

# Messung der Qualität von IT-Dienstleistungen

Dipl.-Ing. Nikolaos Lymberopoulos

## ...die Fragen

- IT als interner Dienstleister erscheint oft als „Fass ohne Boden“
- viel Geld für scheinbar unsichtbare Ergebnisse ?
- wie hoch ist der Nutzen für den Anwender ?
- kann der Nutzen für den Anwender transparent gemacht werden ?

Diese Fragen bekommen in der heutigen Zeit ein deutlich höheres Gewicht, denn der Druck nach Einsparungen und Optimierungen ist größer geworden.

## Empfehlungen aus der Sicht eines CFO

- Gemeinkosten senken, z.B. durch personelle Maßnahmen, Reduktion des Dienstleistungsspektrums
- Wirtschaftlichkeit von Investitionen ausrechnen
- Einführung von wirtschaftlichen Modellen, z.B. SLAs, Outsourcing

# Empfehlungen aus der Sicht eines CIO

- höhere Standardisierung
- Erweiterung des Dienstleistungsspektrums
- Reduzierung des IT-Budgets
- PR-Maßnahmen zur Erhöhung des Durchdringungsgrades der IT in der Belegschaft
- Erstellung ganzheitlicher Konzepte für eine mittelfristige IT-Strategie

## Ergebnisse ?

- Teilweise gegenläufige Aktivitäten von CFO, CIO
- Verschlechterung des Arbeitsklimas
- Ernsthaftigkeit nach effektiven Veränderungen wird in Frage gestellt
- Benutzer als letztes Glied der Kette tragen die Konsequenzen
- Stagnation im IT-Dienstleistungsbereich

## Alternative Empfehlung zur Lösung

→ Ermittlung der Qualität der IT-Dienstleistung

Damit wird erreicht:

- gemeinsame Basis für CFO, CIO, Mitarbeiter
- Bindeglied zwischen Wirtschaftlichkeit und Dienstleistungsumfang
- Qualität als Stellgröße für gewünschten Standard
- Transparenz des IT-Dienstleistungsspektrums

## Methoden zur Umsetzung

- TCO und ROI: ausschließlich Aussagen über finanzrelevanten Größen
  - QM, TQM, ISO9000/9001: zu allgemein und komplex für den internen IT-Bereich
  - ITIL, Cobit, Balanced Scorecard, EFQM beschreiben Kategorien von IT-relevanten Prozessen. Diese Modelle bilden eine solide Grundlage für die Entwicklung eines unternehmensspezifischen Qualitätssystems
- Keines der Modelle erhebt Anspruch auf Vollständigkeit; vielmehr geben diese Modelle Anregungen und Best Practices

## Pilotprojekt am ISI: 10/02-2/03

### Ziele:

- institutswweit anerkannte Methode zur Darstellung der Qualität, des Nutzens und der Kosten der internen IT-Dienstleistungen
- Schwachstellen erkennen
- Transparenz über die angebotenen Dienstleistungen schaffen
- Werkzeug zur Selbstkontrolle
- zeitliche Entwicklung von IT-Schlüsselfaktoren beobachten
- den Benutzern die Möglichkeit der Bewertung geben

→ Darstellung des Verhältnisses "Kosten/Nutzen/Qualität"



## Faktoren und Quellen

- Investitionen, laufende Kosten, Personalkosten
- Anwenderbefragung zur Einschätzung der IT-Dienste
- Zahlen zur Auslastung der Massenspeicher, Mail-Aufkommen
- Qualität der Arbeitsplatzausstattung (HW, SW), Verfügbarkeit und Performance der zentralen Dienste
- Arbeitszeit, Verteilung auf Support, Projekte etc.
- Zahlen aus dem UHD

## Qualität der internen IT-Dienstleistung

- Anzahl Tickets im UHD pro Monat (30%)
- Mittlere Verweilzeit eines Tickets im UHD bis zur endgültigen Lösung (20%)
- Ergebnisse der Anwenderbefragung (50%)

# Nutzen am Arbeitsplatz

- Anzahl Anwender
- Funktionalität am Arbeitsplatz
- Nutzungsintensität der Komponenten am Arbeitsplatz
- Qualität des Arbeitsplatzes
- Betrachtung für HW+SW am Arbeitsplatz, Performance und Verfügbarkeit der zentralen Dienste (Kommunikation, File-/Print-Services)

# Kosten

Mit Bezug auf die IT-Abteilung

- Personalkosten incl. Hilfskräfte
- Reise, Fortbildung, Verbrauchsmaterial, Handy, Sonstiges
- Projektfinanzierung

Mit Bezug auf das gesamte Institut

- IT-Investitionen

## Nächste Schritte

- Projekt am ISI war Auslöser für ein Gesamt-FhG-Projekt
  - Projektstart 5/05, Projektende 12/06, Aufwand ca. 12PM
  - Ziel: Entwicklung eines IT-ServiceManagement Modells für die FhG und die Institute
  - Basis für das Modell: ITIL, Cobit, Balanced Scorecard, aber keine blinde Übernahme
  - Projekt hat Pilotcharakter für die öffentlichen Forschungsinstitutionen
- Anwendung der Projektergebnisse in der ZV, anschließend in den Instituten
- mittelfristig Optimierung der Erbringung zentraler IT-Dienstleistungen

## Fazit

- Prozess zur Optimierung von IT-Organisationen ist unumkehrbar
- Die Lösung liegt nicht allein in der Kostenerfassung, sondern in der Beantwortung der Frage "wieviel Leistung und in welcher Güte erhält der Benutzer"
- gemeinsame Lösung schaffen und für Transparenz in der Organisation sorgen
- Vorstand muss hinter dem Konzept stehen