

Manchmal ist weniger mehr

Mit Q-Board® Vision auf dem Weg zur Einfachheit

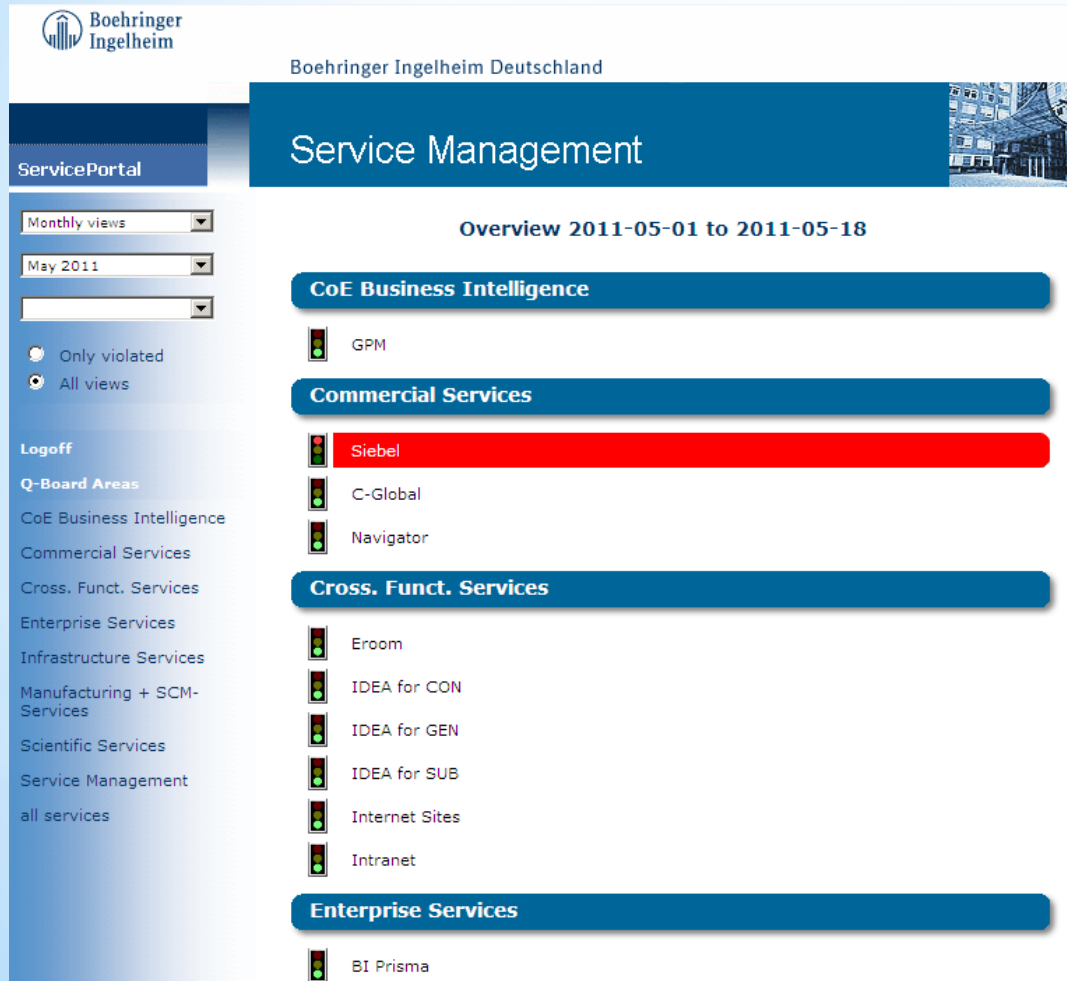
Ausgangsbasis Ende 2010

- Q-Board® Classic
- Internationaler Einsatz über zwei Standorte (EU & USA) -> Nicht durchgängig standardisiert.
- 1 Kundensicht mit
 - über 70 Services, 450 SLAs, > 1.300 KPIs
 - SLA-Dashboard, Neartime Monitoring Dashboard
 - Kein automatisiertes Batch-Reporting
- 2 IT-interne Sichten

Fachliche und organisatorische Anforderungen (noch mit Q-Board® Classic realisierbar)

1. Eine einzige Q-Board® Installation für den weltweiten Einsatz
2. Businessorientierte Sichten

Detailsicht (Q-Board Classic)



Boehringer Ingelheim Deutschland

Service Management

Overview 2011-05-01 to 2011-05-18

Monthly views
May 2011

Only violated
All views

Logoff

Q-Board Areas

- CoE Business Intelligence
- Commercial Services
- Cross. Funct. Services
- Enterprise Services
- Infrastructure Services
- Manufacturing + SCM-Services
- Scientific Services
- Service Management
- all services

CoE Business Intelligence

- GPM

Commercial Services

- Siebel
- C-Global
- Navigator

Cross. Funct. Services

- Eroom
- IDEA for CON
- IDEA for GEN
- IDEA for SUB
- Internet Sites
- Intranet

Enterprise Services

- BI Prisma

- Wer kann / will diese Menge an Informationen noch sehen?
- Steigendes Interesse des Managements.
- Stetige Verbreitung der Nutzung.
- Mehr komprimierte KPIs erforderlich.
- Einfache Ableitung komplexer Sachverhalte erforderlich.

