

IT-Balanced Scorecard

Effektivere Lenkung von IT-Prozessen

Referent: Dr. Martin W. Plath

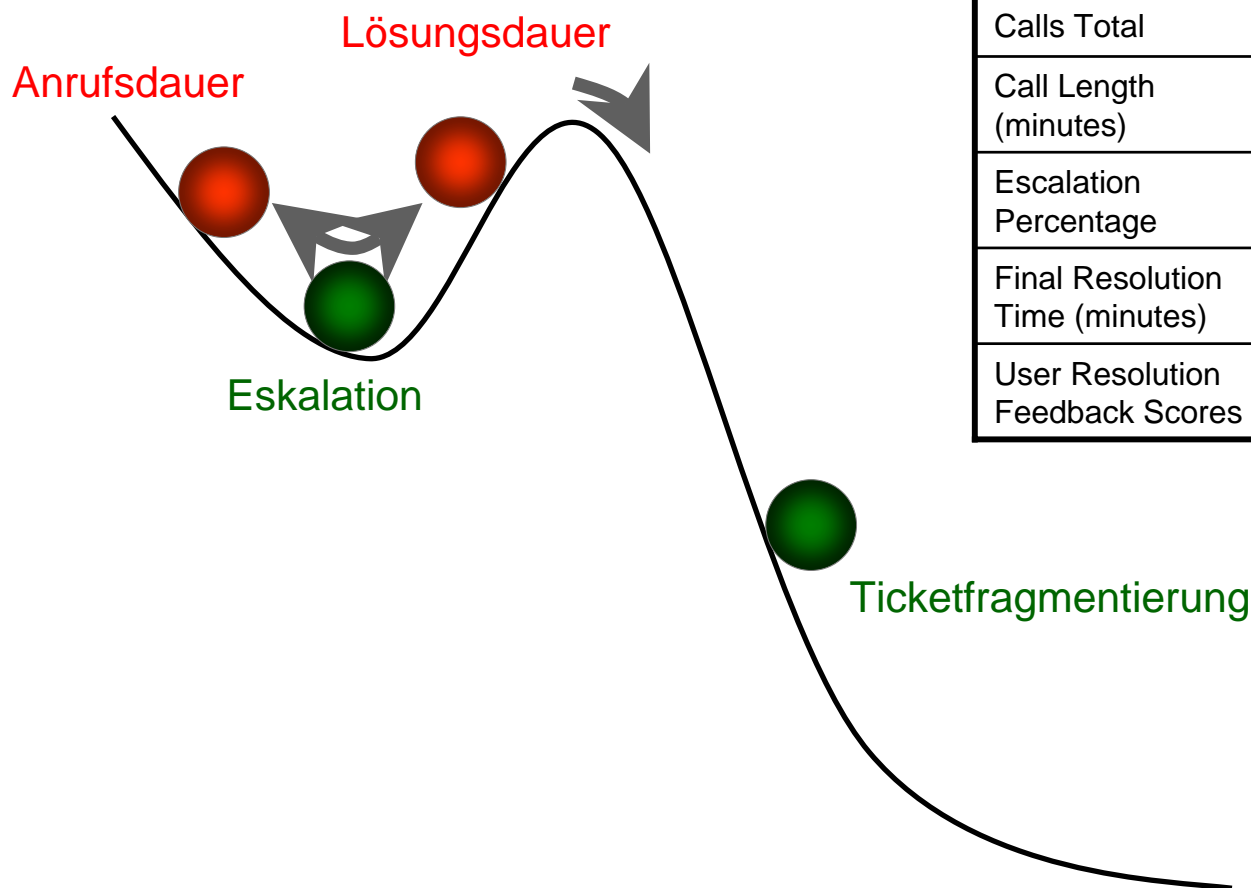




Agenda

- Messung und Steuerung von IT-Prozessen
- Das Modell der Balanced Scorecard
- IT-Implementierung und Erfahrungen

