



1G05
Zufriedene End-User
durch professionelles
IT Management
mit HP OpenView

Alexander Meisel
Solution Architect IT Service Management
HP OpenView

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
The information contained herein is subject to change without notice



Agenda

- Dilemma der IT Organisationen
- Zufriedenheit – Was bedeutet das?
- Möglichkeiten, die Zufriedenheit zu verbessern

4/21/2004 Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved. 2



Das Dilemma der IT Abteilung

Die IT Abteilung wird dann wahrgenommen, wenn die IT Services/Anwendungen ausnahmsweise nicht (perfekt) funktionieren.



4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

3



Herausforderungen der IT Abteilung

Innovationsdruck durch neue Technologien

Kostendruck und Wettbewerbssituation

Forderung nach mehr Agilität

Risiken: Security, Viren etc.

Verfügbarkeit, Performance
Reliability, Komplexität
Return-of-Invest



4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

4



Wahrnehmung der IT durch Enduser

Permanente Wahrnehmung der IT Services
 Ende-zu-Ende: Client – Netzwerk – Backend

Erfahrung mit dem Help Desk
 (1st Level Support)

Weiß der Enduser,
 was er zu erwarten hat?



4/21/2004

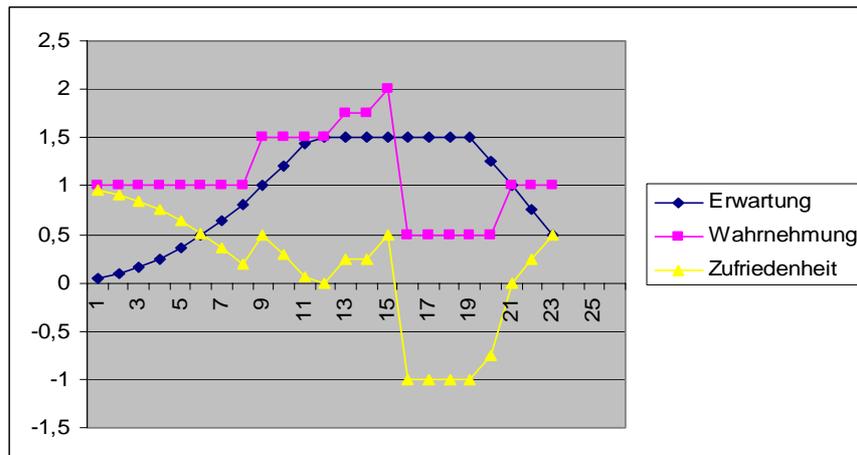
Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

5



Was ist Zufriedenheit?

$$\text{Zufriedenheit} = \text{Wahrnehmung} - \text{Erwartung}$$



4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

6



Zufriedenheit verbessern

$$\text{Zufriedenheit} = \text{Wahrnehmung} - \text{Erwartung}$$

Wahrnehmung objektivieren bzw. relativieren

Erwartungshaltung begrenzen bzw. richtig setzen

Zufriedenheit dauerhaft messen

4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

7



Wahrnehmung

"Das Mailprogramm ist aber heute wieder langsam ..."

- ist es nur bei mir langsam?
- ist es tatsächlich langsam, oder kommt es mir nur so vor (subjektives Empfinden vs. objektives Messen)?
- wenn es tatsächlich langsam ist, ist das Problem schon bekannt und wird es gelöst? Wann?
- es ist in der Tat langsam, aber IT/HelpDesk/1st Level Support hat in diesen Fällen noch nie eine Lösung geboten, so daß mich dort auch nicht melden werde ...

4/21/2004

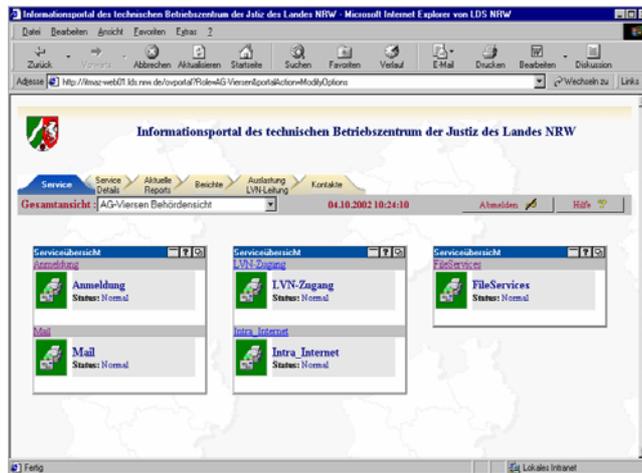
Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

