

DAIMLER

Zentrales Provider Management
Ein Projekt von Global IT Operations

Präsentation für 1. Q to be[®] Userforum
am 9. April 2008 in Kronberg im Taunus

Achim Schönfeld (Daimler AG), 09.04.2008

Agenda

- Daimler AG
- Global IT Operations
- ZPM Projektbeschreibung
- ZPM Prozesse
- Einsatz von Q-Board
- Q-Board Workflow
- Q-Board Reporting
- Q-Board Service-Level Agreement
- ZPM Summary



Daten und Fakten
31. Dezember 2007

Zentrale: Stuttgart, Deutschland
Umsatz: 99,4 Mrd. Euro
Beschäftigte: 272.382

Automobilabsatz: 2.1 Mio. Einheiten
Produktionsstätten: In 17 Ländern

Mercedes Benz Cars



Mercedes-Benz



MAYBACH



Daimler Trucks



Mercedes-Benz



FUSO



Mercedes Benz Vans



Mercedes-Benz

Daimler Buses



Mercedes-Benz



Daimler Financial Services

Mercedes-Benz Bank

Mercedes-Benz Financial

Daimler Truck Financial



Global IT Operations Wirkungskreis und Aufgabe

IT Operations ist eine globale Organisation mit dezentralen Betreuungseinheiten an den einzelnen Standorten in den Weltregionen EMEA (Europa, Mittlerer Osten und Afrika), APAC (Asien und Pazifischer Raum), NAFTA (Nordamerika) und Lateinamerika (LATAM).

IT Operations ist verantwortlich für den Betrieb der globalen IT-Infrastruktur (Rechenzentren, Server, etc.), auf deren Basis die gesamte IT-Anwendungslandschaft der Daimler AG betrieben wird. Zusammen mit anderen Bereichen (Systemgestaltungsbereichen) stellt IT Operations ihren Business Partnern hoch performante, sichere und jederzeit verfügbare IT-Anwendungen zur Verfügung.



Global IT Operations Strategisches Provider Portfolio

Ziel

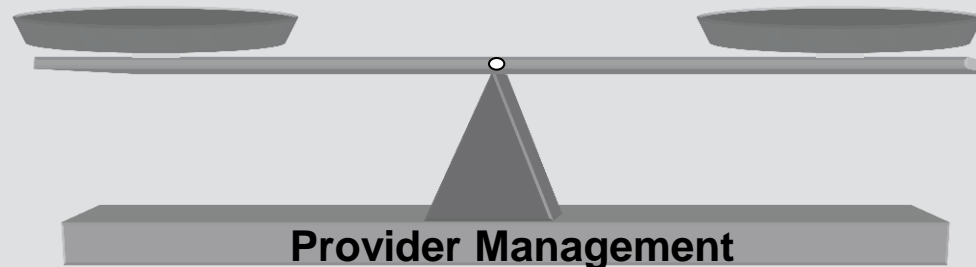
➔ Professionelles IT-Lieferantenmanagement

- Ermittlung und Festlegung eines Lieferantensets nach definierten Kriterien (Leistung, Qualität, Kosten, Zuverlässigkeit, etc.), pro Service und Produkt
- Ergebnis als Input für das Zentrale Provider Management (Unterstützungsprozess)

Herausforderung

Wenige Provider erhöhen die Gefahr einer Monopolisierung, fördern aber die **Standardisierung** von Infrastruktur und Services

Viele Provider fördern den Wettbewerb, führen aber zu **hoher Komplexität** von Infrastruktur und Services



ZPM Projektbeschreibung

Ziel



Einheitliche Steuerung aller IT-Betriebs- und Serviceverträge in IT-Operation EMEA

Ausgangssituation

➤ Nicht standardisiert

Beispiele:

- Kein einheitliches Vorgehen bei Ausschreibungen
- Individuelle Vertragsgestaltung mit ext. Dienstleistern

➤ Unterschiedlich

Beispiele:

- Serviceleistungen, Inhalte, Vertragslaufzeiten, Kosten
- IT-Kennzahlen mit unterschiedlicher Metrik, inkl. unterschiedlicher Verrechnungsmodelle

