



**KIQ**<sub>un</sub> Ltd.

*Kostenoptimierung Informationsmanagement Qualitätssicherung*

# Effizienzsteigerung, Qualitätssicherung, Kostenoptimierung

Vortrag 28.10.05 SYSTEMS München

**Roland Pfisterer**

*Dipl. Informatiker*

Geschäftsführender Gesellschafter

Klotzbergstr. 60, D-75417 Mühlacker  
Tel. +49 7041 / 8 111-888 Fax. -889 mobil +49 170 2933321

URL: [www.kiq.de](http://www.kiq.de) Mail: [roland.pfisterer@kiq.de](mailto:roland.pfisterer@kiq.de)



# Background Roland Pfisterer

**12 Jahre im Bereich Software-Entwicklung,  
Software-Engineering und Qualitätssicherung**

**12 Jahre operative IT-Verantwortung bei Anwender-  
unternehmen verschiedener Branchen und bei SAP AG**

**Internationales Management von IT-Projekten**

- ∅ **Leitung von großen Software-Entwicklungsprojekten  
im Zeit- und Kostenrahmen**
- ∅ **Aufbau von wirtschaftlichen IT-Infrastrukturen  
mit Optimierung der Geschäftsprozesse**
- ∅ **Effizienzsteigerung durch Zusammenlegung dezentraler Rechenzentren**
- ∅ **Projektleiter von umfangreichen Software Implementierungsprojekten und  
Durchführen von projektbegleitender Qualitätssicherung**
- ∅ **Globaler Rollout von SAP- Modulen mit Prozesskosten-Optimierung von mehreren  
Mio €**

**Vorlesungen und Vorträge zum Thema Software-Engineering und Qualitätssicherung**

**Mitarbeit im DIN und ISO 9000 Gremium**

**Ausbildung als Coach, Trainer und Kommunikationsberater**



Die drei wichtigsten Faktoren aus meiner Erfahrung:

Ziele,

Erfahrung,

Konsequenz

**Ist unsere IT für die momentanen und künftigen  
Unternehmensziele optimal ausgerichtet?**

**Unternehmensziele → IT-Ziele**

**Ich kann nur zum Ziel kommen, wenn ich weiß,  
wo ich bin und wo ich hin will**

- ∅ Ist - Analyse und Bewertung Ihrer vorhandenen IT Infrastruktur unter Einbeziehung der Unternehmensprozesse
- ∅ Durchführung eines Preisbenchmarks im Vergleich zu „best practice“ Installationen.
- ∅ Maßnahmenkatalog, wie z.B.
  - ∅ Konsolidierung
  - ∅ In-/Out-Sourcing
  - ∅ Migration

**„Greenhorns“**

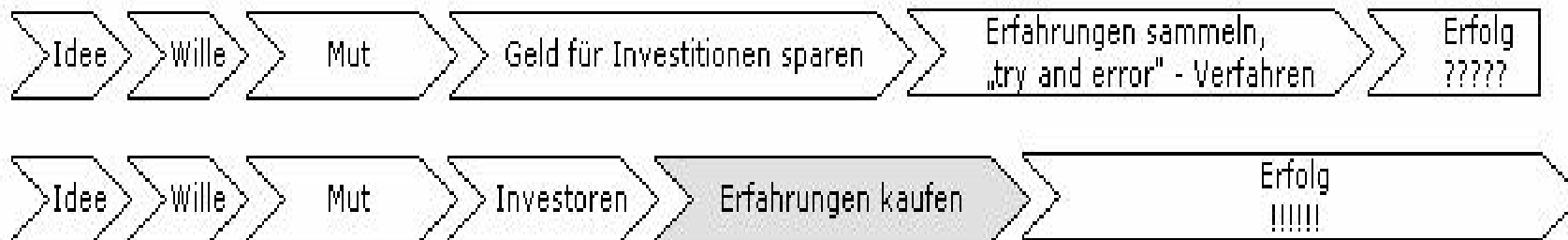
**und**

**„Longhorns“ !**



[www.erfolgsfaktor50.com](http://www.erfolgsfaktor50.com)

