

Teraport schafft Kosten- und Leistungstransparenz nach ITIL

> Die Ausgliederung als Chance

Die Teraport GmbH mit Hauptsitz in Stuttgart ist ein Tochterunternehmen der M+W Zander Holding AG und gehört somit zur Jenoptik Gruppe. Im Engineering und IT-Umfeld bietet Teraport ganzheitliche Lösungen und umfassende Service für die digitale Produktentwicklung, Simulation und den Betrieb von komplexen IT-Umgebungen an. Für ihre internen und externen Kunden nutzt Teraport seit 2002 das Produkt INSEL zur Kosten- und Leistungstransparenz nach dem Industriestandard ITIL.

Als im Juni 2002 die hauseigene IT-Abteilung von M+W Zander in die Teraport ausgegliedert wurde, gab die Muttergesellschaft klare Ziele vor. Teraport sollte künftig eigenständig und profitabel im Markt der IT Dienstleistungen bestehen. Die Herausforderung war vielfältig: um die Benchmark des Marktes zu erreichen, sollte die Qualität der Services permanent verbessert und diese möglichst optimal an den aktuellen und künftigen Kundenbedürfnissen ausgerichtet werden. Teraport entschied sich, die geforderten Aufgaben mit Hilfe des De-Facto-Standards IT Infrastructure Library (ITIL) umzusetzen. Hier waren fundierte Kenntnisse bei Teraport vorhanden, so dass Uwe Mader, Bereichsleiter IT Services, und Jens Mayer, zertifizierter ITIL Service Manager, zügig mit der Umsetzung begannen. Mit INSEL hatte Mader zudem bereits ein sehr leistungsfähiges Tool für das Service Management im Einsatz, das ihm die prozessorientierte Umsetzung der ITIL Empfehlungen ermöglichte.

> Kundenzufriedenheit als K.O.-Kriterium

Für die Leistungsempfänger bei M+W Zander entstand bei der Ausgliederung der IT die neue Situation, dass die IT Leistungen in Rechnung gestellt wurden. Mit dem Bewusstsein der Rechnungsempfänger wuchs zwangsläufig auch der Anspruch auf absolute Zufriedenheit mit den berechneten Services. Für das neue Unternehmen wurde die Qualität ihrer Services mehr denn je zum ausschlaggebenden Erfolgs-Kriterium. Eine direkte Befragung der Kunden ergab u.a. den Wunsch nach mehr Transparenz bei Kosten und Leistungen.

> Die neue Kostentransparenz

Es war das erklärte Ziel, eine präzise und verursachungsgerechte Abrechnung zu erstellen. „Jede Kostenstelle sollte genau erkennen können, welcher Mitarbeiter zu welchem Zeitpunkt welche IT Leistungen in welcher Menge bezieht und welche Kosten daraus entstehen“, so Mader. Zu diesem Zweck wurden die Leistungen weitgehend standardisiert und in definierte und kaufmännisch kalkulierte Leistungsbausteine verpackt. Dies sind beispielsweise eine generelle Basis-Pauschale für den Standard-User, verschiedene Standard-Softwarepakete und Hardware-Klassen oder SLA-Pauschalen für Hardware-Support, die alle im Typenstamm von INSEL gepflegt werden. Auch Individuallösungen sind möglich. Die Kosten werden dann im Rahmen einer individuell kalkulierten Nutzungspauschale auf den Nutzer umgelegt. Durch diese Standardisierung und die zentrale Verwaltung der Assets mit INSEL wurde auch das Handling stark vereinfacht, um nicht genutzte Hardware oder Software zurückzugeben und wieder an anderer Stelle im Unternehmen einzusetzen. Gerade dieser Aspekt hat mittlerweile zu einer nicht unerheblichen Ersparnis bei den IT-Kosten von M+W Zander geführt, wie überhaupt der allgemein kostenbewusstere Umgang mit Hard- und Software. „Wenn der Abteilungsleiter sieht, welche IT-Kosten genau bei welchem Mitarbeiter entstehen, werden Hard- und Softwarekomponenten, die nicht im Gebrauch sind, eher wieder zurückgegeben“, ist sich Mader sicher. Als Eigenentwicklung werden bei der Rechnungslegung von Teraport sozusagen „per Knopfdruck“ automatisch der Login-Name mit dem Rechner-Namen und den genutzten SLA-Leistungen zusammengeführt und als Report in ein pdf-File gedruckt. Der Rechnungslauf bei Teraport

hat sich dadurch von rund 3 Tagen auf 0,5 Tage verkürzt. Durch eine Schnittstelle in INSEL zu SAPHIR wird sichergestellt, dass stets tagesaktuelle Mitarbeiterdaten zur Verfügung stehen. Die daraus resultierende und bislang einzigartige Detailliertheit und Transparenz der Rechnung wurde laut Mader von Seiten seiner Kunden begeistert aufgenommen.

> **Absolute Leistungstransparenz**

Als weiterer Eckpfeiler für Kundenzufriedenheit ist für Mader die Transparenz und Messbarkeit der erbrachten IT-Leistungen wichtig. Auf der Basis von ITIL wurden daher entsprechende Service Level Agreements (SLA) entwickelt, an denen sich der IT Service von Teraport messen lassen will. Diese SLA's werden mit jedem Kunden individuell vereinbart und definieren sämtliche IT-Service-Leistungen für das jeweilige Unternehmen. Entsprechend der ITIL-Philosophie ist die erste Anlaufstelle für alle Anfragen und Fehlermeldungen immer der Service Desk, der als 6-Mann-Team in der Stuttgarter Zentrale die eingehenden Calls mit INSEL bearbeitet. Als Besonderheit wird bei Teraport im Support jedoch keine Reaktionszeit garantiert, sondern eine Time To Repair (TTR), die über entsprechende Prioritätsstufen die Zeit bis zur Fehlerbehebung definiert. Der OMEGA Server sorgt dabei nicht nur für die automatischen Benachrichtigungen an den Melder, sondern löst auch

automatisch bei Erreichen der Time-Limits definierte Eskalationsmechanismen aus.

Ein wenig stolz sei er schon, meint Mader in Bezug auf die gestiegene Effizienz und Leistungsfähigkeit seines Bereiches „IT Services“. So habe er für ein wichtiges Projekt von M+W Zander, die AMD Chip-Fabrik in Dresden, die komplette IT-Infrastruktur mit 30 Clients, Servern und WAN-Anbindung in nur 2 Wochen erstellt - und das bei zuvor genau definierten Kosten.



AMD Chipfabrik in Dresden