➤ Dezentral

Beispiele:

- Dezentrale Betriebsmodelle
- Historisch gewachsene Provider-Beziehungen

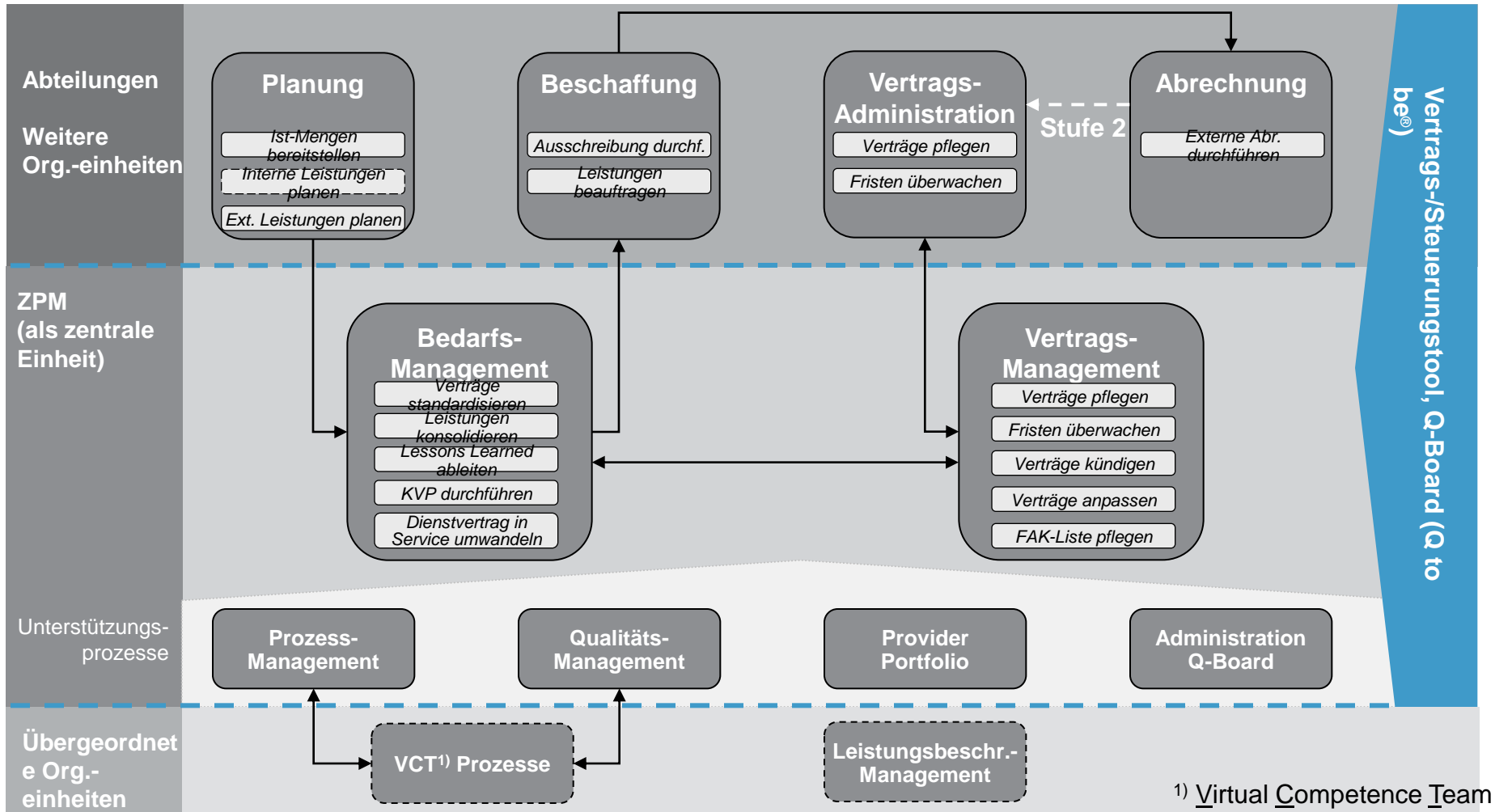
**Einführung eines
Zentralen Provider Managements
mit Unterstützung von Q-Board**