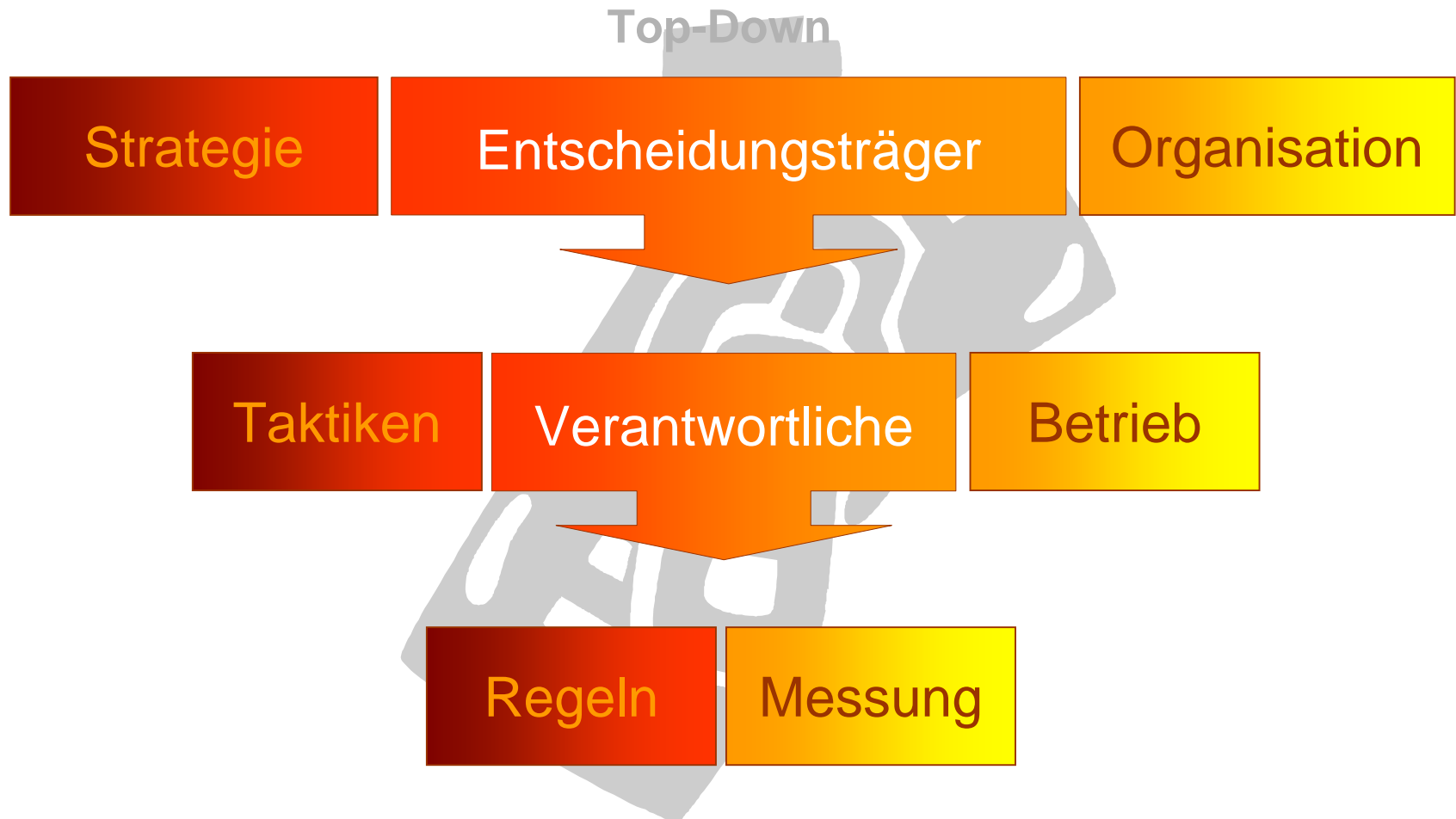
Messung und Steuerung



Scorecard Hotline (Beispiel)

Quarter	1.	2.	3.	4.
Calls Total	1056	1179	1087	985
Call Length (minutes)	35	23	15	10
Escalation Percentage	15	29	37	10
Final Resolution Time (minutes)	45	180	370	30
User Resolution Feedback Scores	92	87	72	90

