INPUT

Desktop Services Studie Deutschland, 1995

Mai 1995

Desktop Services Studie

Deutschland, 1995

Input
Library

INPUT®

London • Frankfurt • New York • Paris • San Francisco • Tokyo • Washington D.C.

INPUT®

Clients make informed decisions more quickly and economically by using INPUT's services. Since 1974, information technology (IT) users and vendors throughout the world have relied on INPUT for data, research, objective analysis and insightful opinions to prepare their plans, market assessments and business directions, particularly in computer software and services.

Contact us today to learn how your company can use INPUT's knowledge and experience to grow and profit in the revolutionary IT world of the 1990s.

Subscription Services

- Information Services Markets
  - Worldwide and country data
  - Vertical industry analysis
- Systems Integration/Professional Services Markets
- Client/Server Software
- Outsourcing Markets
- Information Services Vendor Profiles and Analysis
- Electronic Commerce/Internet
- U.S. Federal Government IT Markets
- IT Customer Services Directions (Europe)

Service Features

- Research-based reports on trends, etc. (More than 100 in-depth reports per year)
- Frequent bulletins on events, issues, etc.
- 5-year market forecasts
- Competitive analysis
- Access to experienced consultants
- Immediate answers to questions
- On-site presentations

Databases

- Software and Services Market Forecasts
- Software and Services Vendors
- U.S. Federal Government
  - Procurement Plans (PAR, APR)
  - Forecasts
  - Awards (FAIT)

Custom Projects

For Vendors—analyze:

- Market strategies and tactics
- Product/service opportunities
- Customer satisfaction levels
- Competitive positioning
- Acquisition targets

For Buyers—evaluate:

- Specific vendor capabilities
- Outsourcing options
- Systems plans
- Peer position

Other Services

Acquisition/partnership searches

INPUT Worldwide

Frankfurt
Perchstätten 16
D-35428
Langgöns
Germany
Tel. +49 6403-911-420
Fax +49 6403-911-413

London
Cornwall House
55-77 High Street
Slough, Berkshire
SL1 1DZ, England
Tel. +44 (0) 1753 530444
Fax +44 (0) 1753 577311

New York
400 Frank W. Burr Blvd.
Teaneck, NJ 07666
U.S.A.
Tel. 1 (201) 801-0050
Fax 1 (201) 801-0441

Paris
24, avenue du Recteur Poincaré
75016 Paris
France
Tel. +33 (1) 46 47 65 65
Fax +33 (1) 46 47 69 50

San Francisco
1881 Landings Drive
Mountain View
CA 94043-0848
U.S.A.
Tel. 1 (415) 961-3300
Fax 1 (415) 961-3966

Tokyo
Saida Building, 4-6,
Kanda Sakuma-cho
Chiyoda-ku, Tokyo 101
Japan
Tel. +81 3 3864-0531
Fax +81 3 3864-4114

Washington, D.C.
1921 Gallows Road
Suite 250
Vienna, VA 22182-3900
U.S.A.
Tel. 1 (703) 847-6870
Fax 1 (703) 847-6872

Abstrakt

Die steigende Nachfrage von Unternehmen nach Desktops und Desktop Systemen (Client Server Technologie) führt zu einem sowohl quantitativ als auch qualitativ wachsenden Potential für Desktop Services. Die internen Serviceeinheiten der Unternehmen sind den Anforderungen oft nur bedingt gewachsen. Kapazitätsgrenzen werden schneller erreicht als erwartet, und/oder Know how steht nur bedingt zur Verfügung. Für Dienstleistungsunternehmen ergibt sich hier ein Markt mit steigenden Aktionsfeldern.

Diese Studie analysiert den Markt für Desktop Services und zeigt mögliche Aktionsfelder für die Dienstleistungsunternehmen auf. Die inhaltlichen Schwerpunkte dieser Studie sind:

- Der Durchdringungsgrad mit Desktoptechnologie wird aufgezeigt.
- Anbietergruppen von Desktop Services werden vorgestellt.
- Die derzeitige Organisationsstruktur, der Fremdbezug und die Bereitschaft zum Fremdbezug von Desktop Services werden dargestellt.
- Die Budgetstrukturen und geplante Budgetveränderungen sowie das Kostenmanagement werden aufgezeigt.
- Die Anforderungen an den Fremdbezug werden detailliert dargestellt.
- Profile von Desktop Services Anbieter werden vorgestellt.

Die Studie zeigt den Dienstleistungsunternehmen Positionsmöglichkeiten für Desktop Services in dem wachsenden Desktop Services Markt auf.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Research by
INPUT
Cornwall House
55-77 High Street
Slough, Berkshire SL1 1DZ
United Kingdom

INPUT
Perchstätten 16
D-35428 Langgöns
Germany

Published by
INPUT
1881 Landings Drive
Mountain View, CA 94043-0848
United States of America

Desktop Services Studie Deutschland, 1995

Copyright © 1995 by INPUT. All rights reserved. Printed in the United States of America. No part of the publication may be reproduced or distributed in any form, or by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

The information provided in this report shall be used only by the employees of and within the current corporate structure of INPUT's clients, and will not be disclosed to any other organisation or person including parent, subsidiary, or affiliated organisation without prior written consent of INPUT.

INPUT exercises its best efforts in preparation of the information provided in this report and believes the information contained herein to be accurate. However, INPUT shall have no liability for any loss or expense that may result from incompleteness or inaccuracy of the information provided.

DEDS • • 1995

Inhaltsverzeichnis

I

Einleitung I-1

A. Situationscharakteristik I-1

B. Ziel und Abgrenzung I-2

C. Definition Desktop Services I-2

D. Untersuchungsdesign I-3

E. Aufbau der Studie I-5

F. Verwandte Studien I-5

II

Schlüsselergebnisse II-1

A. Management Informationen II-1

B. Beschäftigung der Desktop User mit Hard- und Softwareproblemen II-3

C. Durchdringungsgrad der Unternehmen mit Desktops II-5

D. Vernetzungsgrad und Desktop-Technologie II-6

E. Fremdbezug von Desktop Services II-9

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

F. Bereitschaft zum Fremdbezug von Desktop Services II-10

III

Marktcharakteristik III-1

A. Anbietergruppen von Desktop Services III-1

1. Hardwarehersteller III-1
2. Softwarehäuser III-1
3. Händler/Lieferanten von Hard- und Software III-2
4. Beratungsunternehmen III-2
5. Spezielle Dienstleister III-2

B. Desktop Services III-3

1. Einsatzplanungs- und Kauf-Service III-3
2. User Support Service III-3
   a. First Level Support III-3
   b. Second Level Support III-4
3. Installation und Hardware-Maintenance III-4
4. Netzwerkmanagement-Service III-4
5. Datensicherheits-Service III-5
6. Schulung und Training III-5
7. Entwicklung und Programmierung III-5

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

IV

Organisationsstruktur IV-1

A. Organisation Einsatzplanungs- und Kauf-Service IV-1

B. Ogranisation First Level Support IV-3

C. Organisation Second Level Spport IV-5

D. Installation und Hardware-Maintenance IV-7

E. Organisation Netzwerkmanagement-Service IV-8

F. Organisation Datensicherheits-Service IV-9

G. Organisation Schulung und Training IV-10

H. Mitarbeiterkapazitäten in Desktop Services-Organisationen IV-11

I. Dienstleister der Desktop Services IV-13

V

Budgetstrukturen, Kosten und Kostenmanagement V-1

A. Desktop Services Budget V-1

B. Kosten und Kostenmanagement V-3

C. Desktop Services-Verträge V-4

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

VI

Anforderungen an den Fremdbezug VI-1

A. Gründe für den Fremdbezug von Desktop Services VI-1

B. Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services VI-4

C. Kriterien für die Auwahl des Dienstleisters VI-8

D. Ratingwerte der Auswahlkriterien VI-12

E. Bevorzugter Dienstleistertyp für den Fremdbezug von Desktop Services VI-13

VII

Profil der Anbieter VII-1

A. ALLDATA VII-2

B. Bull VII-4

C. CompuNet Computer VII-7

D. debis Systemhaus DCS VII-9

E. Digital Equipment VII-12

F. Hewlett-Packard VII-15

G. IBM Deutschland Informationssysteme VII-17

H. Olivetti VII-19

I. Siemens Nixdorf Informationssysteme VII-22

J. Sun Microsystems VII-26

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

K. tds tele-daten-service VII-29

VIII

Anhang VIII-1

A. Fragebögen VIII-1

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildungsverzeichnis

I

- 1 Branchenzuordnung der Unternehmen I-4
- 2 Unternehmensgrößen I-4

II

- 1 Beschäftigung der Desktop User mit Hard- und Softwareproblemen II-4
- 2 Durchdringungsgrad der Unternehmen mit Desktops II-6
- 3 Vernetzungsgrad der Unternehmen II-7
- 4 Desktop-Technologie in den Unternehmen II-8
- 5 Fremdbezug von Desktop Services II-9
- 6 Bereitschaft zum Fremdbezug von Desktop Services II-10

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

III

- 1 Desktop Services III-6

IV

- 1 Organisation Einsatzplanungs- und Kauf-Service IV-2
- 2 Organisation First Level Support IV-4
- 3 Organisation Second Level Support IV-6
- 4 Installation und Hardware-Maintenance IV-7
- 5 Organisation Netzwerkmanagement-Service IV-8
- 6 Organisation Datensicherheits-Service IV-9
- 7 Organisation Schulung und Training IV-10
- 8 Mitarbeiterkapazitäten in Desktop Services-Organisationen IV-11
- 9 Struktur der Mitarbeiterkapazitätsverteilung IV-12
- 10 Dienstleister der Desktop Services IV-13

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

V

- 1 Industrie-Unternehmen: Verteilung des Desktop Services Budgets V-2
- 2 Dienstleistungs-Unternehmen: Verteilung des Desktop Services Budgets V-2
- 3 Kostentransparenz bei Desktop Services V-3
- 4 Bevorzugte Preisstruktur von Desktop Services-Verträgen V-4
- 5 Bevorzugte Desktop Services-Vertragslänge V-5

VI

- 1 Gründe für den Fremdbezug von Desktop Services VI-3
- 2 Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services VI-5
- 3 Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services - Daten von Unternehmen die schon Desktop Services fremdbeziehen - VI-6
- 4 Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services - Daten von Unternehmen die noch keine Desktop Services fremdbeziehen - VI-7
- 5 Kriterien für die Auswahl des Dienstleisters VI-9
- 6 Kriterien für die Auswahl des Dienstleisters - Daten von Unternehmen die schon Desktop Services fremdbeziehen - VI-10

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

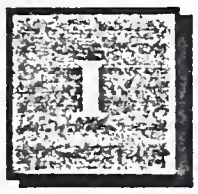
- 7 Kriterien für die Auswahl des Dienstleisters
- Daten von Unternehmen die noch keine Desktop Services fremdbeziehen - VI-11

- 8 Ratingwerte der Auswahlkriterien VI-12

- 9 Bevorzugter Dienstleistertyp für den Fremdbezug von Desktop Services VI-14

- 10 Bevorzugter Dienstleistertyp für den Fremdbezug von Desktop Services
- Daten von Unternehmen die schon Desktop Services fremdbeziehen - VI-15

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.



Einleitung

Diese Studie ist von INPUT Deutschland als nationale Multi Klienten Studie durchgeführt worden. Teilnehmer an dem Projekt waren:

ALLDATA, Bull, CompuNet Computer, debis Systemhaus DCS, Digital Equipment, Hewlett-Packard, IBM Deutschland Informationssysteme, Olivetti, Siemens Nixdorf Informationssysteme, Sun Microsystems, tds tele-daten-service

A Situationscharakteristik

Die Migration in der Datenverarbeitung (DV) zu Client Server (CS) Architekturen hält unvermindert an. Immer mehr Unternehmen installieren Applikationen auf verteilten Plattformen in Local Area Network (LAN). Alpha-Terminal werden gegen intelligente Desktops ausgewechselt und die Anzahl an Desktop Peripheriegeräten steigt stetig an. Die Ansprüche an die Serviceleistungen für Desktops und Desktopsysteme (PCs, Workstations, Vernetzung (LAN) und Peripheriegeräte) wachsen. Der traditionelle Benutzer Service, der auf die Mainframe Technik und deren Applikationen ausgerichtet ist, kann die nachgefragten Serviceleistungen für Desktops nicht erbringen. Die Personalkapazitäten reichen nicht aus und/oder das Know-how fehlt. Die Desktop Services sind entsprechend der eingesetzten Desktops und der Kundenansprüche (Desktop User) auszurichten, damit eine optimale Nutzung der Desktopsysteme gewährleistet werden kann.

- Die unterschiedliche Nutzung der heterogenen Desktophardware und Software erfordert vom Desktop Servicespersonal ein umfangreicheres technisches Know-how und Service Know-how für Software als es vom Benutzerservice für zentrale Mainframesysteme verlangt wird.
- Die Auswahl, das Testen, die Installation und die Integration von Desktops sowie ein Releasewechsel bzw. Neueinführung von Software und Kommunikationsware stellt hohe Anforderungen an die Fertigkeiten und Fähigkeiten des Desktop Servicepersonals.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

B

Ziel und Abgrenzung

Zielsetzung der Studie ist es, Markttransparenz zu schaffen und Entscheidungshilfen für die Entwicklung eines adäquaten Dienstleistungsportfolios für Desktop Services bereitzustellen.

Es werden Daten und Fakten des deutschen Desktop Services Marktes dargestellt.

C

Definition Desktop Services

Der Begriff Desktop Services umschreibt alle Aktivitäten, die getroffen werden müssen, um die Funktionsbereitschaft von Desktops und Desktopsystemen (PCs, Workstations, Vernetzung (LAN) und Peripheriegeräte) aufrechtzuerhalten und zu optimieren sowie die Hinführung der Nutzer zur optimalen Nutzung der Desktops.

Die Praxis zeigt, daß die Desktop Services eine Vielzahl von Einzelleistungen umfassen. Hinter diesen einzelnen Services stehen in Breite und Tiefe unterschiedlich definierte Aktivitäten, wobei das Spektrum der einzelnen Aktivitäten bei den Anwendern zumeist historisch gewachsen, bei Anbietern hingegen durch eine Marktausrichtung des Servicesportfolio entstanden ist.

Die Desktop Services lassen sich wie folgt einteilen:

- Einsatzplanung und Kauf Service
- User Support Service (Benutzer Service):
  - User Help-Desk-Service (First Level Support)
  - Problemlösungs-Service (Second Level Support)
- Installation und Hardware-Maintenance
- Netzwerkmanagement-Service
- Datensicherheits-Service
- Schulung/Training
- Entwicklung und Programmierung

Zur näheren Charakterisierung der einzelnen Desktop Servicesegmente siehe Kapitel III.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

D

Untersuchungsdesign

Die Felduntersuchungen erfolgten mittels telefonischen Interviews (N = 84), Fax-Fragebögen (N = 54) und Face to Face Interviews (N = 15). Die Forschungsaktivitäten wurden von Ende Januar bis Ende März 1995 durchgeführt.

Die Befragung wurde branchenübergreifend durchgeführt. Es wurden ausschließlich Unternehmen mit mehr als 1000 Mitarbeitern (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) befragt.

Neben dem DV-Controller und der Geschäftsführung handelt es sich bei den Ansprechpartnern in 90 Prozent aller Fälle um den DV-Manager und den Desktop Manager.

Branchen und Unternehmensgrößen

Es konnten mit dieser Studie nahezu Unternehmen aller Branchen erreicht werden. Die Hälfte der Unternehmen zählt dabei zum Industriesektor (Prozeßfertigungs- und Einzelfertigungs-Industrie). Die Branchen Versorgungs- und Transportwesen, Einzel- und Detailhandel, Versicherung sowie allg. Dienstleistungen sind je mit ca. 10 Prozent vertreten. Auf die Branchen Banken und Finanzwesen, Telekommunkation, Gesundheitswesen und Großhandel entfallen insgesamt zehn Prozent (siehe Abbildung I-1). Die Branchenverteilung entspricht somit ca. 50 % Produktions-Unternehmen und ca. 50 % Dienstleistungs-Unternehmen.

Beinahe alle untersuchten Unternehmen beschäfigen mehr als 1.000 Mitarbeiter. Die Zahl der Mitarbeiter bei Unternehmen, die die Grenze von 1.000 Mitarbeiter nicht erreichten, weicht weniger als 8 Prozent von der gesetzten Marke ab (siehe Abbildung I-2). Die Größenstruktur der Unternehmen ab 1.000 Mitarbeiter entspricht der nationalen Verteilung von mittelgroßen Unternehmen und Großunternehmen.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung I-1

Branchenzuordnung der Unternehmen

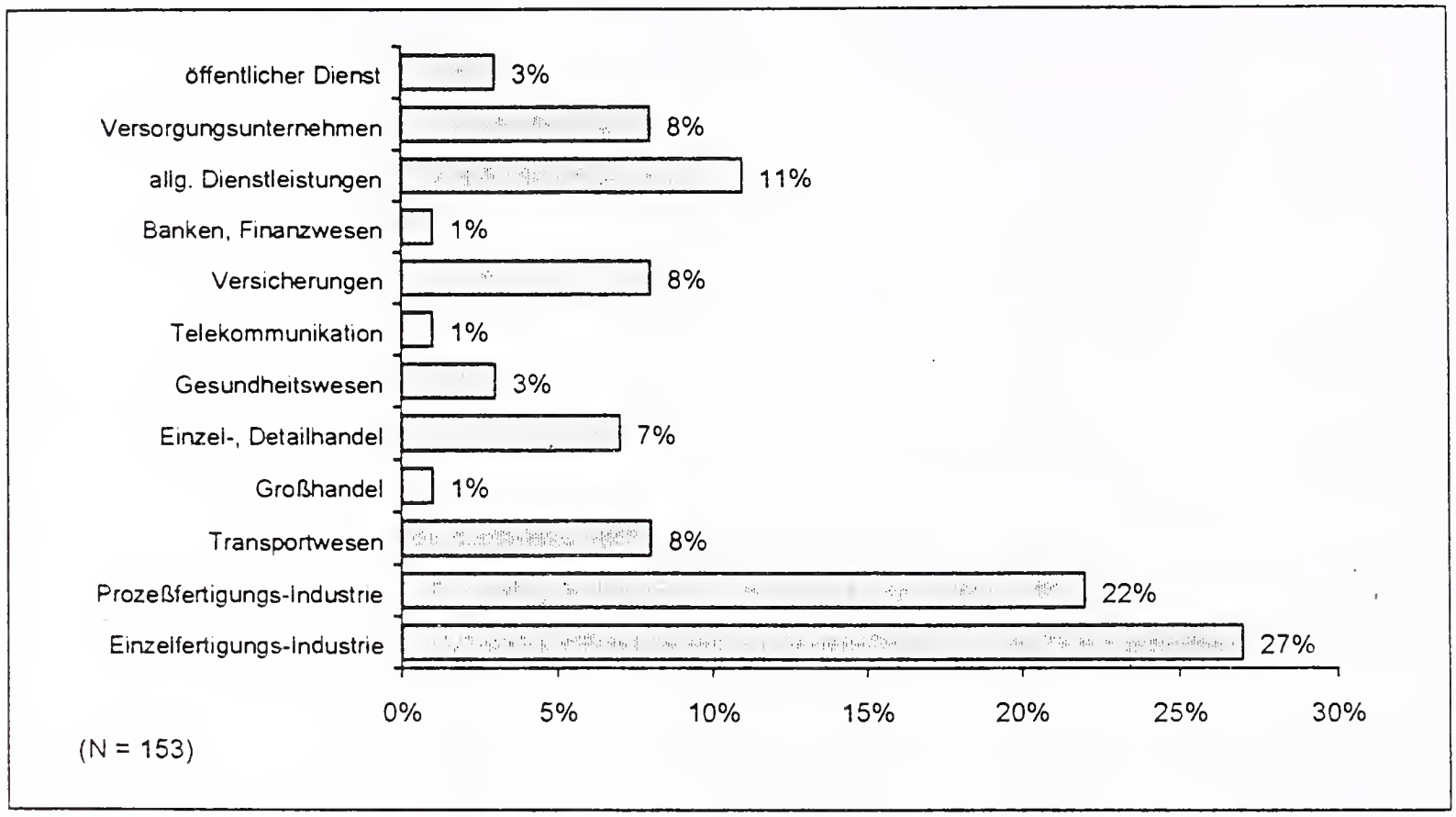
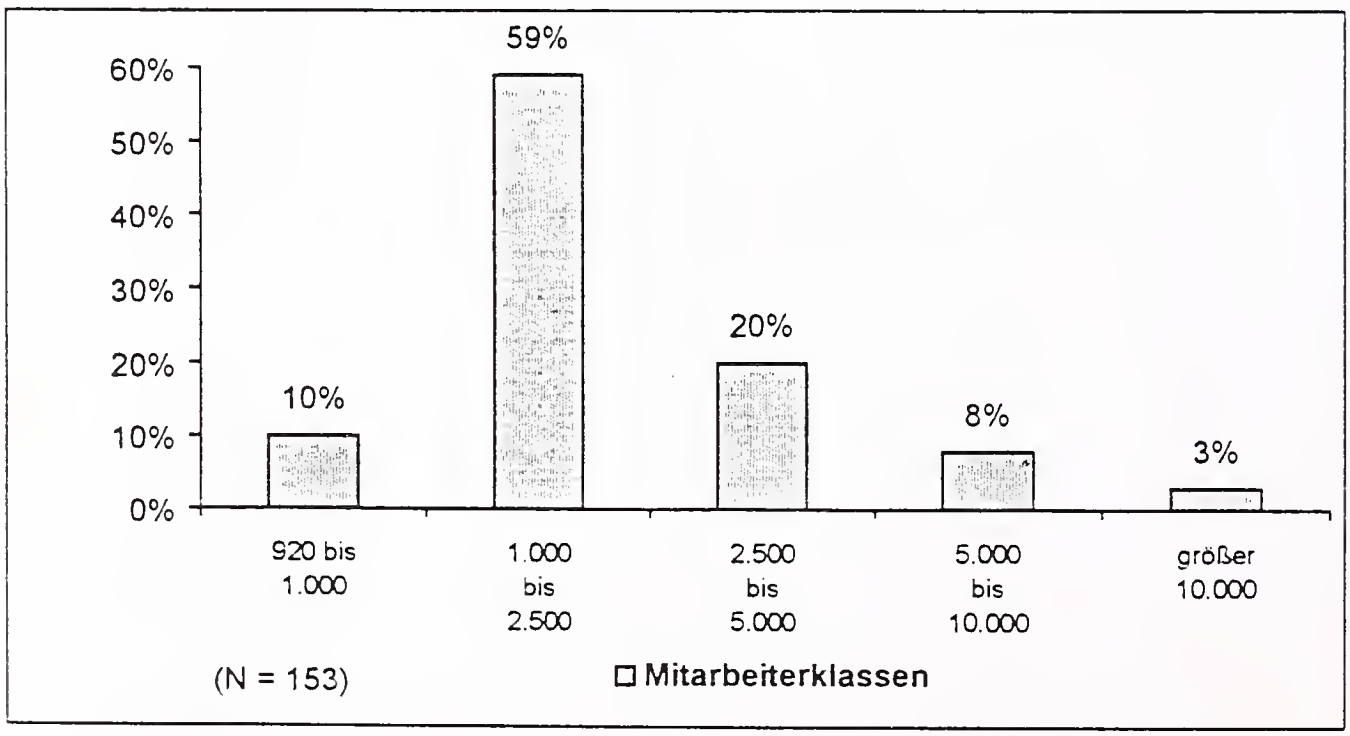


Abbildung I-2

Unternehmensgrößen



© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

E

Aufbau der Studie

Charakterisierung und Design dieser Studie erfolgt in diesem Kapitel (erstes Kapitel). Das zweite Kapitel gibt einen Überblick über die Schlüsselergebnisse dieser Studie. Die Marktcharakteristika (Desktop Services Anbietergruppen und die einzelnen Desktop Services) werden im dritten Kapitel vorgestellt. Das vierte Kapitel charakterisiert die Organisationsstruktur der Desktop Services in Unternehmen. Im fünften Kapitel wird die Budgetverteilung und -entwicklung sowie das Kostenmanagement von Desktop Services aufgezeigt. Gegenstand des sechsten Kapitels sind die Anforderungen an den Fremdbezug von Desktop Services. Im siebten Kapitel werden die Profile der Anbieter illustriert.

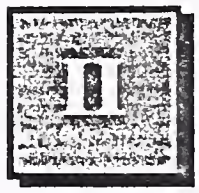
F

Weitere INPUT-Studien

Weitere INPUT Studien zur Desktop Services Thematik:

- Outsourcing Desktop Services - Europa, 1992 - 1997 (1992)
- Customer Services Market Analysis and Forecast - Europe, 1993 - 1998 (1993)
- User Issues and Trends in European Customer Services (1993)
- Open Systems Services Challenges and Strategies - Europe (1993)
- Equipment Service Contracts in an Open Environment - Europe, 1993 (1994)
- Systems Software Support Contracts in an Open Environment - Europe, 1993 (1994)
- Sektop Network Support Opportunities - Europe, 1994 - 1999 (1994)
- Desktop Services Outsourcing - Europe, 1994 (1994)

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.



Schlüsselergebnisse

In diesem Kapitel werden die wichtigsten Ergebnisse der Studie vorgestellt.

A

Management Informationen

Die vorliegenden Ergebnisse können hinsichtlich des Umfangs der Stichprobe von 153 Befragungen als annähernd repräsentativ bezeichnet werden. Sie spiegeln ein aktuelles Bild von der Desktop Services Situation in Unternehmen wider.

Im Durchschnitt sind Sachbearbeiter in der Woche zwischen 30 Minuten und 50 Minuten ausschließlich mit der Bewältigung von Problemen im Zusammenhang mit der Desktoptechnologie beschäftigt. Diese Situation führt zu unzufriedenen Desktop Usern und trägt zur Ineffizienz im Unternehmen bzw. in den Unternehmensabläufen bei. Die überwiegende Zahl der Desktop Services Verantwortlichen erhält Beschwerden über fehlendes Know-how und unzureichende Servicekapazitäten, während sie gleichzeitig unter Kostendruck seitens der DV-Verantwortlichen bzw. der Geschäftsleitung stehen. Als Konsequenz beziehen die Desktop und Desktop Services Verantwortlichen einzelne oder mehrere Desktop Services fremd. Auch im Rahmen von Reengineeringmaßnahmen in Unternehmen werden oft Outsourcingaktivitäten mit Blick auf den Desktop Servicesbereiche diskutiert. DV-Verantwortliche wie Desktop User bestätigen, daß durch einen Fremdbezug von Servicesleistungen die Servicequalität wesentlich erhöht werden konnte.

Die Unternehmen erwarten von den Dienstleistern, daß sie intelligente Desktop Services anbieten. So sollte der Benutzer Service beispielsweise in der Art und Weise gestaltet sein, daß mit Hilfe einer Vorauswahl der Experte für bestimmte Probleme automatisch angesprochen und somit eine unnötige und zeitraubende Weiterverbindung vermieden wird. Rückruf-Supports, bei denen der User das Problem einer zentralen Supportstelle meldet und ein Supportmitarbeiter zurückruft, wird als zu zeitintensiv empfunden, insbesondere beim First Level Support.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Die User-Hilfsfunktion, wie sie zur Zeit bei Softwareprogrammen mitgeliefert wird, werden als nicht sehr intelligent bezeichnet. Hier besteht für Dienstleister die Möglichkeit, eine Onlinehilfe anzubieten, die dem User entsprechend seines Aufgabengebietes und der eingesetzten Software gezielte Unterstützungsleistungen anbietet. Der Dienstleister kann beispielsweise Informationen über Updates, Upgrades, interaktives Training usw. bereitstellen.

Von Dienstleistern wird erwartet, daß sie in der Lage sind, eine größere Anzahl von Desktops innerhalb einer kurzen Zeit zu installieren und betriebsbereit übergeben zu können. Wartungs- und Pflege-Services sollten die Betriebsabläufe nicht stören. Monitorsysteme für Desktop und Desktopsysteme sollten fähig sein, die vielfältigen und sehr weit verteilten Geräte und Systeme zu prüfen, zu warten und zu pflegen.

Die Hardware (Desktops, Peripheriegeräte, etc.) wird zum Teil als noch zu laut und damit störend am Arbeitsplatz empfunden. Darüber hinaus besteht die Erwartung, daß die Geräte über einen Energiesparbetrieb verfügen, der bei Nicht-Nutzung automatisch aktiviert wird. Hinsichtlich der Auswahl von Netzwerksoftware wird darauf geachtet, welche Lizenzstrukturen bestehen, welche Standardsoftware installiert bzw. nicht installiert werden können oder nur begrenzt einsatzfähig sind und wie hoch der Wartungs-, Pflege- und Managementaufwand ist. Bezüglich des letztgenannten Kriterium spielt auch die Personalbeschaffung für das Netzwerkmanagement eine Rolle. Gibt es ausgebildetes Fachpersonal oder muß das Unternehmen das Personal erst ausbilden.

Abrechnungen für Desktop Services Leistungen sollten so gestaltet sein, daß sie nachvollziehbar sind. Systemstatistiken sollten die Ressourcennutzungen (z.B. Lizenzen) aufzeigen.