Ziel und Nutzen

- Standardisierte und transparente Prozesse
- Zentrale Unterstützung bei verschiedensten Aufgaben
- Transparenz über Leistungen und Verträge
- Nutzung von Skaleneffekten durch Bündelung
- Eindeutige Ansprechpartner und Verlässlichkeit

ZPM-Prozesse

Prozesslandschaft inkl. Unterstützungsprozesse

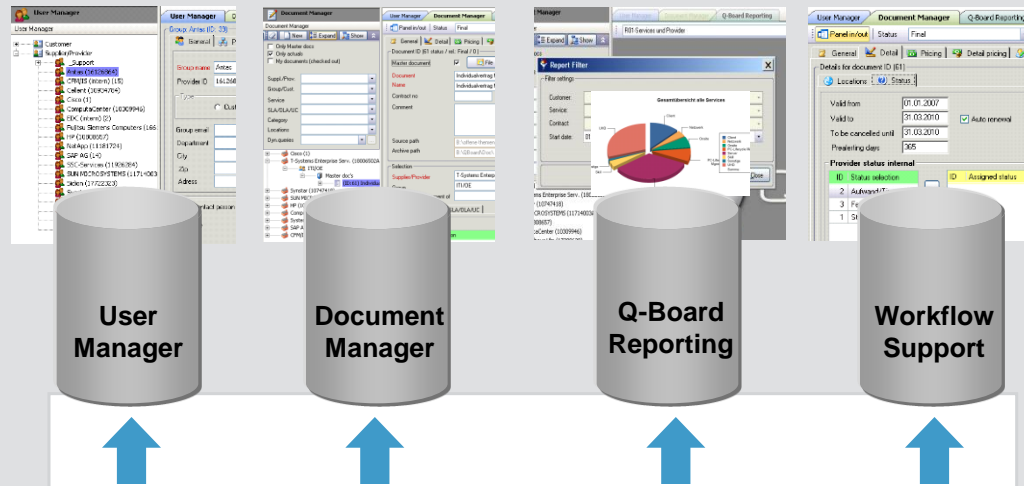


Einsatz von Q-Board Mehrwert und Funktionen

Wesentlicher Mehrwert durch Nutzung von Q-Board

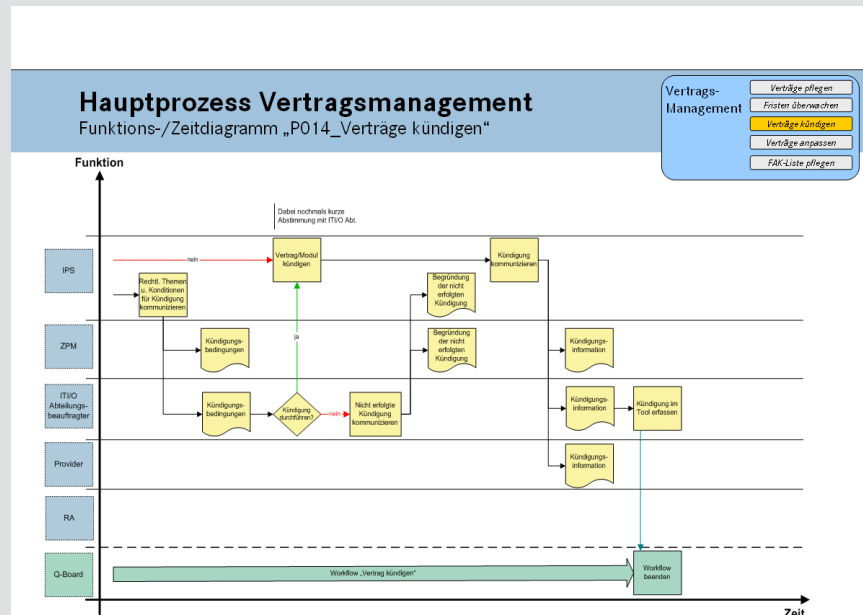
- ➔ Nutzung Standard-Tool. Weiterentwicklung durch breiten User-Kreis gewährleistet
- ➔ Vertragsverwaltung und -steuerung möglich (Transparenz)
- ➔ Flexibles Reporting möglich