8



Wahrnehmung objektivieren

Transparenz der Qualität (1)



4/21/2004

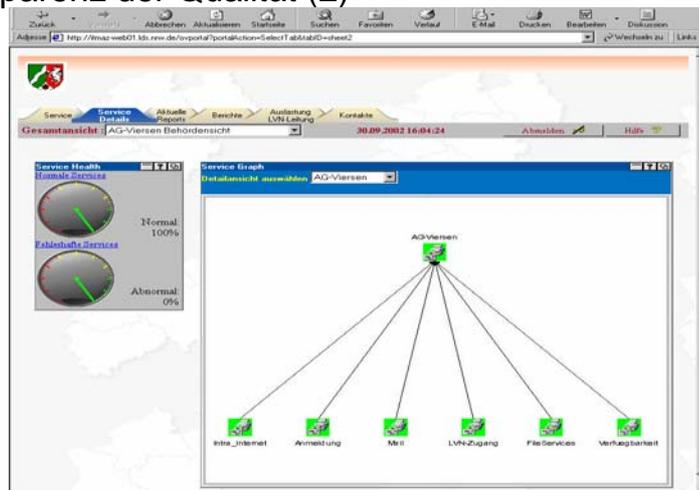
Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

9



Wahrnehmung objektivieren

Transparenz der Qualität (2)



4/21/2004

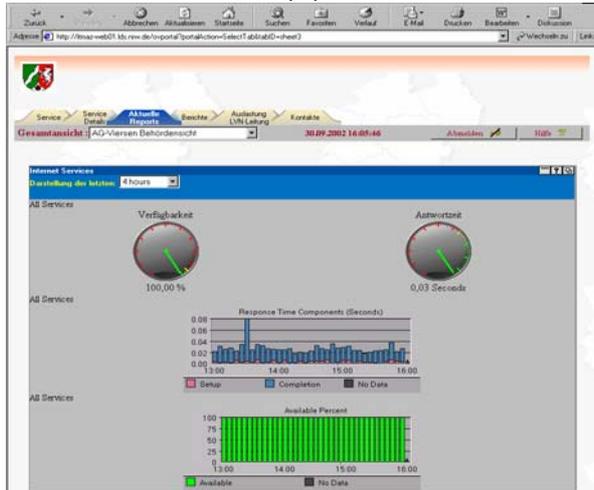
Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

10



Wahrnehmung objektivieren

Transparenz der Qualität (3)



4/21/2004

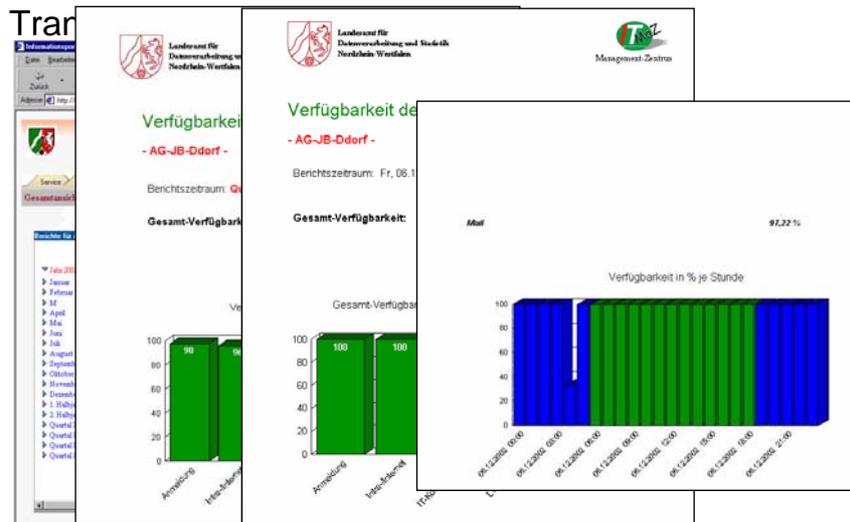
Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