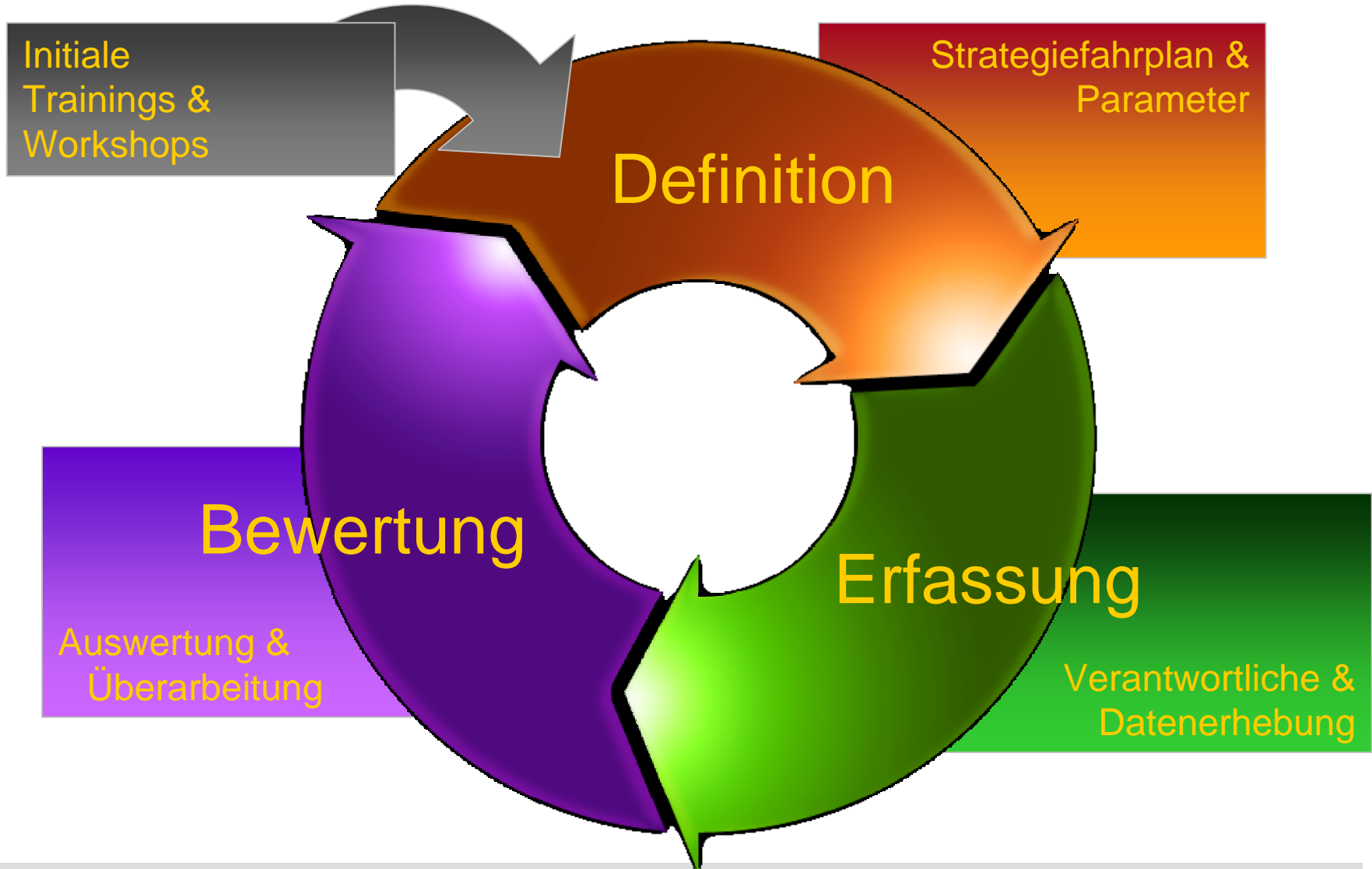
Strategische Lücke



Balanced Scorecard

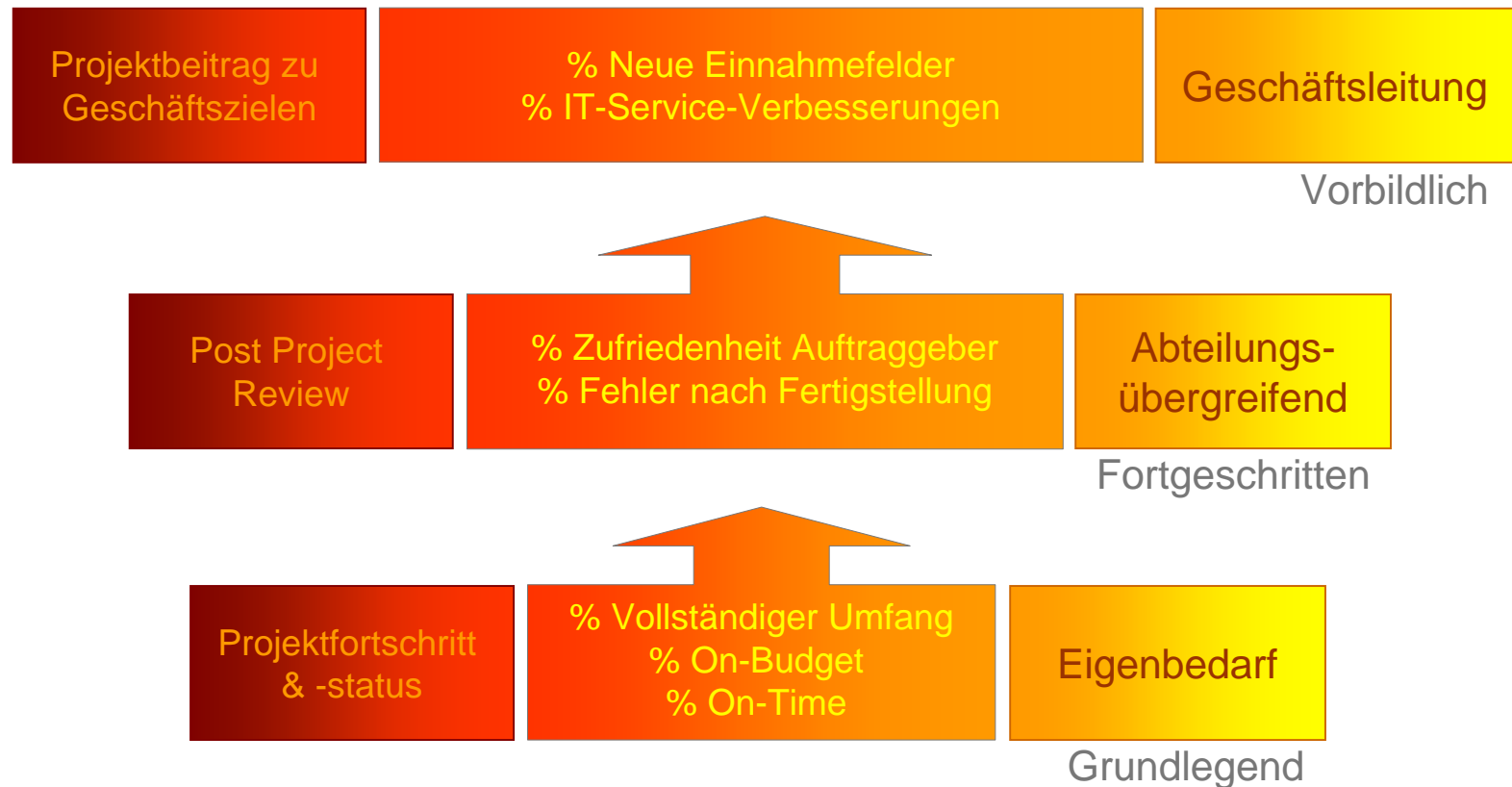


Lebenszyklus



Evolution der Parameter

IT-Projektperspektive



Balancierte Welt

Beispiele Schlüsselparameter

Finanzen

- Kosten pro Arbeitsplatz
- Ausgaben per Portfoliokategorie

Kunden

- Zufriedenheit Benutzer
- Zufriedenheit Führungskreis

Entwicklung

Personal

- Halten von Spitzenkräften
- Externe Anerkennung

Sicherheit

- Sicherheitstrainierte Mitarbeiter
- Sicherheitskonforme externe Partner

Initiativen

- Integrationsrate Offshore-Callcenter
- Anteil unterstützter Geschäftsprozesse

Prozesse

Projekte

- Neue Einnahmefelder
- IT-Service-Verbesserungen

Operations

- Spitzenzeit Lösungsdauer
- Uptime kritischer Prozesse

Eckpfeiler

Perspektiven

- Passend zur Organisation
- Fokussiert auf Strategie
- Gelebt von der Führung

Personal

- Volle Unterstützung
- Verpflichtung Verantwortlicher
- Einbindung Beteiligter

Parameter

- Konzentriert auf Schwerpunkte
- Klare Definition
- Evolvierende Metriken

Programme

- Übersichtliche Darstellung
- Tiefgehende Aufschüsselung
- Technologien integriert

Prozesse

- Realistische Ziele
- Einbettung in Organisation
 - Kontinuierlicher Reevaluierungsprozess



Weitere Informationen

- www.balancedscorecard.org
- www.balancedscorecard.de
- www.cio.executivevboard.com
- www.gartner.com

Referent: Dr. Martin W. Plath

Beratung und Projektmanagement

Schwerpunkt Prozessanalyse & -verbesserung

Martin.Plath@dmc-group.de