Vier wesentliche Funktionen des Regelbetriebs



Q-Board Workflow

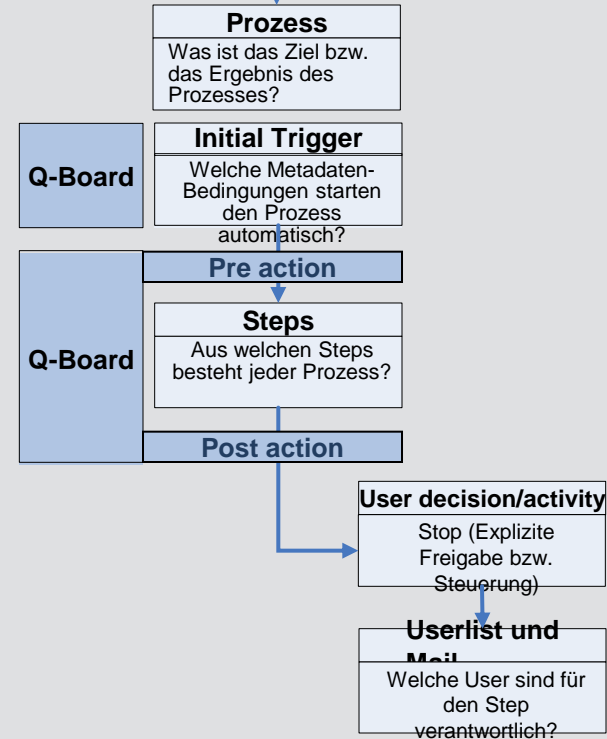
Step 1: Definition Prozesse - Basis für Q-Board Workflow



ZPM-Prozesse

Workflow

Contract Management (je Prozess!)

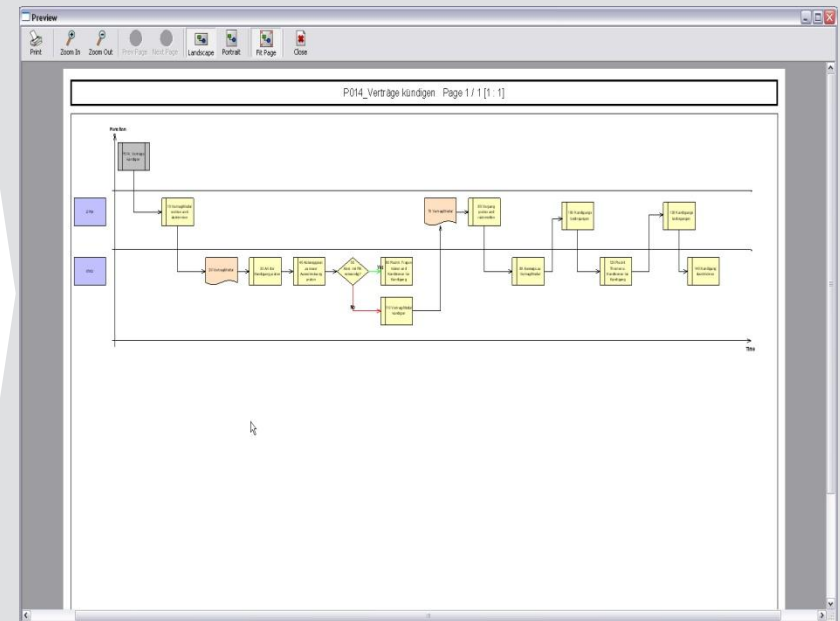


Q-Board Workflow

Q-Board Workflow

Step 2 (a und b): Erfassung der Prozesse und Visualisierung

Type	ID	Pos	Step	Description
	1	10	Vertrag/Modul sichten und abstimmen	
	2	20	Vertrag/Modul	
	3	30	Art der Kündigung prüfen	
	4	40	Abhängigkeit zu neuer Ausschreibung prüfen	
	5	50	Abst. mit RA notwendig?	
	6	60	Rechtl. Fragen klären und Konditionen für Kündigung ermitteln	
	7	70	Vertrag/Modul	
	8	80	Vorgang prüfen und rückmelden	



