

WICHTIGE VORTEILE

- Senken der Servicekosten um mindestens 15 %
- Anpassen der IT-Services an das Geschäft
- Kontrollieren der Nachfrage nach Services

AUTOMATISIERTE GESCHÄFTSPROZESSE

- IT-Kostenmodellierung
- IT-Kostenaufteilung
- Abrechnung und Ausgleich für IT-Services
- Proaktive IT-Kostenkontrolle
- IT-Kostensenkungsanalyse
- Service Portfolio Management

PRODUKTFUNKTIONEN

- Erstellen und Pflegen von IT-Kostenmodellen
- Kostenaufteilung von IT zu Geschäftsbereichen
- Kostenaufteilung zwischen IT-Kostenblöcken:
 - GL-Konten, IT-Ressourcen, Projekte, technische Services, Unternehmensservices, IT-Kostenstellen
- Hinzufügen von benutzerdefinierten Kostenblöcken
- Proaktive Kontrolle von Budgetüberschreitungen
- Proaktive Kontrolle von Einheitskosten
- Proaktive Kontrolle der Gesamtkosten für Services
- Unterstützung von Budgetierung und Prognosen
- Sammeln von Daten zur Inanspruchnahme von IT-Services
- Festlegen und Verwalten der Preise für Serviceeinheiten
- Vorbereiten von IT-Servicerechnungen für Geschäftsbereiche
- Begründen von IT-Rechnungen
- Entscheidungsprozess bezüglich des IT-Ausgleichs
- Kostenanalyse für Geschäftsbereiche
- Kostenanalyse für IT-Services
- Veröffentlichung von Servicekatalog und Preisliste

TECHNOLOGIE

- Innovative visuelle Modellierungstechnologie
- Arbeitsablaufmodul für die Automatisierung der Geschäftsprozesse
- Sicherheitsinfrastruktur für Unternehmen
- Assistent für die Definition der Datenverbindung
- Webbenutzeroberfläche
- Rollenbasierte Dashboards
- Mehrdimensionale Berichte
- Berichterstellung
- Mandantenfähig

ERBRINGUNGSMODUS

- On-Premise-Durchführung beim Kunden
- Software as a Service (SaaS)

INTEGRIERTE BERICHTE UND DASHBOARDS

Einheitskosten

- Vergleich aller Einheitskosten für IT-Unternehmensservices mit Branchenmaßstab, vorgesehenen Einheitskosten,

weltweiten Standards und nach Standorten

- Vergleich der Einheitskostenentwicklung bei IT-Unternehmensservices mit Branchenmaßstab, vorgesehenen Einheitskosten, weltweiten Standards und nach Standorten
- Sämtliche Einheitskosten für IT-Unternehmensservice mit Kostentreibern und Kostenentwicklung

Aufteilung

- Sämtliche Kosten für IT-Unternehmensservices nach Geschäftsbereichen und Standorten sowie im Vergleich mit vorgesehenen Kosten
- Entwicklung der IT-Unternehmensservices nach Geschäftsbereichen und Standorten sowie im Vergleich mit vorgesehenen Kosten
- Nicht zugeordnete Unternehmensservices
- Nicht zugeordnete Kostentreiber

TOP 10

- Geschäftsbereiche, welche die höchsten IT-Kosten verursachen
- Geschäftsbereiche, die bestimmte Unternehmensservices am häufigsten verwenden
- Standorte, welche die höchsten IT-Kosten verursachen
- Standorte, die bestimmte Unternehmensservices am häufigsten verwenden
- Unternehmensservices, welche die höchsten IT-Kosten verursachen
- IT-Unternehmensservices, bei denen die meisten Budgetüberschreitungen auftreten
- Geschäftsbereiche, bei denen die meisten Budgetüberschreitungen auftreten
- Standorte, bei denen die meisten Budgetüberschreitungen auftreten
- Einheitskosten für IT-Unternehmensservices, die den stärksten Auswärtstrend aufweisen
- IT-Unternehmensservicekosten, die den stärksten Auswärtstrend aufweisen