Unternehmen gehen hinsichtlich des Fremdbezuges einzelner Desktop Services verschiedene Wege. Der Installationsservice wird von den Unternehmen häufig an den Lieferanten der Desktops vergeben. Bei größeren Stückzahlen erfolgt dies durch einen formalen Ausschreibungsprozess (Request for Proposal). Schulungs- und Trainings-Services werden von oder über den Softwarelieferanten bzw. von einem speziellen Dienstleister bezogen. Bei Support-Services oder umfangreicheren Servicepaketen wird ein formaler Ausschreibungsprozess vor der Auaswahl durchgeführt. Hierbei spielen Referenzen ein entscheidende Rolle. Bei Outsourcingvorhaben ist es darüber hinaus üblich, ein bzw. mehrere Consulting-Unternehmen mit der Auswahl des Outsourcingpotentials und in Frage kommender Dienstleister zu beauftragen.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

B

Beschäftigung der Desktop User mit Hard- und Softwareproblemen

Der durchschnittliche Zeitbedarf pro Woche, den ein Mitarbeiter auf das Lösen von Hardware- und Softwareproblemen am Arbeitsplatz verwendet, liegt zwischen einer halben Stunde und einer Stunde pro Woche (siehe Abbildung II-1).

Die Befragten wiesen nachdrücklich darauf hin, daß die Antwort ein geschätzter Mittelwert ist. Die Schätzung beruhe auf beiläufigen Beobachtungen von Mitarbeitern mit unterschiedlich hoher Qualifikation und verschiedenen Persönlichkeitsausprägungen. Mitarbeiter mit einem Hang zum Perfektionismus, der durch den Umgang mit der DV noch verstärkt werden kann, verweilen automatisch länger an einer Problemlösungssuche, wie ein „normaler" Kollege. Ein hoch qualifizierter Experte (z.B. ein Wissenschaftler) versucht DV-Probleme, die seinen Arbeitsplatz betreffen, zunächst selbständig und ohne fremde Hilfe zu lösen und verweilt daher zumeist länger als beispielsweise ein Sachbearbeiterkollege in einer Fachabteilung an der Aufgabe.

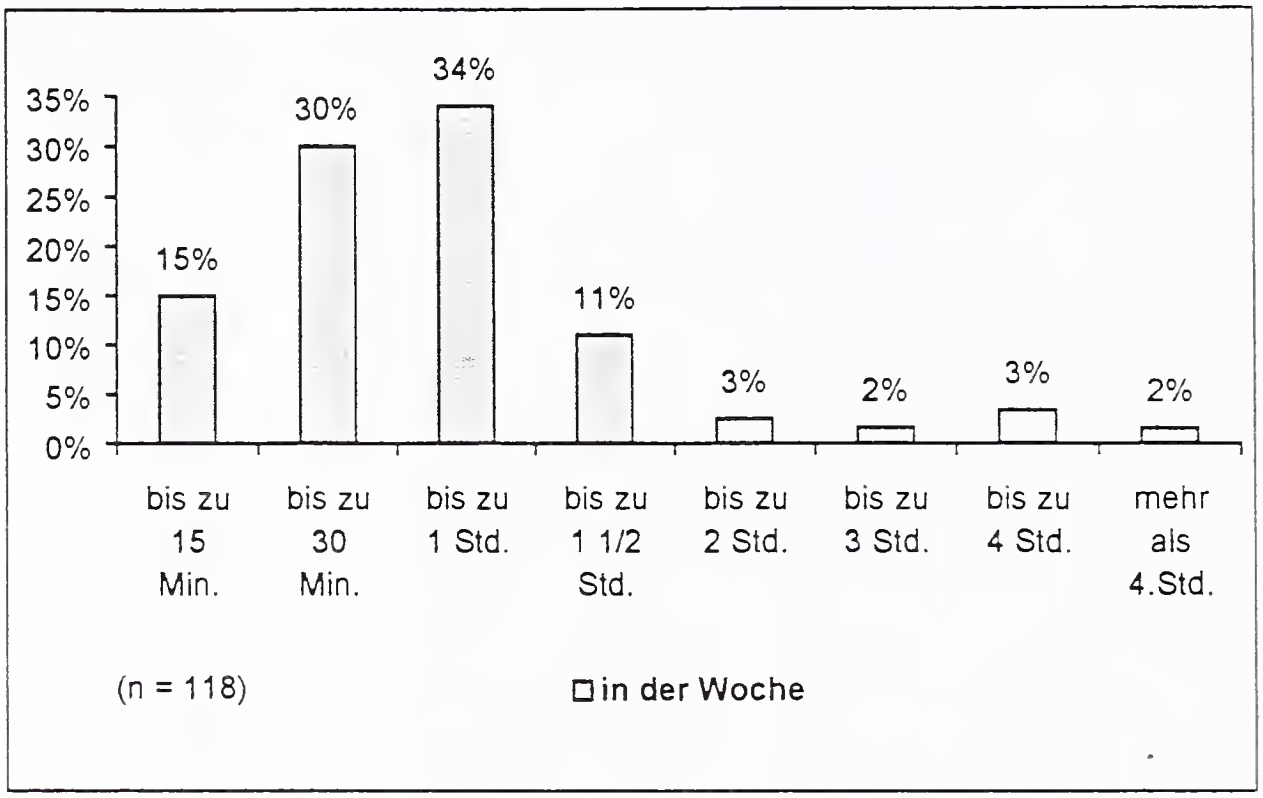
Der durchschnittliche Zeitbedarf für das Lösen von Hardware- und Softwareproblemen am Arbeitsplatz pro Arbeitstag und Sachbearbeiter, beträgt statistisch zwischen 6 und 10 Minuten. Beobachtungen zeigen, daß aber nicht an jedem Arbeitstag ein Problem, sondern an vereinzelten Tagen eine Häufung von Einzelproblemen bzw. ein umfangreiches Problem auftritt.

Die statistische Überprüfung eines Zusammenhangs (Korrelation) zwischen der Unternehmensgröße (Mitarbeiterzahl) und Desktop User Beschäftigung mit Hard- und Software-Problemen ergibt, daß die Mitarbeiter in Unternehmen mit 1.000 bis 2.500 Mitarbeitern am wenigsten Zeit für Problemlösungen verwenden. Der Zusammenhang wird mit einem geringen Zusammenhangsmaß (Korrelationskoeffizienten) bei einer Signifikanz von $p < 0{,}001$ bestätigt.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung II-1

Beschäftigung der Desktop User mit Hard- und Softwareproblemen



© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

C

Durchdringungsgrad der Unternehmen mit Desktops

Der Durchdringungsgrad drückt aus, wieviel Prozent der Arbeitsplätze eines Unternehmens mit einem Desktop ausgerüstet sind.

Die befragten Unternehmen sind im Zusammenhang mit der Ermittlung des Durchdringungsgrades mit Desktops in Industrie- und Dienstleistungsunternehmen unterschieden worden. Hierbei sind Laptops für das externe Vertriebspersonal nicht mit einbezogen worden, da die Vertriebsstrukturen und die Ausrüstung des Vertriebspersonals mit Laptops stark unternehmensspezifisch ist. Der durchschnittliche Durchdringungsgrad bei Industrieunternehmen liegt bei 21 Prozent, der durchschnittliche Durchdringungsgrad bei Dienstleistungsunternehmen liegt bei 36,5 Prozent (siehe Abbildung II - 2). Diese Differenz ist im wesentlichen darauf zurückzuführen, daß im industriellen Produktionsprozess weitaus weniger Desktop-Einsatz erforderlich ist.

Beide Unternehmensgruppen planen, in den nächsten Jahren weiterhin in Desktops und Desktopsysteme (Client Server Technologie) zu investieren. Bei den Industrieunternehmen mit ca. 1.000 Mitarbeiter besteht aber die Auffassung, daß der Durchdringungsgrad mit Desktops, insbesondere in den Nicht-Produktionsbereichen, bereits ein Optimum erreicht hat.

Die Industrieunternehmen geben an, daß sie in naher Zukunft vermehrt in die Vernetzungs- und Kommunikationstechnologie investieren wollen. Insbesondere soll die kommerzielle und produktionstechnische DV verbunden sowie die Einführung von E-Mail forciert werden.

Die Dienstleistungsunternehmen beabsichtigen, in naher Zukunft den Durchdringungsgrad mit Desktops zu erhöhen und Alpha-Terminals durch intelligente Terminals abzulösen.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung II-2

Durchdringungsgrad der Unternehmen mit Desktops

Unternehmens-größenklassen (Mitarbeiter)	Industrieunter-nehmen 1995 / 1998 (in %)	Dienstleistungs-unternehmen 1995 / 1998 (in %)
bis 1.000	30,3 / -	32,3 / 38,4
1.000 bis 2.500	15,4 / 25,2	25,6 / 39,7
2.500 bis 5.000	15,1 / 18,0	55,8 / -
5.000 bis 10.000	22,6 / -	32,4 / -
größer 10.000	-	-
Durchschnittlich:	21,0 / 21,6	36,5 / 39,0

D

Vernetzungsgrad und Desktop-Technologie

Der Vernetzungsgrad drückt aus, wieviel Prozent der installierten Desktops in den Unternehmen vernetzt sind.

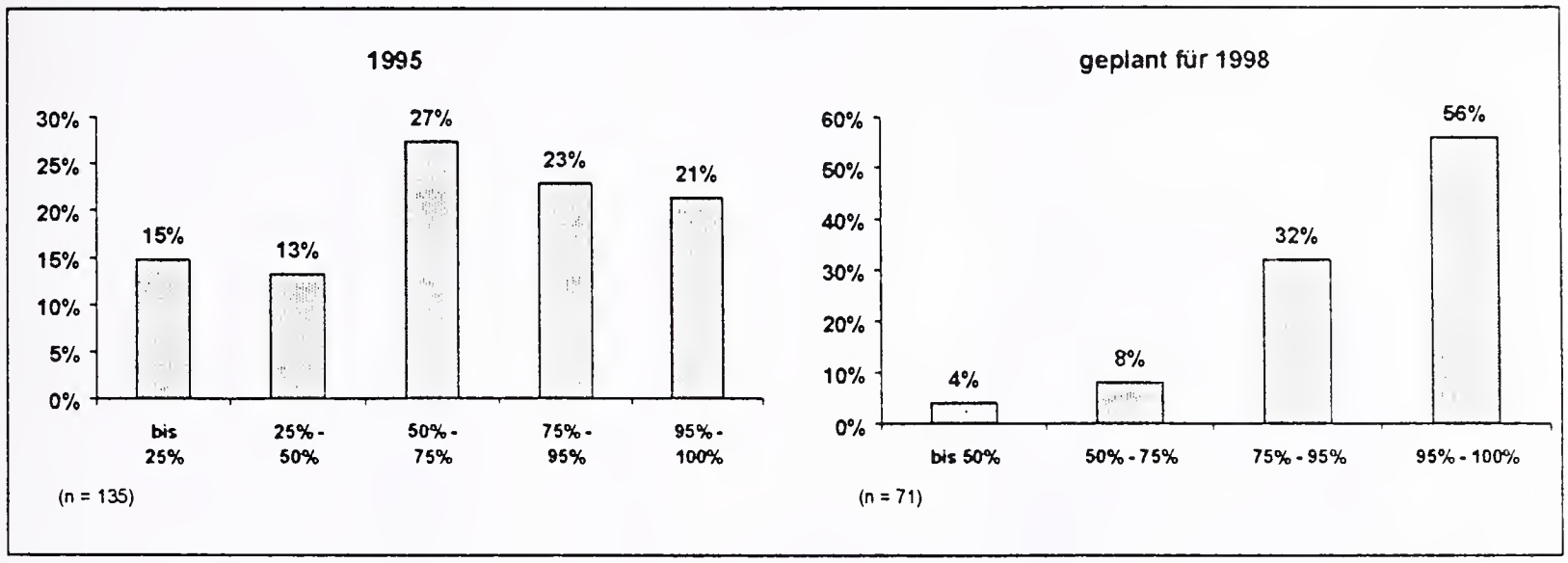
Die Unternehmen gaben an, zwischen 60 und 80 Prozent der Desktops bereits vernetzt zu haben. Bis zum Jahr 1998 bzw. Jahr 2000 sollen nahezu alle Desktops vernetzt sein (siehe Abbildung II- 3). Stand alone Desktops sollen nur noch die Ausnahme sein. Ein Schlüsselkriterium bei der Anschaffung neuer Desktops ist deshalb ihre Vernetzungsfähigkeit.

Bei Dienstleistungsunternehmen liegt die Vernetzungsrate um 8 Prozent höher als bei Unternehmen, die dem Industriesektor zuzuordnen sind.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung II-3

Vernetzungsgrad der Unternehmen



Der Standard Desktop ist der 486. Bei der überwiegenden Zahl der Unternehmen haben die einzelnen Geräte kein Diskettenlaufwerk. Damit soll das unkontrollierte Auf- und Abspielen von Daten und Software unterbunden werden.

„Durch den Ausbau der Diskettenlaufwerke bzw. Installation von Desktops ohne Diskettenlaufwerk konnte der Virenbefall von Daten und Programmen drastisch reduziert werden."

Wie aus Abbildung II-4 (Handelsmarken Desktops) hervorgeht, setzen 11 Prozent der Unternehmen Desktops nur von einem einzigen Desktophersteller ein. Diese Unternehmen gehören überwiegend den Branchen Banken/Finanzwesen, Versicherungs- und Versorgungswesen an. In den Industrieunternehmen sind meist mehr als drei Handelsmarken vorzufinden.

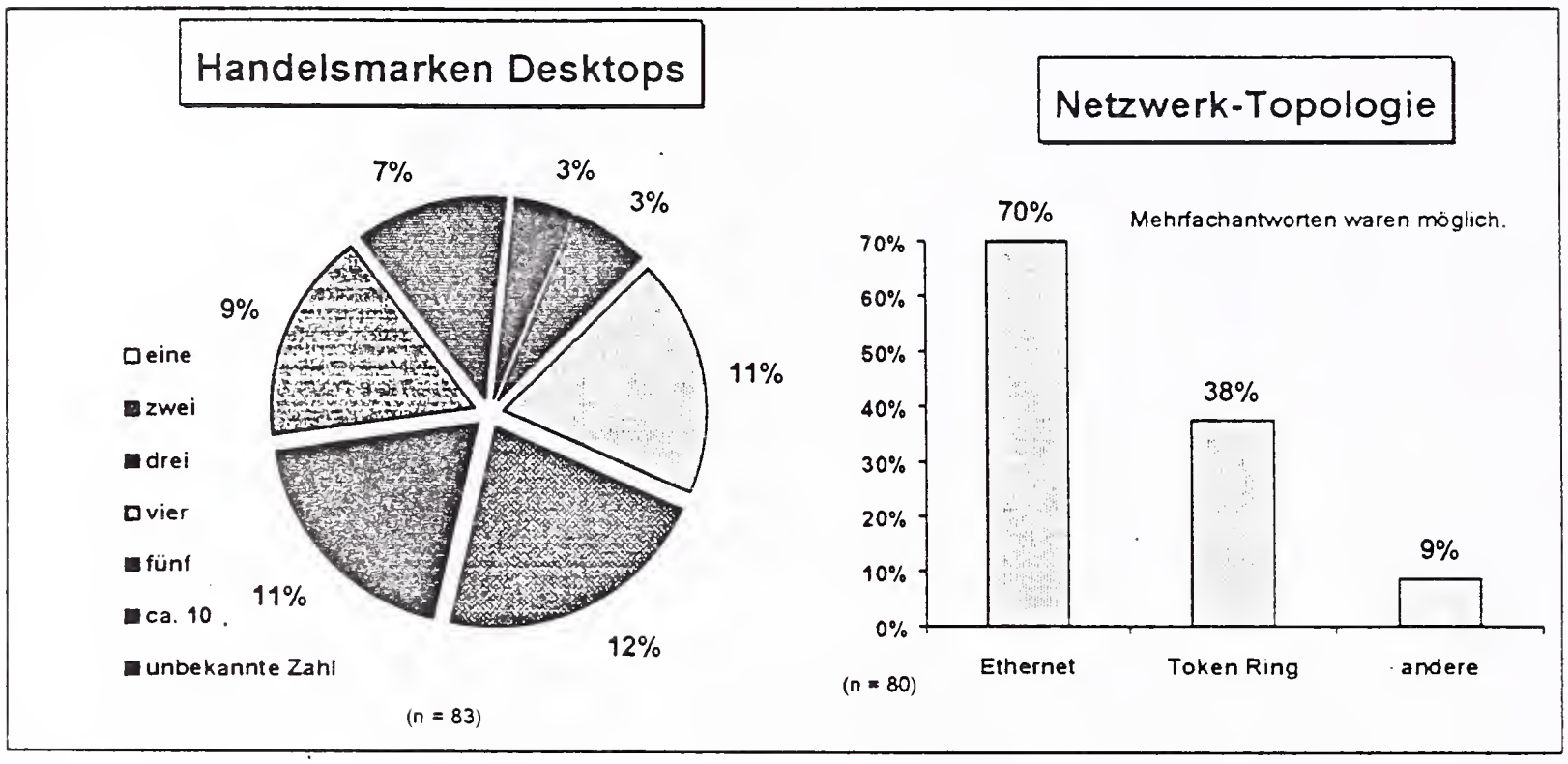
70 % der befragten Unternehmen gaben an, die Ethernet-Topologie installiert zu haben (siehe Abbildung II-4 (Netzwerk-Topologie)).

Einige Unternehmen stellten als Kritierein bezüglich der Auswahl der jeweiligen Netzwerk-Technologie das Handling der Netzsoftware, Lizenzkonzession (Kosten) und lauffähige Software heraus.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung II-4

Desktop-Technologie in den Unternehmen



© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

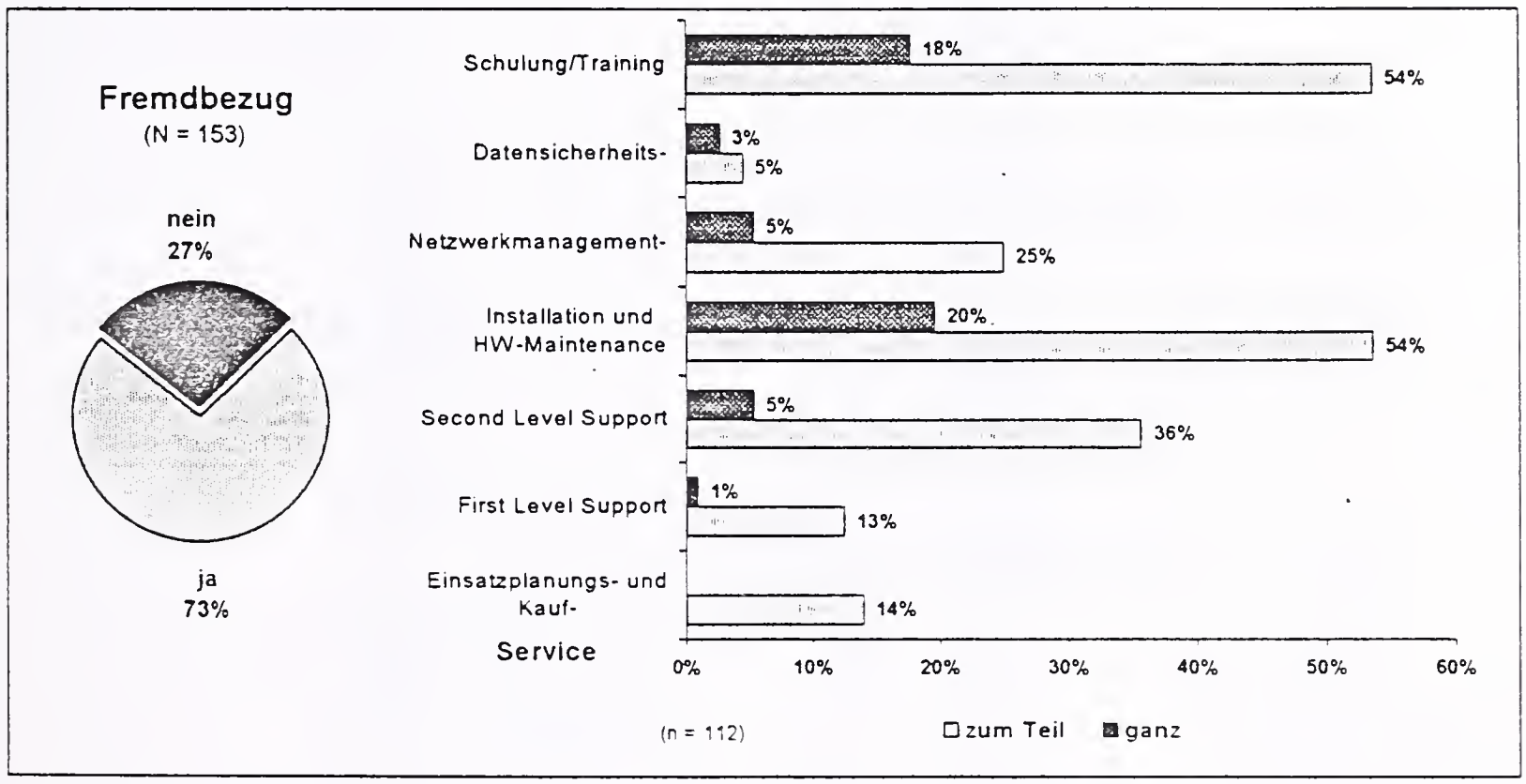
E

Fremdbezug von Desktop Services

Rund dreiviertel der Unternehmen beziehen Desktop Services-Leistungen von externen Anbietern (seihe Abbildung II-5). Vorwiegend werden Installation- und Hardware-Maintenance, Schulung und Training sowie Services des Second Level Supportes fremdbezogen. Der überwiegende Teil der Unternehmen hat in irgendeiner Form Erfahrungen mit dem Fremdbezug von Desktop Services.

Abbildung II-5

Fremdbezug von Desktop Services



© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

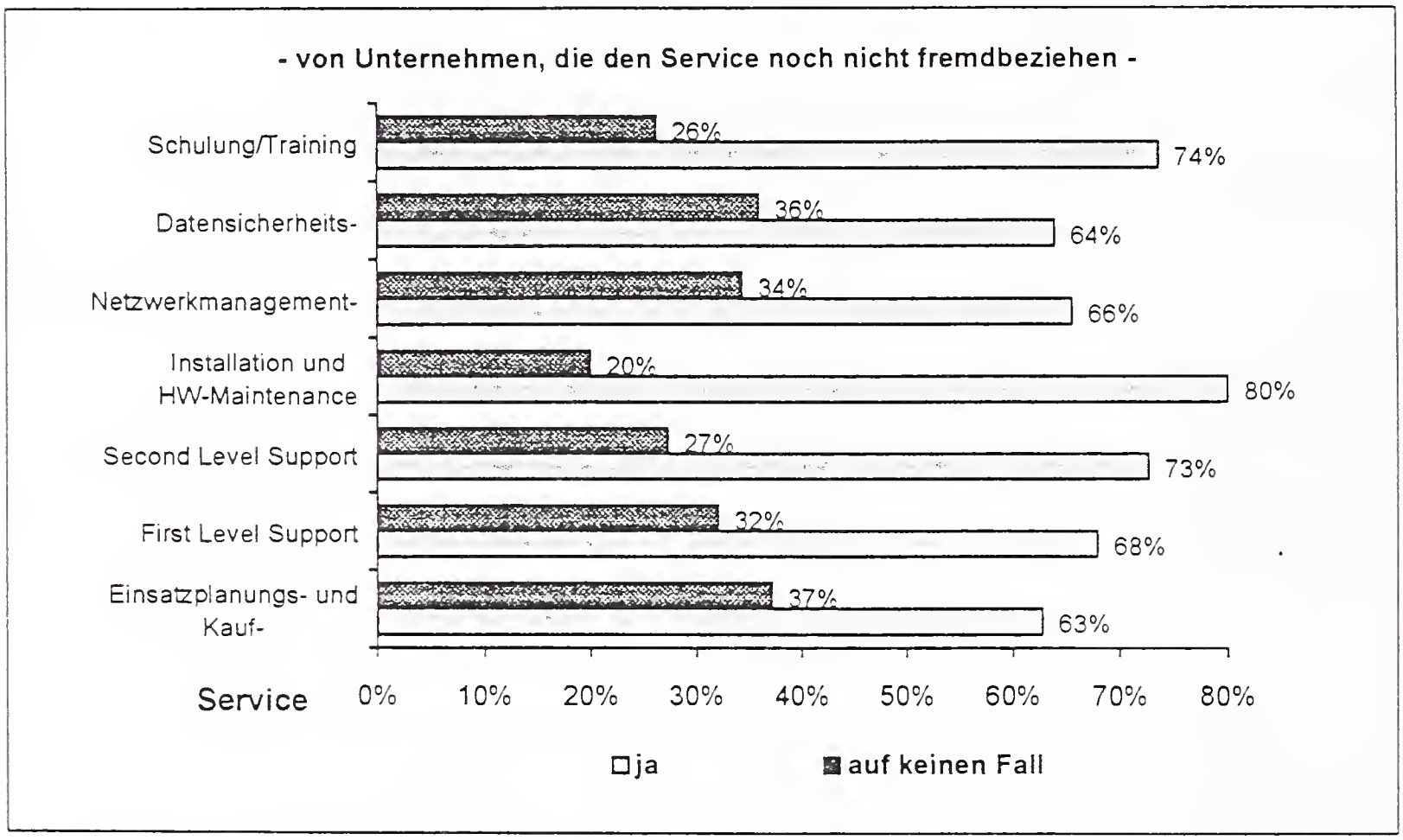
F

Bereitschaft zum Fremdbezug von Desktop Services

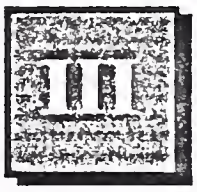
Die Bereitschaft Desktop Services fremdzubeziehen ist sehr groß. Etwa 70 Prozent der Unternehmen, die noch keine Servicesleistungen fremdbeziehen, signalisieren, Serviceleistungen in naher Zukunft einzukaufen (siehe Abbildung II-6).

Abbildung II-6

Bereitschaft zum Fremdbezug von Desktop Services



© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.



Marktcharakteristik

Es werden die Anbietergruppen von Desktop Services und die Desktop Services Segement vorgestellt.

A

Anbietergruppen von Desktop Services

Auf dem Desktop Services Markt lassen sich unterschiedliche Anbietergruppen identifizieren. Sie unterscheiden sich durch die Breite und Tiefe ihrer Kernkompetenzen. Diese beruhen auf der Herkunft und der heutigen Zugehörigkeit in der Informationsindustrie. Im Folgenden werden die einzelnen Typen der Serviceunternehmensgruppen näher charakterisiert.

1. Hardwarehersteller

In diese Gruppe sind direkten Hardware-Lieferanten von Desktops, Desktop Systeme und Peripheriegeräte einzuordnen. Sie bieten die Desktop Services direkt oder über ein Tochterunternehmen auf dem Markt an. Beispiele hierfür sind: IBM Deutschland Informationssysteme, Stuttgart; Hewlett-Packard, Böblingen; Compaq Computer, München.

Diese Unternehmen verfügen über ausgeprägte Hardware- und zum Teil auch Software- sowie Peripheriegeräte Kenntnisse. Darüber hinaus können sie auf langjährige Kundenbeziehungen bzw. Kundendiensterfahrungen insbesondere bei der Hardware zurückgreifen.

2. Softwarehäuser

Software-Unternehmen bzw. Softwarehersteller (direkte Software-Lieferanten) bieten Desktop Services direkt oder über ein Tochterunternehmen auf dem Markt an. Beispiel: Microsoft, Unterschleißheim.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Die Softwarehäuser verfügen über ein umfangreiches Problemlösungs-Know-how im Bereich der Software und sind überwiegend herstellerneutral.

3. Händler/Lieferanten von Hard- und Software

Die Gruppe der Händler/Lieferanten von Hard- und Software umfaßt vertraglich an Hersteller gebundene Unternehmen, Handelsorganisationen, etc. (durch z.B. Lizenz-, Partnerverträge) und neutrale Unternehmen (wie z.B. „Freie Händler/Lieferanten", „No-Name Händler/Lieferanten") von Desktop Services. Ein Beispiel hierfür ist Compu-Net Computer, Kerpen.

Diese Unternehmen verfügen sehr häufig auf einem beschränkten Gebiet über umfangreiche und langjährige Spezialkenntnisse bei Standardprodukten. Der Unternehmenssitz oder die Niederlassungen weisen meist räumliche Nähe zu den Desktop Services Kunden auf. Der Wirkungskreis des Desktop Servicelieferanten beschränkt sich dabei zumeist auf eine Region.

4. Beratungsunternehmen

In dieser Gruppe sind lokale, nationale und international tätige Beratungsunternehmen, die Desktop Services anbieten, einzuordnen. Ein Beispiel hierfür ist Andersen Consulting, Sulzbach.

Diese Unternehmen können unter anderem auf ein sehr gut ausgebildetes Personal und Erfahrungen mit der informationstechnischen Strategie-Beratung sowie Anwendungserfahrungen zurückgreifen.

5. Spezielle Dienstleister

Die speziellen Dienstleister sind Unternehmen, die aus ihrer Zielsetzung und aus einem über die Jahre entwickeltem Erfolgspotential (Kernkompetenz) heraus ihr DV-Servicegeschäft aufgebaut haben. Diese Unternehmen bieten heute auf dem Markt umfangreiche und/oder spezielle Desktop Serviceleistungen an.

Die Unternehmen sind aus einer besonderen Situation heraus entstanden, wie z.B. durch Auslagerung, d.h. Verselbständigung einer Unternehmensfunktion, oder es sind relativ kleine spezielle Dienstleistungsunternehmen. Ein Beispiel für ein durch eine Auslagerung entstandenes Desktop Services Unternehmen ist debis DCS, Leinfelden-Echterdingen. Ein weiteres Beispiel ist Bitservice, München.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

B

Desktop Services

Die Desktop Services lassen sich in sieben Servicesegmente gliedern (siehe Abbildung III-1). Die Abgrenzung der einzelnen Servicesegmente gegeneinander ist abhängig von den eingesetzten Desktops, den Desktopsystemen und von der eingesetzten Arbeitsplatz-Software sowie der Unternehmens-Software in den Unternehmen. Weitere Einflußfaktoren, die die Struktur der Desktop Services beeinflussen, sind die Tätigkeitsbereiche der Unternehmen (Kerngeschäft) und die Unternehmensorganisation.

