

Leistungsangebot

IT-Produktkatalog

IT-Dienstleister von Konzernen wie Verwaltungen stehen vor der Aufgabe, ein standardisiertes Leistungsportfolio bei definierter Servicequalität anzubieten, um die Schnittstelle zu ihren Kunden handhabbar zu machen. Das zentrale Instrument ist dabei der IT-Produktkatalog, in dem neben konkreten Leistungen auch Preise beziehungsweise Verrechnungssätze festgelegt sind.

Zeitgemäßer IT-Betrieb ist heute in wesentlichen Teilen zentralisiert. Nur so lassen sich die Betreuung von Tausenden von Anwendern und der Betrieb großer Serverfarmen effizient gewährleisten. Der zentrale IT-Dienstleister hat ein starkes Interesse an der Transparenz seiner Leistungserbringung, um Kritik hinsichtlich Kundenorientierung, Qualität, Flexibilität und den oft als zu hoch kritisierten Kosten zu begegnen. Rigorose Standardisierung ist dabei unausweichlich, die aber mit dem Streben nach Flexibilität und Kundenindividualität kollidiert.

Als wirkungsvolles Instrument zur Bewältigung dieses Konflikts hat sich der IT-Produktkatalog bewährt, in dem der IT-Dienstleister sein gesamtes standardisiertes Dienstleistungsangebot mit festgelegten, messbaren Qualitätskennziffern und Verrechnungssätzen („Preisen“) publiziert.

Produktkatalog als ein wirkungsvolles Steuerungsinstrument für IT-Leistungen

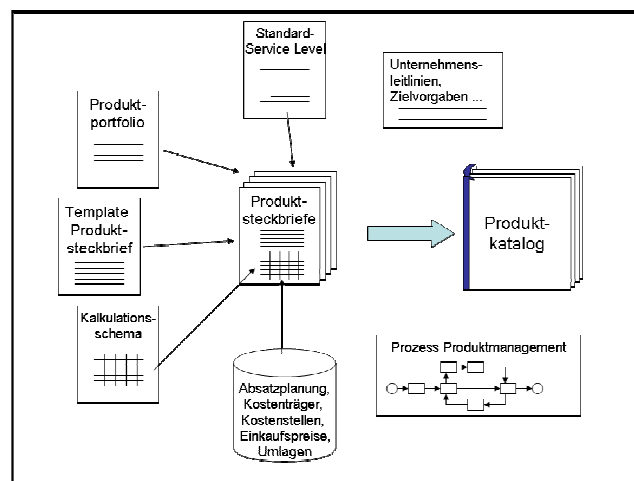
Auf Abnehmerseite werden IT-Leistungen vorab kalkulierbar. Unterschiedliche Qualitätsstufen lassen sich anhand der Preisunterschiede auch wirtschaftlich bewerten. Die kostenbewusste Inanspruchnahme von IT-Services wird so gefördert. Standardisierung wird durchsetzbar, weil die Mehrkosten individueller Abweichungen ausgewiesen werden.

Auf Seiten des IT-Dienstleisters wird eine klare Messlatte sowohl für die Kosten der Produkterstellung als auch für die Servicequalität vorgegeben. Produktpreise machen über einen längeren Zeitraum hinweg Kostenentwicklungen transparent. Sie bilden die Grundlage für ein Benchmarking mit externen Anbietern, vergleichbare Qualität vorausgesetzt.

Zielmodell

Produkte stellen auftragsunabhängige, standardisierte Leistungen dar, die für die Kunden unmittelbar von Nutzen sind. Sie sind Bausteine für den Betrieb der IT-Infrastruktur sowie der Fachanwendungen. Standardisiert sind sie hinsichtlich des Leistungsumfangs als auch der angebotenen Service Level. Die Anforderungen der Abnehmer hingegen sind oftmals individuell. Die Lösungen für die Kunden setzen sich daher in der Regel zusammen aus den Produkten des Standardproduktkatalogs und individuellen Anpassungen und Erweiterungen. Ziel muss sein, die individuellen Anteile möglichst gering zu halten. Mit dem Produktkatalog kann der Auftrag gebenden Fachseite leichter der Mehraufwand für individuelle Abweichungen transparent gemacht wird.

Das Produktmanagement ist die strategische Funktion, die das Produktportfolio in Richtung der sich wandelnden Kundenanforderungen, Standardisierung und Kostensenkung weiter entwickelt. Sie führt die in den betriebsverantwortlichen Einheiten angesiedelten Produktverantwortlichen, organisiert die Prozesse der Produktentwicklung und arbeitet eng mit Rechnungswesen wie Vertrieb zusammen.



Arbeitsprogramm

Für den Produktkatalog eine operative handhabbare Form zu finden, stellt für IT-Dienstleister eine komplexe Aufgabe dar, die enge Verflechtungen zu anderen Vorhaben aufweist (Service Management, Vertragsmanagement, Prozessorientierung).

- Schon die Produktbildung selbst ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Bisher separate Leistungen einzelner Organisationseinheiten und externer Lieferanten sind zu einem Produkt zusammenzufassen, das als Ganzes eine vom Kunden benötigte Leistung umfasst.
- Produkte müssen auftragsunabhängig beschrieben sein und von Kundenspezifika abstrahieren. Funktionale Beschreibungen sind gefragt, die die Anforderungen der Fachabteilungen treffen. Technische Details werden verborgen, um die Standardisierung zu unterstützen.

- Einheitliche Service Level sind festzulegen, die sich an wesentlichen Prozessanforderungen der Organisation orientieren. Die Einheitlichkeit der Service Level erleichtert die Steuerung der Betriebsprozesse, die Abrechnung und ist Voraussetzung für die Kombination von Produkten.
- Mit einem Kalkulationsmodell, das die Produktpreise je Service Level aus den Kenngrößen von Planung und Kostenrechnung ableitet, gewinnt man ein Steuerungsinstrument sowohl für die verursachergerechte Kostenverteilung wie den Soll-Ist-Abgleich in Produktion und Absatz.
- Das Produktportfolio muss kontinuierlich weiterentwickelt werden, um die zunehmenden Anforderungen der Nutzer zu erfüllen, die Integration der Services zu verbessern, die Kosten zu senken und der technischen Entwicklung zu folgen.

Die Berater von Syncwork haben erfolgreich IT-Produktkataloge erarbeitet und Aufgaben im Produktmanagement übernommen.

Wir entwickeln nicht nur tragfähige Konzepte, wir stehen Ihnen auch bei der Detailarbeit zur Seite, übernehmen bei Bedarf vakante Rollen in Ihrer Organisation oder arbeiten Ihre Mitarbeiter in verantwortungsvolle Querschnittsaufgaben ein.

Wir unterstützen Sie, ein effektives Produktmanagement aufzubauen, damit Sie Ihren Kunden mehr und bessere Leistungen bieten können.

Ansprechpartner

Ulrich Lampe

Fon: +49 (0) 30 854081-29

E-Mail: lampe@syncwork.de

Syncwork AG

Management Consulting und Informationstechnologie

Lietzenburger Straße 69, D-10719 Berlin

Fon: +49 (0) 30 854081-0

Fax: +49 (0) 30 854081-99

info@syncwork.de

www.syncwork.de

Dresden · Berlin · Wiesbaden · Köln · Zürich