

DV-RATIO

FORUM.

AUSGABE **2** 2003

INFORMATION.

RELATION.

COMMUNICATION.



Zuverlässig:

***APPLICATION
MANAGEMENT SERVICES!***

Zugesichert:

***USERSUPPORT –
ALLROUND BACKUP FÜR ANWENDER!***

Zugehörig:

***NEUIGKEITEN
VON DER DV-RATIO SÜD!***

DV-RATIO Unternehmensberatung

Die mit der Lösung.



SERVICE- Kultur



HANS-PETER KNÖDLESEDER
Vorstand DV-RATIO AG

Auf Deutsch heißt „Service“ ganz einfach Dienstleistung. Und das drückt aus, worum es geht – um „Dienen“ und „Leistung“. Diese Begrifflichkeiten sind in den westlichen Industrieländern vernachlässigt worden.

Mit der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Wandlung beginnt auch in der IT-Branche der Mensch wieder im Mittelpunkt des Interesses zu stehen. Bestehende IT-Anwendungen werden verstärkt auf Kunden-Orientierung und Services ausgerichtet.

Die DV-RATIO hat diesen Service-Gedanken von jeher zu ihrem Leitgedanken gemacht. Der direkte Kontakt mit dem Kunden und unser umfangreiches Know-how, mit dem wir schnell auf die jeweiligen Anforderungen reagieren können, haben es uns leicht gemacht, diese Maxime in die Tat umzusetzen.

Der Leitartikel dieser FORUM-Ausgabe ist speziell diesem Thema gewidmet: DV-RATIO managt bereits seit Jahren IT-Anwendungen für verschiedene Kunden im SAP-, Client-/Server-, Host- und Web-Umfeld.

AMS steht für „Application Management-Services“ – wir übernehmen die Pflege, Betreuung und Weiterentwicklung Ihrer IT-Anwendungen. Damit dient DV-RATIO ihren Kunden mit bester Leistung.

Hans-Peter Knödlseeder

EINE IT-DISZIPLIN IM FOKUS

KOSTENREDUKTION & QUALITÄTSSTEIGERUNG DURCH AMS

AMS – ein neuer Begriff geistert durch die IT-Welt. Nein, das ist nicht die Assoziation Marxistischer Studenten, die ebenfalls unter diesem Akronym firmiert, sondern hinter AMS verbirgt sich „Application Management Services“.

Anwendungen werden im digitalen Zeitalter und in der digitalen Wirtschaft immer mehr zu einem kritischen Erfolgsfaktor. Noch kritischer sind dafür freizustellende Ressourcen, die notwendig sind, um die Geschäftsprozesse und IT-Anwendungen dem sich permanent verändernden Geschäftsumfeld anzupassen. Auf der anderen Seite sollten unternehmenspolitische Entscheidungen frei von Kapazitätsengpässen im jeweiligen Anwendungsentwicklungsbereich realisiert werden können. Deshalb hat sich mit AMS eine neue IT-Disziplin herausgebildet, die die Pflege, Wartung und Weiterentwicklung einer oder mehrerer Anwendungen durch externe Dienstleister umfasst.

INITIIERUNG

Für die meisten Unternehmen und auch die IT-Dienstleistungsanbieter war AMS in der Vergangenheit ein nur wenig spektakuläres Thema. Der hohe Kostendruck in der IT, die Notwendigkeit, hohe Verfügbarkeit und Servicequalität bei bestehenden Anwendungen sicherstellen zu müssen, haben jedoch viele Unternehmen zum Umdenken veranlasst.

VORTEILE

Gerade durch den Einsatz von externen Spezialisten kann eine signifikante Kostenreduktion, eine Verbesserung von Reaktionszeiten und eine deutliche Qualitätssteigerung erreicht werden. Durch effizienten Support können sich Kunden voll und ganz auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Die Kundenmitarbeiter haben mehr Zeit für strategisch wichtige Aufgaben. Außerdem wird die IT-Umgebung nachhaltig optimiert, die Pro-

duktivität spürbar gesteigert und der stabile Betrieb der Kundenanwendungen sichergestellt.

Soweit zur Theorie und zum Marketing ...