1. Einsatzplanungs- und Kauf-Service

Der Einsatzplanungs- und Kauf-Service umfaßt in der Regel die Aufgaben:

- Planung des Einsatzes von Desktops und Desktopsystemen (Hard- und Software)
- Festlegung von Standards
- Festlegung von Sicherungsmaßnahmen (Datenschutz)
- Organisation des Kaufprozesses
- Initiierung von Projekten für z.B. Installation und Integration
- Projektcontrolling
- Informationsveranstaltungen bzw. Präsentationen bei Entscheidungsträgern
- Wirtschaftlichkeitsberatungen (Nutzwertanalyse, etc.)

2. User Support Service

Der User Support Service (Benutzer Service) ist in den User Help-Desk-Service (First Level Support) und Problemlösungs-Service (Second Level Support) zu gliedern.

a. First Level Support

Der User Help-Desk-Service (First Level Support) besteht aus einer telefonischen Hotline und einem On-Line-Informationsdatenbank Service. Die Hotline ist mit einem Spezialistenteam besetzt und beantwortet Fragen der User zu Hardware, Software oder zum System. Bei der Hotlineorganisation kann in Einheiten für Standardanwendungen und unter-

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

nehmensspezifischen Anwendungen und/oder zwischen Arbeitsplatz- und Funktions-/Unternehmenssoftware unterschieden werden. Kann die Hotline nicht weiterhelfen, übergibt sie die Anfrage an den Problemlösungs-Service (Second Level Support).

Der On-line-Informations-Datenbank Service enthält komprimierte Ausschnitte aus dem Programmhandbuch und unternehmensspezifische Lösungsmodelle. Sie ist eine komfortable Hilfsfunktion, die situationsbezogene Unterstützung bietet.

b. Second Level Support

Der Problemlösungs-Service (Second Level Support) umfaßt in der Regel einen Informations-Service (Hotline), einen mobilen Einsatzservice sowie einen automatischen Fernservice. Die Hotline hilft bei spezifischen Problemstellungen weiter, da sie neben Softwarekenntnissen auch über intensive Systemkenntnisse verfügt. Der mobile Einsatzservice leistet spezifische vor-Ort Unterstützung beim User und übernimmt die Fehlerbehebungen an den fest installierten systemtechnischen Einheiten. Das automatische Fernservicesystem ist ein Verfahren, bei dem Überwachung, Fehlerdiagnose und Wartung von Hardware und Software von einer Wartungszentrale durchgeführt wird.

3. Installation und Hardware-Maintenance

Der Installation und Hardware-Maintenance-Service umschließt eine Vielzahl von Einzelaktivitäten. Hierzu zählen:

- Installation, Wartung und Pflege von Desktops und Peripheriegeräten
- Installation, Updates und Upgrades von Software auf Desktops
- Auswahl und Test der Hard- und Software
- Lizenzverwaltung, Dokumentation und Inventarisierung

4. Netzwerkmanagement-Service

Der Netzwerkmanagement-Service umfaßt alle technisch ausgerichteten Aufgaben der Einrichtung und des Betriebs von LANs. Zu den Aufgaben zählen:

- Planung der Netzstruktur (Netzkonfiguration, Topologie - Netzwerkarchitektur)
- Installation, Updates und Upgrades von Software auf Server
- Verwaltung der Netzkonfiguration

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

- Benutzerverwaltung (Zugangsberechtigungen, Verbrauchsmessungen, Kostenverrechnungen)
- Benutzerberatung
- Steuerung, Optimierung und Überwachung der Arbeitsabläufe
- Fehlererkennung und -behebung
- Wirtschaftlichkeitskontrolle des Netzbetriebs (Netz-Tuning wie z.B. Performance-Messung und Verbesserung des Leistungsverhaltens)

5. Datensicherheits-Service

Der Datensicherheits-Service beinhaltet Aufgaben, die dazu dienen, daß Daten gegen Verlust, Zerstörung, Manipulation, Fremdeinsicht und Diebstahl geschützt werden. Einzelne Serviceleistungen sind z.B.:

- Backup-Service
- Virus-Service
- Recovery-Service
- Disaster-Service

6. Schulung und Training

Die Schulungs- und Trainings-Services können in die vier Gruppen Initialschulungen, Einführungsschulungen, Vertiefungsschulungen und Spezial Trainings eingeteilt werden. Die Initialschulung soll die User anleiten, Hard- und Software-Handlingslücken sowie -Handlingsfehler selbständig bzw. in der Arbeitsgruppe an Hand von Beispielen und Dokumentationen (Handbüchern/Kompendiums) selbständig zu lösen. Die Einführungsschulungen dienen der Hinführung der Nutzung von Hard- und Software. Im Rahmen der Vertiefungsschulung werden unternehmensspezifische Einsatzmöglichkeiten von Hard- und Software erläutert. Das Spezial Training dient der extensiven Vertiefung von technischem Anwendungs- und Problemlösungswissen.

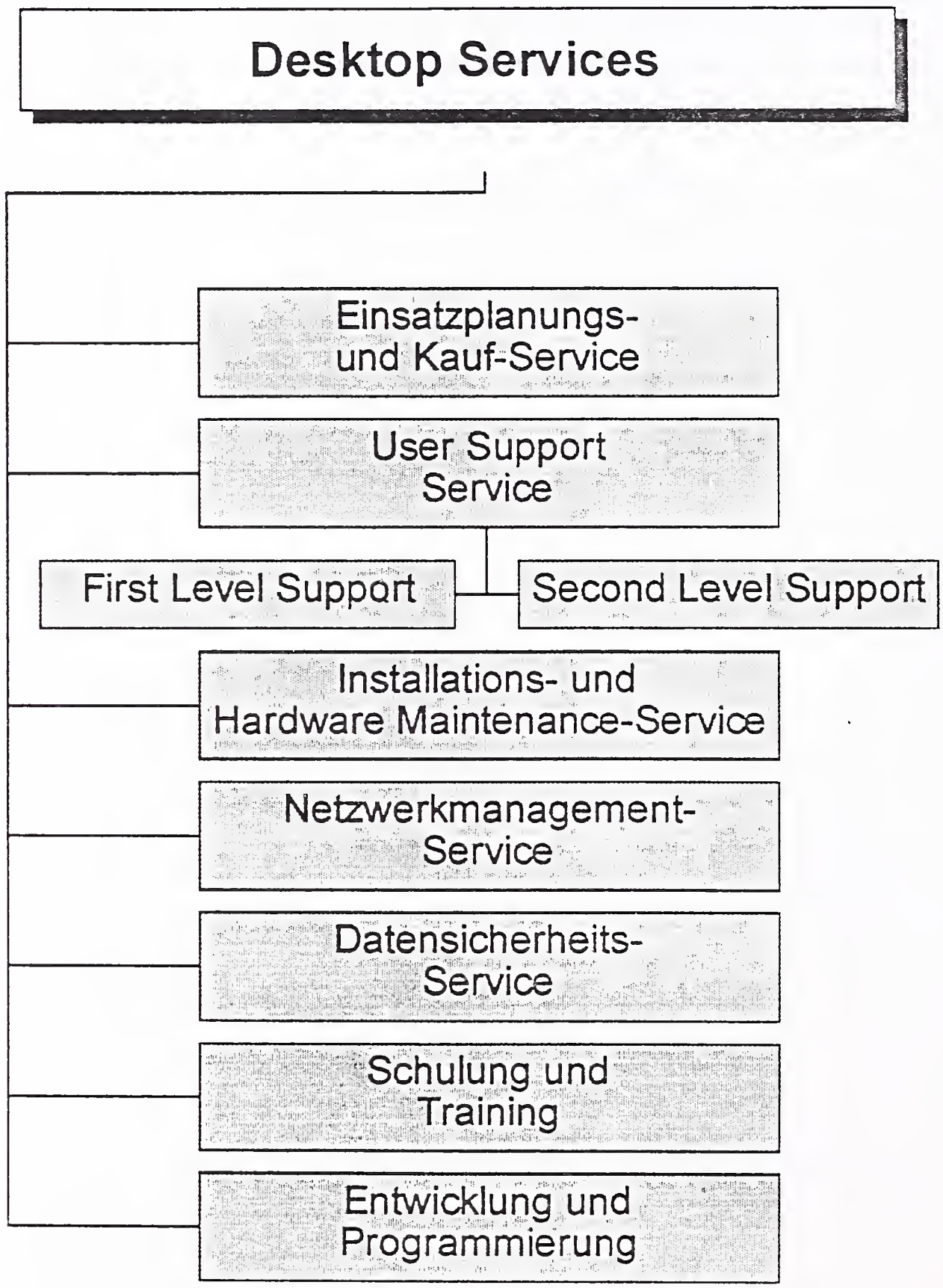
7. Entwicklung und Programmierung

Die Entwicklungs- und Programmierungs-Services umfassen alle Aktivitäten, die erforderlich sind, um unternehmensspezifische Software einsatzbereit zu entwickeln. Weiterhin zählen zu diesem Service alle erforderlichen Anpassungs- und Optimierungstätigkeiten für Software, die in einem Unternehmen eingesetzt werden. Zu diesen Aktivitäten zählen z.B. Schnittstellenentwicklung, Makroprogrammierung etc.

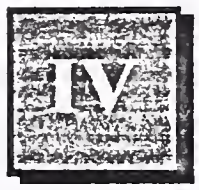
 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung III-1

Desktop Services



© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.



Organisationsstruktur

Es werden die einzelnen Desktop Services in ihrer Inhouse Organisationsstruktur, der Serviceanteil der zur Zeit fremdbezogen wird sowie die Bereitschaft zum Fremdbezug von Unternehmen, die noch keine Services fremdbeziehen, dargestellt.

Im Anschluß daran werden die Mitarbeiterkapazitäten in Desktop Services-Organisationen, die Struktur der Mitarbeiter-Kapazitätsverteilung und die Verteilung der Desktop Services Lieferantengruppen aufgezeigt.

A

Organisation Einsatzplanungs- und Kauf-Service

Die einzelnen unter dem Einsatzplanungs- und Kauf-Service zusammengefaßten Aktivitäten werden überwiegend in den Unternehmen von einer Organisationseinheit zentral unternehmensweit durchgeführt (siehe Abbildung IV-1). In Konzernunternehmen und in Unternehmungen, die einer Holding angehören, bestehen sehr oft Vorgaben hinsichtlich der einzusetzenden Hard- und Software. Von diesen formellen Vorgaben darf nur mit ausführlicher Begründung abgewichen werden. Doch „da die Informationstechnologie einer sehr schnellen Weiterentwicklung unterliegt, sind Aspekte für Begründungen hinsichtlich eines anderen Produktes immer zu finden."

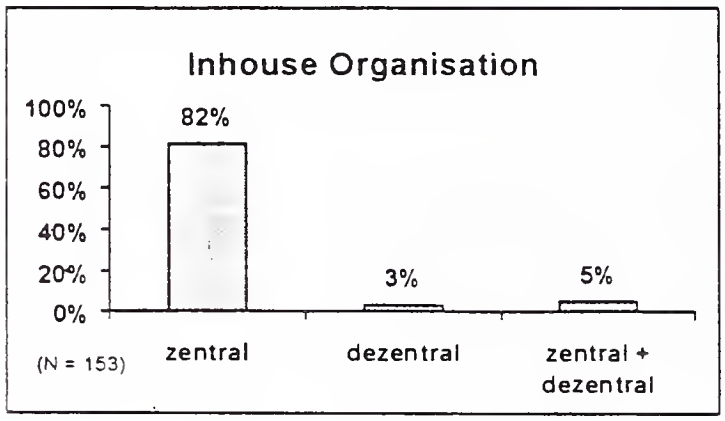
Die Aktivitäten im Rahmen dieses Services, insbesondere die Planungsaktivitäten, werden von den meisten Unternehmen als Kernaufgabe angesehen, die unter keinen Umständen nach außen gegeben werden darf. Der Kaufprozeß ist sehr oft zweigeteilt. Dies gilt insbesondere für Hardware-Investitionen. Erstinvestitionen und größere Reinvestitionen werden im Rahmen eines Projektes abgewickelt. Über Sofortinvestitionen bis zu einer bestimmten Größenordnung kann von DV-Managern dagegen „ad hoc" entschieden werden. Über die Sofortinvestition kommt sehr oft ein Exemplar der „neuesten" Technologie oder ein No-Name-Produkt in das Unternehmen.

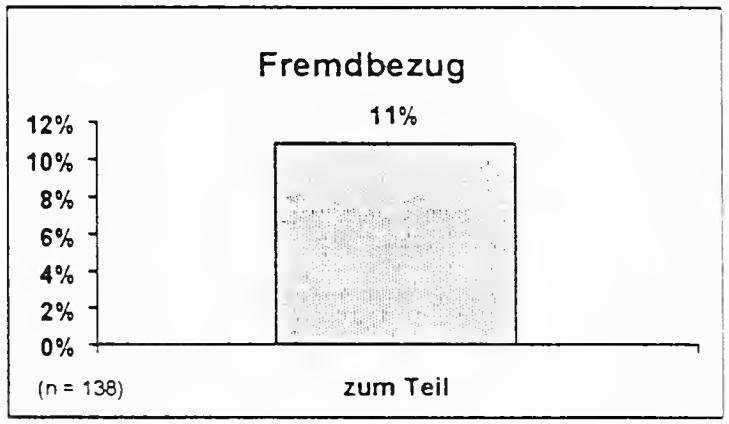
 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

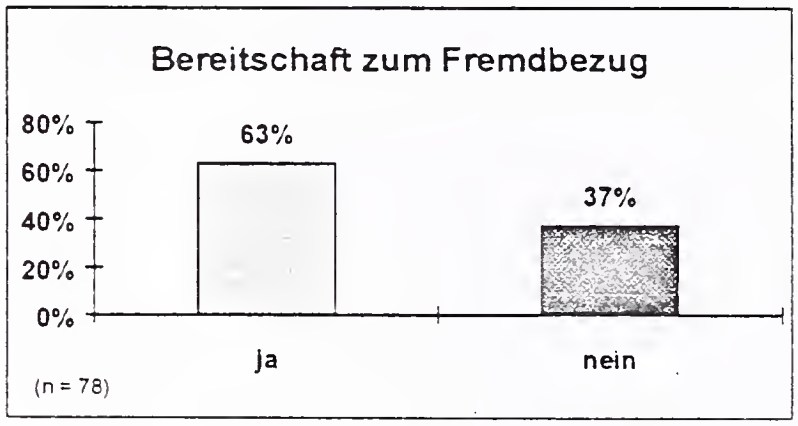
Von den Unternehmen werden primär Beratungsleistungen fremdbezogen. Diese Leistungen beziehen sich überwiegend auf Informationen zu aktuellen und zukünftigen Nutzungsmöglichkeiten von Technologien (Hard- und Software). Größere Unternehmen beauftragen Beratungsunternehmen z.B. für die Vorauswahl von möglichen Dienstleistern (Outsourcing-Unternehmen).

Abbildung IV-1

Organisation Einsatzplanungs- und Kauf-Service







© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

B

Organisation First Level Support

Beinahe jedes Unternehmen verfügt über einen eigenen First Level Support. In einigen Unternehmen ist der Ansprechpartner in die Fachabteilung bzw. in das operative Team / die operative Mannschaft verlegt worden. Zuvor wurde dieser Service von einer zentralen Einheit erbracht und war zumeist der internen DV zugeordnet. Der Ansprechpartner für den First Level Support ist dann meist ein DV interessierter Mitarbeiter der Gruppe. Er erhält für seine zusätzlichen Aufgaben eine entsprechende Weiterbildung (DV-Intensivtraining). „Der Ansprechpartner ist näher beim „Kunden", d.h. „dem Desktop User." Dieser Mitarbeiter (auch Key-User) verfügt innerhalb seines eigentlichen Tätigkeitsgebietes über einen gewissen Freiraum für die Unterstützung der anderen Desktop-User und Lösen von DV-Problemen in seinem Bereich.

Der First Level Support ist in Unternehmen, die über verschiedene Standorte verteilt sind sowohl dezentral als auch zentral organisiert. So ist z.B. der First Level Support für die Vertriebsmannschaft (mehrere hundert Laptops) zentral organisiert und am Hauptsitz des Vertriebs ansässig. Darüber hinaus gibt es an jedem Unternehmensstandort einen First Level Support für die eingesetzte Software. Für die Büro-Standard-Software (z.B. Microsoft Office) ist der First Level Support für alle Unternehmensstandorte zentral organisiert.

Der First Level Support besteht bei den meisten Unternehmen nahezu ausschließlich aus der telefonischen Hotline (siehe Abbildung IV-2). Die Hotline gibt Informationen oder leitet Nachfragen und Probleme entsprechend weiter.

Zur Zeit wird von den Unternehmen zumeist die Hotline für Büro-Standard-Software und für umfangreiche Softwareprodukte wie z.B. Unternehmens-, Bereichs- oder Funktions-Software (SAP, CAD, etc.) fremdbezogen.

Die Bereitschaft, Leistungen im Rahmen des First Level Supports fremdzubeziehen ist sehr groß. Der Grund hierfür liegt in der hohen Unzufriedenheit der Desktop User mit der Qualität der internen Leistung. Es fehlt sehr oft an Know-how, und/oder es mangelt an Personal. Für weitere Gründe siehe Kapitel VI.

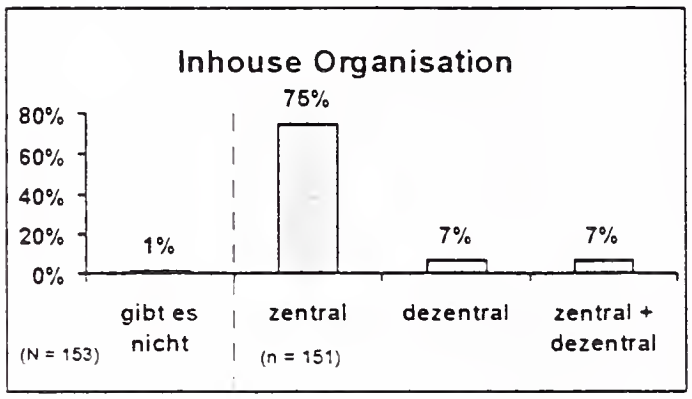
Aus internen Unternehmensuntersuchungen geht hervor, daß im Durchschnitt pro 1.000 Desktops zwischen 35 und 55 Anrufe am Tag bei der Hotline eingehen.

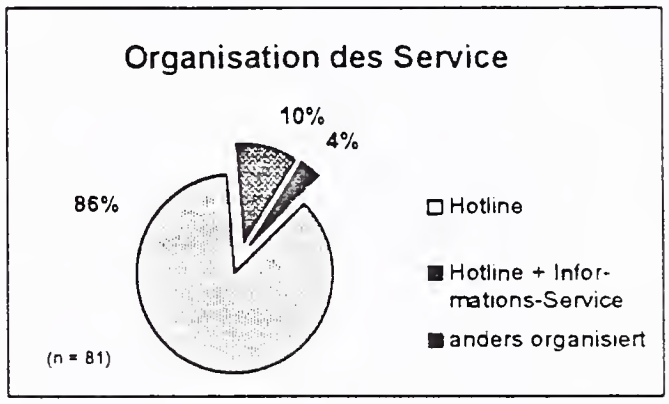
 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

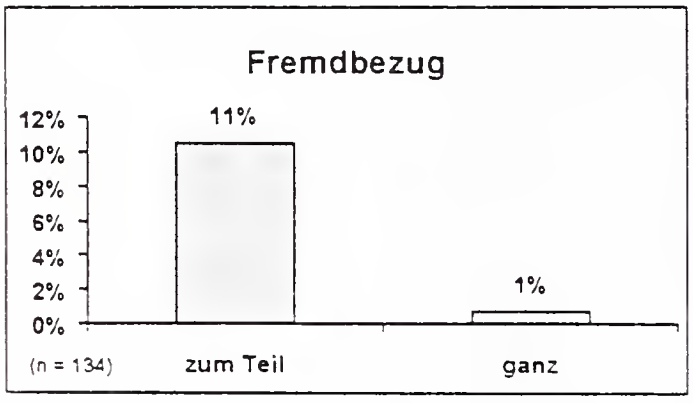
In Unternehmen existieren mehrere Telefonnummern für die Ansprache bestimmter Hotlines. Hotlinestellen sind unterschiedlich stark mit Personal besetzt. So wird vormittags mehr Personal als nachmittags eingesetzt. Spezielle Hotlines, z.B. für den externen Vertrieb (Laptops) sind nur von 16.00 Uhr bis 21.00 Uhr besetzt. Außerhalb dieser Zeit kann eine andere Hotline nur bedingt weiterhelfen.

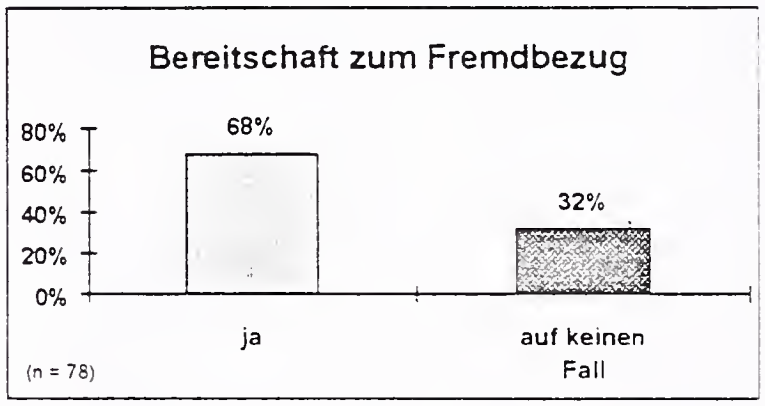
Abbildung IV-2

Organisation First Level Support









© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

C

Organisation Second Level Support

Der Second Level Support kann inhaltlich sehr verschieden strukturiert sein. In einigen Unternehmen existiert er nicht als eigenständige Organisationseinheit (siehe Abbildung IV- 3). In diesem Fall werden die Problemfälle vom First Level Support sofort an die Entwicklungs und Programmierungseinheit weitergeleitet. In Unternehmen, in denen ein Second Level Support implementiert ist, arbeitet er sehr oft mit dem Service Installation und Hardware-Maintenance zusammen. Ist der Service intern organisiert, überwiegt die zentrale Einheit an einem Standort. Ein dezentral organisierter Service ist nur dann vorhanden, wenn die unternehmerischen Standorte/Organisationseinheiten eine entsprechende Größe aufweisen oder in einer „ländlichen" Region liegen und vor Ort eine hohe Durchdringung mit DV-Technologie vorliegt.

Der Service umfaßt in erster Linie einen mobilen Einsatzservice, der vor Ort beim Desktop User aktiv wird. Dieser führt z.B. Hardware-Reparaturaufgaben durch, nimmt Systemkonfigurationen vor oder behebt von Usern verursachte Handlingsfehler. Eine weitere Aufgabe besteht im automatischen Fernservice von Desktops und Desktopsystemen.

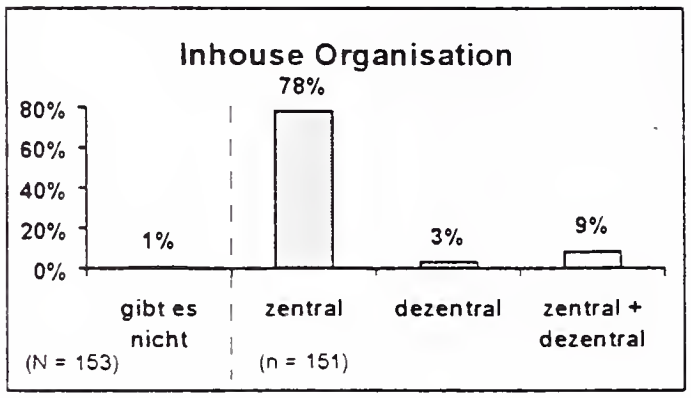
Software-Probleme, die z.B. Schnittstellen betreffen, die Anpassungsprogrammierung oder die Makro-Programmierung werden in Form von Projekten abgewickelt. In diesem Rahmen werden sehr oft ganze Projekte oder Unterprojekte fremdvergeben. Teilaufgaben werden unter anderem an spezielle Unternehmen oder als Forschungsauftrag an Hochschulen übertragen.

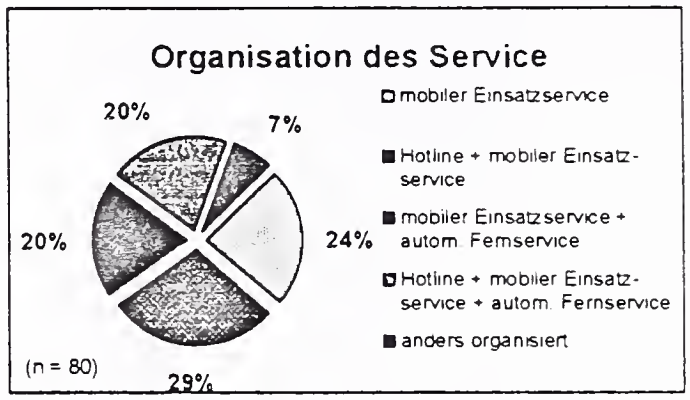
Die Bereitschaft, umfangreichere Aktivitäten oder den Service im Rahmen eines größeren Servicepaketes fremdzubeziehen, ist bei den Unternehmen sehr groß.

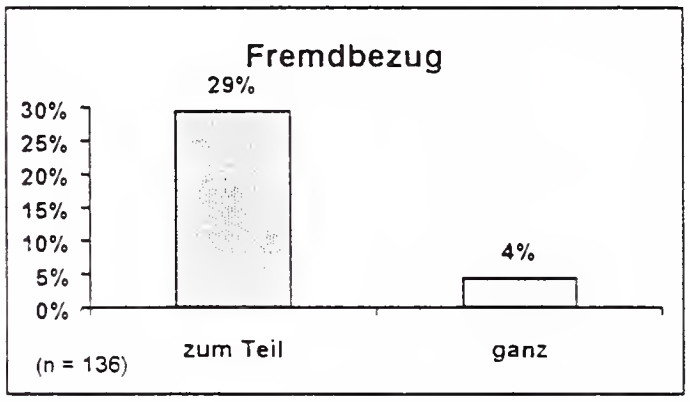
 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

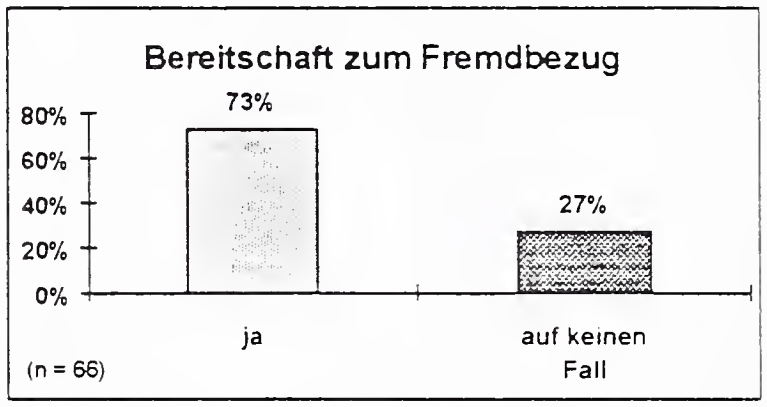
Abbildung IV-3

Organisation Second Level Support









© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

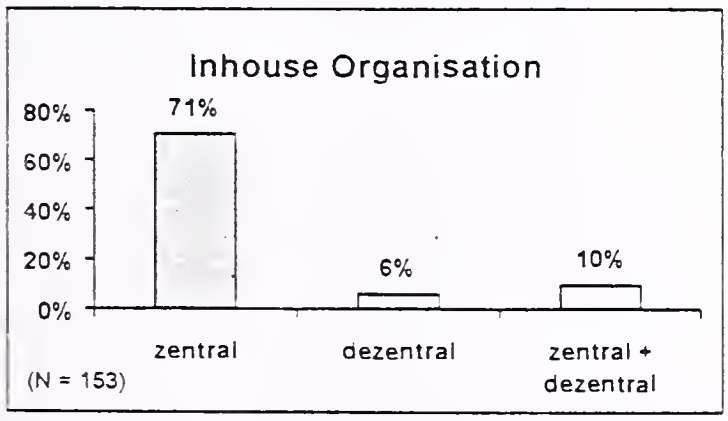
D

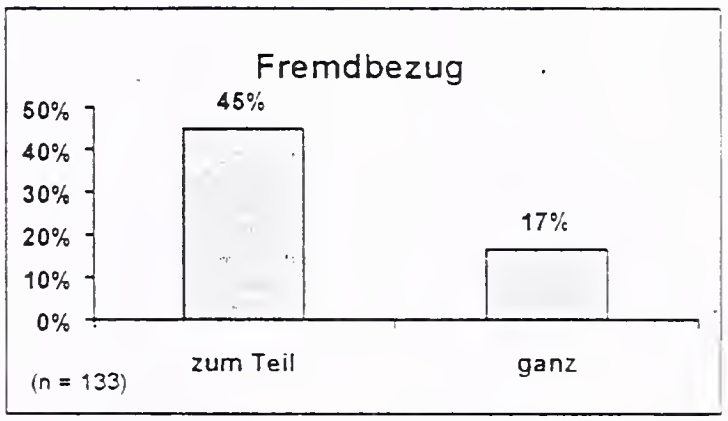
Installation und Hardware-Maintenance

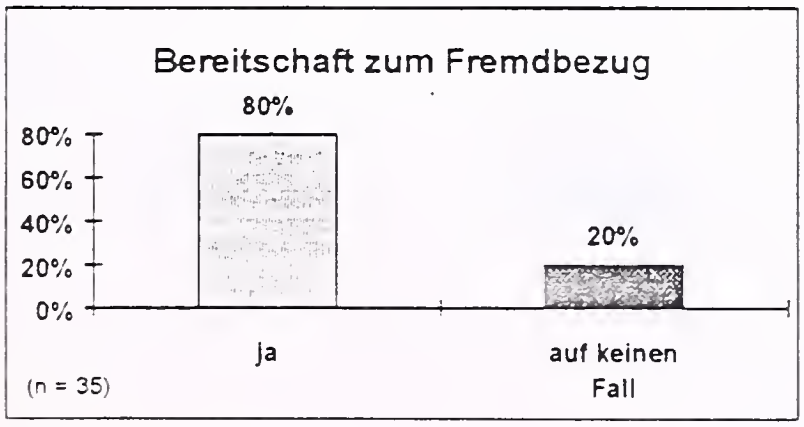
Der Installation und Hardware-Maintenance Service ist überwiegend zentral in den Unternehmen organisiert. Er passt sich intern sehr schnell den jeweiligen Anforderungen an. „Jeder macht und kann alles." Mehr als die Hälfte der Unternehmen vergeben Installation, Wartung/Pflege und Reparatur der Hardware an externe Unternehmen. Sehr oft wird als Begründung für diesen Schritt angegeben, daß nur so die volle Garantie vom Lieferanten für die Hardware gewährleistet ist. Der Hardwarelieferant erhält exakte Vorgaben (Unternehmensstandards) für die Installation von Software, Treibern, etc. und liefert das Gerät, bzw. installiert das Gerät im Netz. Da die Unternehmen dadurch auf eine einfache Art und Weise Kosten (Personal, Weiterbildungsaktivitäten, etc.) einsparen können, ist die Bereitschaft sehr hoch, diesen Service fremdzubeziehen, bzw. im Unternehmen alle Installationen und Reparaturen von Hardware von externen Dienstleistern durchführen zu lassen.