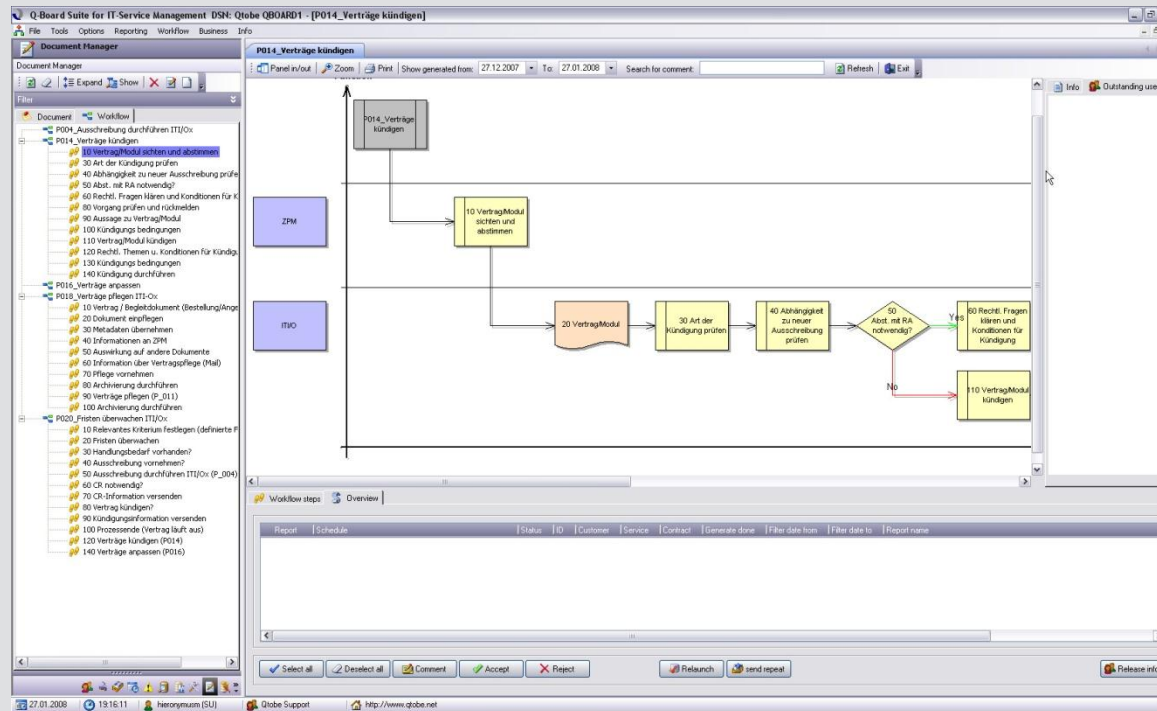
a) Erfassung

- Erfassung des Prozesses (Ereignisse, Prozessschritte, Prozessschnittstellen, etc.)
- Festlegung und Zuordnung von Aktionen pro relevantem Prozessschritt