UMSETZUNG IN DIE PRAXIS

Entscheidend für die Vergabe von AMS Aufträgen an externe Dienstleister sind folgende Kriterien:

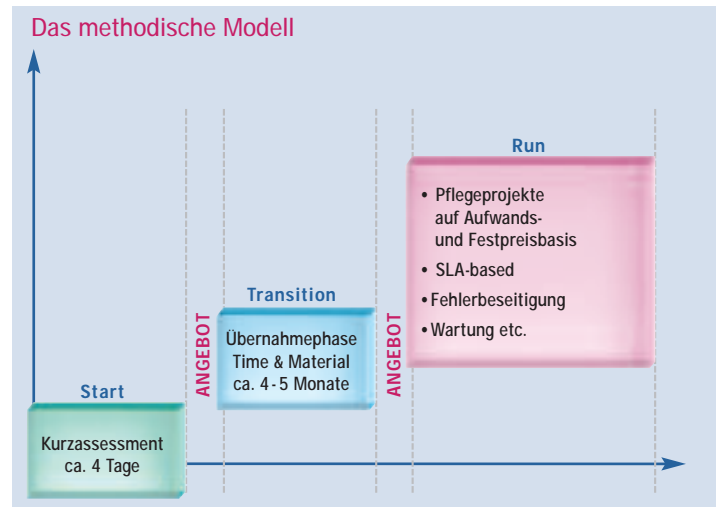
- Methodisches Vorgehen zur Übernahme der Anwendungen
- Klar definierte Service Levels und Reaktionszeiten
- Flexible, „on demand“ basierende Zahlungsmodelle für die zu liefernden Wertekomplexe
- Integrierte, langfristige Modelle für den gesamten Lebenszyklus der Anwendungen
- Profis, die sich kompetent um Wartung und Pflege kümmern

gesetzt werden können, ohne den Betrieb der bewährten Altanwendungen zu gefährden.

DAS MODELL VON DV-RATIO

DV-RATIO hat zur Einführung von AMS ein Modell entwickelt, das methodisch vom Zeitpunkt der Entscheidung über ein Kurzasessment und eine begleitende Transitionsphase zu einem eingeschwungenen Zustand führt.

AMS stellt eine sinnvolle Alternative zu einem Komplett-Outsourcing dar, da in keiner Weise Güter des Unternehmens in andere Hände gehen, sondern nur die Verantwortung für die Pflege und Wartung von Altanwendungen.



Der wohl entscheidendste Faktor, ein AMS Projekt in Auftrag zu geben, dürfte neben der Kostenersparnis das Freiwerden strategisch wichtiger eigener Ressourcen sein, die für die Neuentwicklung bzw. Neukonzeption von Anwendungen ein-

Damit lassen sich auf einfache und elegante Weise Kosten sparen und Freiräume für die mittel- und langfristige IT-Strategie eines Unternehmens schaffen.

Autor: Wilhelm Geiger
Vorstandsvorsitzender DV-RATIO AG

ZWISCHEN ANWENDER UND ENTWICKLER

USERSUPPORT: EIN PROZESS- VERBINDENDES ELEMENT

Der Usersupport ist nicht nur ein Instrument für den Endanwender. Er ist ein wichtiges Bindeglied zwischen Entwicklung und Endanwender und agiert vermittelnd zwischen beiden Gruppen. Neben den messbaren Größen wie Reaktionszeit oder Anzahl gelöster Problemfälle beeinflussen auch weiche Faktoren die Effizienz des Usersupport.

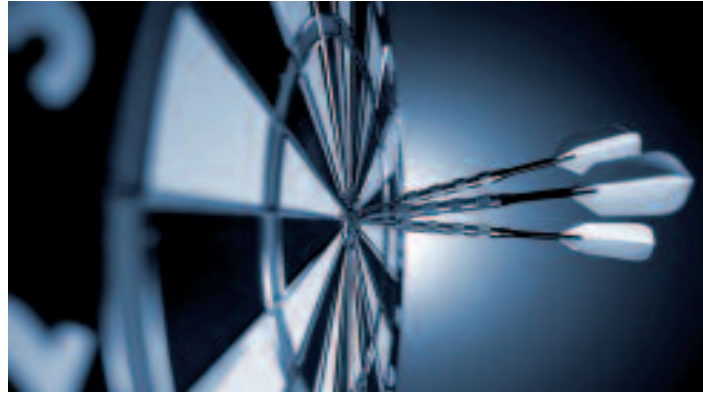
DAS UNTERNEHMEN

Der Siemens-Netzwerkbereich ICN installiert weltweit Netzwerke und Netzwerkkommunikationsanlagen für den Kommunikationsbereich. Die vertrieblichen und kaufmännischen Mitarbeiter werden bei der Abwicklung durch einen Usersupport unterstützt.