Abbildung IV-4

Organisation Installation und Hardware-Maintenance







© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

E

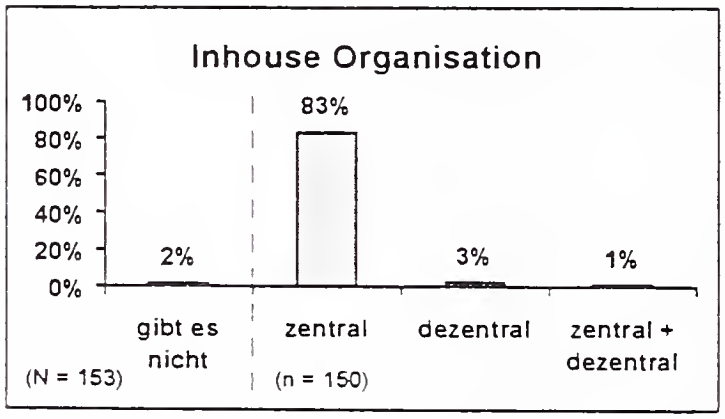
Organisation Netzwerkmanagement-Service

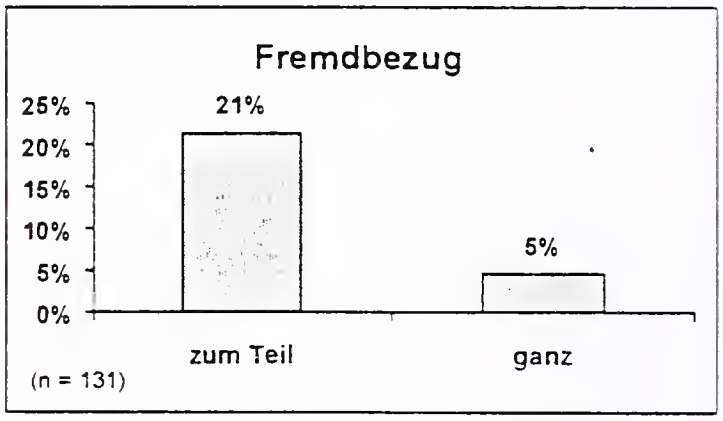
Der Netzwerkmanagement-Service ist der homogenste Service. Er umfaßt klar abgegrenzte Aufgaben, die bei den Unternehmen aber zum Teil sehr unterschiedlich ausgeprägt sind. Installationsaufgaben, Aktivitäten zur Aufrechterhaltung und zum optimalen Betrieb des Netzwerkes können unterschieden werden. In machen Fällen zählt auch die Software-Verwaltung und der Datensicherungs-Service dazu.

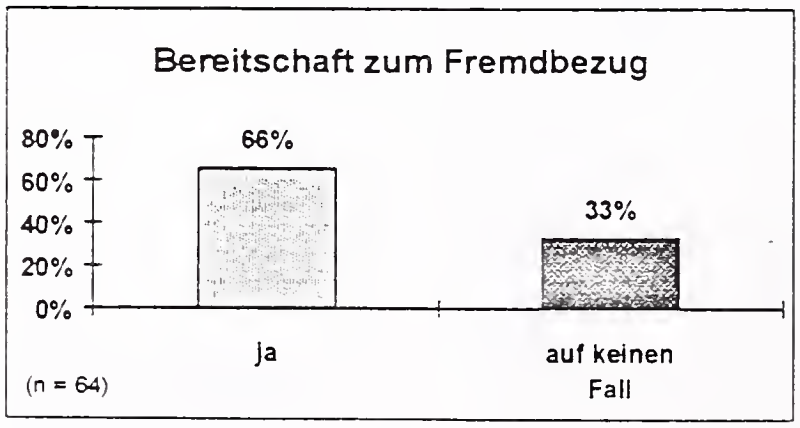
Sehr oft wird von den Unternehmen die physische Installation der Netzwerktechnik fremdbezogen. Dagegen zählen Aktivitäten, die der Aufrechterhaltung und dem optimalen Betrieb des Netzwerkes dienen eher zu den Kernaufgaben. Die Bereitschaft, umfangreichere Serviceleistungen fremdzubeziehen besteht nur dann, wenn gleichzeitig weitere Desktop Services nach außen gegeben werden.

Abbildung IV-5

Organisation Netzwerkmanagement-Service







© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

F

Organisation Datensicherheits-Service

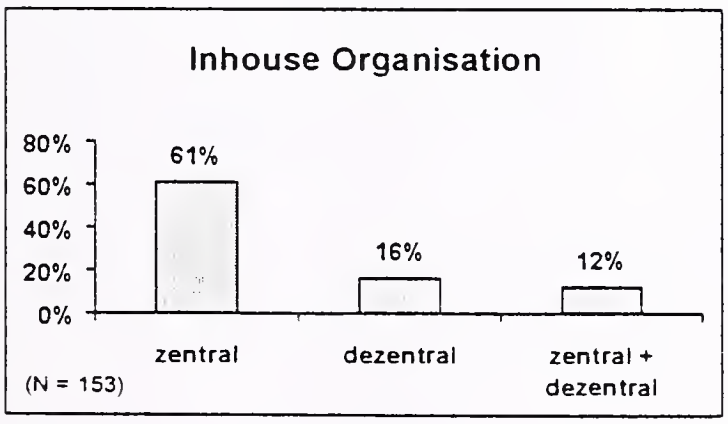
Der Datensicherheits-Service kommt als eigenständige Organisationseinheit im Unternehmen eher selten vor. Er wird häufig von einer anderen Service-Einheit (z.B. der Installation- und Hardware-Maintenance oder der Netzwerkmanagement-Einheit) als Spezial Service erbracht.

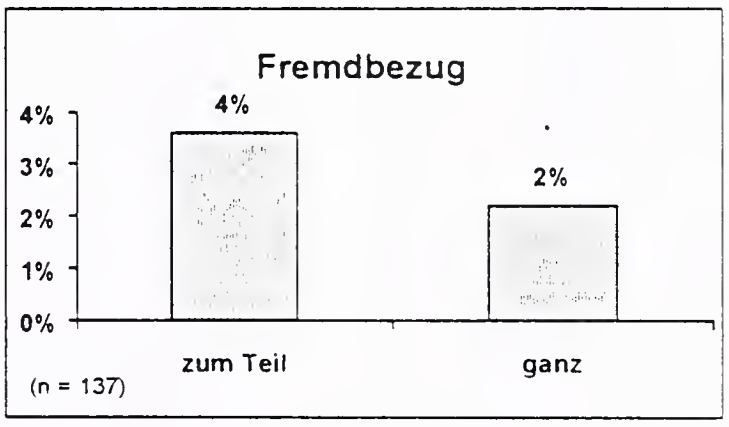
Der Backup-Service des Datensicherheits-Service existiert bei vielen Unternehmen ausschließlich für den Server der einzelnen Desktops. Die Gewährleistung der Datensicherheit auf dem einzelnen Desktop obliegt den einzelnen Desktop Usern selbst.

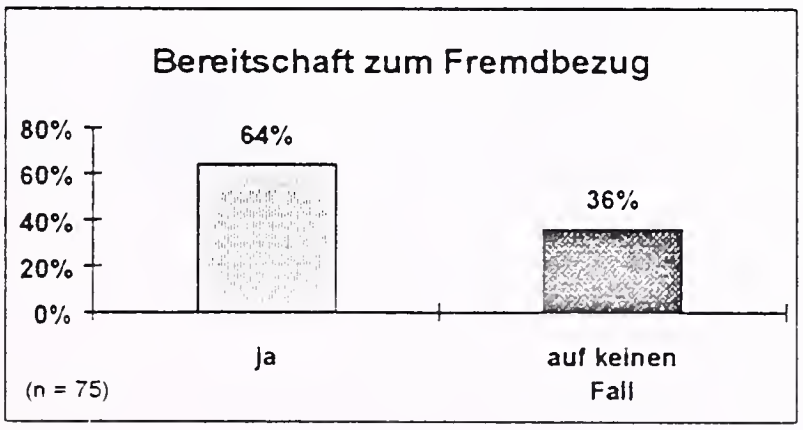
Der Datensicherheits-Service wird nicht als „stand alone" Service fremdbezogen. Unternehmen sind eher bereit, diesen Service im Rahmen eines umfangreicheren Fremdbezugs von Desktop Services nach außen zu vergeben.

Abbildung IV-6

Organisation Datensicherheits-Service







© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

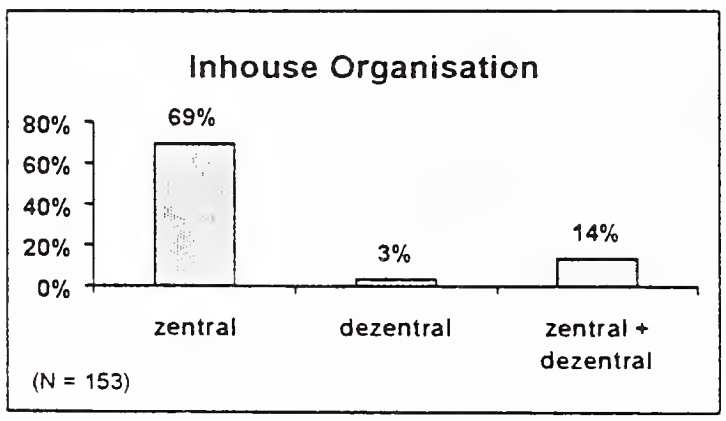
G

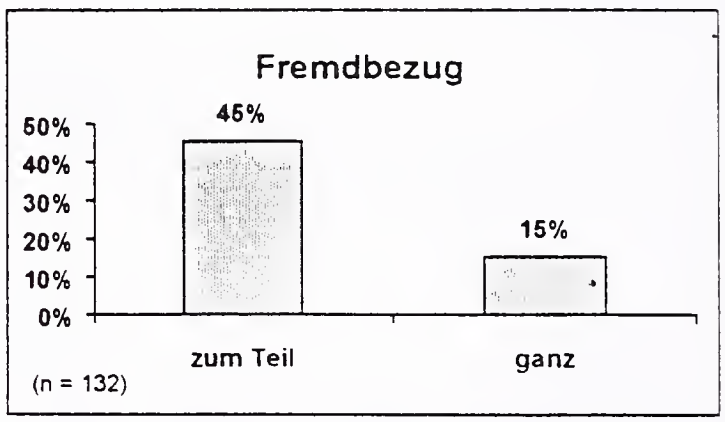
Organisation Schulung und Training

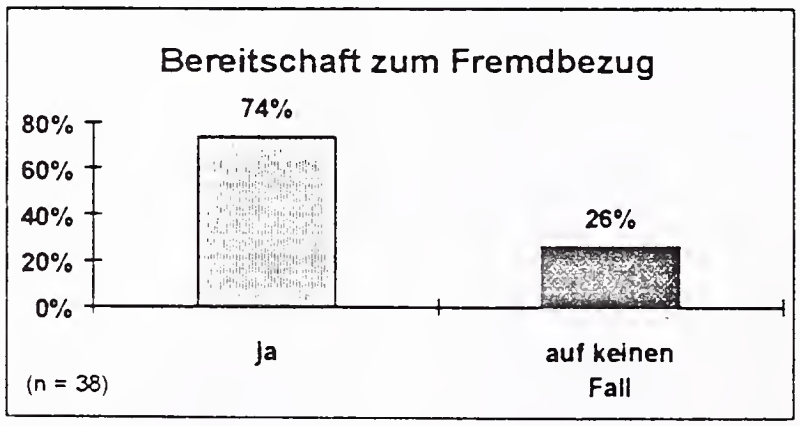
Im Rahmen der Schulungs- und Trainings-Leistungen (Weiterbildung) in einem Unternehmen werden von den DV-Abteilungen hauptsächlich die Trainer zur Verfügung gestellt und der Ablauf der Veranstaltung organisiert. Die Planung der Veranstaltung und die Auswahl der Teilnehmer übernimmt nahezu immer die Personal-Abteilung. Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen beziehen Schulungs- und Trainings-Leistungen von Dienstleistern. 15 Prozent der Unternehmen haben Schulungs- und Trainingaktivitäten komplett an einen Dienstleister abgegeben. Die Bereitschaft, im Rahmen dieses Services weitere Aktivitäten an Dienstleister zu vergeben, ist sehr groß.

Abbildung IV-7

Organisation Schulung und Training







© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

H

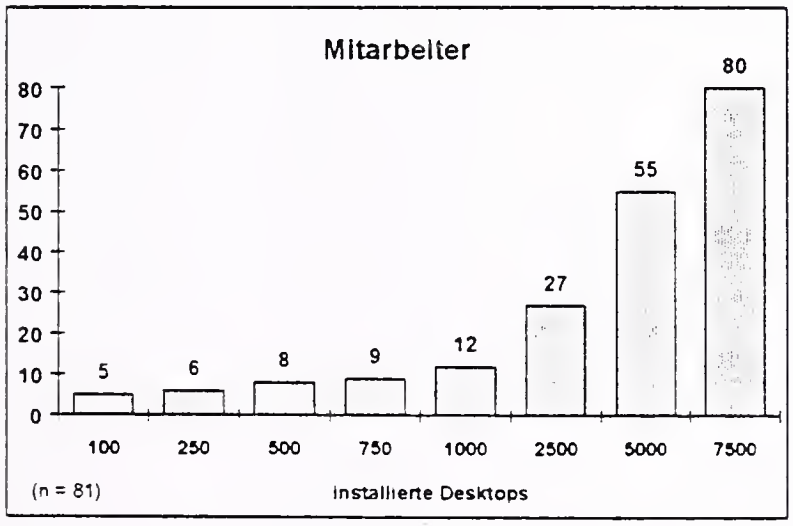
Mitarbeiterkapazitäten in Desktop Services-Organisationen

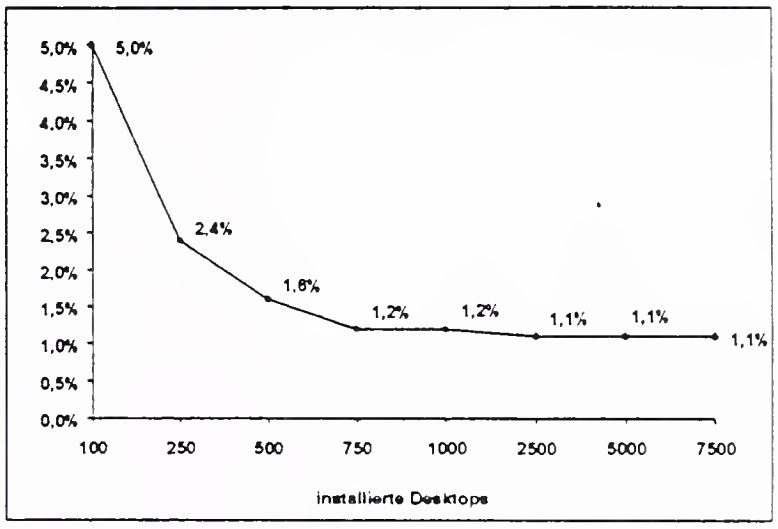
In Desktop Services-Organisationen sind im Durchschnitt fünf Mitarbeiter pro 100 installierte Desktops für die Desktop Services zuständig. Diese Verhältnis nimmt proportional zu der Zahl der installierten Desktops ab (siehe Abbildung IV-8). Bei 1.000 installierten Desktops sind für den Service 12 Mitarbeiter zuständig.

Die Kompetenzen der Mitarbeitern in den Desktop Services-Organisationen sind sehr oft übergreifend. „Es gibt nur wenige Spezialisten. Jeder muß fast alles können. Alle sind Spezialisten." Die Befragten unterscheiden in die Mitarbeiterkategorien Support und Installation und Hardware-Maintenance, Netzwerkmanagement-Service, Planung/Kauf und andere Serviceleistungen (siehe Abbildung IV-9).

Abbildung IV-8

Mitarbeiterkapazitäten in Desktop Services-Organisationen

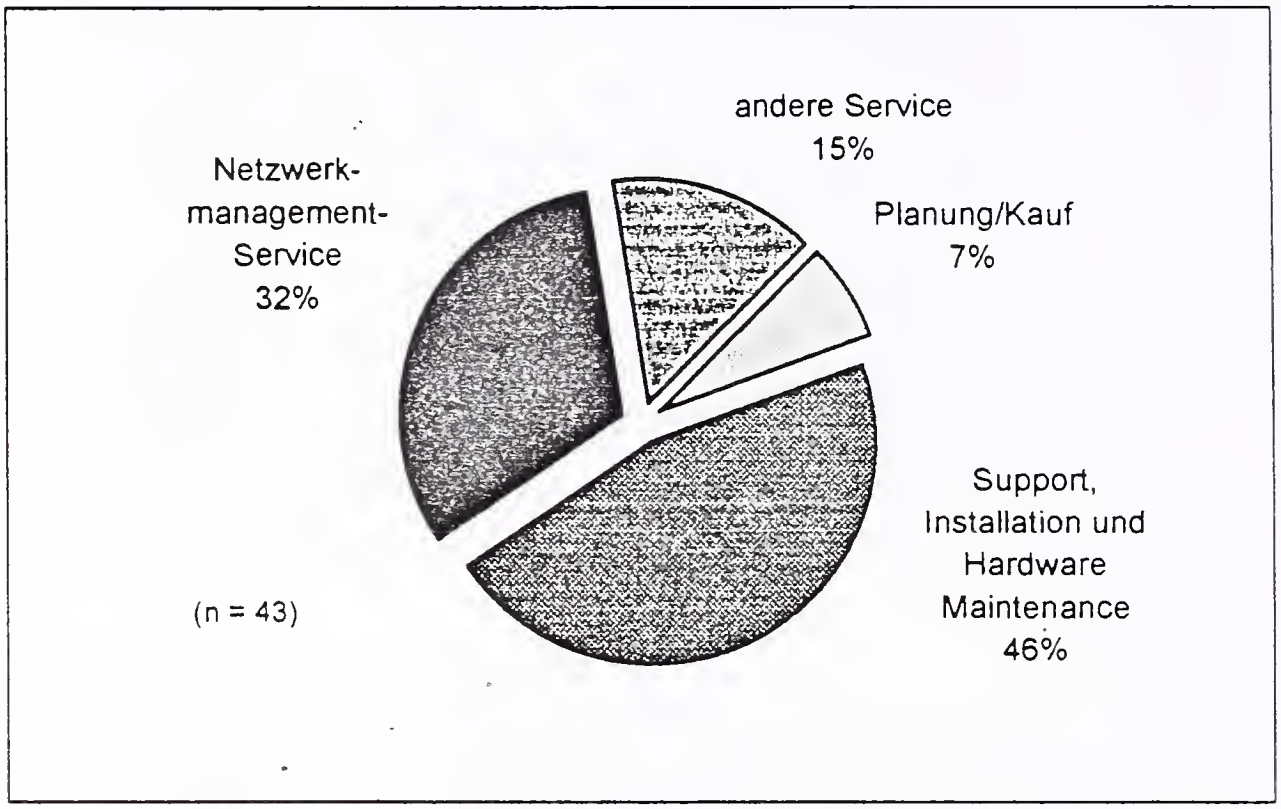




© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung IV-9

Struktur der Mitarbeiterkapazitätsverteilung



© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

I

Dienstleister der Desktop Services

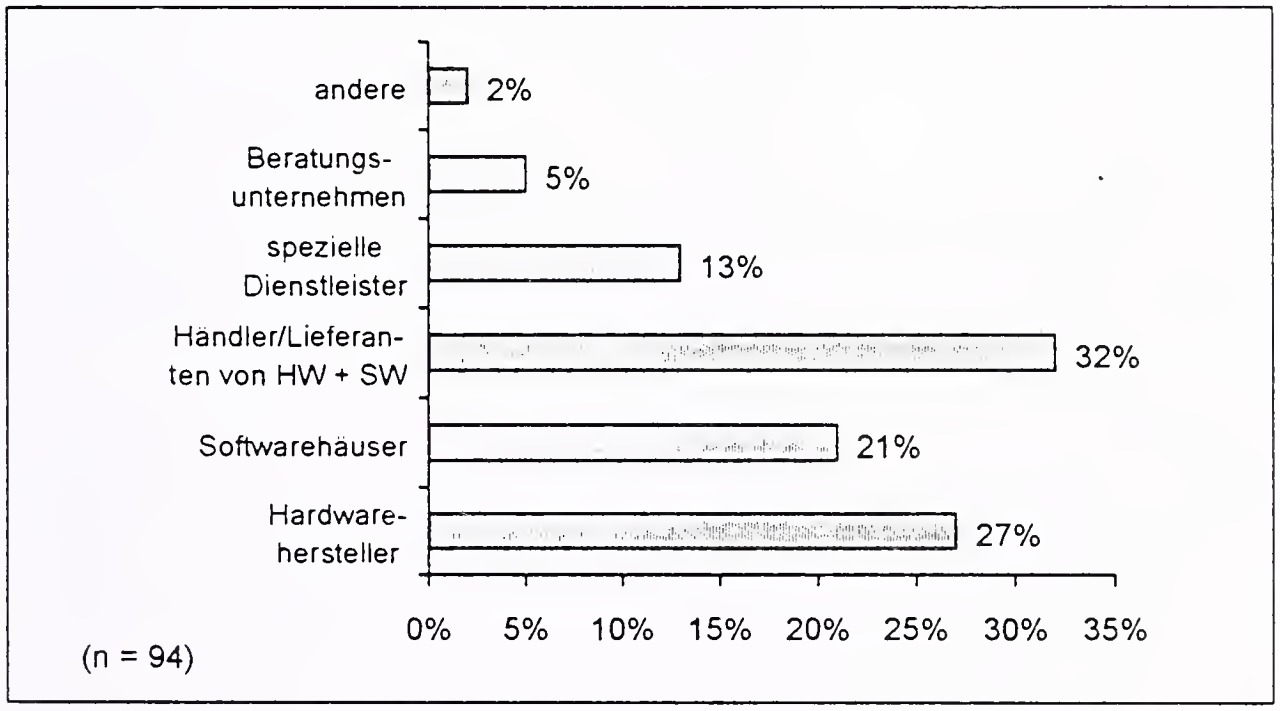
Derzeit erbringen Händler/Lieferanten von Hardware und Software sowie Softwarehäuser und Hardwarehersteller über 80 Prozent der Desktop Services. Spezielle Dienstleister liefern ca. 13 Prozent und die Beratungsunternehmen und andere Unternehmen liefern ca. sieben Prozent der Desktop Services.

Bei Händlern/Lieferanten von Hardware und Software nennen die Befragten die Präsenz vor Ort („Händler/Lieferanten von Hardware und Software um die Ecke") einen entscheidenden Vorteil.

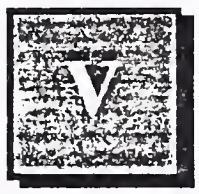
Großen Desktop Services Lieferanten wird vereinzelt ein nicht ausreichend dynamisches Vertragswesen nachgesagt. Der vertragliche Anpassungsprozeß wird als zu kompliziert und zu langwierig empfunden.

Abbildung IV-10

Dienstleister der Desktop Services



 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.



Budgetstrukturen, Kosten und Kostenmanagement

Es werden die Desktop Services Budgets, ihre Entwicklung und die Budgetstrukturen vorgestellt.

Im Anschluß daran werden die verrechneten Kosten für Desktops und Desktop Services sowie die Angaben über das Kostenmanagement dargestellt.

Die bevorzugte Preisstruktur und die Vertragslängen von Desktop Services-Verträgen sind Gegenstand der abschließenden Ausführungen.

A

Desktop Services Budget

Das Desktop Services Budget der Unternehmen ist ein Teil des DV-Budgets. Die überwiegende Zahl der Unternehmen splittet das Desktop Services Budget in Hard- und Software, Services sowie Schulung/Training auf.

Im Industriesektor beträgt das DV-Budget durchschnittlich zwischen 1,5 und 2 Prozent vom Unternehmensumsatz. Das Desktop Services Budget dieser Unternehmen beträgt ca. 19 Prozent vom DV-Budget. Die jährliche Steigerungsrate des Desktop Services Budgets wird über den Zeitraum von 1995 bis 1998 mit ca. 21 Prozent angegeben. Die Verteilungsstruktur der Desktop Services Budget ist aus der folgenden Abbildung ersichtlich.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung V-1

Industrie-Unternehmen: Verteilung des Desktop Services Budgets (Mittelwerte)

	1995	1998	Veränderung
Hard- und Software	47 %	29 %	- 18 %
Services	34 %	57 %	23 %
Schulung/ Training	19 %	21 %	2 %

In der Dienstleistungsbranche beträgt das DV-Budget zwischen 1 und 5 Prozent vom Unternehmensumsatz. Das Desktop Services Budget dieser Unternehmensgruppe beträgt ca. 14 Prozent vom DV-Budget. Die jährliche Steigerungsrate des Desktop Services Budgets wird über den Zeitraum von 1995 bis 1998 mit ca. 11 Prozent angegeben. Die Verteilungsstruktur der Desktop Services Budgets ist aus folgender Tabelle ersichtlich.

Abbildung V-2

Dienstleistungs-Unternehmen: Verteilung des Desktop Services Budgets (Mittelwerte)

	1995	1998	Veränderung
Hard- und Software	61 %	38 %	- 23 %
Services	30 %	41 %	11 %
Schulung/ Training	19 %	30 %	11 %

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

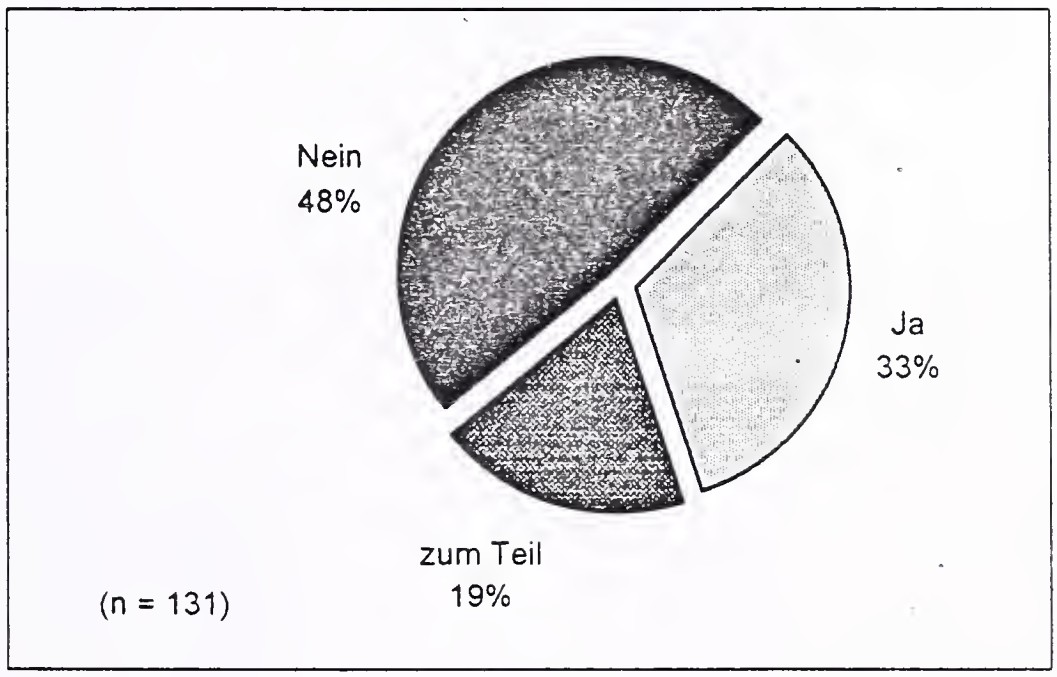
B

Kosten und Kostenmanagement

Die Transparenz der Kosten für Desktops und Desktop Services ist bei vielen Unternehmen nicht gegeben. So gaben ca. 50 Prozent der Unternehmen an, über keine detaillierten Zahlen zu verfügen (siehe Abbildung V-3).