11



Wahrnehmung objektivieren

Tran



4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

12



Zufriedenheit verbessern

$Zufriedenheit = Wahrnehmung - Erwartung$

✓ Wahrnehmung objektivieren bzw. relativieren

Erwartungshaltung begrenzen bzw. richtig setzen

Zufriedenheit dauerhaft messen

4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

13



Erwartungshaltung

***Der Bau von Luftschlössern kostet nichts,
aber ihre Zerstörung ist sehr teuer.***

(Francois Mauriac, frz. Schriftst., 1885-1970)

4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

14



Erwartung richtig setzen

Anforderungen an

- Ausstattung Clients
- Verfügbarkeit
- Servicezeiten
- Antwortzeiten
- Ansprechzeiten HelpDesk etc.

an Geschäftsanforderungen ausrichten
und **wettbewerbsfähig** gestalten

Dokumentation der Service Vereinbarungen
Transparenz der Service Vereinbarungen

4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

15



Wettbewerbsfähigkeit?

Kosten/Qualitätsvergleich

Key Performance Indikatoren messen/vergleichen

4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

16

Kostentreiber identifizieren – IT Kennzahlen messen



- **IT Bereich insgesamt**
 - Gesamtkosten
 - Umsatz (falls Profit-Center)
 - Beschäftigte / Personalkosten
- **Rechenzentrum**
 - Servicegrad (Verfügbarkeit, Antwortzeiten)
 - Kapazitätsauslastungen (Prozessor und Plattenspeicher)
 - Anzahl Transaktionen
 - Druckleistung
 - Netzbeanspruchung
- **Sonstige**
 - Total Cost of Ownership
 - Benutzerzufriedenheit

- **Systementwicklung**
 - Projektabweichungen (Aufwand, Kosten, Termine)
 - Verhältnis Entwicklung / Wartung
 - Nutzungsgrad der IS
- **User Help Desk**
 - Anzahl betreute Benutzer
 - Betreuungszeit pro Benutzer
 - Auslastung pro Tag
 - Zeitdauer für den Wiederanlauf der Arbeitsfähigkeit bei Problemen und Fehlern

4/21/2004
Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.
17

Key Performance Indicator – Beispiele für Benchmark



Allgemeine KPIs (branchenabhängig z.B. Fertigung, Ind.)

IT-Kosten pro Umsatz ≈ 2,76%

IT-Investitionen pro Umsatz Hardwarekosten (von 100% der IT-Kosten) 18,8%

IT-Kosten pro Mitarbeiter

IT-Kosten pro IT-Mitarbeiter

IT-Kosten pro PC/Endgerät

Prozent der Mitarbeiter die Endbenutzer sind

Prozent der Mitarbeiter die IT-Mitarbeiter sind

Anzahl Endbenutzer pro IT-Mitarbeiter

Anzahl Endgeräte pro IT-Mitarbeiter

Anwendungsbezogene KPIs (z.B. SA)

Projekt-Entwickl.-Kosten pro Anwender (p. M.)

Wartungskosten pro Anwender (pro Monat)

Supportkosten pro Anwender (pro Monat)

Softwarelizenzkosten pro User (1000 User)

Serverinfrastrukturkosten pro Anwender (p. M.)

Desktop & Netz-KPIs (plattformabhängig z.B. PC)

Hard- & Softwarekosten pro PC-Nutzer (p. M.)

Supportkosten pro PC-Nutzer (pro Monat)

Verwaltung pro PC-Nutzer (p. M.)

End-user operation&downtimes pro PC-Nutzer

Projekt-KPIs (applikationsabhängig z.B. SA)

Projektkosten ext. Personal pro Anwender

Projektkosten internes Personal pro Anwender

Projektkosten Software pro Anwender

Projektkosten Hardware pro Anwender

Return on Investment (in € oder %)

Benchmarking der KPI

Vergleich zu Branchendurchschnitt

4/21/2004
Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.
18

Beispiel: HP Managed Services



Hintergrund:

- HP ist einer der top-5 outsourcers weltweit
- Dieselbe Organisation managed auch die HP interne Infrastruktur mit 110000 Benutzern, 12000 Servern
- \$950 Millionen Kosten pro Jahr

Lösung:

- Standard IT Prozesse basieren auf dem ITSM Referenz Modell
- HP OpenView ist das Management Backbone
- Zentralisierung und