## Time-to-market traditionell versus „erfahrungsorientiert“!



Nutzung der Erfahrung von langjährigen Fach- und Führungskräften durch

## **Coaching** oder **Interim Management**

- Ø Projektbegleitende Qualitätssicherung
- Ø Übernahme von Management- und Projektverantwortung „auf Zeit“
- Ø „Pool“ mit erfahrenen IT-Managern



„To do the right things“

„To do the things right“

„To measure“

## SIX SIGMA - Phasen



## **SIX SIGMA** ist eine methodische Vorgehensweise

Methoden haben gewöhnlich folgenden Ursprung:

*„Soziologische Untersuchungen bei Managern  
haben ergeben, dass die Erfolgreichen unter Ihnen  
immer eine bestimmte Handlungsweise anwenden“..;*

die dann bekannt gemacht und somit zur „**Methode**“ wurde.

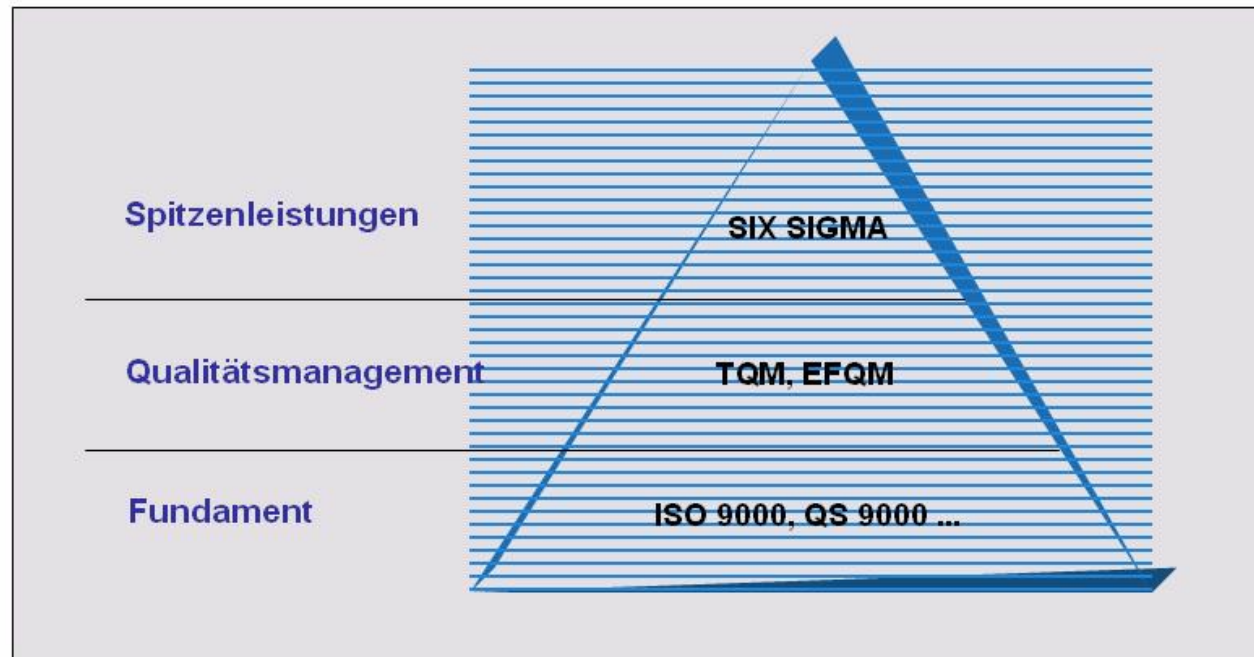
**SIX SIGMA** arbeitet ausschließlich auf Basis von Zahlen, Daten und Fakten.

*"I often say that when you measure  
what you are speaking about  
and express it in numbers,  
you know something about it."*

William Thomson (später Lord Kelvin of Larges) (1824 - 1907)

Lord Kelvin legte großen Wert auf die Tatsache, dass ohne Messbarkeit in keinem Forschungsbereich große Fortschritte möglich sind.  
Die Zunahme an Wissen geht parallel mit der Zunahme an Messungen.