Fachliche und organisatorische Anforderungen (Fortsetzung; nur mit Q-Board® Vision realisierbar)

1. Eine einzige Q-Board® Installation für den weltweiten Einsatz
 2. Businessorientierte Sichten
 3. Übergeordnete Kennzahlenstrukturen (Meta-Sichten)
 4. Durchgängig standardisiert
 5. Weltweite Akzeptanz und Nutzen
- und... Flexibilität!



**Zusammen-
legung** der
Q-Board
Instanzen.

Etablierung
der Business-
Sichten.

Migration von
Q-Board
Classic zu
Q-Board Vision

Parallelbetrieb
ermöglicht.

Einführung
von **Q-Board
Cockpit.**

Konfiguration
der Meta-
Sichten /
Management-
KPIs.

Definition von
Rollen, Rechte,
Sichten

Abgleich
Optimierung
Rollout

Mai 2011



Projektteam / Q to be[®]

Rollenbasierte Meta-Ansichten

QBoard VISION

Cockpit | Service Levels

Cockpit (Boehringer IS Public)

KPI

Selected day: Refresh

Availability KPIs

Availability SLAs (AV MTD-%) :	98.1		
Violated SLAs (AV #):	4		
.....Thereof unachievable (#):	2		
Overall (AV YTD-%) :	82.7		

Performance KPIs

Performance SLAs (PF MTD-%) :	100		
Violated SLAs (PF #) :	0		

© Q to be[®] Boehringer Ingelheim

01.06.2011

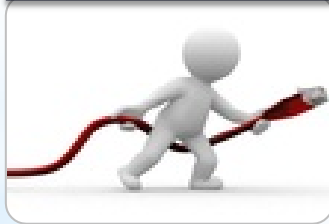
Zugriff

- Rollen & Rechte



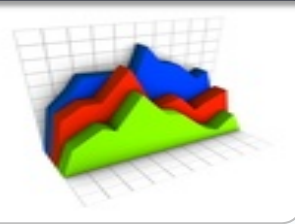
KPIs

- Aus allen verfügbaren Datenquellen



Charts

- Mehrere, beliebig, je KPI



Drill

- Mehrere, beliebig, je KPI



Alarm

- Schwellwert
- Trend



Detailinformationen "on request"

QBoard VISION

Cockpit | Service Levels

Service Management

Reset | Refresh

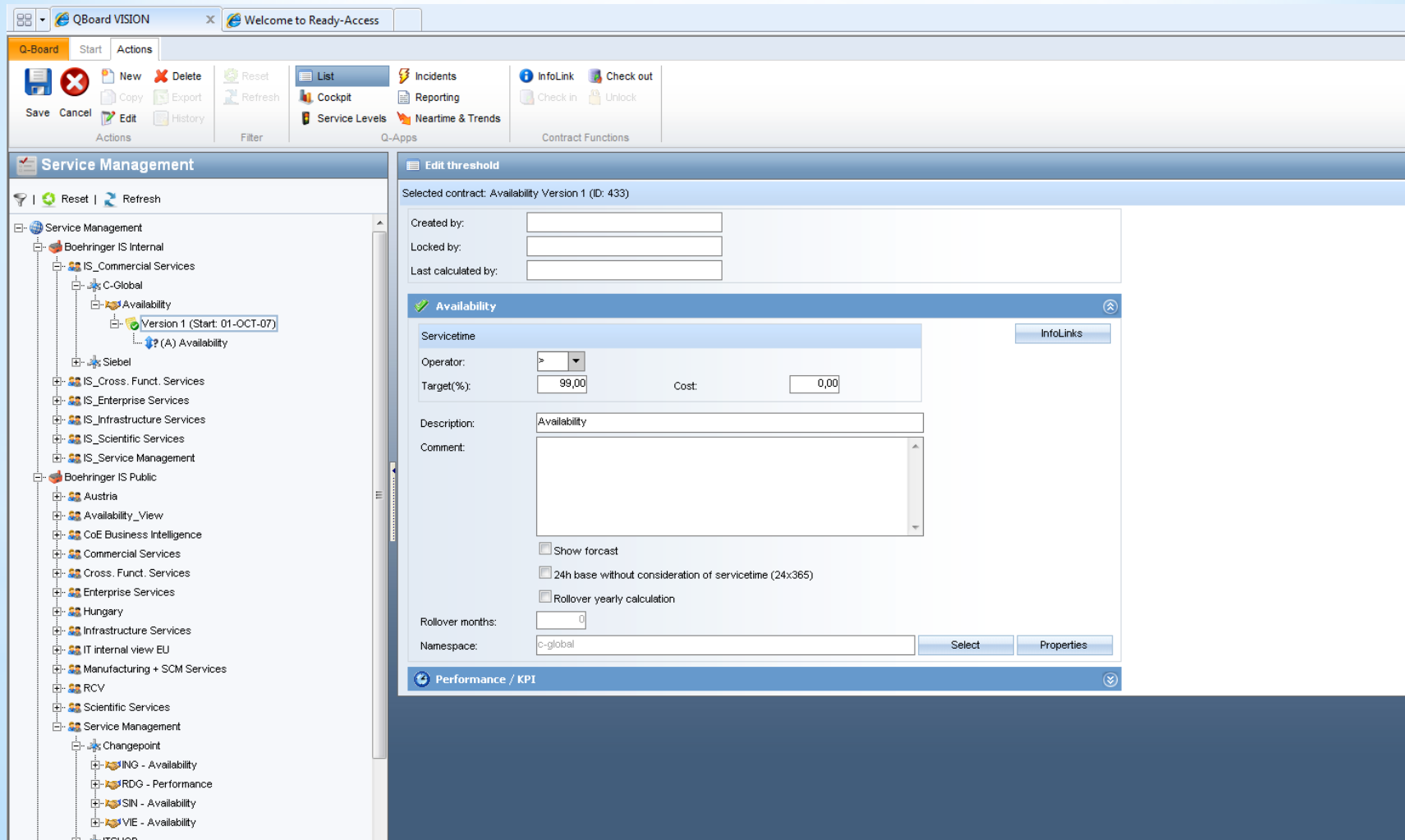
- Service Management
 - Boehringer IS Public
 - CoE Business Intelligence
 - GPM
 - Commercial Services
 - Cross. Funct. Services
 - Enterprise Services
 - Infrastructure Services
 - Manufacturing + SCM Services
 - Scientific Services
 - Service Management

