozess und Monat*

## Nutzengrafik: Projekt- und Betriebskosten



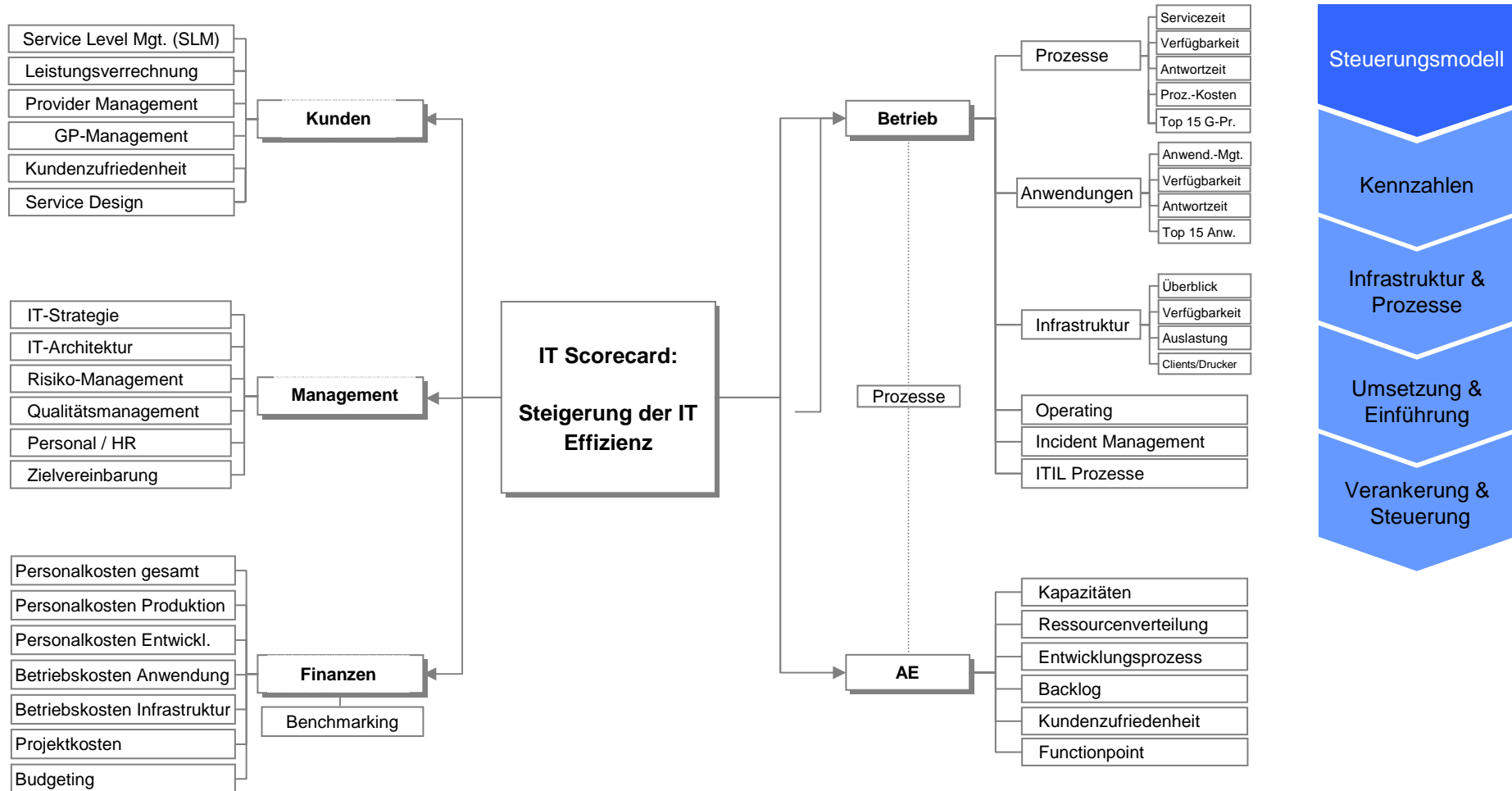
Unter Einbeziehung der Projekt- & Betriebskosten liegt der ROI zwischen 12 und 24 Monaten

