



Kosten-Nutzen Analyse

GRÜNDE, DIE FÜR PACT 3.0 SPRECHEN

ANALYSE

Zur Bewertung von Pact für ein Unternehmen bietet die G-NE eine Kosten-Nutzen Analyse als Entscheidungsgrundlage an. Ein Text ersetzt nicht das direkte Gespräch mit dem Kunden. Diese Kurzanalyse ist deshalb auf die wesentlichsten Kriterien beschränkt und dient lediglich der ersten Orientierung.

Transparent gemacht wird auf den nächsten Seiten der Nutzen, den das Produkte Pact bietet – in Reflektion der entstehenden Kosten. Zielvorgabe war, eine Vergleichbarkeit mit anderen Produkten herzustellen. Natürlich ist das eigene Produkt per se unvergleichlich – dennoch gibt es objektive Kriterien die als Grundlage für eine Kaufentscheidung dienen. Wir stellen uns dem Wettbewerb, indem wir Transparenz schaffen.

Diese Kurzdarstellung ist angelehnt an eine klassische Kosten-Nutzen Analyse. Es wird Ihnen ermöglicht, Pact anhand wichtiger Kriterien mit anderen Produkten zu vergleichen.

Folgende Kriterien stehen bei der Betrachtung im Vordergrund:

- Betriebswirtschaftliche Kriterien
- Technische Kriterien
- Betriebliche Kriterien
- Kriterien aus Kundensicht

Über die G-NE GmbH

Die G-NE GmbH ist der erste unabhängige Anbieter von Service Level Management Lösungen.

Beim Outsourcing von IT-Diensten werden zwischen Provider und Servicenehmer Service Level Agreements abgeschlossen. Die G-NE GmbH sorgt mit fest definierten Service- und Leistungsvereinbarungen für klare Verhältnisse. Aufgrund unserer langjährigen Erfahrung als Projektberater wissen wir um die Bedürfnisse der beteiligten Rollen. Ihr gesamtes Service Level Management liegt bei uns in sicheren Händen - von der Strukturierung der Prozesse bis hin zur tatsächlichen Auslagerung von Diensten.

Im Schulterschuß mit dem TÜV Süddeutschland kümmert sich die G-NE GmbH um eine abgesicherte Auslagerung Ihrer Dienste. Bei Bedarf greifen wir auf ein stabiles Expertennetzwerk von Rechtsanwälten und Sachverständigen zurück und koordinieren die verschiedenen Rollen projektbezogen. Unter fachkundiger Regie werden technische und juristische Verträge aufeinander abgestimmt.

WIRTSCHAFTLICHE KRITERIEN

Die Kosten-Nutzen-Analyse liefert Aussagen zur Leistungsfähigkeit und Effizienz von Pact.

Kosten

Die Analyse stützt sich auf das Modell des Total Cost of Ownership (TCO). Es ermöglicht, dass alle mit einer Anwendung verbundenen Kosten nutzerorientiert erfasst werden können. Angemerkt sei, dass laut Gartner 76% der TCO mit den Personalkosten einer Anwendung verknüpft sind. Integration, Pflege und Wartung eines Systems stehen an oberster Stelle.

Diese Analyse fokussiert folgende Kosten:

Direkte Kosten

- Hardwarekosten
- Softwarekosten
- IT-Management
- Supportkosten
- Entwicklungskosten

Indirekte Kosten

- Einarbeitungskosten
- Anwendungskosten
- Effizienzverluste (z.B. durch Fehler, Wartezeiten)
- Schulungskosten
- Integrationskosten

Nutzen

Die wichtigsten Nutzeffekte der Anwendung Pact sind:

- Flexibilität
- Zukunftssicherheit
- Standardisierbarkeit
- Customizing (Anpassbarkeit, Erweiterbarkeit)
- Strategiebeitrag (Wettbewerbsvorteil, Partnerschaften ...)
- Support

Was leistet Pact?

Der Vergleich wird anhand von rein betriebswirtschaftlich relevanten Kriterien durchgeführt.

Kriterium	Pact
Hardware	<ul style="list-style-type: none">▪ Reduzierung von Auswertungsrechnern
Software	<ul style="list-style-type: none">▪ Lizenzkosten: Reduzierung von Monitor-Datenbank-Connect▪ Einsparung von Integrationssoftware Lizenzen
IT-Management	<ul style="list-style-type: none">▪ Pact wird mit eigenem Anwendungsmanagement ITIL-konform ausgeliefert
Support	<ul style="list-style-type: none">▪ Tools: unverändert▪ zusätzlich: Integrationssoftware
Entwicklung	<ul style="list-style-type: none">▪ Zusatzaufwand bei Individualentwicklung von Messungen
Einarbeitung	<ul style="list-style-type: none">▪ Initialer Mehraufwand für Einarbeitung in Pact (Zeitraum: kleiner 1 Tag)
Effizienzverluste	<ul style="list-style-type: none">▪ unverändert

- | | |
|--------------------|--|
| Integrationskosten | <ul style="list-style-type: none">▪ Erstellung und Reporting von SLAs▪ Wirtschaftliche Umsetzung des Umbrella Management durch vorkonfektionierte Module▪ ITIL-konforme Anwendung von Pact |
| Zukunftssicherheit | <ul style="list-style-type: none">▪ Der G-NE Source Code von Pact ist beim TÜV Süddeutschland hinterlegt |
| Externalisierung | <ul style="list-style-type: none">▪ Die G-NE übernimmt den Betrieb von Pact und garantiert damit ein SLA-System, das wirtschaftlich betrieben werden kann |

Fazit:

Die Auslagerung des Service Level Management auf die G-NE GmbH kann sich um den Faktor 10 rechnen.