4/21/2004 Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved. 19

Beispiel: HP Managed Services (Resultate)



25% Kosteneinsparung

- Kosten pro Server 56% geringer als Durchschnitt*
- Speicher Kosten 50% geringer als Durchschnitt*

IT Produktivität hat sich verdoppelt

- Anzahl der Server pro Operator verdoppelt
- 82% höhere Produktivität im Operating als Durchschnitt*

Qualität der Dienste erhöht

- Durchschnittliche Verfügbarkeit liegt bei 99.96%
- Normale "call-wait time" 8 sek.
- Index für Kundenzufriedenheit ist konstant sehr hoch

4/21/2004 Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved. 20



relevante IT Kennzahlen

Geschäftsdaten

z.B. Anzahl User pro Service

Service bezogene Daten

CIs, Top Auslastung, concurrent user

Finanzdaten

Komponentenkosten, IT Budgetplanung

Auslastungsdaten und technische Informationen

CPU, Memory, I/O, Netzwerk,
Komponentenauslastung wie zum Beispiel Storage

4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

21



Relevante IT Kennzahlen – servicebezogenen Daten

Verfügbarkeit des Services

Servicegüte (Antwortzeit)

Serviceauslastung

Auslastung der bereitstellenden Komponenten

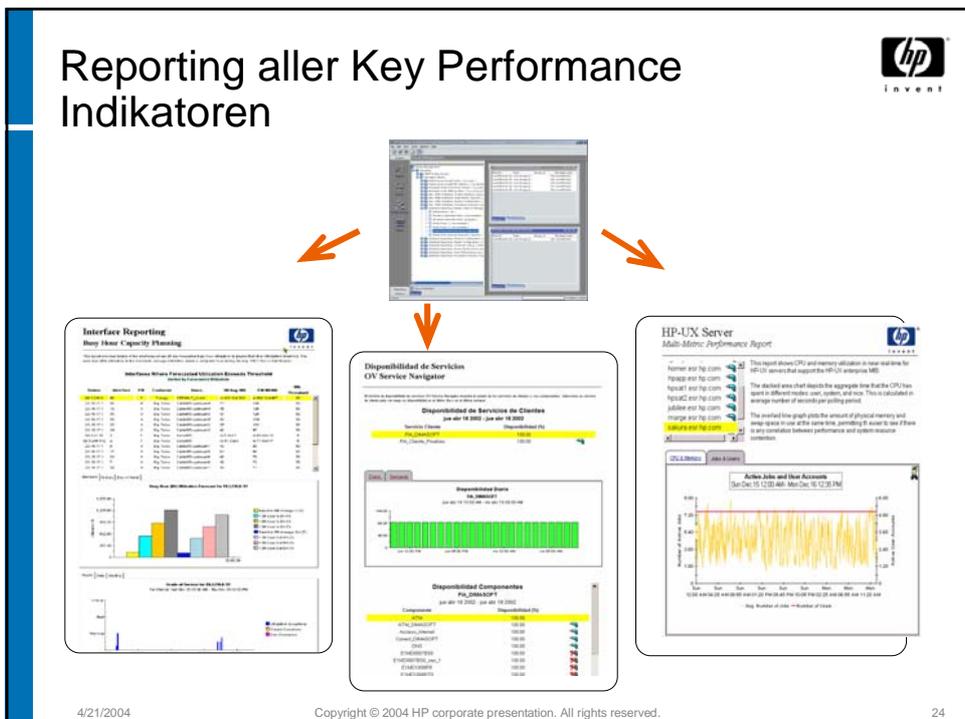
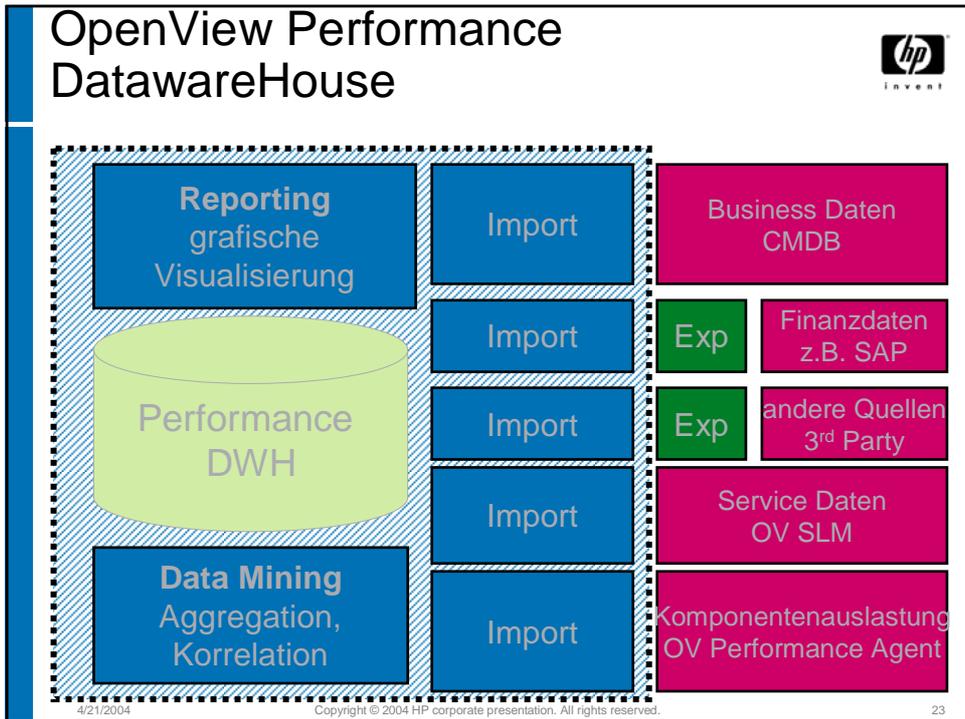
Kundenzufriedenheit