b) Visualisierung

- Anzeige des kompletten Prozesses im Visio-Format

Q-Board Workflow Step 3: Prozesse leben

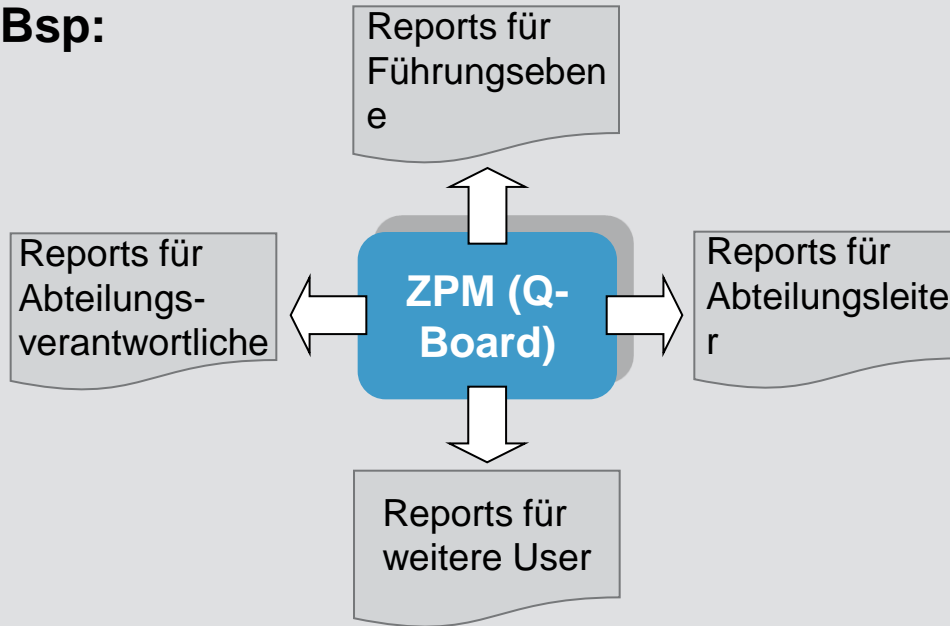


Prozesse leben

- Aktives Bearbeiten der Workflow Steps, die sich aus den erfassten Aktionen ergeben
- Transparenz über alle Prozessschritte und deren Bearbeitungsstatus

Q-Board Reporting Standard-Reports und Ist-/Soll Vergleich Budget

Bsp:



Reporting

- Vordefinierte Standard-Reports für regelmäßiges und/oder ad-hoc Reporting
- Vergleichbarkeit der Reports durch Standardisierung
- Transparenz über unterschiedliche Informationen (Volumen in €, Anzahl Verträge, Vertragsarten, Services, etc.)
- Transparenz aus unterschiedlicher Sicht (Bereich, Abteilung, Vertrag, etc.)

Soll-Zahlen
(Plan)

Vergleich
durch Q-Board

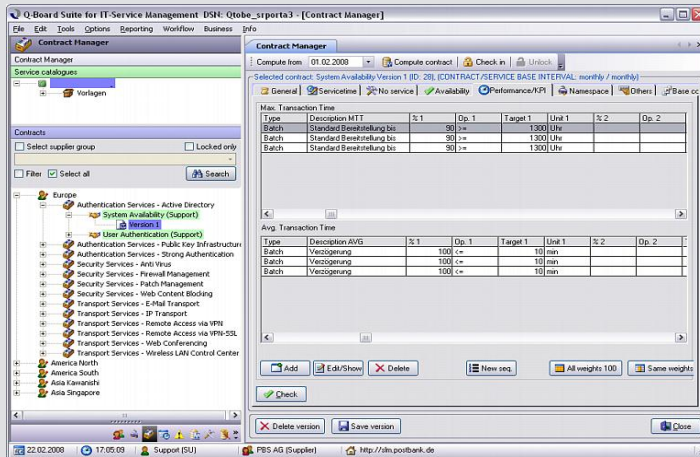
Ist-Zahlen
(via Schnittstelle
aus anderen
Systemen)

Ist-Soll Vergleich Budget

Abgleich der Ist-/Soll-Zahlen als Basis für:

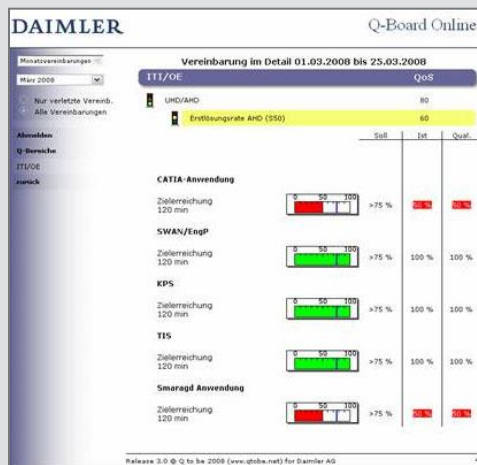
- Kommunikation mit Lieferanten (Bsp.: Abrechnungsmeetings)
- Planung nächste Periode