Abbildung V-3

Kostentransparenz bei Desktop Services



Die verrechneten Kosten (Abschreibung, Operation-Service und Support) für ein Stand alone Desktop werden zwischen 1.800 DM bis 4.500 DM p.A. angegeben. Für einen vernetzten Desktop betragen die Kosten zwischen 2.000 DM bis 5.500 DM p.A. Die Kosten für Netzwerktechnologie und -management sind hierin nicht enthalten.

Die verrechneten Desktop Services Kosten (Installation und Hardware-Maintenance und Support) für einen Desktop werden zwischen 1.080 DM und 2.460 DM p.A. angegeben.

Die eingesetzten Kostenverrechnungsmethoden der Unternehmen lassen sich in Einzelkosten- und Budgetsystemverrechnung gliedern. Bei der Einzelkostenverrechnung werden die angefallenen Kosten direkt dem Verursacher zugeordnet, während bei der Budgetsystemverrechnung die angefallenen Kosten über ein Schlüsselsystem berechnet und auf die Verursacher verteilt werden. Der Vorteil der Budgetsystemverrechnung

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

wird im geringeren Verwaltungsaufwand und den nahezu vollständig wegfallenden Diskussionen über die Zuordnung von Einzelkosten gesehen.

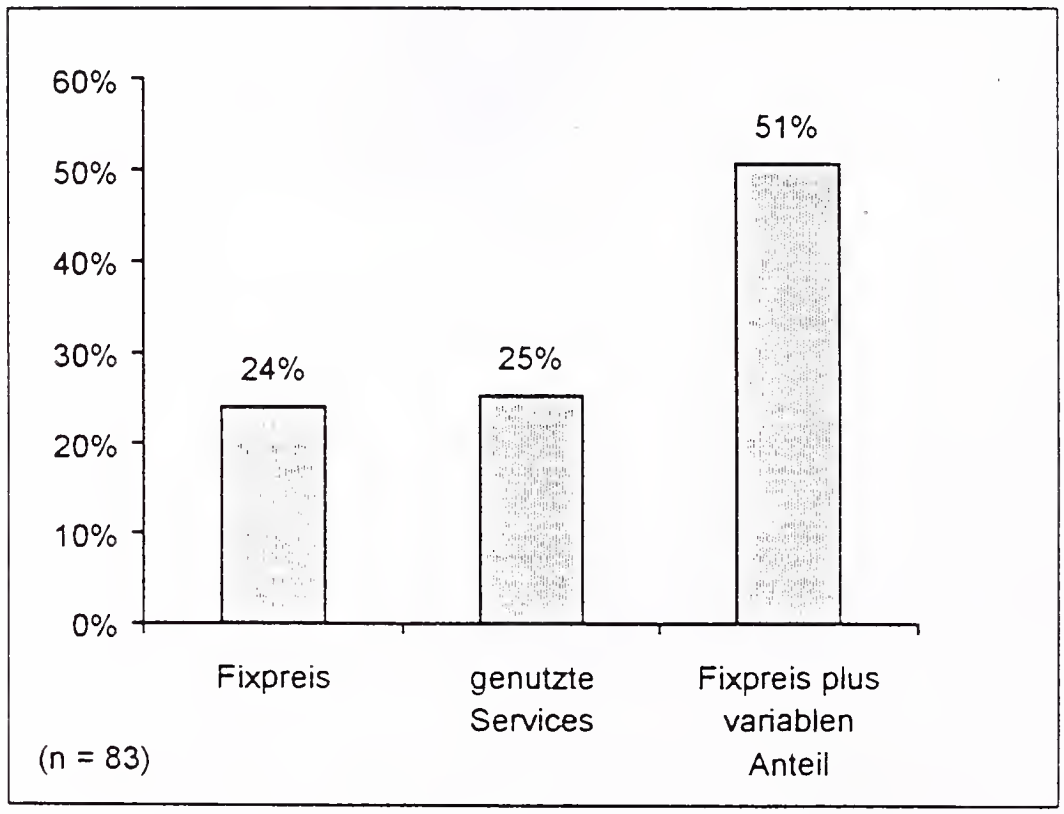
C

Desktop Services-Verträge

Knapp über die Hälfte der befragten Unternehmen bevorzugen Verträge mit einer Fixpreiskomponente plus einen variablen Anteil für zusätzliche Leistungen oder Sonderleistungen. Einviertel der befragten Unternehmen gab an, einen Fixpreis zu präferieren. Das verbleibende Viertel bevorzugt eine Preisvereinbarung auf Basis der ausschließlich genutzten Services. (siehe Abbildung V-4).

Abbildung V-4

Bevorzugte Preisstruktur von Desktop Services-Verträgen



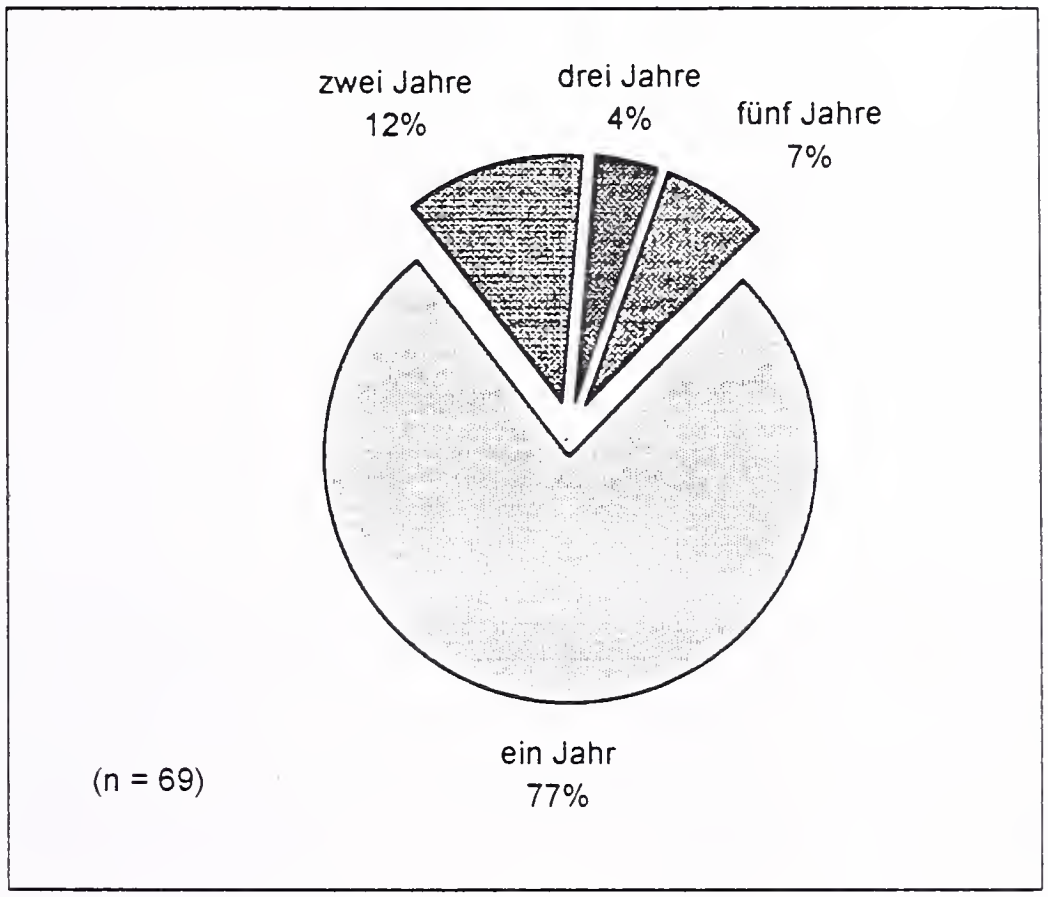
Über dreiviertel der Unternehmen, die Angaben zur Vertragslänge gemacht haben, gaben als Vertragslänge für (Erst-)Verträge ein Jahr an (siehe Abbildung V-5). „Das erste Jahr wird als Probezeit gesehen." Der geschlossene Vertrag sollte aber die Option auf eine Verlängerung bereits enthalten. Dieses wurde von 40 Prozent der Befragten angegeben. Vertragsabschlüsse über zwei oder mehrere Jahre werden nur von einem

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

geringen Anteil der Befragten angegeben. Diese Angaben wurden ausschließlich von Unternehmen gegeben, die mehrere Desktop Services zum Zeitpunkt der Befragung fremdbeziehen.

Abbildung V-5

Bevorzugte Desktop Services-Vertragslänge



© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Anforderungen an den Fremdbezug

Es werden die Gründe und die Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services sowie die Kriterien für die Auswahl des Dienstleisters aufgezeigt.

A

Gründe für den Fremdbezug von Desktop Services

Die Gründe bzw. Motive für den Fremdbezug von Desktop Services sind vielfältiger Natur. Im einzelnen wurden von Unternehmen, die Desktop Services fremdbeziehen, folgende Gründe genannt (siehe Abbildung VI-1).

Die Qualität wurde als häufigstes Motiv für den Fremdbezug von Desktop Services genannt. Die Befragten führen an, daß ungeachtet von Schulungsaktivitäten des Servicepersonals und diversen Reorganisationsaktivitäten (Dezentralisierung) kein signifikant höherer Zufriedenheitsgrad bei den Usern, insbesondere was den Software-Supportservice betrifft, erreicht werden konnte. „Es besteht bei internen Services immer ein Mitarbeiter - Mitarbeiterverhältnis, während bei einem externen Service-Dienstleister ein Mitarbeiter - Kunde/Lieferantenverhältnis besteht." Durch den Fremdbezug konnte die Informationstiefe und -breite wesentlich verbessert werden.

Daß das Service-Angebot überzeugend war, wurde als zweithäufigster Grund für den Fremdbezug genannt. Hierbei handelt es sich zumeist um Installations-Services, die der Händler/Lieferant mit übernommen hat. Der Händler/Lieferant montiert die Hardware und installiert die Software soweit wie möglich vor, bzw. übernimmt sogar die Installation im Netz-

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

werk im Hause des Kunden. Darüber hinaus gibt der Händler/Lieferant eine überdurchschnittliche Garantieleistung.

Der dritthäufigste Grund stellt nicht ausreichend vorhandene Personalkapazitäten in der Service-Abteilung des Unternehmens dar. Die Befragten wiesen darauf hin, daß die Zahl der installierten Desktops und Softwareprodukte einerseits schneller als geplant steige und andererseits der Kostendruck auf die DV-Abteilung immer mehr zunehme.

Die Vielfalt von Hard- und Software bzw. DV-Systemen wurde als weiterer Grund für den Fremdbezug angegeben, wenn in einem Unternehmen eine umfangreiche Zahl unterschiedlicher Desktop Hard- und Software verteilt auf mehrere Standorte vorzufinden ist und die für Desktop Services verantwortliche DV-Abteilung nicht über das spezifische Know-how verfügt. Der Aufbau eines internen Services wurde meist als zu Kostenintensiv betrachtet.

Viele Unternehmen führen an, daß die internen Kosten zu hoch waren. Der gesamte Serviceaufwand für die installierten Desktops ist unterschätzt worden. Insbesondere wurden hier die schwer kalkulierbaren Kosten für Software (Updates, Upgrades bzw. neuen Releases) und die Installation dieser Software angeführt. So fallen beispielsweise im Zusammenhang mit der Integration einer aktuelleren Software sehr oft Hardwareerweiterungen, Anpassungsprogrammierungen (Schnittstellen) und Aufwendungen für die Einweisungen (Weiterbildung der User) etc. an. Weiterhin wurde das Entwicklungstempo der Desktoptechnologie (Hard- und Software) unterschätzt. Manche Unternehmen versuchen daher den Kostenaufwand zu reduzieren, indem sie nicht jedes Update, Upgrade bzw. jeden Releasewechsel installieren. Der Fremdbezug von Desktop Services führte dazu, daß einzelne Kosten oder Kostenblöcke reduziert werden konnten.

Empfehlungen externer Berater (Consulting Unternehmen) spielten für die Auslagerungsentscheidung nur bei wenigen Befragten eine Rolle. Die Beratungsleistung wurde meist im Zusammenhang mit Reorganisationsaktivitäten im Unternehmen erbracht, oder es handelte sich um umfangreiche Beratung hinsichtlich der Outsourcingaktivitäten.

Für den Fremdbezug von Desktop Services wurden mit Blick auf den Installationsservice für Hardware und Peripheriegeräte hauptsächlich Gewährleistungsgründe angeführt. Dieses Motiv wird in Zukunft an Bedeutung noch zunehmen, denn die Unternehmen sehen hierin eine Möglichkeit, Personal freizusetzen und vertraglich garantierte Leistungen einzukaufen.

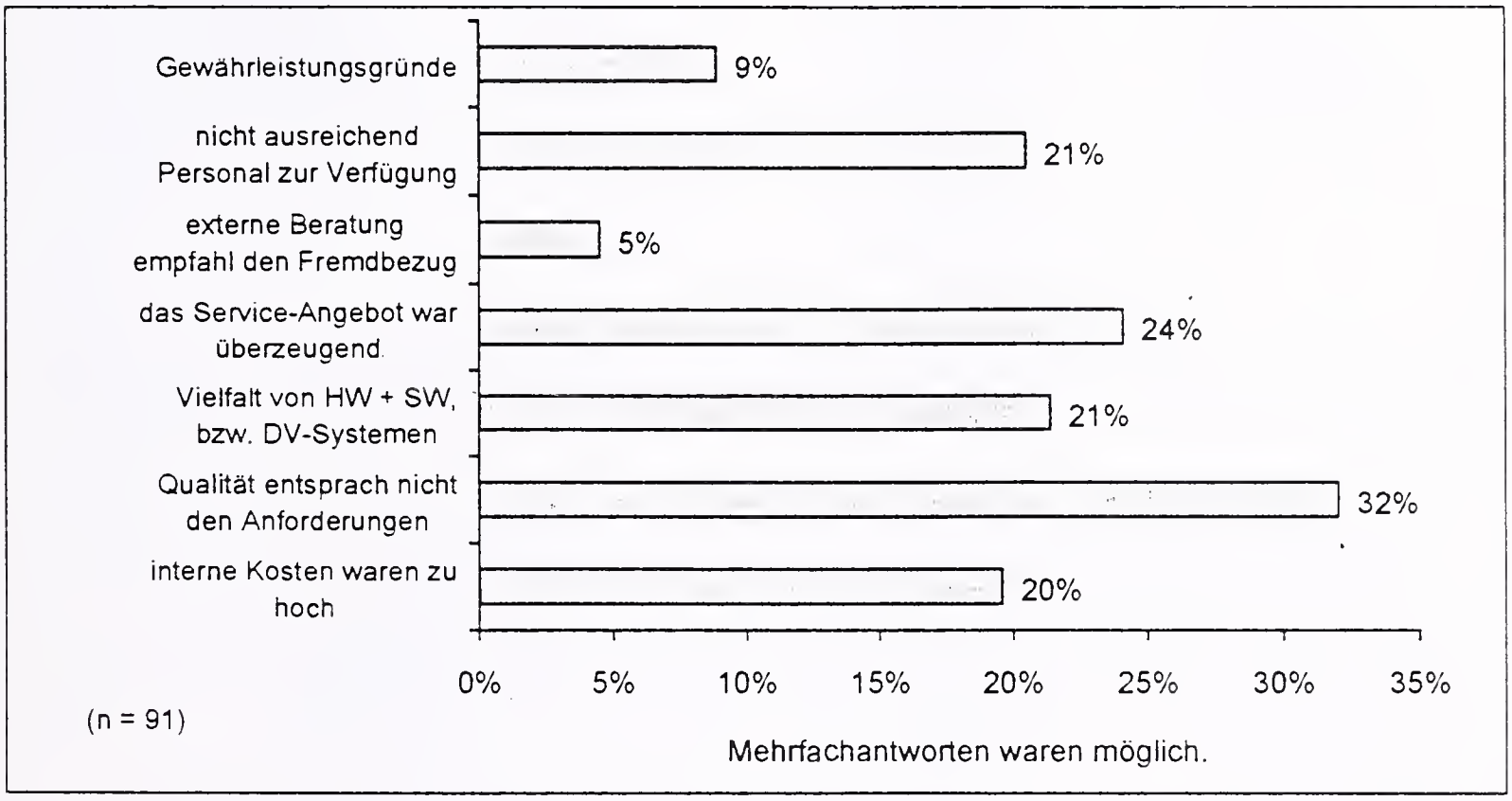
© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Zusammenfassung

Den primären Grund, Desktop Services fremdzubeziehen, läßt sich nur bedingt ermitteln. Zusammenfassend kann gesagt werden, daß die interne Qualität den Hauptgrund darstellt, die Kosten und eine vertraglich garantierte Leistung aber für den Fremdbezug von Desktop Servicess eine nicht zu unterschätzende Rolle spielen.

Abbildung VI-1

Gründe für den Fremdbezug von Desktop Services



 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

B

Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services

Die Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services lassen sich in Tiefe der Services, Informations- bzw. Wiederherstellzeiten bei Services, unternehmensspezifischer Serviceszuschnitt und Preis der Services einteilen. Nachfolgend werden zunächs die einzelnen Kriterien vorgestellt und im Anschluß die Aussagen aller befragten Unternehmen, die Sichtweise der Unternehmen, die Desktop Services beziehen und die Sichtweise der Unternehmen, die noch keine Desktop Services fremdbeziehen, dargestellt.

Das Kriterium Tiefe der Services bezeichnet den Umfang der einzelnen Desktop Services. Das heißt, daß z.B. die Hotline für Standardsoftware auch über Schnittstellen zu anderen Produkten informieren kann oder im Wartungs-/Pflege-Service auch die fachgerechte Entsorgung bzw. das Recycling mit enthalten ist.

Die Informations- bzw. Wiederherstellzeiten bei Services sind quantitative Kriterien. Deren Einhaltung ist von den Unternehmen leicht zu kontrollieren. Hinsichtlich des Supportes wird erwartet, daß der First Level Support bei auftretenden Fragen oder Problemen sofort antworten bzw. an einen Experten verweisen kann. Der Second Level Support soll Zeitangaben und ggf. die Vorstellung des Lösungsschemas für das Problem angeben können. Bei Ausfällen von Hardware wird erwartet, daß die vereinbarten Wiederherstellzeiten z.B. bei Server je nach Priorität, von ½ Std. bis zu 4 Std. eingehalten werden oder bei PCs Geräte zum Austausch bereit stehen.

Mit dem Kriterium spezifischer Services-Zuschnitt ist gemeint, daß der Dienstleister über Branchenkenntnisse verfügt und unternehmensspezifische Desktoptechnologie bei den Servicelieferungen berücksichtigen und gegebenenfalls speziellen Service leisten kann.

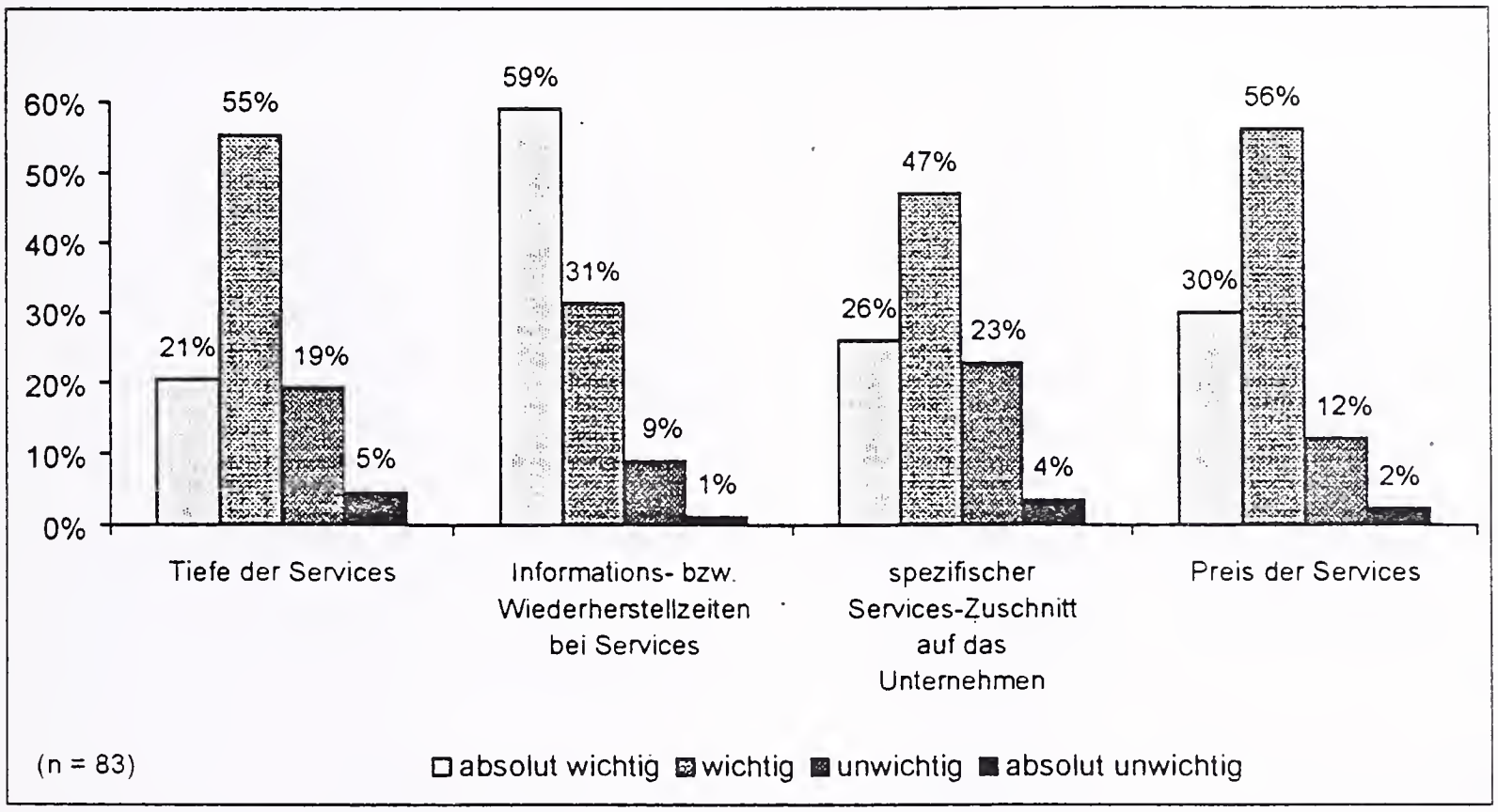
Der Preis für die Services spielt eine bedeutende Rolle. Er ist aber nicht das ausschlaggebende Kriterium für einen Fremdbezug. Es wurde in den Befragungen darauf hingewiesen, daß unternehmenspolitische Strategien bei größeren Servicepaketen ein wesentlich höheres Gewicht zukommt.

Der Gesamtüberblick (siehe Abbildung VI-2) über alle befragten Unternehmen ergibt, daß die Informations- bzw. Wiederherstellzeiten bei Services das „absolut wichtigste" Kriterium für den Fremdbezug ist. Der Preis für die Services wird an zweiter Stelle, „wichtiges" Kriterium, genannt.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung VI-2

Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services



Bei der Betrachtung der Kriterien für den Fremdbezug von Unternehmen, die schon Desktop Services fremdbeziehen, zeigt sich, daß das Kriterium spezifischer Service-Zuschnitt an Bedeutung gewonnen hat, während alle anderen Kriterien, zwar unterschiedlich in der Ausprägung, an Bedeutung verloren haben (siehe Abbildung VI-3).

Um je einen durchschnittlichen Prozentpunkt haben die Kriterien Informations- bzw. Wiederherstellzeiten bei Services und der Preis für Services verloren. Bei der Gesamtbetrachtung des Kriteriums Tiefe der Services hat auch dieses verloren, aber bei der Gewichtung absolut wichtig hat das Kriterium zwei Prozentpunkte zugelegt.

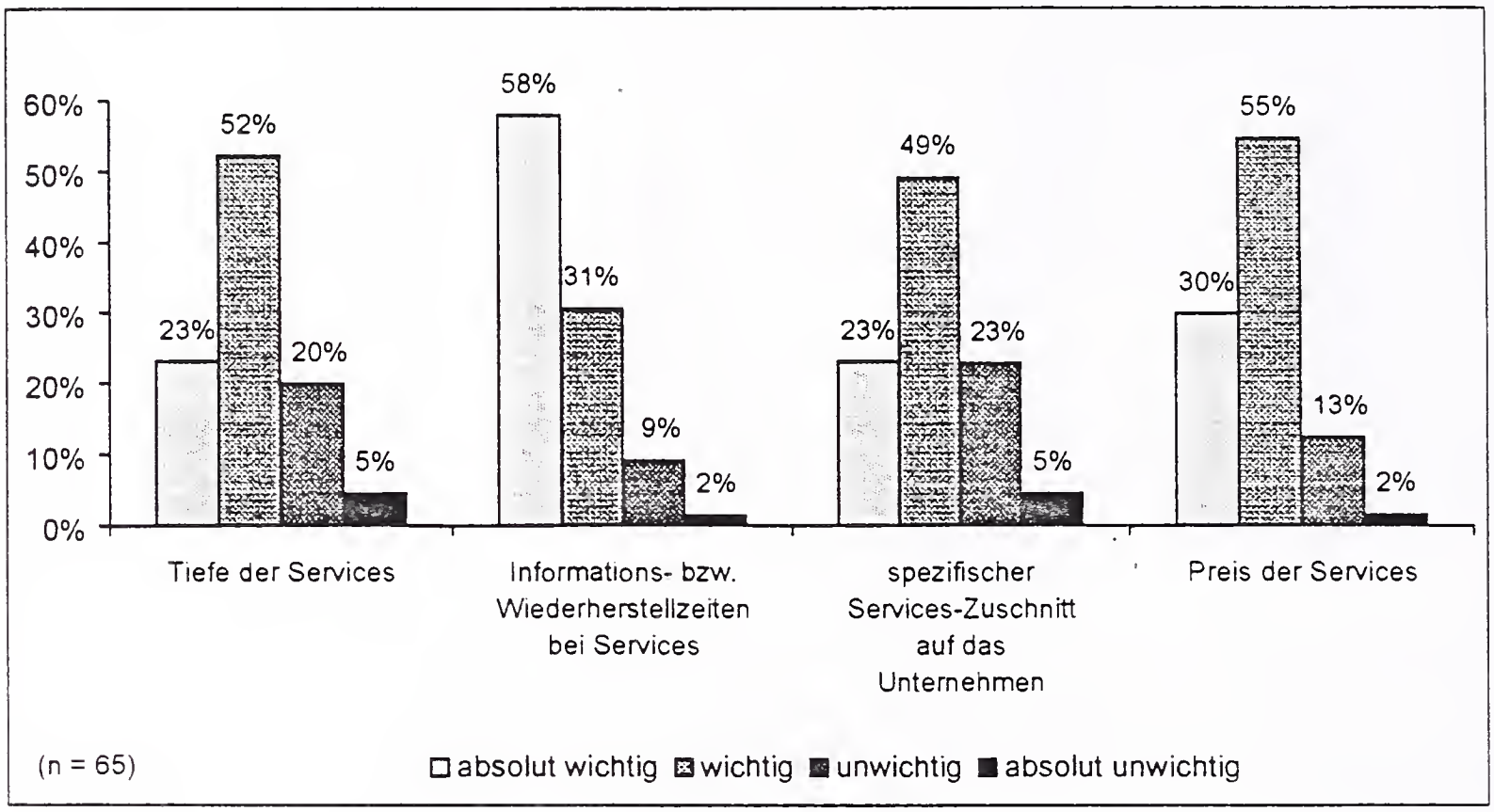
Zusammenfassend kann festgestellt werden, daß Unternehmen, die bereits Desktop Services fremdbeziehen, bei der weiteren Auswahl von Services für den Fremdbezug, einen größeren Wert auf die Tiefe und Breite von Serviceleistungen legen.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung VI-3

Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services

- Daten von Unternehmen die schon Desktop Services fremdbeziehen -



Unternehmen, die noch keine Desktop Services fremdbeziehen, setzen das Kriterium Informations- bzw. Wiederherstellzeiten bei Services an die erste Stelle. Das Kriterium Preis rangiert an zweiter Stelle (siehe Abbildung VI-4).