Servicegüte des Helpdesk

4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

22





Erwartung richtig setzen

Anforderungen an
an Geschäftsanforderungen ausrichten
und **wettbewerbsfähig** gestalten

Dokumentation der Service Vereinbarungen

Verfügbar im Service Desk/Help Desk

Transparenz der Service Vereinbarungen

Service Information Portal

4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

25



Zufriedenheit verbessern

$Zufriedenheit = Wahrnehmung - Erwartung$

✓ Wahrnehmung objektivieren bzw. relativieren

✓ Erwartungshaltung begrenzen bzw. richtig setzen

Zufriedenheit dauerhaft messen

HP OpenView liefert technologische Unterstützung, um Zufriedenheit zu erhöhen.

Service Information Portal, Service Desk, Ende-zu-Ende Monitoring Lösung, Reporting Lösung

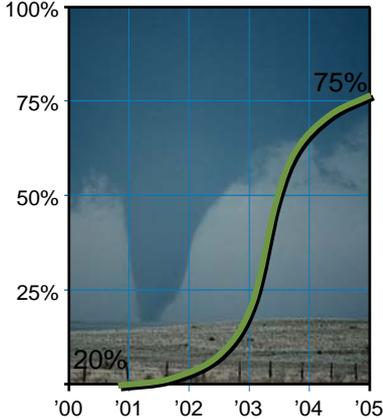
26

 **Kundenzufriedenheit messen**

Stichprobe von Help Desk Calls befragen

Online Umfragen z.B. über das Service Information Portal hinterlegen

qualitative Befragung durch externe Dienstleister



Jahr	Zufriedenheit (%)
'00	20%
'01	~15%
'02	~25%
'03	~55%
'04	~70%
'05	75%

4/21/2004 Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved. 27

 **Zufriedenheit verbessern**

$Zufriedenheit = Wahrnehmung - Erwartung$

- ✓ Wahrnehmung objektivieren bzw. relativieren
- ✓ Erwartungshaltung begrenzen bzw. richtig setzen
- ✓ Zufriedenheit dauerhaft messen

HP OpenView liefert technologische Unterstützung, um Zufriedenheit zu erhöhen.

Service Information Portal, Service Desk, Ende-zu-Ende Monitoring Lösung, Reporting Lösung

28



DECUS Vorträge zu diesem Thema

Dienstag:

1G05 Zufriedene End-User mit HP OpenView

Mittwoch:

2A05 Überwachung heterogener IT Umgebungen

Donnerstag:

3G01 Neues von HP Software

3G02 Service Management

3G03 Adaptive Management

3P09 Datenbank Mgmt: OpenView SmartPlugIns

4/21/2004

Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved.

29

