



## Der Konkurrenz einen Schritt voraus

Die Stadtverwaltung von Kopenhagen betrachtet den Konzernservice, ihr eigenes Shared Service Center, als externen Dienstleister. Infolgedessen muss der Konzernservice mit anderen Dienstleistern um die Bereitstellung von IT-Dienstleistungen für die vielen Verwaltungsangestellten konkurrieren.

“PerformanceGuard hat uns sehr schnell so viel Mehrwert geliefert, dass wir in die Software investiert haben”

SØREN MORTHORST  
SERVICE LEVEL MANAGER

Doch wo andere Dienstleister nur Absichtserklärungen liefern, kann der Konzernservice seine Service-Level mithilfe von PerformanceGuard auf Basis von Fakten dokumentieren. Und das ist ein äußerst überzeugender Wettbewerbsparameter.

Das Shared Service Center Konzernservice ist der Mittelpunkt der riesigen Maschinerie, die den Einwohnern der dänischen Hauptstadt kommunale Dienstleistungen liefert. Diese Geschichte handelt davon, wie der Konzernservice für die reibungslose Bereitstellung seiner IT-Dienstleistungen sorgt, während er gleichzeitig stets darauf bedacht ist, die bestmögliche Nutzererfahrung zu liefern.

Kopenhagen ist all das, was es schon immer war: ein freundlicher Ort mit einer heimeligen und intimen Atmosphäre. Mit der Zeit hat sich die Stadt jedoch auch zu einer geschäftigen und dynamischen internationalen Metropole mit mehr als einer halben Million Einwohner, Tausenden großer und kleiner Unternehmen und vielen internationalen Organisationen entwickelt, die in kommunalen Verwaltungsangelegenheiten einen hochqualitativen Service verlangen.

### KEINE KOMPROMISSE

Der Konzernservice wurde 2007 als Anbieter von Managed Services gegründet. Eines der durch den Stadtrat festgelegten Ziele bestand darin, dass der Konzernservice die Kosten für die IT und die Verwaltung jährlich um mindestens 5 % reduzieren sollte. Um dieses Ziel zu erreichen ohne dabei an der Qualität zu sparen, wurde ein Tool zur genauen Messung der Endbenutzererfahrung mit IT-Serviceleistungen benötigt.

– Die Stadtverwaltung legte all ihre IT-Abteilungen zusammen und errichtete eine neue Struktur, die zur Folge hatte, dass der Konzernservice hinsichtlich der Lieferung von IT-Dienstleistungen in direkte Konkurrenz mit anderen Anbietern treten musste. Dadurch sind wir nun faktisch ein externer Dienstleister und müssen entsprechend in der Lage sein, die von uns gelieferten Performance Level zu dokumentieren, erklärt Service Level Manager Søren Morthorst.



“Wir sind faktisch ein externer Dienstleister und müssen entsprechend in der Lage sein, die von uns gelieferten Performance Level zu dokumentieren”

SØREN MORTHORST  
SERVICE LEVEL MANAGER

### ENDBENUTZER-FOKUS

Für den Konzernservice bestand die Lösung darin, für das Performance Monitoring, das Management Reporting und die Dokumentation der Endbenutzer-Qualität die PerformanceGuard-Software von CapaSystems zu erwerben. PerformanceGuard sammelt Informationen über Antwortzeiten von jedem der etwa 17 000 Computer der Stadtverwaltung und vergleicht die Antwortzeiten anschließend mit Ereignissen, die durch das Service Desk oder die IT Operations registriert wurden. In der Praxis bedeutet dies, dass sich die Mitglieder des technischen Teams alle vierzehn Tage treffen, um den Stand der Dinge aus der Sicht der Endbenutzer zu analysieren – basierend auf den von PerformanceGuard gelieferten Messungen.