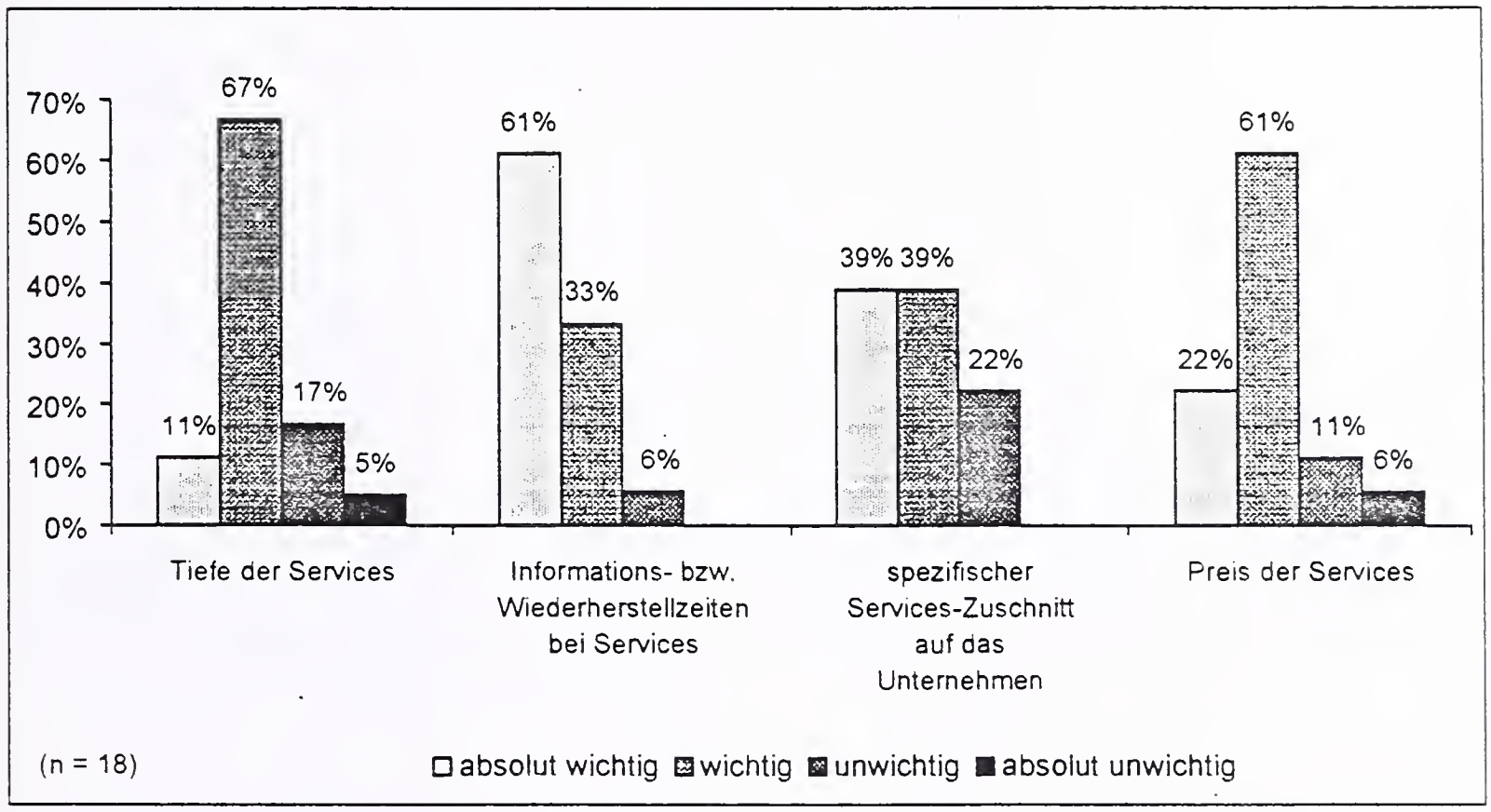
Die Kriterien Tiefe der Services und unternehmensspezifischer Services-Zuschnitt spielen hingegen eine nicht so bedeutende Rolle für Unternehmen, die Services bereits fremdbeziehen.

Es kann festgehalten werden, daß im Falle des Erstbezug von Desktop Services der interne Desktop-User eine höhere Qualität bezüglich des Services erfahren soll und die DV-Abteilung Kosten senken will.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung VI-4

Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services
- Daten von Unternehmen die noch keine Desktop Services fremdbeziehen -



 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

C

Kriterien für die Auswahl des Dienstleisters

Die Kriterien für die Auswahl des Dienstleisters lassen sich in Fachkompetenz, Beratungskompetenz, Informations-/Wiederherstellzeiten, Preis, Image und Standort einteilen. Nachfolgend werden zuerst die einzelnen Kriterien vorgestellt und im Anschluß daran die Aussagen aller befragten Unternehmen, die Sichtweise der Unternehmen, die schon Desktop Services beziehen und die Sichtweise der Unternehmen, die noch keine Desktop Services fremdbeziehen, dargestellt.

Unter Fachkompetenz ist die Fähigkeit des Dienstleisters zu verstehen, die geforderten Serviceleistungen in der gewünschten fachlichen Tiefe und Breite zu erbringen.

Mit der Beratungskompetenz werden die Fähigkeiten des Dienstleisters umschrieben, das Angebot einschließlich der Verkaufsberatung entsprechend auszugestalten und darüber hinaus während der Fortschreitung der Serviceleistungen fachliche Beratung zu leisten. Von den Dienstleistungsunternehmen wird ein „fachlicher Dialog" anstelle eines eines klassischen Verkaufsgespräches erwartet.

Die Kriterien Informations- bzw. Wiederherstellzeiten bei Services und Preis für Services entsprechen den Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services (siehe Abschnitt B Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services in diesem Kapitel).

Unter dem Kriterium Image sind die Faktoren zu subsumieren, die das Bild des Dienstleisters in der Öffentlichkeit prägen. Darunter fallen z.B. das Standing, die finanzielle Solidität u.s.w..

Unter dem Kriterium Standort wird die Präsens des Dienstleisters am Standort bzw. der Standorte des fremdbeziehenden Unternehmens verstanden.

Der Gesamtüberblick (siehe Abbildung VI-5) über alle Kriterien und über alle befragten Unternehmen ergibt, daß die Kriterien Fachkompetenz, Beratungskompetenz und Informations- bzw. Wiederherstellzeiten für Services „absolut wichtig" im Hinblick auf die Auswahl des Dienstleisters sind. Das Kriterium Preis steht vor den Kriterien Standort und Image an zweiter Stelle.

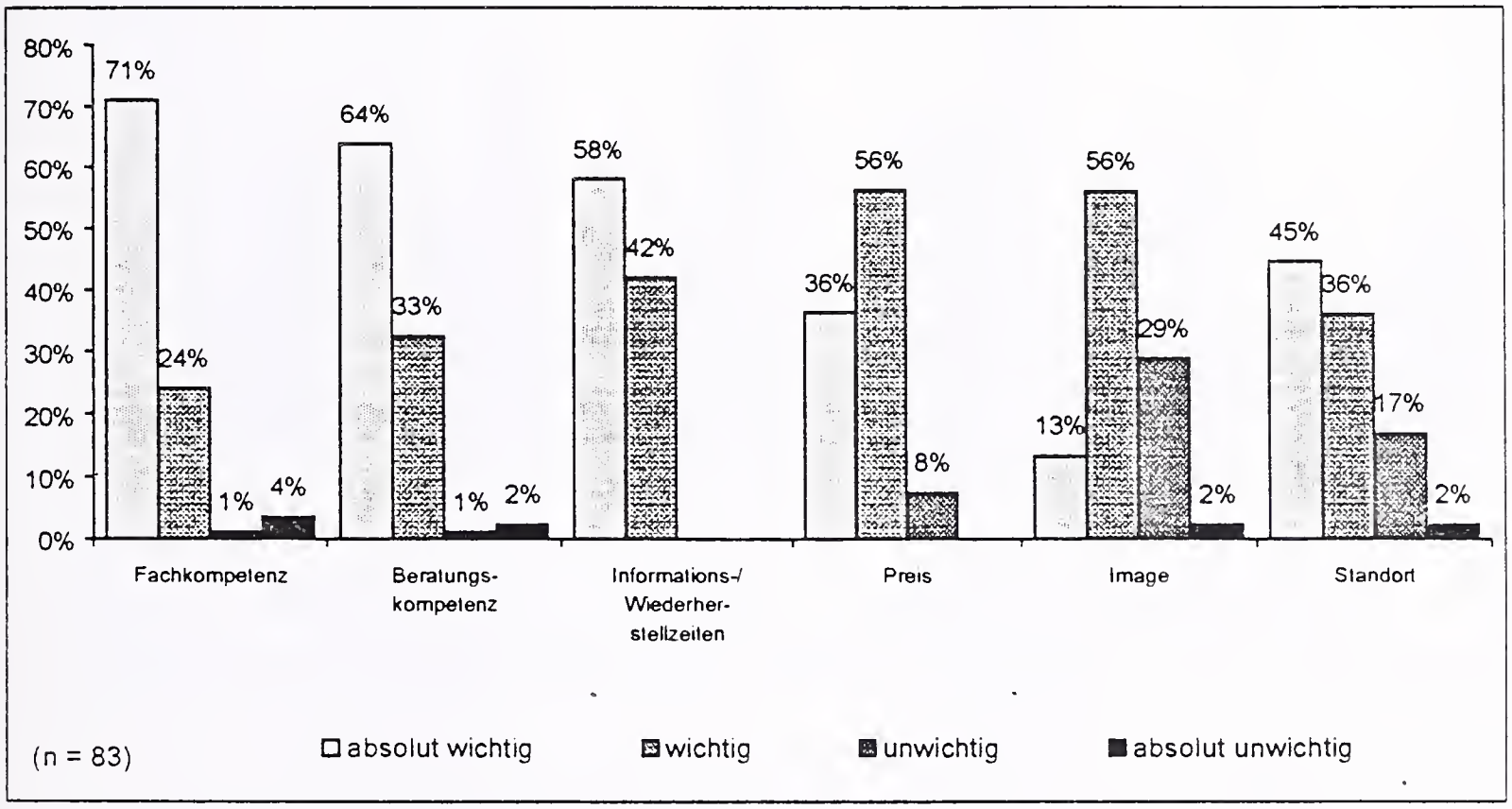
Eine Betrachtung der Gesamtergebnisse zeigt, daß die Beratungskompetenz eine sehr wichtige Rolle bei dem Aufbau der Geschäftsbeziehung

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

spielt. Aus den geführten Gesprächen geht hervor, daß ein Dialog zwischen den Unternehmen, ggf. eine Geschäftspartnerschaft entsteht.

Abbildung VI-5

Kriterien für die Auswahl des Dienstleisters



Die Kriterien Informations- bzw. Wiederherstellzeiten und Preis für Services werden für Unternehmen, die bereits Desktops fremdbeziehen im Vergleich zur Gesamtheit aller Befragten wichtiger. Dagegen verlieren die Kriterien Fach- und Beratungskompetenz etwas an Bedeutung. (siehe Abbildung VI-6). Die Kriterien Image und Standort verlieren insgesamt an Bedeutung.

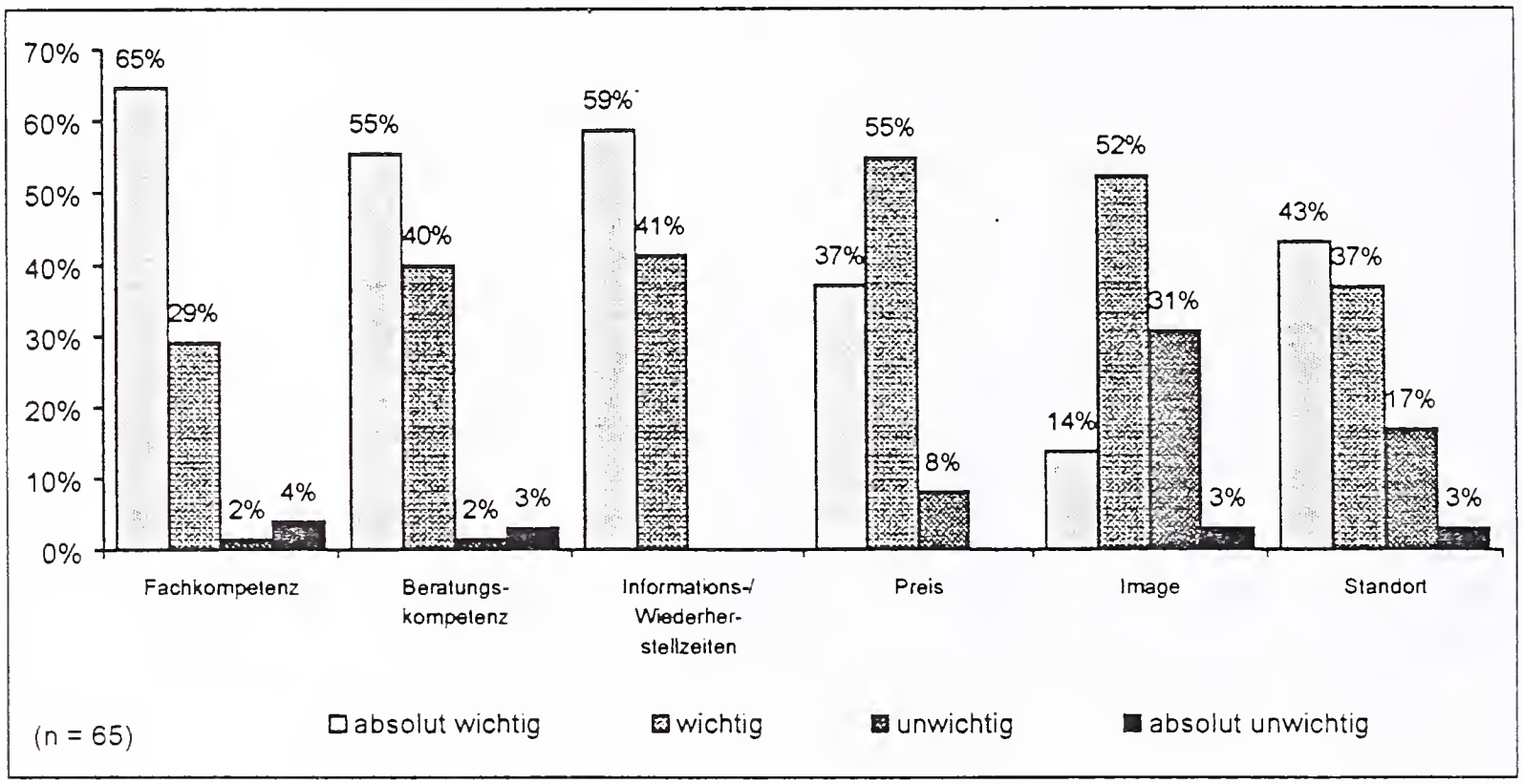
Zusammenfassend kann festgestellt werden, daß die Unternehmen die schon Desktop Services fremdbeziehen, bei der weiteren oder erneuten Auswahl eines Dienstleisters eine höhere Gewichtung auf die quantitativen Eckdaten Zeiten und Preis legen.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung VI-6

Kriterien für die Auswahl des Dienstleisters

- Daten von Unternehmen die schon Desktop Services fremdbeziehen -



Unternehmen, die noch keine Desktop Services fremdbeziehen, sehen in der Kompetenz (Fachkompetenz und Beratungskompetenz) das „absolut wichtigste" Kriterium (siehe Abbildung VI-7). Mit Abstand folgt an zweiter Stelle die Kriterien Informations- bzw. Wiederherstellzeiten, Preis, Image und Standort.

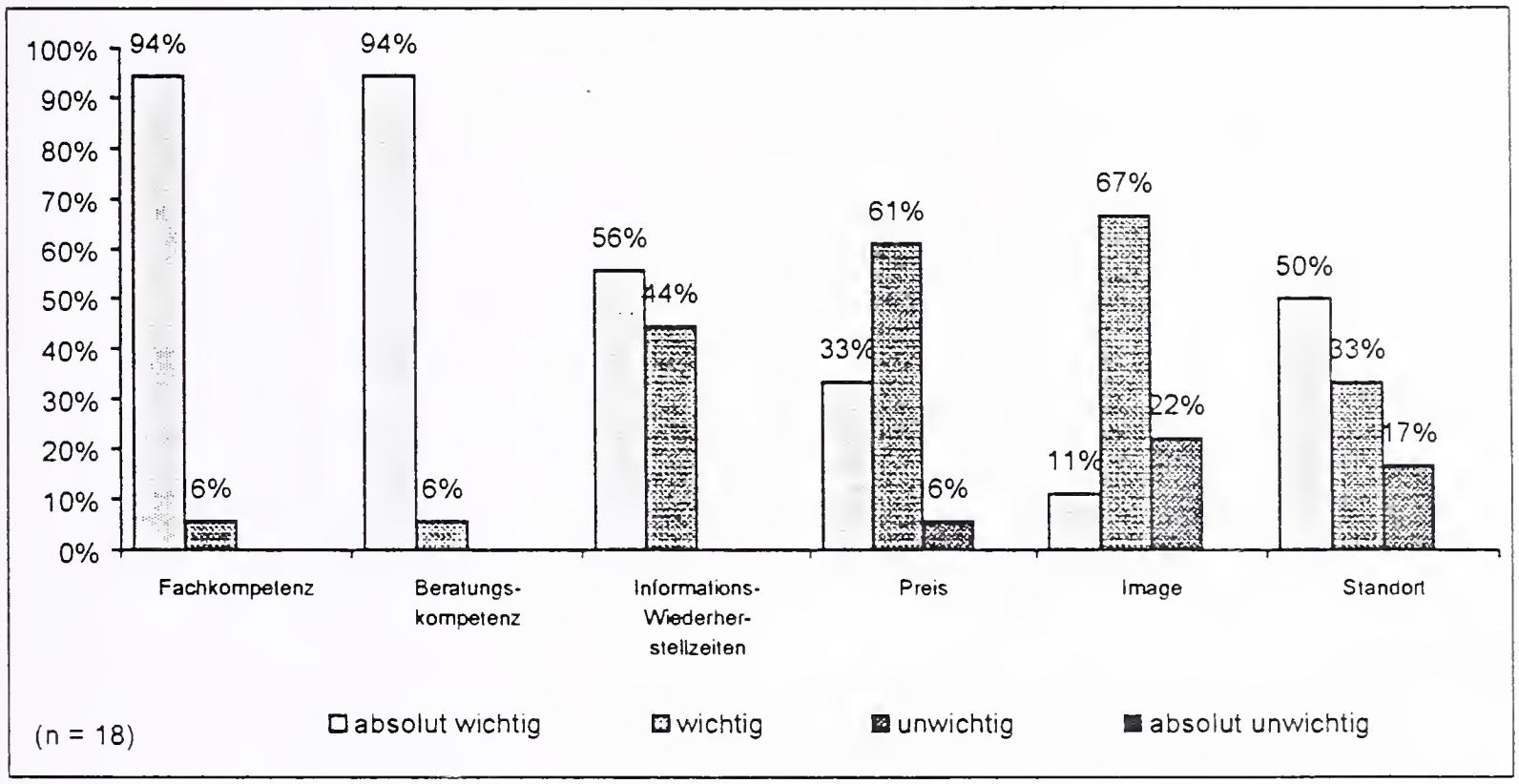
Zusammenfassend kann festgestellt werden, daß Unternehmen bei der Erstauswahl eines Dienstleisters für Desktop Services auf die qualitativen Merkmale eines Dienstleisters großen Wert legen. Die Gesprächspartner wiesen darauf hin, daß der Dienstleister hinsichtlich zukünftiger Investitionsfelder über Know-how verfügen sollte.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung VI-7

Kriterien für die Auswahl des Dienstleisters

- Daten von Unternehmen die noch keine Desktop Services fremdbeziehen -



 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

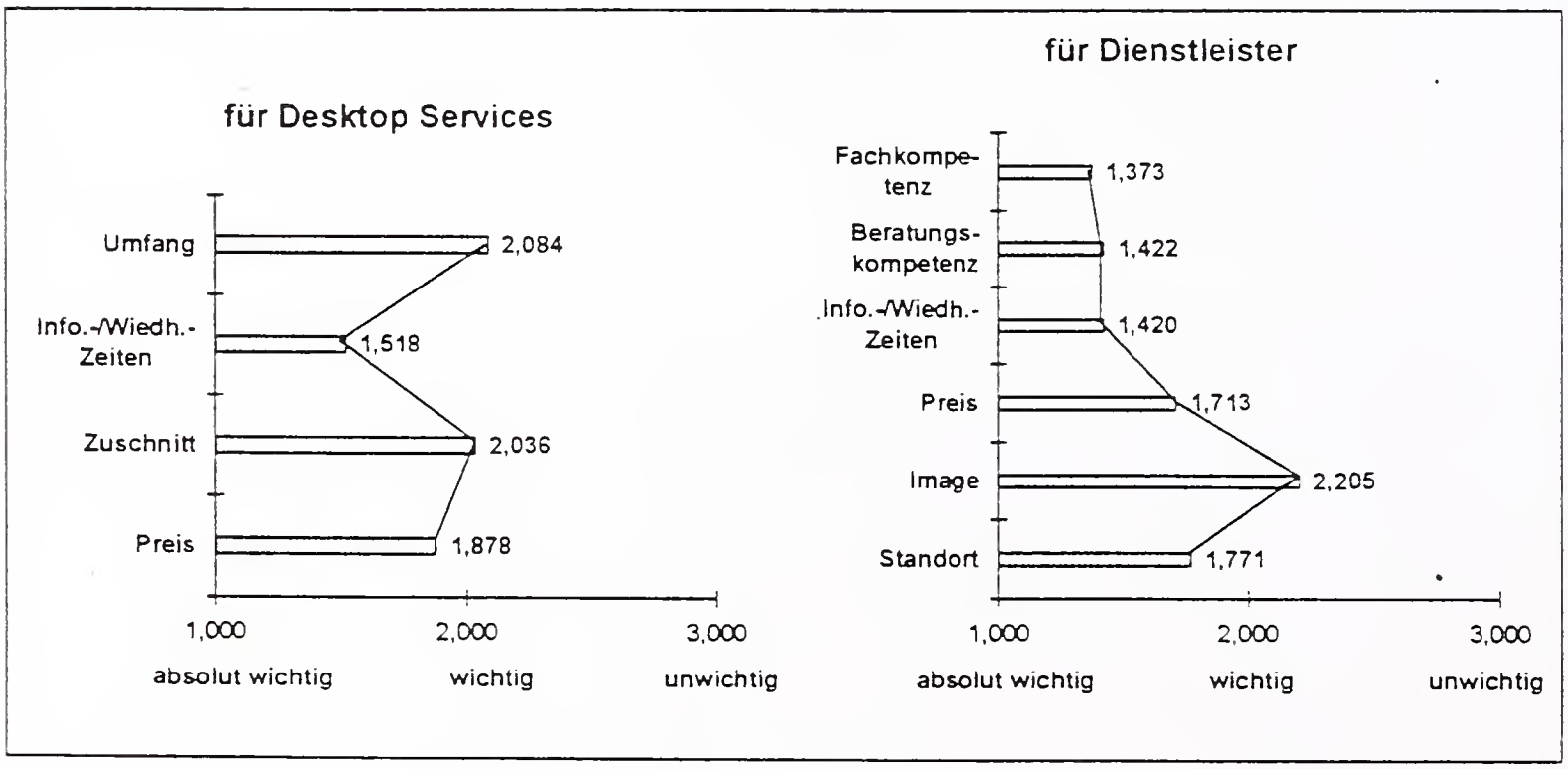
D

Ratingwerte der Auswahlkriterien

Eine Zusammenfassung der einzelnen Daten der Ratingskalen, die Ermittlung der absoluten Ratingwerte der Kriterien für den Fremdbezug von Desktop Services und die Kriterien für die Auswahl des Dienstleisters ergeben, daß die Qualität der Desktop Services sowie die Qualität des Dienstleisters maßgeblich durch die Fachkompetenz, den Informations- bzw. Wiederherstellzeiten und die Beratungskompetenz determiniert werden. Der Preis als Auswahlkriterium für Desktop Services bzw. für den Dienstleister steht erst an zweiter Stelle. Die Kriterien unternehmensspezifischer Zuschnitt der Services und Umfang bzw. Tiefe der Services folgen anschließend. Für die Auswahl des Dienstleisters ist nach dem Preiskriterium der Standort und abschließend das Image des Unternehmens als Auswahlkriterium entscheidend. Zur übersichtlichen Darstellung der Ratingwerte siehe Abbildung VI-8.

Abbildung VI-8

Ratingwerte der Auswahlkriterien



© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

E

Bevorzugter Dienstleistertyp für den Fremdbezug von Desktop Services

Mehr als dreiviertel der in den Unternehmen befragten Personen erwarten von einem Dienstleister, daß er in der Lage ist, das komplette Desktop Servicesspektrum abzudecken. Nur einviertel der Befragten hielt dies im Hinblick auf den bevorzugten Dienstleistertyp für nicht wichtig (siehe Abbildung VI-9).

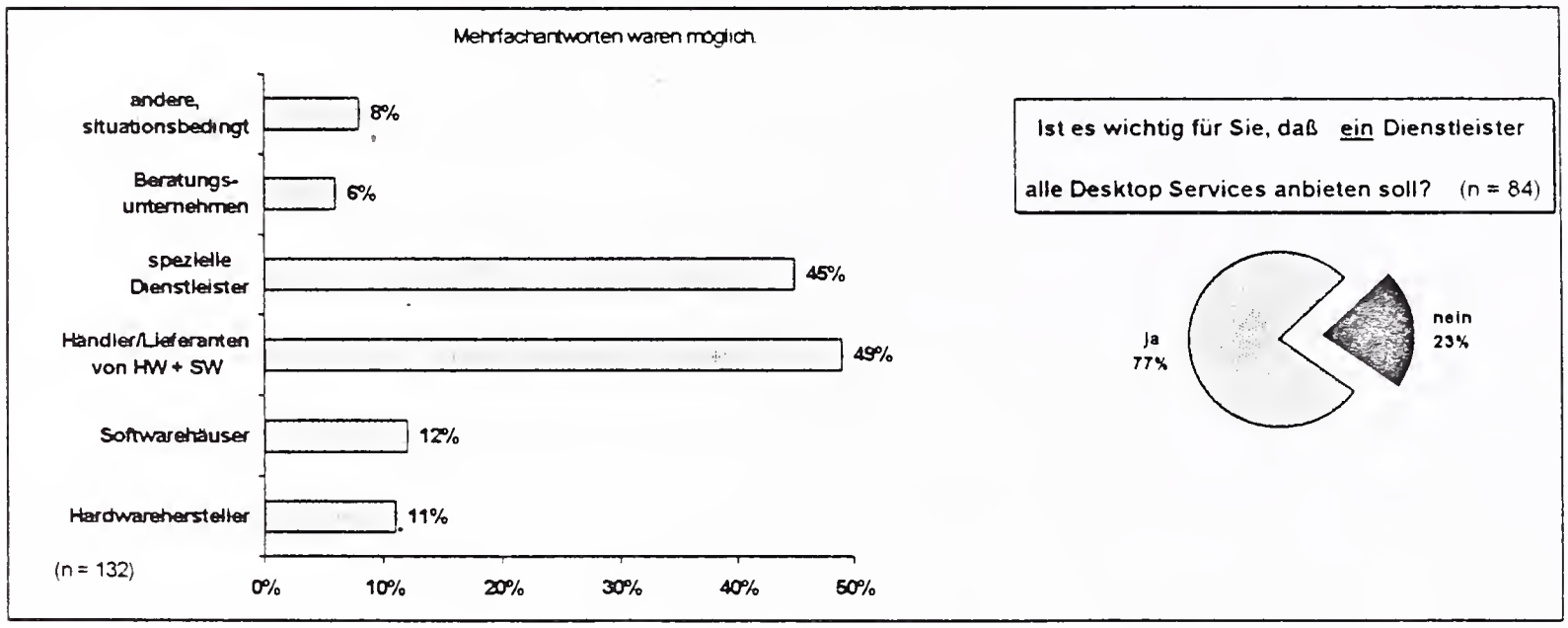
Die gemeinsame Auswertung aller Antworten hinsichtlich des bevorzugten Dienstleistertyps für den Desktop Services Bezug ergab, daß die Händler/Lieferanten von Hardware und Software sowie die speziellen Dienstleister als potentieller Service Lieferant bevorzugt werden (siehe Abbildung VI-9).