BUSINESS PROZESSE

Neben der reinen Hotline-Tätigkeit stellt der Usersupport auch die operative Anwenderunterstützung auf Basis eines fundierten Geschäftsprozess-Know-hows sicher: Das Systemgeschäft wird aufgrund seiner technischen Komplexität in Projekten abgewickelt. Nach Bereitstellung der Waren durch externe Lieferanten und Werke erfolgen Lieferung und Fakturierung. Einzelne Installationen werden im sogenannten Produktgeschäft (ohne Projekte) abgewickelt. Im Servicegeschäft werden mit Kostensammlern die Servicekosten gesammelt und dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Schulungsabwicklung berechnet Schulungskosten und -unterlagen an Kunden. Die Zeiten, die einem Projekt zugeordnet werden können, werden in der Projektkontierung erfasst (z.B. Monteure).

In diesem komplexen Umfeld kann der Usersupport den Anwender nur dann effizient unterstützen, wenn er die Prozesshintergründe und deren Alternativen kennt. Daher wurde der Usersupport frühzeitig in das IT-Projekt eingebunden und ge-



schult. Bei neuen Leistungsmerkmalen wird in gesonderten Informationsrunden ein Wissensupdate durchgeführt.

TECHNISCHES VERSTÄNDNIS

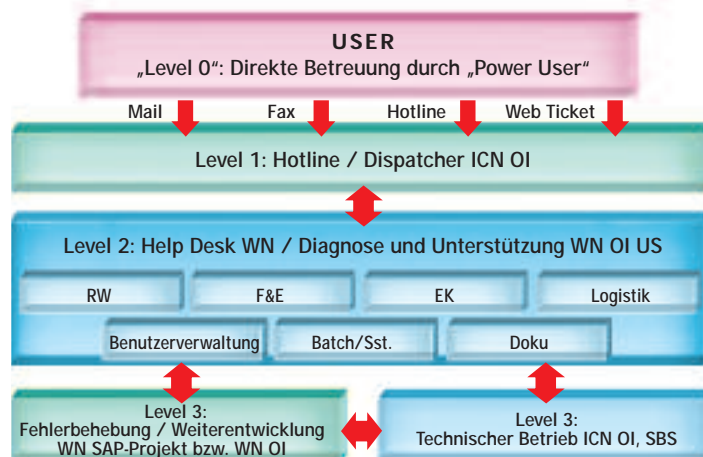
Die Business Prozesse sind in SAP-R/3 abgebildet: Die Projekte sind im SAP-Projektsystem. Für Kosten- und Erlösverfolgung werden Innenaufträge des SAP-Controlling und für die Lieferabwicklung das SAP-Vertriebs- und -Einkaufsmodul verwendet. Zu Landesgesellschaften, Werken und einem zentralen Rechnungswesen gibt es ALE-Verbindungen. Reporting und Bewertung nach US GAAP erfolgen innerhalb des SAP-Projektsystems. Aufgrund der Komplexität der betriebswirtschaftlichen Anforderungen benötigt der Usersupport hier neben modulübergreifendem Wissen auch punktuell Customizing- und Realisierungs-Know-how. Daneben gibt es Fragen zu Berechtigung, Druckern

und zur Systembedienung. Daher wurde der Usersupport mit Mitarbeitern besetzt, die sich vom Wissen her ergänzen, d.h. mit Mitarbeitern, die die Geschäftsprozesse kennen und/oder SAP-Erfahrung besitzen.