BENUTZERROLLEN

IT-Serviceorganisationen:

- Führungskraft der IT-Finanzabteilung
- Mitglied des IT-Finanzteams
- Manager für Serviceerbringung
- IT-Manager
- Kundenservicemanager

Geschäftsbereiche:

- Geschäftsführer
- Bilanzprüfer des Geschäftsbereichs

TECHNISCHE PLATTFORM

Betriebssysteme:

- MS Windows, UNIX, Linux, HP UX, AIX, Solaris

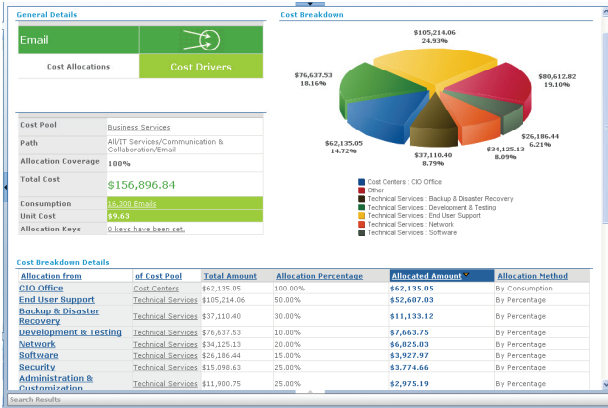
Anwendungsserver:

- Weblogic, Websphere, Tomcat

Internetbrowser:

- Internet Explorer, Firefox

ServiceFlow IT Cost Management ist eine webbasierte Unternehmensanwendung mit integrierten Prozessen, die für die Senkung von IT-Kosten und dadurch für bessere Geschäftsergebnisse erforderlich sind.

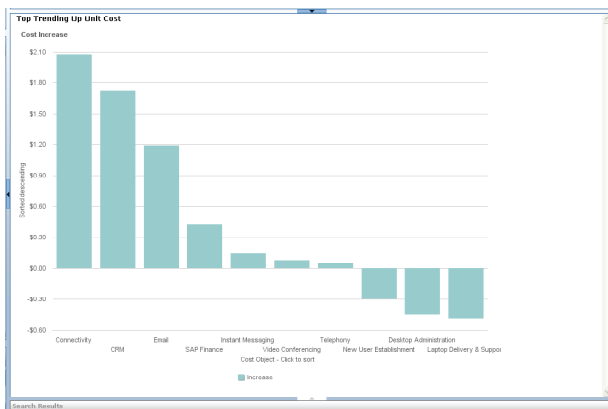


IT-Kostenmodelle beschleunigen die Prozesse für Kostensenkungen durch grafisches Anzeigen der Servicekomponenten mit den größten Potentialen für Kosteneinsparungen.

Cost Pool Objects
Cost Objects: Business Services

Cost Object	Allocation Coverage	Cost	Change Pool?	Cost Drivers
CRM	100.00%	\$149,206.22		
SAP Finance	100.00%	\$125,366.13		
Email	100.00%	\$97,044.86		
Connectivity	100.00%	\$58,498.41		
Laptop Delivery & Support	100.00%	\$35,724.73		
Video Conferencing	100.00%	\$25,253.89		
New User Establishment	100.00%	\$23,232.08		
Desktop Administration	100.00%	\$13,945.26		
Telephony	100.00%	\$13,866.38		
Instant Messaging	100.00%	\$7,069.86		

Durch die Zuordnung von Servicekosten zu den einzelnen Geschäftsbereichen sind Manager in höherem Maße für die Inanspruchnahme von Services verantwortlich. Dadurch werden sie motiviert, die Nachfrage nach Services an die Geschäftsziele anzupassen.



Proaktive Benachrichtigungen, Dashboards und Berichte tragen zur Kontrolle der IT-Kosten bei, indem sie Kostenentwicklungen vorhersagen und beim Identifizieren der Ursachen vor dem Auftreten von Budgetüberschreitungen behilflich sind.