Aus den geführten Expertengesprächen ging hervor, daß den Händlern/Lieferanten von Hardware und Software sowie den speziellen Dienstleistern eine größere und spezifischere Kompetenz für Desktop Service-Leistungen zugestanden (Kernkompetenz der Unternehmen) wird als den anderen Anbietergruppen von Desktop Services. Dennoch wird häufig Händlern/Lieferanten, insbesondere wenn es sich um kleinere Organisationseinheiten handelt, nicht zugetraut, die erforderliche Tiefe der Services und den unternehmensspezifischen Services-Zuschnitt erbringen zu können.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung VI-9

Bevorzugter Dienstleistertyp für den Fremdbezug von Desktop Services



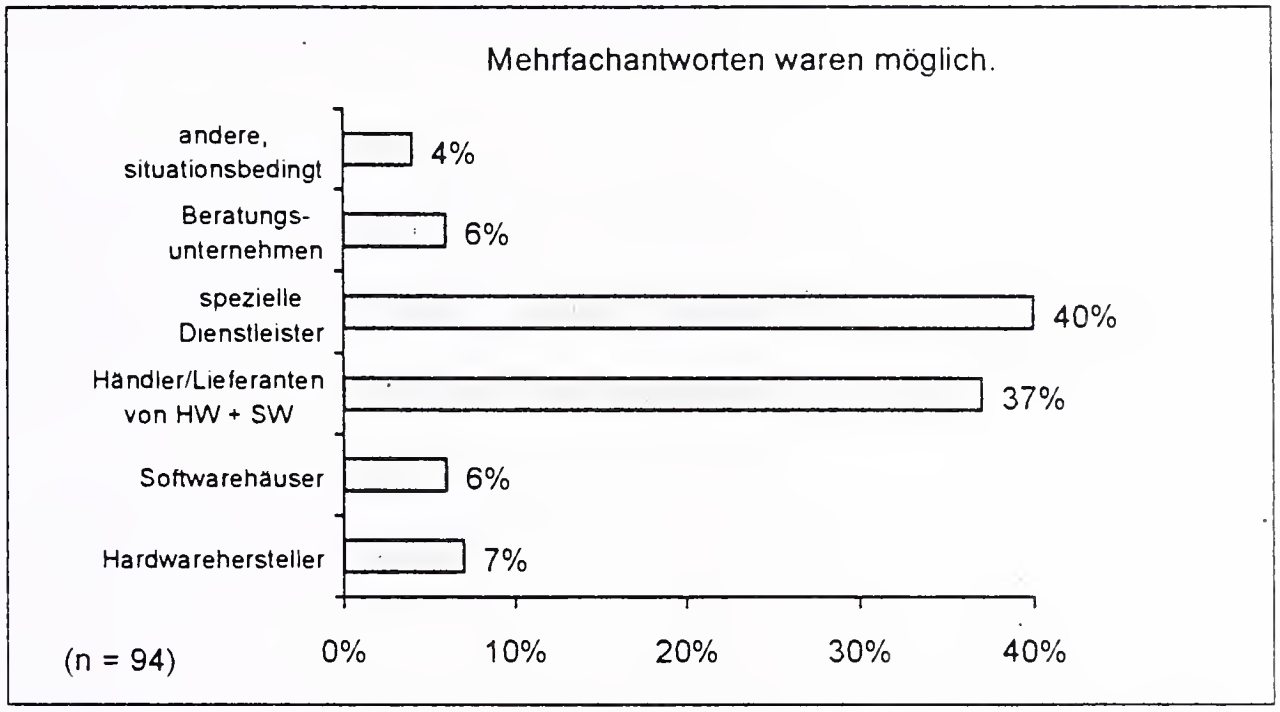
Unternehmen, die Desktop Services bereits fremdbeziehen, bevorzugen als Service Lieferanten die speziellen Dienstleister gefolgt von Händlern/Lieferanten von Hardware und Software (siehe Abbildung VI-10). Dies zeigt, daß Unternehmen Desktop Services vorwiegend einen spezifisch auf Desktop Services ausgerichteten Anbieter bevorzugen. Eine weitergehende Analyse ergibt, daß die Gruppe der Händler/Lieferanten von Hardware und Software im Hinblick auf Installation und Hardware-Maintenance (Installation, Wartung, Reparatur) von Unternehmen präferiert, bzw. auch in der Zukunft eine besondere Rolle in diesem Zusammenhang spielen wird. Softwarehäuser und Hardwarehersteller sind bevorzugte Anbieter, wenn Unternehmen eine relativ große Desktop Service Organisation (z.B. 80 Mitarbeiter und mehr) haben und diese zu verschlanken beabsichtigen bzw. eine Auslagerung der Organisationseinheit anstreben.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Abbildung VI-10

Bevorzugter Dienstleistertyp für den Fremdbezug von Desktop Services

- Daten von Unternehmen die schon Desktop Services fremdbeziehen -



© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Profil der Anbieter

Es werden die teilnehmenden Desktop Services Anbieter dargestellt. Die Unternehmen haben ihre Angaben anhand eines standardisierten Frageschemas gemacht. Die Erfassung enthält Angaben zur Darstellung der Unternehmensbeschreibung und des Angebotsportfolio Desktop Services.

1. Unternehmensbeschreibung

- Name und Rechtsform
- Geschäftssitze
- Umsatz und Mitarbeiterzahl (Deutschland)
- Unternehmensverbindungen (Kooperationen, Joint-venture, etc.)
- Stand und Entwicklung des Unternehmens

2. Angebotsprofil

- Desktop Services Angebot
- Ansprechpartner für Desktop Services
- Referenzen/Kunden

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

A

ALLDATA

1. Unternehmensbeschreibung

- Name und Rechtsform

Die ALLDATA ist eine Holding. Die Holding und die Verbundgesellschaften werden als GmbH geführt. Der Sitz der Holding ist München.

ALLDATA GmbH Holding
Thomas-Dehier-Straße 9
D-81737 München

Telefon: 0 89 / 62 76 - 06
Fax: 0 89 / 62 76 - 61 34

- Geschäftssitze

Der ALLDATA Verbund ist in folgende Bereiche gegliedert:

ALLDATA Banken-Orga
Organisationsberatung und Informationsverarbeitung GmbH
Zettachring 2a, D-70567 Stuttgart, Telefon: 0 711 / 72 53 - 0
Geschäftsstelle: München

ALLDATA Service GmbH
Informationsverarbeitung
Redlichstraße 2, D-40239 Düsseldorf, Telefon: 0 211 / 9 64 - 05
Geschäftsstellen: München

ALLDATA SDV GmbH
Systeme der Versicherungswirtschaft
Redlichstraße 2, D-40239 Düsseldorf, Telefon: 0 211 / 9 64 - 05
Geschäftsstellen: München, Neukirchen-Vluyn

ALLDATA Beratung
Informationssysteme GmbH
Dortustraße 46, D-14467 Potsdam, Telefon: 03 31 / 39 - 0
Geschäftsstellen: Dresden, Düsseldorf, Hannover, Koblenz, München, Villingen-Schwenningen

- Umsatz und Mitarbeiterzahl

Umsatz 1993: 168,1 Millionen DM

Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) 1994: 650

- Stand und Entwicklung des Unternehmens

Die ALLDATA versteht sich als der Dienstleister für das Informationsmanagement. Um die spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen zu können, legt ALLDATA Wert auf die branchenspezifische Ausrichtung ihrer Leistungen. Vor allem im Bereich Finanzdienstleister und Öffentliche Verwaltung zählt sie zu den führenden Anbietern.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Leistungen im Überblick

Im folgenden ein Überblick des Leistungsspektrums von ALLDATA:

- Produkt- und Service-Angebot
- Organisationsberatung
- Unternehmens-/Datenmodellierung
- Projektmanagement
- Standard-/Individualsoftware
- Methoden und Tools/Software-Architekturen
- Rechenzentrum-Services/Outsourcing
- Netzwerk-Management
- PC-Management/Desktop-Services
- Ausbildung/Seminare

2. Angebotsprofil

- Desktop Services

Desktop Services	Leistungsinhalte
Help Desk für alle Anwenderprobleme	
Beschaffung, Installation	- Raumplanung - Verkabelung - Benutzereinweisung
Netz- und Systemmanagement	
Software-Distribution	- Software-Aktualisierung - Lizenzmanagement

- Ansprechpartner für Desktop Services

ALLDATA Service GmbH
Informationsverarbeitung
Redlichstraße 2
40239 Düsseldorf

Telefon: 0 211 / 9 64 - 19 77
Fax: 0 211 / 9 64 - 19 76

- Referenzen/Kunden

- ARAG Allgemeine Versicherungs-AG, Düsseldorf/München
- Bayerngas GmbH, München
- Coca-Cola® Erfrischungsgetränke GmbH, Berlin

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

- Johnson & Johnson GmbH, Düsseldorf
- Max-Plank-Institut für Plasmaphysik, Garching bei München
- Readymix Data GmbH, Ratingen

B

Bull

1. Unternehmensbeschreibung

- Name und Rechtsform

Die Bull Deutschland ist eine Aktiengesellschaft und zählt zu der weltweit tätigen Bull-Gruppe, Paris, Frankreich.

- Geschäftssitze

Die Bull Aktiengesellschaft und Beteiligungsgesellschaften sind in der Bundesrepublik Deutschland mit den Standorten Berlin, Bielefeld, Bremen, Chemnitz, Erkrath, Germering, Hamburg, Hannover, Karlsruhe, Köln, Koblenz, Langen, Leipzig, Mainz, München, Nürnberg, Saabrükken, Staufenberg, Stuttgart vertreten. Die Zentrale Deutschland ist Köln.

Bull Aktiengesellschaft
Deutschland
Porz-Eil
Theodor-Heuss-Straße 60 - 66
51149 Köln

Telefon: 0 22 03 / 3 05 - 0
Fax: 0 22 03 / 3 05 - 16 99

- Umsatz und Mitarbeiterzahl

Umsatz 1994: 465 Millionen DM

Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) 1994: 1100

- Unternehmensverbindungen (Kooperationen, Joint-venture, etc.)

Bei ihren Tätigkeiten kann Bull sich auf ein Netzwerk von Beteiligungen, Kooperationen und Partnerschaften stützen. Es bestehen z.B. Technologie-Partnerschaften mit IBM, NEC, Appel, Motorola, Siemens und ICL sowie Kooperationen mit Software-Häusern, Beratungsunternehmen und speziellen Dienstleistern.

- Stand und Entwicklung des Unternehmens

Bull als projekt- und integrationserfahrener Anbieter von Informationstechnik und Dienstleistungsunternehmen konzentriert sein Leistungsangebot auf Branchen und mittelständischen Unternehmen (Strategische

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Geschäftsfelder). Zu den ausgewählten Branchensegmenten zählen Einzelhandel (Baumärkte, Selbstbedienungs-Einzelhändler, Terminals/Reiseveranstalter, Warenhäuser/Lebensmittel-Einzelhändler), Unternehmen mit diskreter Fertigung (Eisen-/Blechverarbeitung, Elektrotechnik, Maschinenbau), die öffentliche Verwaltung (Kommunen, Umwelt, Großprojekte bei Bundes- und Landesbehörden) und Finanzdienstleister (Banken, Versicherungen).

Leistungen im Überblick

Bull bietet umfassende Tätigkeiten als Gesamtlösungsanbieter bzw. Systemintegrator an. Das Leistungsspektrum:

- Enterprise Server
- Systemintegration/Services
- Offene Systeme/Software Business
- Personal Computer
- Kundendienst
- System-Operation

2. Angebotsprofil

- Desktop Services

Die Kundendienst-Organisationen der Gruppe Bull bieten weltweit hardwarebezogene Dienstleistungen für heterogene, verteilte IT-Umgebungen bis hin zur Generalunternehmerschaft an.

Die flächendeckende Organisation des Bull Kundendienstes (13 Lokationen in Deutschland mit 254 Service Ingenieuren im Feld und 71 Support Ingenieuren in der Kölner Zentrale) erbringen professionelle Dienstleistungen wie z.B.:

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ System Services	- Umstellungsberatung, Inventarisierung - Installation, Customizing - Wartung, Support - Help Desk, Releaswechsel/Update für Software, System Audit, Systemtuning, Datensicherung, RZ-Automation ...
❑ Netzwerk Services	- Bedarfsermittlung, Konzepterstellung, Machbarkeitsanalyse, Beratung bei der Auswahl von Produkten und Standards - Installation der Netzwerk-Infrastruktur, der LAN-Arbeitsplatzrechner, der LAN-Server - Wartung & Support - Help Desk, Administration, Audit, Update/Upgrade/Migration, Sicherheit ...
❑ Desktop Services	- Bestandsaufnahme, Inventarisierung, Beschaffungsoptimierung, Pre-Konfiguration, Installation, Anpassung - Entstörung (vor Ort, Bring-In, Depot), Bereitschaft - Kompatibilitäts-Management, PC-Upgrade, Software-Upgrade und -Pflege, Software-Verteilung, Benutzerunterstützung, Schulung ...

- Ansprechpartner für Desktop Services

Bull Aktiengesellschaft
Herr Joseph Kronfli
Theodor-Heuss-Straße 60 - 66
51149 Köln

Telefon: 0 22 03 / 305 - 13 58

Bull Aktiengesellschaft
Herr Hans-Jürgen Wolf
Max-Planck-Straße 17
40699 Erkrath

Telefon: 0 211 / 25 05 - 458

- Referenzen/Kunden

Referenzen stehen auf Wunsch zur Verfügung.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

C

CompuNet Computer

1. Unternehmensbeschreibung

- Name und Rechtsform

CompuNet Computer ist eine Aktiengesellschaft. Die CompuNet Computer AG ist in die Internationale Computer Group B.V. (ICG) eingebunden, ein Zusammenschluß der weltweit führenden Systemhäuser.

- Geschäftssitz

Die CompuNet Computer AG ist mit 20 Geschäftsstellen bundesweit vertreten. Der Geschäftssitz ist Kerpen.

CompuNet Computer AG
Europaring 34-40
50170 Kerpen

Telefon: 0 22 73 / 597 - 0
Fax: 0 22 73 / 597 - 130

- Umsatz und Mitarbeiterzahl

Umsatz 1994: 924,6 Millionen DM

Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) 1994: 1.256

- Unternehmensverbindungen (Kooperationen, Joint-venture, etc.)

Durch die Einbindung in die ICG kann die Unternehmensgruppe für ihre Kunden Desktop Services international anbieten. Die ICG Mitglieder haben 1994 einen Umsatz von 4,5 Milliarden US $ im Desktop Services Bereich erwirtschaftet.

- Stand und Entwicklung des Unternehmens

1984 gegründet, ist die CompuNet Gruppe ein verläßlicher Partner von Großunternehmen. Die Unternehmensvision besteht darin „die Verfügbarkeit, Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Arbeitsplatzrechnerwelt kontinuierlich zu erhöhen" und dabei auf den Kundenbedarf individuell zugeschnittene, hochwertige DV-Lösungen anzubieten.

Leistungen im Überblick

CompuNet übernimmt die Integration von PC und Workstations in Strukturen verteilter Datenverarbeitung - von Beratung über Beschaffung, Logistik, Installation, Vernetzung bis zur Wartung, Anwenderunterstützung, Training und Entsorgung.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

2. Angebotsprofil

- **Desktop Services** (Exemplarische Leistungsbeschreibung)

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ Netzwerk Services	- Infrastrukturanalyse - Festlegung von Anwender Standards - Planung der Anwender Verfügbarkeit - Client-Server-Planung - Logische Netzwerk-Planung - Installation der Netzwerk und LAN Infrastruktur - Netzwerk Management und Wartung
❑ Onsite Services	- Installation von Neugeräten - System Upgrade - Umzüge - Software Update - Host-Kommunikation - Call Management - Sachmangelbeseitigung - Störungsbeseitigung - Unterstützung im Netzbetrieb - Netzwerkadministration
❑ Software-Services	- Software Bedarfsanalyse - Software Integration - Software Hotline - Software User Help Desk
❑ PC Management Projektmanagement	- Security Briefing - Hardware und Software Audit - Netzwerk Verfügbarkeit - Virus Scanning und Behandlung
❑ Logistik	- Systeminstallation, Konfiguration, Diagnose - Installation von Betriebssystemen und Anwendersoftware
❑ System-Erhaltung	- LifeCycle Garantie - Refresh Garantie - Reaktionszeit Garantie - Bereitschaftsgarantie - System Prophylaxe - Server Bereitschaft - System Support - Entsorgung

- **Ansprechpartner für Desktop Services**

Ansprechpartner für Desktop Services sind die CompuNet-Geschäfsstellen in Kerpen, Köln, Berlin, Hamburg, Kiel, Hannover, Essen, Aachen, Frankfurt, Saarbrücken, Ludwigshafen, Stuttgart, Karlsruhe, München, Nürnberg, Leipzig und Dresden.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

- **Referenzen/Kunden**

Referenzen stehen auf Wunsch zur Verfügung.

D

debis Systemhaus DCS

1. Unternehmensbeschreibung

- **Name und Rechtsform**

Die debis Systemhaus DCS (Distributed Computing Services) wird als GmbH geführt und ist ein Unternehmen des debis (Daimler-Benz InterServices) Systemhauses.

- **Geschäftssitze**

Die debis Systemhaus DCS GmbH unterhält sieben Geschäftsstellen sowie weitere 26 Servicestützpunkte in der Bundesrepublik Deutschland. Die Zentrale ist in Leinfelden-Echterdingen.

debis Systemhaus DCS GmbH
Distributed Computing Services
Fasanenweg 9
70771 Leinfelden-Echterdingen

Telefon: 0 711 / 972 - 0
Fax: 0 711 / 972 - 100

- **Umsatz und Mitarbeiterzahl**

Umsatz 1994: 161 Millionen DM

Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) 1994: 395

- **Unternehmensverbindungen (Kooperationen, Joint-venture, etc.)**

Unternehmensverbindungen bestehen mit den anderen debis Systemhaus GmbHs.

- **Stand und Entwicklung des Unternehmens**

Die debis Systemhaus DCS GmbH stellt umfassende Leistungsangebote auf der Basis verteilter Systeme bereit. Als herstellerübergreifender Systemintegrator realisiert debis komplexe Datenverarbeitungslösungen als Generalunternehmer.

Leistungen im Überblick

Das Leistungsangebot reicht von der Beratung und Konzeption über die Auswahl und Lieferung geeigneter Hard- und Software, die sich zum

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Prozeßrechner für industrielle Anwendungen, von Betriebssystemen über Standardapplikationen bis zum Büroinformationssystem erstreckt. Die debis berät in allen Punkten der IT-Technologie wie z.B. bei der Migration in die dezentrale EDV-Welt und liefert Ihnen herstellerunabhängig auf Client/Server basierende Infrastruktur. debis plant und realisiert Netzwerke, führt praxisorientierte Schulungen durch und bietet ein kunden- und lösungsorientiertes Full-Service-Konzept für alle auf dem Markt angebotenen DV-Endgeräte.

Der Bereich Desktop Services bietet viele, auf die Anforderungen des einzelnen Kunden abgestimmte, herstellerübergreifende Serviceleistungen.

2. Angebotsprofil

- Desktop Services

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ Benutzerbetreuung	- User-Help-Desk-Service - Updateservice - Service für Zubehör- und Verbrauchsmaterial - PC-Portfolio-Management
❑ Netzwerkmanagement & Remote Services	- Netzwerkservice - Remote-Service - Netzwerkmanagement
❑ Produkt- und herstellerübergreifender Field-Service	- Installationsservice - Hardwareservice - Gewährleistungsmanagement - Softwareservice - Umzugs-Service - Reinigungsservice - Entsorgungsservice - Sicherheitsservice

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

- Ansprechpartner für Desktop Services

<u>Zentrale:</u>
debis Systemhaus DCS
Distributed Computing Services
Herr A. Weingand
Fasanenweg 9
70771 Leinfelden-Echterdingen

Telefon: 0 711 / 972 - 0
Fax: 0 711 / 972 - 100

debis Systemhaus DCS
Distributed Computing Services
Wiesenstraße 21
40549 Düsseldorf Heerdt

Telefon: 0 211 / 50 80 - 238
Fax: 0 211 / 50 80 - 278

debis Systemhaus DCS
Distributed Computing Services
Roermonder Straße 615
52072 Aachen

Telefon: 0 241 / 93 79 - 230
Fax: 0 241 / 93 79 - 299

debis Systemhaus DCS
Distributed Computing Services
Mergenthalerallee 42
65760 Eschborn

Telefon: 0 61 96 / 96 13 - 23
Fax: 0 61 96 / 96 13 - 33

debis Systemhaus DCS
Distributed Computing Services
Oehleckerring 2
22419 Hamburg Langenhorn

Telefon: 0 40 / 53 290 - 110
Fax: 0 40 / 53 290 - 119

debis Systemhaus DCS
Distributed Computing Services
Wilhelm-Riehl-Straße 13
80687 München Laim

Telefon: 0 89 / 57 83 62 - 71
Fax: 0 89 / 57 83 62 - 99

debis Systemhaus DCS
Distributed Computing Services
Daimlerstraße 143
12277 Berlin Marienfelde

Telefon: 0 30 / 76 180 - 320
Fax: 0 30 / 76 180 - 309

- Referenzen/Kunden

- Henkel
- Dasa
- Eurocopter
- Mercedes Benz

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

E

Digital Equipment

1. Unternehmensbeschreibung

- Name und Rechtsform

Die Digital Equipment wird als eine GmbH geführt und ist eine Konzerngesellschaft der Digital Equipment Corporation, Maynard, Massachusetts, USA.

- Geschäftssitze

Der Sitz der Hauptverwaltung ist München.

Digital Equipment GmbH
Hauptverwaltung
Freischützstraße 91
81927 München

Telefon: 0 89 / 95 91 - 0

- Umsatz und Mitarbeiterzahl

Umsatz 1993: 1.86 Milliarden DM

Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) 1995: 2.800

- Unternehmensverbindungen (Kooperationen, Joint-venture, etc.)

Die Digital Equipment unterhält vielfältige nationale und internationale Unternehmensverbindungen.

- Stand und Entwicklung des Unternehmens

Digital Equipment ist ein Anbieter von offenen Client/Server-Lösungen, vom PC bis zu weltweit integrierten Informationssystemen. Zusammen mit branchenorientierten Lösungen von Partnern helfen die skalierbare Alpha Hardwareplattform, Speicherprodukte, Netzwerke, Software und Dienstleistungen von Digital, Kundenorganisationen im heutigen weltweiten Marktumfeld wettbewerbsfähig zu sein.

Der Geschäftsbereich Multivendor Customer Service bietet ein umfassendes nutzen- und bedarfsorientiertes Spektrum an Serviceleistungen rund um die Informationstechnologie. Die Leistungen decken von der Beratung über die Realisierung bis hin zur Betreuung herstellerübergreifend den Bedarf moderner Unternehmen ab und garantieren somit ein Höchstmaß an Sicherheit, Systemverfügbarkeit und Wirtschaftlichkeit.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Leistungen im Überblick

Der Multivendor Customer Service, der Geschäftsbereich der Digital Equipment GmbH für Services bietet weltweit umfassende Dienstleistungen für proprietäre als auch für herstellerübergreifende Produkte für Hardware, Software und Netzwerke an.

Das Serviceportfolio deckt hierbei modular strukturiert und gezielt die Bedürfnisse der Anwender für seine IT-Infrastruktur ab.

2. Angebotsprofil

- Desktop Services

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ Beratungs Service	- Organisation Beratung - Integration-/Netzwerkplanung - Beschaffungsplanung
❑ Installations Service	- Installation aller Hardwarekomponenten, Betriebssystem, Peripherie, PC-Standard Software - Kurzeinweisung - Entsorgung Verpackungsmaterial
❑ Gewährleistungserweiterung für PC's:	- Laufzeit 36 Monate - Störungsbehebung vor Ort - Reaktionszeit 4 oder 24 Stunden - Telefonische Unterstützung
- PC Hardware „Vor Ort Service"	- Wie Gewährleistungserweiterung
- PC „Bring-In-Service" (Abhängig von Desktopprodukt)	- Reparatur im nächstliegenden Reparaturzentrum, - Leistungserbringung innerhalb 48 Stunden
- PC „Bring-In plus Pickup-Service"	- Wie Bring-In-Service - Abholung erfolgt am selben Tag der Störungsmeldung, sofern Meldung vor 12 Uhr eingeht
❑ Anwender-Unterstützungs-Service	- Zugriff zum Spezialisten - Problemeingrenzung - Unterstützung bei Benutzung, Installation und Konfiguration von Software Anwendungen - Installationsunterstützung für alle Produkte

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ Desktop Support Service (Telefon Support)	- Problemeingrenzungen - Unterstützung bei Benutzung Installation und Konfiguration von Software Anwendungen - Hinweise zu Drucker und Kommunikationsfragen - Installationsunterstützung für alle Produkte
❑ Entwickler-Unterstützungs-Service	- Unterstützung in bezug auf Produktfunktionalität - Hinweise während der Software Design-Phase - Hilfe bei Programmierung von Client/Server-Applikationen - Telefonische Unterstützung bei Portierung von Applikationen - Informationen über Produktspezifika - Informationen über Software Testtechniken - Unterstützung bei Verwendung von Software-Tools
❑ Advanced Systems Support	- Installation und Setup - Aufsetzen von Client/Server Verbindungen - Unterstützung bei Fehlersuche in PC LAN-Umgebung - Benutzung von Netzwerkmanagement Tools - Hinweise zu Netzwerkbetreibern - Verbindung von Netzwerken verschiedener Hersteller - Aufsetzen von Mail Gateways
❑ PC Client/Server Office Support	- Konfiguration der Mail-Umgebung - Konfiguration der Benutzerumgebung - Zusammenspiel/Integartion von Applikationen in der Office-Umgebung
❑ PC Wartungs-Services/PC Integration	- Installation und Funktionalität der Netzwerkkarte - Installation der Netzwerk-Software - Inbetriebnahme der Grundfunktionen - Beratung, Aufbau und Ausbau des Netzwerkes - Systemverwalter- und Benutzer-Einweisung
❑ Startup Service für Windows NT und NT/Client	- Installation von Windows-NT - Konfiguration von Benutzer Accounts - Einführung, Erläuterung der Systeme
❑ PC-Utility	- Planung, Design - Produktbeschaffung - Finanzierung - Wartung/Reparatur, Support - Technologisches Upgrading - Trade-In
❑ SW-Utility	- Beschaffung - Verteilung - Einsatz - Verwaltung des Softwarebestandes - Software-Lizenzverwaltung - Support-Services

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

- **Ansprechpartner für Desktop Services**

Digital Equipment GmbH
Hauptverwaltung
Winfried Müller
Multivendor Customer Service
Freischützstraße 91
81927München

Telefon: 0 89 / 95 91 - 0

- **Referenzen/Kunden**

Referenzen stehen auf Wunsch zur Verfügung.

F

Hewlett-Packard

1. Unternehmensbeschreibung

- **Name und Rechtsform**

Die Hewlett-Packard GmbH ist die deutsche Tochtergesellschaft der Hewlett-Packard, Palo Alto, Kalifornien, USA.

- **Geschäftssitze**

Der Firmensitz der Hewlett-Packard GmbH ist Stuttgart.

Hewlett-Packard GmbH
Hauptverwaltung und Vertrieb Deutschland
Herrenberger Straße 130
71034 Böblingen

Telefon: 0 70 31 / 14 - 0

- **Umsatz und Mitarbeiterzahl**

Umsatz 1993: 6.652 Milliarden DM

Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) 1993: über 6.200

- **Unternehmensverbindungen (Kooperationen, Joint-venture, etc.)**

Die Hewlett-Packard unterhält vielfältige nationale und internationale Unternehmensverbindungen.

- **Stand und Entwicklung des Unternehmens**

Hewlett-Packard, ein Unternehmen der Informationstechnologie, entwikkelt, fertigt und vertreibt Computer, Computerperipherieprodukte, elek-

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

tronische Test- und Meßgeräte, Softwareprogramme, Systeme für die Medizinelektronik und die chemische Analysentechnik sowie elektronische Bauelemente.

Im Bereich Dienstleistungen bietet das Unternehmen Beratung, Schulungen, Systemintegration, Systemunterstützung, selektives Outsourcing und Support für die Einführung und Betriebserhaltung von Informationstechnologien bis hin zu flexiblen Finanzierungs- und Leasingangeboten an.

2. Angebotsprofil

- Desktop Services Angebot

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ Planung	- Planung und Entwicklung von standardisierten Systemumgebungen - Finanzplanung
❑ Realisierung/ Implementierung	- Migration und Updates - Aufbau von Netzwerken - Beschaffung - Integration und Installation - Finanzierung
❑ Management	- Verwaltung und Optimierung von Hard- und Software - LAN- und Server-Management - elektronische Software-Verteilung und -Verwaltung, Software-Support, Lizenzverwaltung, Installation, Konfiguration - HelpDesk - Unterstützung bei System- und Anwenderfragen - Anwenderschulungen - Ergänzungen, Veränderungen und Verlagerungen - Hardware-, Software-, Netzwerk-Service-Konzepte - Störungsmanagement - Sicherheitskonzepte - Beschaffungsmanagement

- Ansprechpartner für Desktop Services

Hewlett-Packard GmbH
Hauptverwaltung und Vertrieb Deutschland
Herrenberger Straße 130
71034 Böblingen

Telefon: 0 70 31 / 14 - 0

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

- **Referenzen/Kunden**

Referenzen stehen auf Wunsch zur Verfügung.

G

IBM Deutschland Informationssysteme

1. Unternehmensbeschreibung

- **Name und Rechtsform**

Die IBM Deutschland Informationssysteme GmbH (ISG) ist eine 100 % Tochtergesellschaft der IBM Deutschland GmbH.

- **Geschäftssitze**

Der zentrale Geschäftssitz der IBM Deutschland Informationssysteme ist Stuttgart.

IBM Deutschland
Informationssysteme GmbH
Pascalstr. 100
70569 Stuttgart

Postanschrift:
70548 Stuttgart

Telefon: 0 711 / 785 - 0
Fax: 0 711 / 785 - 35 11

- **Umsatz und Mitarbeiterzahl der IBM Deutschland GmbH**

Umsatz 1994: 12.918 Milliarden DM

Mitarbeiter (Vollzeitmitarbeiter) 1994: 23.682

- **Unternehmensverbindungen (Kooperationen, Joint-venture, etc.)**

IBM Deutschland Informationssysteme GmbH unterhält vielfältige Unternehmensverbindungen.

- **Stand und Entwicklung des Unternehmens**

Die IBM Informationssysteme GmbH ist als größte Tochtergesellschaft für die Bereiche Produkt Marketing, Vertrieb, Services, Finanz und Planung, Personal und Kommunikation für das gesamte IBM Hardware-, Software- und Servicegeschäft verantwortlich - einschließlich der in diesem Bereich bestehenden Tochterunternehmen und Beteiligungen.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

2. Angebotsprofil

- Desktop Services

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ Planung und Entwicklung	- Strategie und Standard Definitionen - Kundenspezifische Lösungen - Planung und Implementierung - Weiterlaufende Beratung
❑ Unterstützungs-Service	- Beschaffungs-Unterstützung - Flexible Finanzierung - Wareneingangskontrolle - Bestandssteuerung - Logistik Unterstützung - Spezialisierte Unterstützung
❑ Endbenutzerunterstützung / Ausführung	- Installationsort Vorbereitung - Verkabelung - Schlüsselfertige Installation - Netzwerk Software Implementierung - Software Verteilung - Ausbildung - Netzwerk Integration - Vorkonfektionierungs-Service
❑ Management und Unterstützung	- Help Desk - Software Unterstützung - Umstellung / Ergänzung / Erneuerung - Hardware Wartung - Software Lizenz Management - LAN & Server Verwaltung - Anlage Management - Datensicherheit - Anwendungskontrolle - Internetworking (WAN) - Daten Management - Katastrophenvorsorge - Sicherheits-Management

- Zentraler Ansprechpartner für Desktop Services

IBM Deutschland
Informationssysteme GmbH
Herr Horst Buchfink
Pascalstraße 100
70569 Stuttgart

Postanschrift:
70548 Stuttgart

Telefon: 0 711 / 785 - 57 18
Telefon: 0 711 / 785 - 51 41

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

- **Referenzen/Kunden**

Beispielhafte Lösungen gibt es für alle Branchen und Kundengrößen Referenzen werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

H

Olivetti

1. Unternehmensbeschreibung

- **Name und Rechtsform**

Die Olivetti Gruppe hat ihren Hauptsitz in Ivrea (Italien). Die Olivetti GmbH in Deutschland besteht seit über 40 Jahren.