CHANGE REQUEST

Mit diesem Wissen kann der Usersupport beurteilen, ob der Anwender den Prozess korrekt anwendet und ob eine Systemlücke vorliegt. In letzterem Fall ist ein Change Request zu stellen. In der Regel erfolgt hierbei zunächst eine Vorklärung mit den Entwicklern. Sinnvoll ist, den Usersupport in Analyse und Realisierung der Change Requests einzubeziehen (z.B. auch durch Testunterstützung). Da ein Problemfall mehrere Anwender betreffen kann, informiert der Usersupport die Anwender über Zwischenlösungen bzw. Realisierungstermine und unterstützt gegebenenfalls auch bei Datenbereinigungen.

User Support bei WN: Prinzipdarstellung



KOMPETENZ- Felder

HANS-PETER KNÖDLSIEDER
Vorstand DV-RATIO AG

Wie im Vorwort schon angedeutet, steht in der Service-Kultur der Mensch im Mittelpunkt des Interesses.

Der Mensch als Kunde in der Service-Kultur:

- der Mitarbeiter als Kunde der Führungskraft
- der Auftraggeber als Kunde des Mitarbeiters

Wodurch zeichnet sich ein guter Mitarbeiter/Dienstleister in unserer Branche aus?

Ich denke, die Antwort liegt in der Kompetenz auf verschiedenen Ebenen.

Kompetent sein heißt, ständiges Wachsen der gesamten Persönlichkeit in folgenden Feldern:

- fachliche Kompetenz
- methodische Kompetenz
- soziale Kompetenz
- persönliche Kompetenz

Kompetenz wird nicht "von oben verliehen", sondern kann nur über Jahre - durch Berufserfahrung, entsprechende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen und Eigeninitiative - von jedem Einzelnen selbst angeeignet werden.

In den nächsten FOREN werde ich die einzelnen Kompetenzarten näher ausführen, denn:

Kompetent sein heißt, gefragt sein und Kompetenz ist die Basis für eine erfolgreiche Service-Kultur.

SUPPORT LEVEL

Verschiedene Support Level (Eskalationsstufen) sorgen dafür, dass nur bei schwerwiegenden Problemen die Entwickler am Support beteiligt werden:

Die Poweruser des Fachbereiches bilden hierbei den Level 0. Für weitergehende Probleme erstellt der Anwender mittels Formular im Intranet eine Problemmeldung (Ticket) oder teilt sein Problem dem Usersupport Level 1 telefonisch mit. Im zweiten Fall nimmt der Level 1 das Ticket auf. Der Level 1 löst Probleme, die standardisiert bearbeitet werden können bzw. zu denen es definierte Handlungsmuster gibt, z.B. Benutzeradministration.

Der Usersupport Level 2 bearbeitet alle Problemmeldungen, die der Level 1 weitergeleitet hat. Hier findet eine tiefgreifende Analyse und Problembearbeitung statt. Bei Bedarf zieht der Level 2 zur Problemlösung den Usersupport Level 3 hinzu. Dieser besteht aus Entwicklern, die in der Hauptsache mit der Weiterentwicklung innerhalb von IT-Projekten und Change Requests beschäftigt sind.

KRAFTFELD

Im Problemfall versucht der Anwender mit dem Entwickler, den er eventuell aus der gemeinsamen Projektzeit kennt, „auf dem kurzen Dienstweg“ eine Lösung (ohne Problemticket) herbeizuführen. Allerdings führt dieses Vorgehen dazu, dass Entwickler übermäßig stark mit Aufgaben des Usersupport belastet werden. Zudem wird die Entwicklung neuer Anwendungen verzögert und die Problemfelder und tatsächlichen Entwicklungskosten bleiben im Unklaren. Durch organisatorische Regelungen wurde sichergestellt, dass nur der Level 2 auf Entwickler zugreifen darf. Hierbei muß diese Regelung aus dem ICN-Betreuungskonzept auch in den Köpfen von Anwendern und Entwicklern zu einem Umdenken führen, welches oftmals ein schwieriger Prozess ist.