Service Levels Boehringer IS Public (Level: 2)

Refresh

Category	OoS	Info
CoE Business Intelligence	OoS	Info
<ul style="list-style-type: none"> GPM 		Info
Commercial Services	OoS	Info
<ul style="list-style-type: none"> Siebel C-Global Navigator Vista US 		Info
Cross. Funct. Services	OoS	Info
<ul style="list-style-type: none"> DMS BlmP Eroom EU Eroom US IDEA for CON EU IDEA for CON US IDEA for GEN EU IDEA for GEN US IDEA for SUB 		Info
Enterprise Services	OoS	Info
<ul style="list-style-type: none"> Enterprise Consolidation BI Prisma LMS Plateau SAP COPE SAP IBIS 2007 SAP Insure SAP Supreme SAP-BI MicroParts ERP Supplier Exchange Portal 		Info
Infrastructure Services	OoS	Info
<ul style="list-style-type: none"> Exchange Service EU File Service EU File Service US Internet Sites EU Internet access US Internet EU 		Info

"Single-Point-of-control" für Q-Board® Poweruser



The screenshot displays the QBoard VISION web application interface. At the top, there are browser tabs for "QBoard VISION" and "Welcome to Ready-Access". Below the browser tabs is a navigation bar with "Q-Board", "Start", and "Actions" menus. The "Actions" menu includes icons for New, Delete, Copy, Export, Save, Cancel, Edit, History, Refresh, Filter, List, Incidents, Cockpit, Service Levels, InfoLink, Check out, Check in, and Unlock. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled "Service Management", shows a hierarchical tree view of service categories. The right panel, titled "Edit threshold", shows the configuration for a selected contract: "Availability Version 1 (ID: 433)". The "Availability" section includes fields for "Servicetime", "Operator" (set to ">"), "Target(%)" (99,00), and "Cost" (0,00). There are also checkboxes for "Show forecast", "24h base without consideration of servicetime (24x365)", and "Rollover yearly calculation". The "Rollover months" field is set to 0, and the "Namespace" is "c-global".

Fazit

- Dynamische Organisationsentwicklung im Service Management @Boehringer Ingelheim.
- Nur mit Q-Board® Vision waren die Anforderungen in den Vorgaben von Zeit, Art und Kosten realisierbar gewesen.
- Der ständige Austausch und die Integration des Herstellers (Q to be®) waren notwendig und haben sich bewährt.
- Durch Outtasking von operativen Q-Board® Pflegearbeiten an den Hersteller (Q to be®) kann in kurzer Zeit dynamisch auf internationale Anforderungen reagiert werden.
- Mit Q-Board® Vision wurde die strategische Plattform für den kontinuierlichen Ausbau der Service Management Informationspolitik gelegt.

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Holger Eichhorn

Boehringer Ingelheim IS SD&D SM

holger.eichhorn@boehringer-ingelheim.com

Marco Linsenmann

Q to be[®] AG

marco.linsenmann@qtobe.net