.. und stellt damit eine ideale Ergänzung  
zum prozessorientierten Qualitätsmanagement dar!



## Was **SIX SIGMA** alles sein kann . . .

**6σ =**

Kennzahl zur Leistungsfähigkeit von Prozessen  
(3,4 Fehler bei 1 Million Möglichkeiten)

Systematische Methodik (DMAIC)

Toolbox (Prozessanalyse, Statistik, Problemlösung ...)

Umsatzsteigerungs - / Kostensenkungsprogramm  
mit klarer Messbarkeit

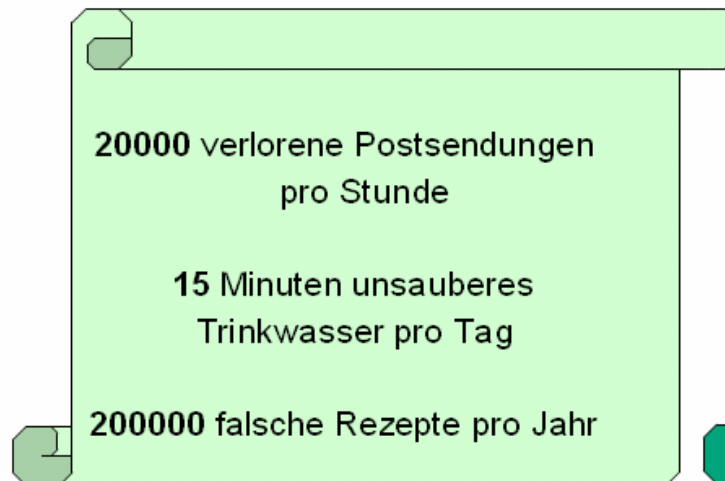
Prozessmanagement

Strategie

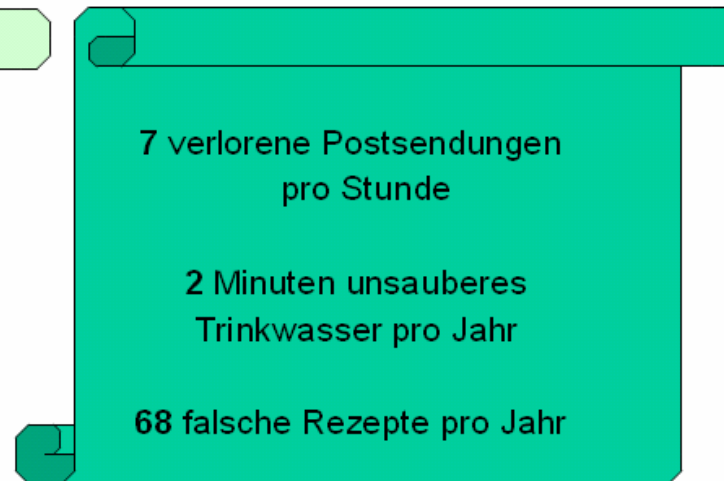
Philosophie, Kultur - „The way we work“

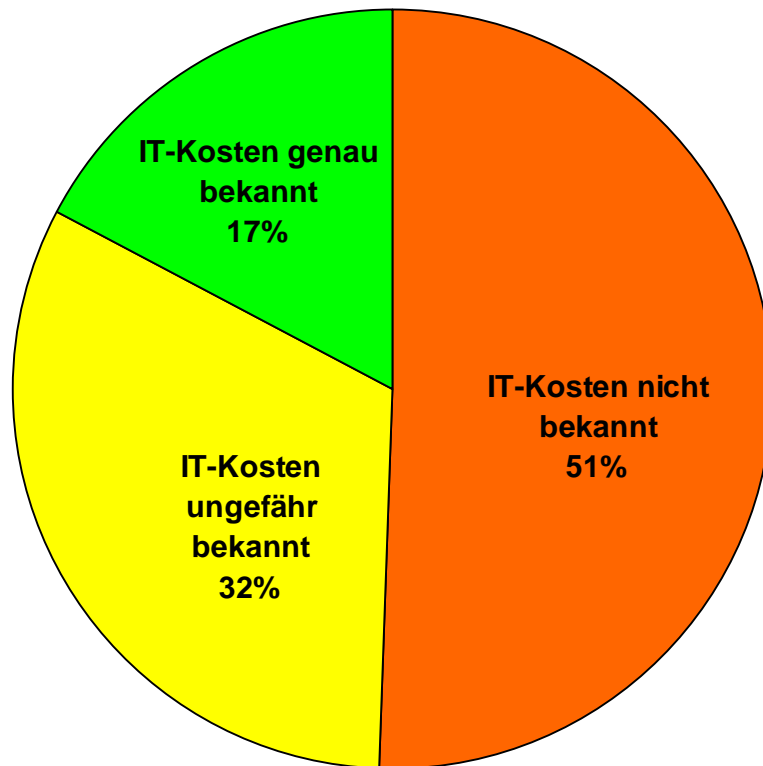
## Warum 99 % nicht „gut genug“ sind:

$\sigma = 3,8$  ( 99% gut)



$\sigma = 6,0$  ( 99,99966% gut)





**Untersuchung in 508 mittelständischen Unternehmen**

**Versteckte IT-Ausgaben machen etwa 1/2 der budgetierten Gesamtkosten von durchschnittlich 0,8 Mio € p.a. je Unternehmen aus**

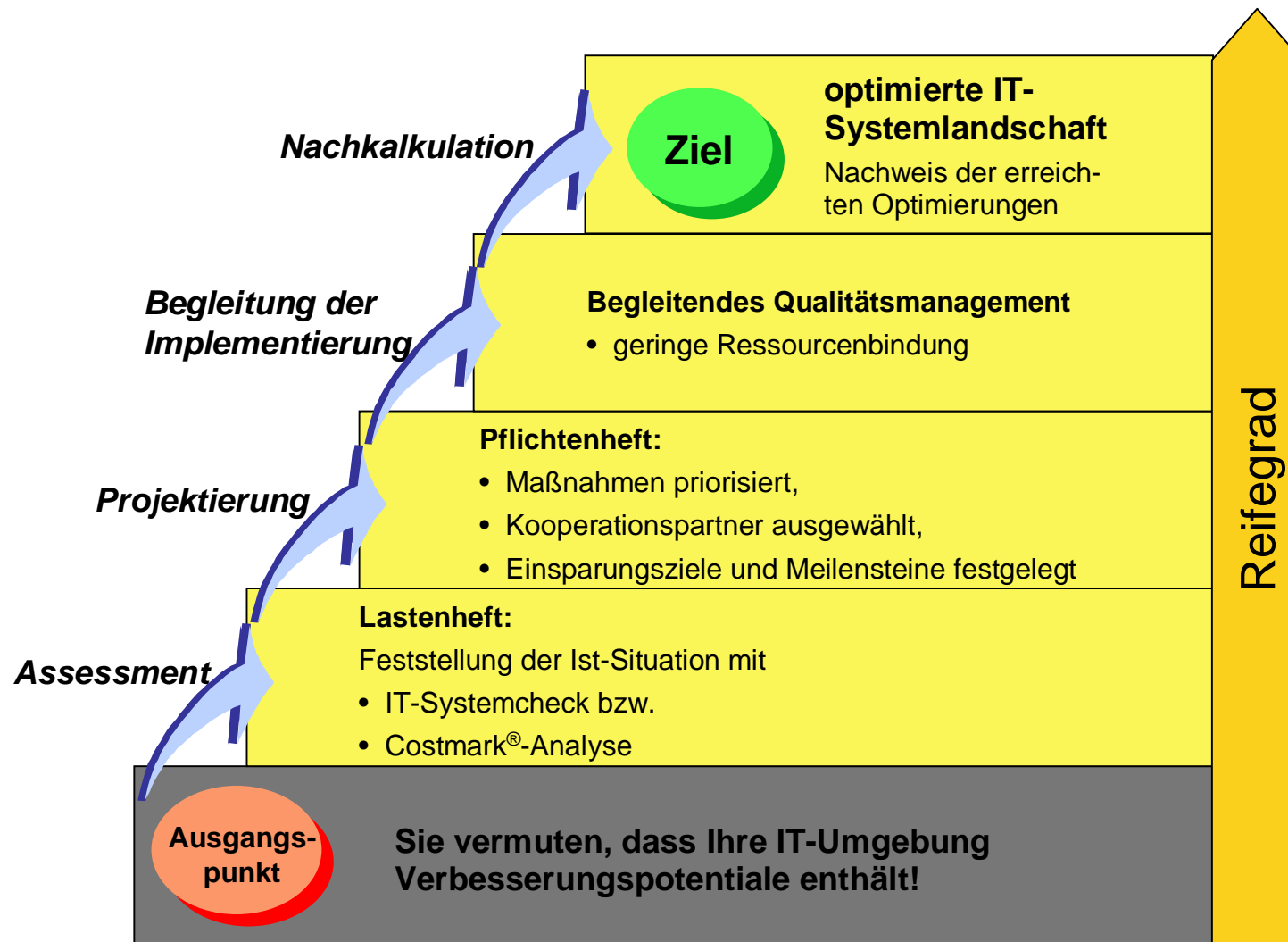
## **Ursachen**

**Keine Erfassung bzw. Fehl-Kontierung der IT-Kosten**

Quelle: Informationweek, 02.11.2004 „IT-Kosten bleiben ein Dschungel“



## Beispiel 1: Optimierung einer IT Systemlandschaft

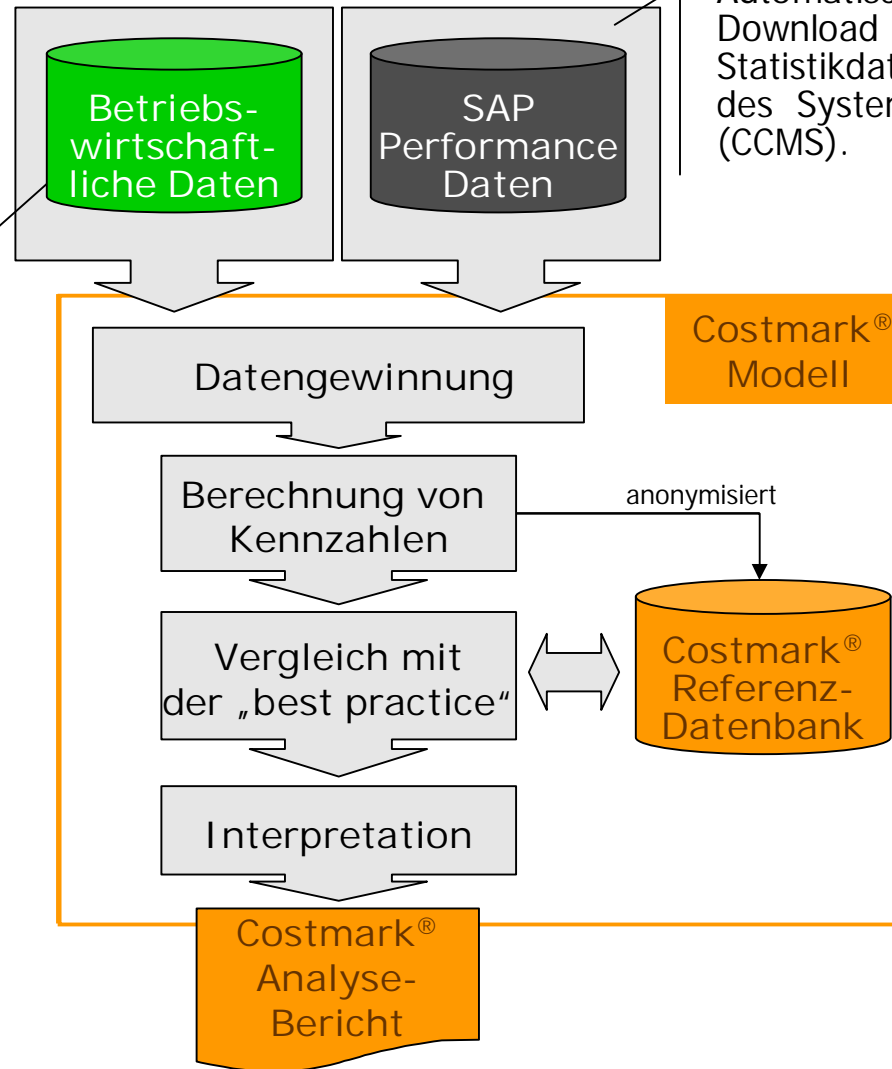


## Beispiel 2: Vorgehen SAP Assessment

Über Templates komfortable manuelle Eingabe erforderlicher Daten (z.B. Konfiguration, Kosten, Leistung, Qualitätsdaten)

The screenshot shows a software window titled 'manip (C) 2000 MIPcost GmbH, COSTMARK-Analyse für Test 28.01.2001'. It contains