Der Usersupport Level 2 wird nur aufgrund einer Mail-Problemmeldung aktiv. Falls zu einem Problem von mehreren Usern Tickets kommen, werden diese möglichst gebündelt abgearbeitet. Außerdem werden dringliche Probleme bei entsprechendem Nachweis

vorgezogen, z. B. Lieferung an Kunden kann nicht erfolgen. Bei Bedarf und nur nach vorausgegangener Analyse werden Entwickler um Hilfe gebeten. Stellt sich dabei heraus, dass kein Prozessfehler vorliegt oder im Standard eine Lösung möglich ist, dann zeigt sich hier zusätzlicher Schulungsbedarf. Wenn der Usersupport Level 2 rechtzeitig in Istanalyse, Definition und Realisierung der Prozesse einbezogen wird, sinkt der Realisierungsaufwand des Entwicklers. Zudem erhält der Usersupport zusätzliche Informationen, die er zur Problemlösung ähnlicher Fälle verwendet. Über den Usersupport wird einerseits Anwendungswissen (d.h. die Betriebswirtschaft) an den Entwickler übertragen. Andererseits wird technisches Wissen über den Usersupport an den Anwender übermittelt. Dieser geregelte Informationsfluss ist wichtige Voraussetzung für einen gut funktionierenden Usersupport.

DV-RATIO ist mit SAP-Experten im Bereich der SAP-Basis, im Usersupport Level 2 und 3 und in der Anwendungsentwicklung tätig.

Autor: Götz Lindenberg

DV-RATIO

DV-RATIO Aktiengesellschaft
Arabellastraße 4
81925 München
Telefon: 0 89/92 51 93-0
Telefax: 0 89/92 51 93-99
kontakt@dv-ratio.com

DV-RATIO SÜD GmbH
Arabellastraße 4
81925 München
Telefon: 0 89/92 51 91-0
Telefax: 0 89/92 51 91-15
dv-ratio.sued@dv-ratio.com

DV-RATIO SÜDWEST GmbH
Im Grund 7
71397 Leutenbach
bei Stuttgart
Telefon: 0 71 95/9 22 55-0
Telefax: 0 71 95/9 22 55-22
suedwest@dv-ratio.com

DV-RATIO MITTE GmbH
Reichsforststraße 20
60528 Frankfurt
Telefon: 0 69/6 60 76 80-0
Telefax: 0 69/6 60 76 80-29
mitte@dv-ratio.com

DV-RATIO NORDWEST GmbH
Leostraße 31
40545 Düsseldorf
Telefon: 0 211/57 79 96-0
Telefax: 0 211/5 59 16-17
nordwest@dv-ratio.com

DV-RATIO NORD GmbH
Kiebitzhof 9
22089 Hamburg
Telefon: 0 40/67 59 68-0
Telefax: 0 40/67 59 68-66
nord@dv-ratio.com

DV-RATIO SÜD GmbH STELLT SICH VOR



v.l.n.r. Brigitte Pfister, Assistenz GL und Vertrieb, Hans-Peter Knodlseder, Geschäftsführer, Bianca Falk, Assistenz GL und Vertrieb, Peter Ihbe, Vertriebsleiter, Marije de Jong, Vertriebsbeauftragte, Stefan Steber, Geschäftsführer, Rosanna Demmel, Assistenz, Wilhelm Geiger, Geschäftsführer, und Renate Rapatz, Key Account Service

Einige Veränderungen sind in der DV-RATIO SÜD GmbH zu berichten:

Die Geschäftsbereiche Finanzdienstleistungen und Industrienutzen seit 01.05.2003 am Standort Arabellastraße 4 ver-

eint ihre Synergien. Mit Wirkung zum 01.08.2003 wurde Herr Stefan Steber zum Geschäftsführer Finanzdienstleistungen ernannt. Frau Marije de Jong nimmt im Bereich Industrie eine neue Verantwortung als Vertriebsbeauftragte wahr, Frau Pfister be-

treut seit 01.07.2003 die Geschäftsleitung und den Vertrieb Industrie als Assistentin und last but not least Frau Falk, die durch Heirat den Namen Mitterlechner in den neuen umgetauscht hat.

IMPRESSUM

Herausgeber:

DV-RATIO
Aktiengesellschaft
Arabellastraße 4
81925 München

Tel.: 0 89/92 51 93-0

Fax: 0 89/92 51 93-99

E-Mail: kontakt@dv-ratio.com

www.dv-ratio.com