## Vorgehen



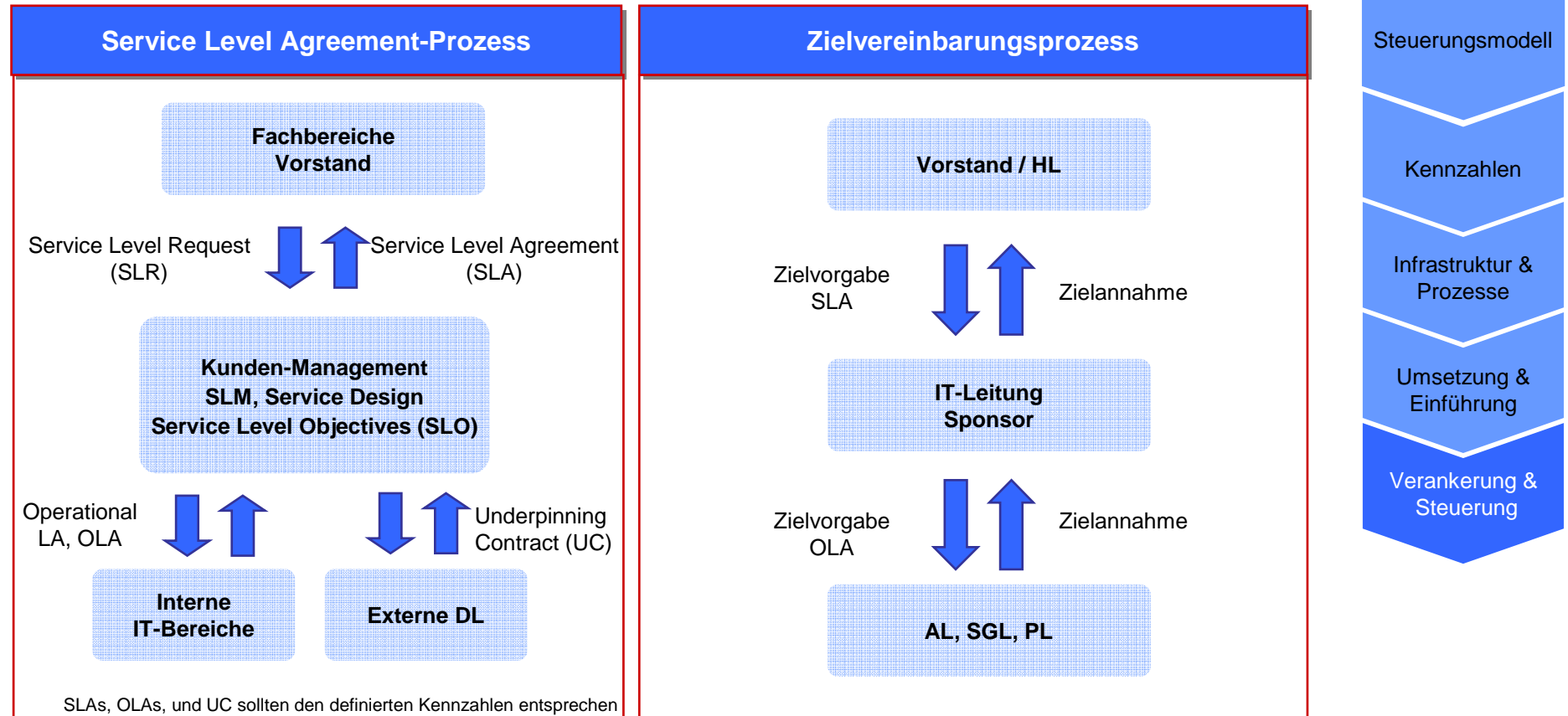
# MORE

## Entwicklung eines IT-Controlling Kennzahlenmodells



# MORE

## Zielvereinbarung zur aktiven Steuerung der Mitarbeiter



Was können wir für Sie tun ?

EXPECT  
MORE

„Stammkunde wird man nicht aus Zufall,  
sondern aus Überzeugung“

Excellence, Wertschöpfung und Innovation