a form for entering data for an R/3 system. The form includes fields for 'Produktionssystem' (Personal), 'R3\_P\_1700' (3), 'R3\_P\_1800' (5000 EUR / Monat), 'R3\_P\_1900' (ja), 'R3\_P\_2000' (Anzahl), and 'R3\_P\_2100' (EUR). There are also checkboxes for 'Wid Standardsoftware eingesetzt, die in R/3 integriert ist?' and 'Wid Personal für anwendungsorientierten User Support ohne Differenzierung nach R/3-Anwendungsbereichen in Ansatz gebracht?'. A 'Summe beschreiben' button is at the bottom. Below the form is a summary table:

VZA Eigenpersonal	12,95 P./S.	SW Miete, Leasing, Wartung	52100 EUR
Fremdpersonal	47500,5 EUR	Outsourcing	0 EUR
SW Anschaffungen	595000 EUR	Sonstige Kosten	0 P./S.
SW Miete, Leasing, Wartung	93025 EUR		
SW Anschaffungen	4000000 EUR		



Automatischer Download von Statistikdaten des Systems (CCMS).

### Beispiel 3: Ergebnisse der *Costmark*<sup>®</sup>-Analyse Beispiel aus konkreter Projektarbeit

#### Kosten für UHD, Support und Wartung

monatliches errechnetes  
Einsparungspotential

Teilprozess	Euro pro named User und Monat			Euro pro Monat
	Aufwand Fa. X	Aufwand Ref.Mittel	Potenzial Fa. X	Potenzial Fa. X ges.
User Help Desk (UHD)	1,97 €	12,81 €	-10,84 €	-81.261 €
Level-1-Support und dem Enduser zugewandte Seite von Level-2-Support	71,09 €	24,28 €	46,81 €	350.762 €
Der Wartung zugewandte Seite von Level-2-Support und Level-3-Support	82,37 €	25,04 €	57,33 €	429.566 €

Anm: Negative Zahlen zeigen Kostenvorteile gegenüber der Referenzgruppe auf.

Konkrete Ansätze, wo besondere Effizienz vorhanden ist und wo wie viel gespart werden kann!

Hier werden anderweitige Kosten mit „untergebracht“.