- **Geschäftssitz**

Olivetti GmbH
Lyoner Straße 34
60528 Frankfurt

Telefon: 0 69 / 66 92 - 0
Fax: 0 69 / 66 64 - 958

- **Umsatz und Mitarbeiterzahl**

Umsatz 1993: 8.6 Milliarden DM (Konzern)

Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) 1994: 33.000 (Konzern); Deutschland 1994: 600

- **Unternehmensverbindungen**

Die Vertriebspartner der Olivetti GmbH, Distributoren, Systemhäuser, Fachhändler und Mass-Merchandiser, bilden ein flächendeckendes Distributionsnetz.

- **Stand und Entwicklung des Unternehmens**

Olivetti ist ein führender Anbieter von Dienstleistungen und Produkten der Informationstechnik.

Das Produktspektrum umfaßt UNIX-Rechner und Server aller Leistungskategorien, PCs, Notebooks, Faxgeräte, Drucker, Schreibmaschinen, Kopierer und Zubehör.

Ein weiterer Schwerpunkt der geschäftlichen Aktivitäten ist das Projektgeschäft mit ausgewählten Großkunden. Die Olivetti GmbH konzentriert sich dabei auf drei Märkte: die Banken, den Einzelhandel und die Öffentlichen Verwaltungen.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Eine kompetente Serviceorganisation bietet Beratung, Planung, Kundendienst, Gebäudeverkabelung, Schulung und eine Vielzahl neuer Dienstleistungen.

Leistungen/Hauptaktivitäten im Überblick

- Mobiles Computing: Pen basierte Computer, Personal Digital Assistants, Funk LANs, active badge Systeme (Infrarot Personen Identifikation und Zugangskontrollen)
- Server (Mono- und Multiprozessorsysteme), Personal Computer und Workstations für Netzwerklösungen in Client Server Umgebungen
- Ausweitung der Tintenstrahltechnologie von Drucker zu anderen Büromaschinen (Fax, Schreibmaschinen)
- Selbstbedienungsterminals für Banken und Multimedia Kiosk Systeme (Point of Information)
- Meddleware, Anwendungsumgebungen und Anwendungen mit objektorientierter Technologie auf Standard Plattform: Infrastruktur für verteilte Systeme, Sicherheit, Software Entwicklung und Integrationstools, Branchen Anwendungen
- Interaktive Multimedia Plattformen in Client Server Umgebungen, Hochgeschwindigkeits Kommunikationssysteme, Fortschrittliche Telekommunikationssysteme und Telekommunikationsdienste, Videokonferenzsysteme
- Integrierte Gebäude Management Lösungen

2. Angebotsprofil

- Desktop Services

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ AssessIT Benchmarking für die Informationsverarbeitung	- Die „Cost Benefit & Diagnostic Method" ist eine neutrale strukturierte Methode, die es ermöglicht in kurzer Zeit die Effektivität und die Kosten der installierten Systeme und der zugeordneten Dienstleistungen im Bereich der Informationsverarbeitung festzustellen.
❑ ValueIT Bestandsaufnahme, Inventarisierung und Verwaltung	- Erfassung und Verwaltung von bestehenden Systemen, Hardware, Software, Netzwerken und die organisatorische Struktur sowie die Anwender.
❑ EaseIT Help Desk Unterstützung der Anwender	- Olivetti Help Desk (1. und 2. Level) stellt einen definierten Ansprechpunkt dar, und übernimmt die Verantwortung für die schnelle Behebung von Anwenderproblemen. Das Call-Management-System (CMS) dient zur Steuerung und Kontrolle der eingehenden Störungsmeldungen.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ SupportIT Hardware-/Software Wartung	- SupportIT bietet Serviceleistungen für Olivetti- und Fremdprodukte - Hardware: Pflege und Wartung - Software: Softwareunterstützung, Softwareerweiterungen und Updates - Netzwerk: Netzwerkunterstützung Netzwerk Management - Sicherheit: Sicherheits Management (Datensicherheit u. Zugriffskontrolle)
❑ DeployIT Computerleistung am Arbeitsplatz	- Um den unterschiedlichsten Anforderungen bezogen auf Installation, Destallation usw. professionell zu entsprechen, werden folgende Dienstleistungen angeboten: - Logistik zu Planung und Transport - Vorinstallation von Hard- und Software - On-Site, Run-in, Staging - Systemoptimierung und Tuning - Entsorgung - Soft- und Hardware Erweiterungsinstallationen - Umzugs- und Transfer-Service
❑ ProcureIT Beschaffungsdienst	- Olivetti bietet Kunden die Möglichkeit, Beschaffungen herstellerübergreifend vorzunehmen, bzw. die kundeneigene Einkaufsabteilung zu unterstützen. In dieser Dienstleistung übernimmt Olivetti die Logistik von der Beschaffung bis zur Installation und Kurzeinweisung der Benutzer.
❑ FinanceIT Finanzierungsoption	- Mit der Finanzierungsoption bietet Olivetti den Kunden die Möglichkeit, die installierte Basis über Olivetti an eine Leasing Bank zu verkaufen und gegen eine monatliche Gebühr wieder zurückzumieten. FinanceIT ermöglicht dem Kunden die Ablösung von Altgeräten durch neue Technologien.

- **Ansprechpartner für Desktop Services**

Olivetti verfügt über fünf Servicezentren (Service Regionen) Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, Nürnberg und München.

- **Referenzen/Kunden**

Referenzen stehen auf Wunsch zur Verfügung.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

I

Siemens Nixdorf Informationssysteme

1. Unternehmensbeschreibung

- Name und Rechtsform

Die Siemens Nixdorf Informationssysteme (SNI) ist eine Aktiengesellschaft. Die Siemens Nixdorf AG ist eine eigenständige Gesellschaft des Hauses Siemens. Die Informationstechnik (IT) ist ein Kerngebiet des Hauses Siemens.

- Geschäftssitze

Die Geschäftssitze sind in Paderborn und München.

Siemens Nixdorf Informationssysteme AG
Heinz-Nixdorf-Ring 1
33106 Paderborn

Telefon: 0 52 51 / 8 - 0
Fax: 0 52 51 / 8 - 111 05

Siemens Nixdorf Informationssysteme AG
Otto-Hahn-Ring 6
81739 München

Telefon: 0 89 / 636 - 01
Fax: 0 89 / 636 - 52

- Umsatz und Mitarbeiterzahl

Umsatz 1993/94: 11.7 Milliarden DM

Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) 1993/94: 39.100

- Unternehmensverbindungen (Kooperationen, Joint-venture, etc.)

Die SNI unterhält vielfältige nationale und internationale vertriebliche Kooperationen. Die Partnerbeziehungen erstrecken sich auf die Kundenberatung und Projektunterstützung, die Vermarktung branchenspezifischer Software-Lösungen (Softwarepartner) und dem eigenverantwortlichen Vertrieb der SNI-Produkte und -Leistungen (Vertriebspartner).

- Stand und Entwicklung des Unternehmens

Die SNI ist in die geschäftsführenden Einheiten Produktgeschäft, Lösungsgeschäft und Servicegeschäft gegliedert. Die Struktur der Einheiten orientiert sich an den Spielregeln und Erfolgsfaktoren der Geschäftsfelder.

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Die Kernprodukte umfassen Produkt-, System- und Dienstleistungsangebote. Aus ihnen und dem IT-Know how entstehen für die verschiedenen Marktsegmente weltweit und regionale Lösungsangebote.

Leistungen/Kernprodukte im Überblick

- Das Universalrechner-System 7.500 unter dem Betriebssystem BS2000/OSD, offen bezüglich Anwendersoftware- und Kommunikations-Schnittstellen.
- Die offenen Unix*-Server mit den RISC-Familien RM200, RM400 und RM600.
- Desktop-Systeme vom MS-DOS PC bis zur RISC-Workstation-Familie RW.
- Datenbanksysteme wie das Universelle Datenbanksystem UDS mit international kompatiblen Schnittstellen - sowie die Systeme Informix und Oracle aus strategischen Partnerschaften mit den gleichnamigen Unternehmen.
- Das Kommunikationssystem Transdata mit den Funktionen Transview für das Netz-, System- und Applikationsmanagement.
- Das Büro-System Ocis (Office Communication and Informationsystem).
- Software-Entwicklungssysteme.
- Hochleistungsdruckersysteme.
- Kassen und Selbstbedienungssysteme.

* Unix ist ein eingetragenes Warenzeichen der Unix System Laboratories Inc..

Außerdem bietet SNI an über 500 Stützpunkten einen gesamtheitlichen Service für alle IT-Leistungsbereiche.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

2. Angebotsprofil

- Desktop Services

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ PC-Portfolio-Management	- Beratung bei Einsatz der Desktop-Geräte (HW, SW) - Unterstützung bei der Auswahl neu anzuschaffender Geräte
❑ Netzwerkservice	- Beratung bei der Auslegung und Planung des gesamten (HW, SW, Safety, Security) - Beratung bei der Erweiterung des Netzwerkes - Projektleitung für die Koordination und Durchführung - Test und Inbetriebnahme
❑ Installations-Service	- Installationsplanung (einschl. Umzüge) - Installation der Hard- und Software - Funktionstest - Benutzereinweisung
❑ Benutzer-Service	- zentrales Problemmanagement mit Entgegennahme von Problemmeldungen der Anwender, Erfassung und Dokumentation in einem Problem-Management-System - Diagnose und Problembehebung im gesamten IT-Umfeld (Hard- und Software, Netzwerke) - zentraler Ansprechpartner für alle IT-Aufgaben einschließlich Standard-Office-Software (z.B. Help-Desk-Hotline für Microsoft-Produkte, Novell) - Update-Service, Installation von neuen Softwareversionen - Upgrade-Service, Installation von HW-Komponenten - Service für Zubehör und Verbrauchsmaterial
❑ Software-Service	- Software-Aktualisierung für alle Arbeitsplätze (Installation von Updates und neuen Releases) - Software-Verteilung (Konfiguration, Installation und Verteilung der Client-Software von einem zentralen Server) - Help-Desk/Hotline - Maintenance
❑ Netzwerk-Management/Remote Services	- Verwalten des Netzes und dessen Benutzer - Netzwerksafety (Netzüberwachung, Optimierung, Datensicherung) - Netzwerksecurity (Zugriffsverwaltung, Passwort) - Diagnose von Hard- und Softwareproblemen per LAN/WAN

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ Hardware-Service	- Störbeseitigung und Vor-Ort-Service bei herstellerübergreifender Hardware (Multivendor-Service) - Computer-Clean (Reinigungsdienste für IT-Geräte)
❑ Assetmanagement	- Inventarisierung und Optimierung des IT-Bestandes
❑ Securitymanagement	- Erstellen und Durchführen von Sicherheitskonzepten - Maßnahmen zur Datensicherheit (Schutz vor Viren) - Notfallvorsorge (back up Service)
❑ Benutzerschulung	- Erstellen und Durchführen von Ausbildungsplänen
❑ Entsorgung	- Recycling der IT-Geräte und umweltgerechte Entsorgung

- Ansprechpartner für Desktop Services

a) Zentral:

Siemens Nixdorf Informationssysteme AG
ITS V, Herrn Rainer Depping
Otto Hahn Ring 6
81739 München

Telefon: 0 89 / 636 - 41 759
Fax: 0 89 / 636 - 46 264

b) Regional:

Siemens Nixdorf Informationssysteme AG
ITS DMS-V, Herrn Hofheinz
Paderborner Str. 1
30 539 Hannover

Telefon: 0 511 / 875 - 41 08
Fax: 0 511 / 875 - 35 55

Siemens Nixdorf Informationssysteme AG
ITS DMS-V, Herrn Hübscher
Gustav-Meyer-Allee 1
13355 Berlin

Telefon: 0 30 / 46 73 - 10 04
Fax: 0 30 / 46 73 - 10 05

Siemens Nixdorf Informationssysteme AG
ITS DMS-V, Herrn Hinsche
Schwannstraße 10
40 476 Düsseldorf

Telefon: 0 211 / 474 - 44 00
Fax: 0 211 / 474 - 31 95

Siemens Nixdorf Informationssysteme AG
ITS DMS-V, Herrn Knoll
Lyoner Straße 27
60528 Frankfurt

Telefon: 0 69 / 66 82 - 11 14
Fax: 0 69 / 66 82 - 10 06

Siemens Nixdorf Informationssysteme AG
ITS DMS-V, Herrn Lachenmaler
Löffelstraße 40
70 597 Stuttgart

Telefon: 0 711 / 977 - 12 40
Fax: 0 711 / 977 - 12 42

Siemens Nixdorf Informationssysteme AG
ITS DMS-V, Herrn Schulz
Berliner Straße 95
80 805 München

Telefon: 0 89 / 36 01 - 15 20
Fax: 0 89 / 36 01 - 48 46

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

- **Referenzen/Kunden**

- Thyssen Handelsunion AG, Düsseldorf
- Degussa AG, Frankfurt

J

Sun Microsystems

1. Unternehmensbeschreibung

- **Name und Rechtsform**

Die Sun Microsystems wird als GmbH geführt und ist die deutsche Tochtergesellschaft der Sun Microsystems Inc., Mountain View/Kalifornien, USA.

- **Geschäftssitze**

In der Bundesrepublik Deutschland unterhält die Sun Microsystems GmbH sechs Vertriebs- und Serviceniederlassungen und zwei Schulungszentren. Die Hauptverwaltung ist in Grasbrunn/München angesiedelt.

Sun Microsystems GmbH
Bretonischer Ring 3
D-85630 Grasbrunn

Telefon: 0 89 / 46 00 8 - 0
Fax: 0 89 / 46 00 82 22

- **Umsatz und Mitarbeiterzahl**

Umsatz 1994: 410 Millionen DM

Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) 1994: 410

- **Unternehmensverbindungen (Kooperationen, Joint-venture, etc.)**

In Zusammenarbeit mit Software- und Systemhäusern sowie Vertriebspartnern bietet Sun Microsystems umfangreiche Lösungen in den Bereichen: Software-Engineering, Distribution und Logistik, Dokumentationserstellung und Bürokommunikation, Grafik und Bildverarbeitung, Datenmanagement und Finanzwesen, Architektur und Bauwesen, Multimedia und Animation.

- **Stand und Entwicklung des Unternehmens**

Sun Microsystems ist ein Anbieter von professionellen Client-Server-Lösungen, UNIX Workstations und Server. Netzwerkfähige Systeme und

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

leistungsfähige Softwareprodukte bilden die Basis eines breiten Angebotsspektrums für den Einsatz in verteilten, heterogenen Systemumgebungen.

Leistungen im Überblick

SunService, die Dienstleistungsorganisation von Sun Microsystems bietet weltweit umfassende Dienstleistungen für Hardware, Solaris und Netzwerke. Diese Leistungen werden durch die folgenden Bereiche von SunService erbracht:

- Systemservice
- IT-Operations Services
- Schulung

Der Systemservice bietet einen flächendeckenden Kundenservice bis hin zu 24 Stunden an 7 Tagen die Woche. Mit dem „SunSpectrum" Programm werden Serviceleistungen den unterschiedlichen Anforderungen von Kunden entsprechend, vom reinen Produktsupport bis hin zum Betrieb unternehmensweiter heterogener Netzwerke angeboten.

Die Desktop Services von IT-Operations Services unterstützt Kunden beim Betrieb von Client-Server Systemen. Die Leistungen steigern Effizienz und Produktivität des IT-Betriebes und entlasten die Systemmanagement Abteilung von Kunden.

Der Bereich Schulung bietet Kunden von der Compiler und Betriebssystem-Ausbildung bis hin zum Rightsizing Training eine umfassende Ausbildungs-Palette im technischen Bereich.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

2. Angebotsprofil

- Desktop Services

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ Konfigurationsdienste	- Komplettinstallation von Systemen - Vorbereitung für die Applikations Installation - Integration in die Betriebsumgebung - Test der Systemumgebung - Einweisung des IT-Personals
❑ Systemmanagement	- Planung von Betriebskonzepten für verteilte Systeme - Optimierung der Systemadministration - Durchführung des Systemmanagements
❑ Netzwerkmanagement	- Durchführung von Netzwerk Audits - Netzwerkopimierung
❑ Softwaremanagement	- Solaris Migrations Planung - Durchführung der Solaris Migration - Planung und Implementierung von Software Distributions Mechanismen
❑ Benutzerservice	- Durchführung eines Benutzerservice Audits - Planung von kundenspezifischen Benutzerservicelösungen - Implementierung der Lösung - Ausbildung der Mitarbeiter
❑ Assetmanagement	- Automatisierte Inventarisierung von TCP/IP Systemen - Implementierung einer IT-Bestandsführung - Optimierung des IT-Bestands
❑ Security Consulting	- Durchführung eines IT-Sicherheitsaudits - Entwicklung und Einführung von IT-Sicherheitskonzepten

- Ansprechpartner für Desktop Services

Sun Microsystems GmbH
Frau Elke Ryll
Lankwitzer Straße 19
12107 Berlin

Telefon: 0 30 / 7 47 09 60

Sun Microsystems GmbH
Frau Elke Ryll
Eiffesstraße 80
20537 Hamburg

Telefon: 0 40 / 2 51 52 30

Sun Microsystems GmbH
Herr Peter-Josef Szauder
Brandenburger Straße 2
40880 Ratingen

Telefon: 0 21 02 / 4 51 10

Sun Microsystems GmbH
Frau Ester de las Heras
Paul-Ehrlich-Straße 7
63225 Langen

Telefon: 0 61 03 / 75 20

Sun Microsystems GmbH
Frau Sabine Kanbach
Zettachring 10a
70567 Stuttgart

Telefon: 0 711 / 72 09 80

Sun Microsystems GmbH
Frau Isolde Hofmann
Bretonischer Ring 3
85630 Grasbrunn

Telefon: 0 89 / 46 00 80

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

- **Referenzen/Kunden**

Referenzen stehen auf Wunsch zur Verfügung.

K

tds tele-daten-service

1. Unternehmensbeschreibung

- **Name und Rechtsform**

Die tele-daten-service wird als GmbH geführt.

- **Geschäftssitze**

Die tds mit Stammsitz in Heilbronn ist bundesweit vertreten, u.a. in Frankfurt, München, Hannover und Berlin.

tds
tele-daten-service gmbh
Titotstraße 7 - 9
74072 Heilbronn

Telefon: 0 71 31 / 62 35 - 0
Fax: 0 71 31 / 62 35 - 115

- **Umsatz und Mitarbeiterzahl**

Umsatz 1994: 87,7 Millionen DM

Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) 1994: 320

- **Unternehmensverbindungen**

LAN- und Desktop Services sowie den Hard- und Softwarevertrieb werden in Verbindung mit der 100 %igen Tochtergesellschaft CHG mit Sitz in Heilbronn, Hannover, Frankfurt und Berlin abgewickelt.

- **Stand und Entwicklung des Unternehmens**

Die tds erbringt seit 2 Jahrzehnten EDV- und Outsourcing-Dienstleistungen und ist heute führender Anbieter im Kundenbereich mittlerer Unternehmen. Als SAP R/3-Systemhaus bietet tds Rundum-Betreuung in allen Phasen des Software-Einsatzes von der Beratung über die Lizenzen und Wartung bis hin zur laufenden Betreuung.

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

2. Angebotsprofil

- Desktop Services

Desktop Services	Leistungsinhalte
❑ Konzeption, Projektierung, Installation von Netzwerken	
❑ Betreuung von gesamten Kundennetzwerken (LAN/WAN)	
❑ Umfassende Benutzerbetreuung, bundesweit	- Hardware - Betriebssysteme (MS-DOS, Novell, Windows NT, Unix, ...) - Standardapplikationen (MS Office, ...) - Kundenorientierte Spezialanwendungen - Integration von Expert Usern des Kunden
❑ Bundesweite Vorortbetreuung mit garantierten Reaktionszeiten	

- Ansprechpartner für Desktop Services

tds
tele-daten-service gmbh
Titotstraße 7 - 9
74072 Heilbronn

Telefon: 0 71 31 / 62 35 - 0
Fax: 0 71 31 / 62 35 - 115

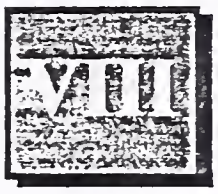
CHG Systemhaus für
Kommunikation und Datentechnik GmbH
Wannenäckerstraße 43
74078 Heilbronn

Telefon: 0 71 31 / 267 - 0
Fax: 0 71 31 / 267 - 16

- Referenzen/Kunden

- WÜBA Württ. Badische Versicherungs AG
- Leonberger Bausparkasse AG
- Heidelberger Versorgungs- und Verkehrsbetriebe GmbH
- Lidl & Schwarz Lebensmittelmärkte
- Berliner Stoffdruckerei GmbH

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.



Anhang

A

Fragebögen

Arbeitsdefinition

Der Begriff ***Desktop Services*** umschreibt alle Aktivitäten, die getroffen werden müssen, um die Funktionsbereitschaft von Desktops und Desktopsystemen (PCs, Workstations, Vernetzung (LAN)) aufrechtzuerhalten und zu optimieren.

<u>Fragebogen für telefonische Befragung</u>

1. Wie viele Mitarbeiter (umgerechnet auf Vollzeitmitarbeiter) beschäftigt Ihr Unternehmen? .....

2. Wieviel Jahresumsatz erwirtschaftete Ihr Unternehmen 1993/94? .....

3. Welcher Branche ist Ihr Unternehmen zuzuordnen?

Industrie ☐	Versorgungsleistungen ☐	Transportwesen ☐	Land-, Forstwirtsch. ☐
Großhandel ☐	Einzel-, Detailhandel ☐	Gesundheitswesen ☐	Telekommunikation ☐
Versicherung ☐	Banken, Finanzwesen ☐	Dienstleistungen ☐	Aus-, Weiterbildung ☐
öffentl. Dienst ☐	andere ☐ :		

4. Wie groß ist das IV/DV Budget Ihres Unternehmens 1995? .....

5. Wieviel Stunden pro Woche schätzen Sie, ist ein Anwender durchschnittlich mit Hard- oder Softwareproblemen beschäftigt? .....

   Kommentar: .....

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

6. **Welche Aufgaben umfassen Ihre Desktop Services und wie sind sie organisiert?** (Mehrfachantworten möglich.)

Desktop Services	gibt es nicht	Inhouse zentral	Inhouse dezentral	Fremdbezug zum Teil	Fremdbezug ganz	Bereitschaft zum Fremdbezug	auf keinen Fall
- Einsatzplanung und Kauf Service	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- User Help-Desk-Service (First Level Support)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Problemlösungs-Service (Second Level Support)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Operation-Service (Installation/Wartung)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Netzwerkmanagement-Service	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Datensicherheit-Service (Backup-Dienste, ...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Schulung/Training	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- andere Service, welche:	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Die beiden nachfolgenden Fragen (Nr. 7 und 8) bitte nur stellen, wenn Desktop Services fremdbezogen werden. Bezieht der Befragte keine Desktop Services fremd, bitte weiter mit Frage Nr. 9.

7. **Wer ist bei dem Fremdbezug von Desktop Services Dienstleister?** (Mehrfachantworten möglich.)

Traditioneller Hardwarehersteller ☐ Softwarehaus ☐ Händler/Lieferant von HW/SW ☐

Beratungsunternehmen ☐ spezieller Dienstleister ☐ andere(r) ☐ : .....

8. **Welche primären Gründe gab es für den Fremdbezug?** (Mehrfachantworten möglich.)

- die internen Kosten waren zu hoch ..... ☐
- die Qualität entsprach nicht der Vorstellung ..... ☐
- Unüberschaubarkeit/Komplexität bei Hard- + Software, bzw. DV-Systeme (Wildwuchs) ..... ☐
- das Angebot des Desktop-Services Lieferanten war überzeugend ..... ☐
- ein externes Beratungsunternehmen empfahl den Bezug der Dienstleistung ..... ☐
- andere Gründe, welche ☐ : .....

.....

9. **Welche einzelnen Aufgaben umfaßt Ihr User Help-Desk-Service** (First Level Support)?

telefonische Hotline für Anwender ☐ On-line-Informations-Datenbank Service für Anwender ☐

andere Aufgaben ☐ : .....

10. **Welche einzelnen Aufgaben umfaßt Ihr Problemlösungs-Service** (Second Level Support)?

Informations-Service für Anwender ☐ Mobiler Einsatzservice ☐ automatischer Fernservice ☐

andere Aufgaben ☐ : .....

11. **Wie viele Desktops sind in Ihrem Unternehmen installiert, und wie viele Desktops sind vernetzt (LAN)?**

	1995	ca. 1998
- installierte Desktops:	.....	.....
- vernetzte Desktops:	..... %	..... %

12. **Wie viele unterschiedliche Desktop Handelsmarken gibt es in Ihrem Unternehmen?**.....

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

13. Wie viele LAN(s) gibt es? : .....

14. Welche Netzwerk-Topologie ist installiert?

Ethernet ☐ Token Ring ☐ andere ☐ : .....

.....

15. Wie viele Mitarbeiter sind im gesamten Desktop Services Bereich beschäftigt?

Anzahl Mitarbeiter: .....

16. Wie verteilt sich die Mitarbeiterkapazität auf die einzelnen Desktop Services? (Anzahl Mitarbeiter oder in %)

Desktop Services	Anzahl Mitarbeiter	oder	in %
- Einsatzplanung und Kauf Service	_____		_____
- User Help-Desk-Service (First Level Support)	_____		_____
- Problemlösungs-Service (Second Level Support)	_____		_____
- Operation-Service (Installation/Wartung)	_____		_____
- Netzwerkmanagement-Service	_____		_____
- Datensicherheit-Service (Backup-Dienste, ...)	_____		_____
- Schulung/Training	_____		_____
- andere Service, welche:	_____		_____

17. Welche Unternehmensfunktion ist für die Desktop Services verantwortlich?

technische Verantwortung: ..... finanzielle Verantwortung: .....

.....

18. Ist bei Ihnen eine Kostentransparenz für Desktop Services vorhanden?

Nein ☐ zum Teil ☐ Ja ☐

Wenn Antwort Nein, bitte weiter mit Frage 21. Wenn Antwort zum Teil oder Ja, bitte weiter mit Frage 19.

19. Wieviel kostet Sie ein stand alone Desktop im Jahr? ..... DM

Welche Kosten sind enthalten: Abschreibung ☐ Wartung/Pflege ☐ User Help-Desk-Service ☐

andere Kosten ☐ : .....

20. Wieviel kostet Sie ein vernetzter Desktop im Jahr? ..... DM

Welche Kosten sind enthalten: Abschreibung ☐ Wartung/Pflege ☐ User Help-Desk-Service ☐

andere Kosten ☐ : .....

 © 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.

21. Wie hoch ist das Desktop Services Budget? in 1995: ..... DM

Wie groß ist die voraussichtliche jährliche Steigerungsrate bis 1998: ..... %

22. Wie verteilt sich das Desktop Services Budget? - in %

	1995	ca. 1998
Investitionen:	..... %	..... %
Services:	..... %	..... %
Schulung/Training:	..... %	..... %
andere Service, welche:	..... %	..... %

23. Welche Bedeutung haben nachfolgende Kriterien für einen Fremdbezug von Desktop Services für Sie?

1 = absolut wichtig bis 5 = absolut unwichtig

Kriterien für den Fremdbezug	1	2	3	4	5
- der Umfang der einzelnen Desktop Services	☐	☐	☐	☐	☐
- die Reaktionszeiten für die einzelnen Desktop Services	☐	☐	☐	☐	☐
- der Preis für die Desktop Services	☐	☐	☐	☐	☐
- der spezifische Zuschnitt der kompletten Desktop Services	☐	☐	☐	☐	☐
- andere Kriterien, welche:	☐	☐	☐	☐	☐

24. Ist es wichtig für Sie, daß ein Desktop Services Anbieter alle Desktop Services aus einer Hand anbieten sollte?

Ja ☐ Nein ☐

25. Welchen Dienstleistertyp würden Sie für einen Fremdbezug von Desktop Services bevorzugen?

Traditioneller Hardwarehersteller ☐, Softwarehaus ☐, Händler/Lieferant von HW/SW ☐,

Beratungsunternehmen ☐, spezieller Dienstleister ☐, anderen: .....

Kommentar: .....

26. Welche Bedeutung haben nachfolgende Kriterien für die Auswahl von Desktop Services Dienstleister für Sie?

1 = absolut wichtig bis 5 = absolut unwichtig

Kriterien für die Auswahl	1	2	3	4	5
- der Standort des Desktop Services Dienstleisters	☐	☐	☐	☐	☐
- der Umfang und die Reaktionszeiten der Serviceleistungen	☐	☐	☐	☐	☐
- der Preis der Serviceleistungen	☐	☐	☐	☐	☐
- das Image des Dienstleisters (Standing, finanzielle Solidität)	☐	☐	☐	☐	☐
- die Kompetenz der Beratung	☐	☐	☐	☐	☐
- die Fachkompetenz des Dienstleisters	☐	☐	☐	☐	☐
- andere Kriterien, welche:	☐	☐	☐	☐	☐

© 1995 bei INPUT, Reproduktion verboten.