Q-Board Service-Level Agreement Ist-/Soll Vergleich



Vereinbarte Service-Level

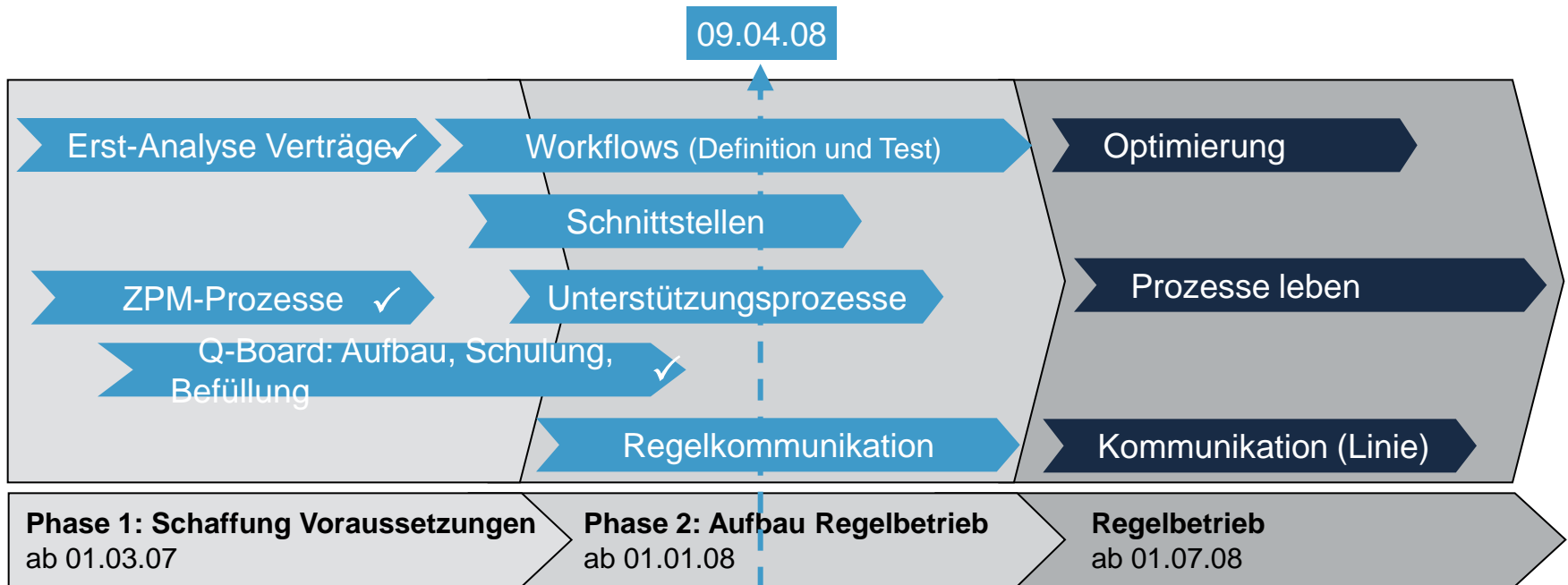
- Erfassung und Abbildung der vereinbarten Service-Level in Q-Board
- Basis für Ist-/Soll Vergleich



Ampel-Darstellung

- Vergleich der vereinbarten Service-Level mit den ermittelten Ist-Werten
- Darstellung über definierte Reports (Ampel-Status)

ZPM Summary Status, Ausblick und Mehrwert



Mehrwert mit Einführung des Regelbetriebs

Standardisierte und transparente Prozesse

Transparenz über Leistungen und Verträge

Zentrale Unterstützung bei verschiedensten Aufgaben

Eindeutige Ansprechpartner und Verlässlichkeit

Geringer interner Aufwand bei Fremdvergabe

Nutzung von Skaleneffekten durch Bündelung

Vielen Dank!