## Beispiel 4: Ergebnisse der *Costmark*<sup>®</sup>-Analyse Beispiel aus konkreter Projektarbeit

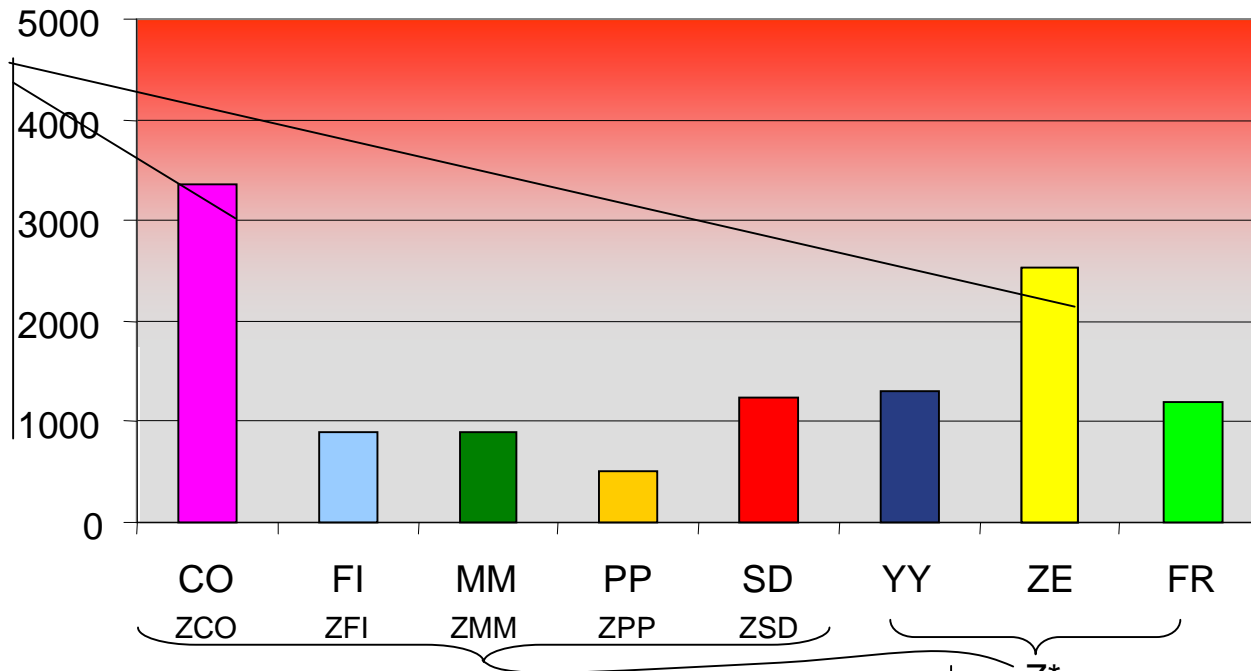
### Auswertung der Transaktionsprofile

mittl. CPU-Zeit der Dialog-Transaktionen des Applikationssystems in normierten CPU-msec.

Ermittlung von Auffälligkeiten bei der Systembelastung:

- Ressourceneinsatz bei CO?
- Charakteristik von ZE?

Wertvolle Ansatzpunkte zur Optimierung



Zuordnung der unspezifischen Menge der Z\*-Transaktionen (für eigene Entwicklungen) zu den logisch zugehörigen bzw. zu virtuellen Modulen.  
=> Detaillierte Kenntnis der durch Eigenentwicklungen erzeugten Systemlast

# 10 Erfolgsfaktoren für IT Projekte

- |  |                   |     |
|--|-------------------|-----|
| 1. Unterstützung durch die Geschäftsführung  | <b>Ziele!</b>     | 18% |
| 2. Einbeziehung der Nutzer   | <b>Erfahrung!</b> | 16% |
| 3. Erfahrene Projektleiter   | <b>Erfahrung!</b> | 14% |
| 4. Eindeutige Geschäftsziele und Verantwortung   | <b>Ziele!</b>     | 12% |
| 5. Minimierung der Projektgröße  | <b>Erfahrung!</b> | 10% |
| 6. Standardisierte Software-Infrastruktur  | <b>Konsequenz</b> | 8%  |
| 7. Angemessenes Vorgehensmodell einschließlich<br>Qualitätssicherung für den gesamten Project-Life-Cycle | <b>Konsequenz</b> | 6%  |
| 8. Stabile grundlegende Anforderungen  | <b>Konsequenz</b> | 6%  |
| 9. Verlässliche Schätzungen  | <b>Erfahrung!</b> | 5%  |
| 10. Kompetente und motivierte Mitarbeiter  | <b>Erfahrung!</b> | 5%  |

(Quelle: Standish Group)

## Zur Effizienzsteigerung, Qualitätssicherung, Kostenoptimierung

sind die drei wichtigsten Faktoren

**Z E K**

Ziele, Erfahrung, Konsequenz

30%

50%

20%

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Weitere Informationen über

[www.kiq.de](http://www.kiq.de)

[roland.pfisterer@kiq.de](mailto:roland.pfisterer@kiq.de)