Der starke Fokus auf die Qualität der Endbenutzererfahrung wird durch die Tatsache unterstrichen, dass der Konzernservice unter gleichen Bedingungen mit anderen Anbietern konkurriert. Dabei gibt es Key Performance Indicators (KPIs) für alles, angefangen bei den Systemantwortzeiten und der Verfügbarkeit bis hin zu den Computerstartzeiten – alles, das sich auf die Arbeitseffizienz der Endbenutzer auswirkt.

### EINEN SCHRITT VORAUSS

Jeden Monat erhalten die Führungskräfte des Konzernservice einen PerformanceGuard-Bericht über den Status jeder IT-bezogenen Leistungskennzahl (KPI). Im Falle jeglicher Abweichungen enthält der Bericht zudem vollständige Beschreibungen der zugrundeliegenden Ursachen. Søren Morthorst erläutert:

– Als Teil unserer üblichen Vorgehensweise stellen wir uns mittlerweile immer die Frage „Was sagt PerformanceGuard?“, wann immer wir ein Problem haben. Wenn wir in den Informationen, die uns PerformanceGuard liefert, einen Trend ausmachen können, bevor ein Problem auftritt, können wir dem Problem womöglich auch vorbeugen, damit es nie wieder auftritt. Unser Ziel ist es, die Daten proaktiv zu verwenden, indem wir ausgewählte Schwellenwerte überwachen, so dass wir benachrichtigt werden, bevor es Probleme gibt.



Seit der Konzernservice 2011 mit der Verwendung von PerformanceGuard begonnen hat, sind mehr und mehr Dokumentationsmöglichkeiten von Serviceleistungen verfügbar geworden. Laut Søren Morthorst ist PerformanceGuard das Tool, das den IT-Dienstleistungen des Konzernservice einen Vorsprung beschern wird:

– Wenn PerformanceGuard vollständig implementiert ist, wird er einen riesigen Wettbewerbsparameter darstellen. Im Gegensatz zu anderen Anbietern sind wir wirklich in der Lage, unserem Kunden, dem Stadtrat, anstelle reiner Absichtserklärungen genaue Zahlen und Messungen der Qualität der Endbenutzererfahrung zu liefern, schließt der Service Level Manager.

PerformanceGuard liefert:

- Kenntnis des Grades der Endbenutzerzufriedenheit Dokumentation der IT-Performance
- Verbesserung der Servicequalität
- Nachweise, dass die IT-Abteilung die erwartete Leistung erbringt
- Möglichkeiten für eine proaktive Arbeitsweise
- Eine qualifizierte Basis für Entscheidungen

#### FAKTEN ÜBER DIE STADT KOPENHAGEN

- Einwohnerzahl: 580 000
- Fläche: 90,3 Quadratkilometer
- Das Shared Service Center Konzernservice wurde im April 2007 als Anbieter von Managed Services von der städtischen Finanzverwaltung gegründet. Der Konzernservice liefert den sieben städtischen Hauptverwaltungsstellen Lösungen für die Bereiche IT, Finanzen, Statistik und Personalwesen.
- Nach einer erfolgreichen PoC-Installation als Machbarkeitsnachweis verwendet der Konzernservice die PerformanceGuard-Software mittlerweile seit Februar 2011. Die Stadtverwaltung hat 19 000 Lizenzen erworben.



*Über CapaSystems: Softwarelösungen für das Computer & Device Management, Performance Monitoring und Anwenderzufriedenheit: Bei CapaSystems arbeiten wir an einer Zukunft, in der intelligente Technik alle manuellen Prozesse ersetzt. Wir tun dies, indem wir Fachwissen und intelligente, eigens entwickelte Software zur Verfügung stellen, die das volle Potenzial des IT-Betriebs unserer Kunden ausschöpft. CapaSystems ist ein im März 1996 gegründeter dänischer Softwareanbieter. Heute stammen unsere Kunden aus der ganzen Welt und wir pflegen starke Partnerschaften mit Unternehmen in Skandinavien, Zentral- & Osteuropa, den USA und im Mittleren Osten.*