TECHNISCHE KRITERIEN

Pact unterstützt das Vertragsmanagement für Service Level Agreements und bietet ein neuartiges und patentiertes Meßverfahren für den Nachweis der Servicequalität. Nehmen Sie uns beim Wort: eine Dienstleistung ist nichts anderes, als die tatsächliche Leistung aller technischen Dienste. Das Prüfinstrument Pact stellt eine Vielzahl von Funktionen für die Modellierung und Messung zur Verfügung. Hier finden Sie einen Ausschnitt der zentralen Module:

- SLA-Modellierung: Die vereinbarten Service Level Agreements können mit der Laufzeit und den beteiligten Rollen erstellt werden. Hierbei orientiert sich Pact an bewährten Standards wie ITIL (Infrastructure Library)
- Dienstzuordnung: Für jedes SLA können mehrere Dienste vereinbart werden. Unterstützt werden alle Standard IT-Dienste (z.B. Email, Virtual Private Network, etc.). Bei applikationsspezifischen Gegebenheiten wie z.B. SAP R/3 wird die G-NE implementierungstechnisch aktiv
- Schadensmodellierung: Es ist möglich, den Schaden, der pro Dienst entsteht, mit Beträgen für einen Wochentag, eine Woche und einen Monat, etc. zu modellieren. Auf dieser Basis lassen sich Schäden pro Dienst, pro SLA und für die Gesamtheit der SLAs kalkulieren
- Schadenshochrechnung: Mit dem Prüfinstrument kann der modellierte Schaden adäquat hochgerechnet werden, um bestimmte Schadenssituationen bereits im Vorfeld bewerten zu können. Der Provider kann bereits in der Modellierungsphase Aussagen dazu treffen, ob er das SLA prinzipiell einhalten kann
- Kennzahlen: Jeder Dienst hat Kennzahlen (z.B. Verfügbarkeit, Antwortzeit), die über den Status des Dienstes Aussagen treffen; angegeben werden Sollwerte (z.B. Verfügbarkeit 99,9%)
- Messpunkte: Da der Dienst zwischen Kunde und Provider gemessen wird, können die konkreten Messpunkte und -takte für beide Parteien modelliert werden

Fazit:

Die G-NE stellt ihren Kunden eine SLA-Plattform mit modernsten Konzepten zur Verfügung. Pact bietet ein ITIL-konformes Service Level Management und ein Umbrella Management für umfangreiche Szenarien.

KRITERIEN AUS KUNDENSICHT

TÜV Süddeutschland und G-NE GmbH – eine starke Allianz: Mit dem zunehmenden Zusammenwachsen von IT- und Geschäftsprozessen steht Ihnen ein idealer Partnerverbund für den Nachweis der Leistungsfähigkeit des IT-Managements zur Verfügung. Im Schulterschuß mit dem TÜV Süddeutschland wird Ihnen nach erfolgter Prüfung ein Gütesiegel zugesprochen. Ausgezeichnete Leistung: Die Zertifizierung erfolgt auf Basis erfolgreicher Service Level Agreements. Die Gütesiegel werden auf Basis der Service Level Agreements ausgesprochen. Auf dem Prüfstand steht die Qualität der Dienstleistung, die der Provider gegenüber dem Servicenehmer erbringt.

Angeboten werden zwei Zertifikate:

SLA-monitored



SLA-monitored ist das elementare Zertifikat. Der Provider läßt externe Messungen zu, um eine betriebliche Transparenz zu erreichen. Dieses Zertifikat wird auf Basis des produktiven Einsatzes von pact vergeben

SLA-tested



Das Zertifikat attestiert über die Einhaltung der Service Level Agreements vollkommene Kundenzufriedenheit: Der Provider erhält dieses Zertifikat für jede positiv verlaufene Geschäftsbeziehung mit einem Servicenehmer

Mehrwerte für Provider:

- Neukundengewinnung: Mit dem Zertifikat der G-NE und des TÜV Süddeutschland kann der Provider seine Kundenakquisition unterstützen. Über Vereinbarungen wird nicht mehr diskutiert – angebotene Leistungen werden auch erbracht.
- Die G-NE GmbH ist der erste unabhängige Anbieter von Service Level Management Lösungen und Produkten u.a. für Banken und Telekommunikation

Vorteile für Servicenehmer:

- Garantien: Das Zertifikat erleichtert die Auswahl des geeigneten Providers. Durch den Leistungsnachweis kann die Qualität des Providers abgelesen werden
- Sicherheit: Die G-NE erstellt als unabhängige Prüfinstanz glaubwürdige Berichte

FAZIT

Die angeführten Kriterien zeigen, dass Pact einen wirtschaftlichen Ansatz beschreibt, der mit Garantien unterlegt ist.

Erstmalig wird ein Service Management Produkt angeboten, das eine Normierung folgender Bereiche beschreibt:

- Juristische Aspekte werden mit den technischen SLAs abgestimmt
- Betriebliche Kriterien werden ITIL-konform beschrieben
- Kosten für das SLM lassen sich transparent bewerten und ggf. auf Produkte umlegen
- Das Reporting spiegelt die Kundensicht wieder
- Das Marketing wird über Zertifikate in der Kundenansprache unterstützt
- Andere Messungen lassen sich kostengünstig für ein Umbrella Management integrieren

Die G-NE hat mit Pact einen sowohl horizontalen als auch einen vertikalen Ansatz geschaffen. Alle für den SLA-Lebenszyklus relevanten Punkte werden in Konzepten, Services und Werkzeugen abgebildet.