

## Service Portfolio transparent gemacht

Mit der excccon Service Matrix können Sie Ihr Service Portfolio auf einfachste Art und Weise definieren, strukturieren und transparent darstellen. Durch den systematischen und logischen Aufbau der Service Matrix ist es jederzeit möglich, neue Services schnell und unkompliziert zu entwickeln, zu planen und auf effiziente Weise alle darunter liegenden Prozesse zu automatisieren. Durch die klare Struktur der Matrix wird die Steuerung von Prozessen vereinfacht und damit die Effizienz Ihres Servicemanagements erhöht.

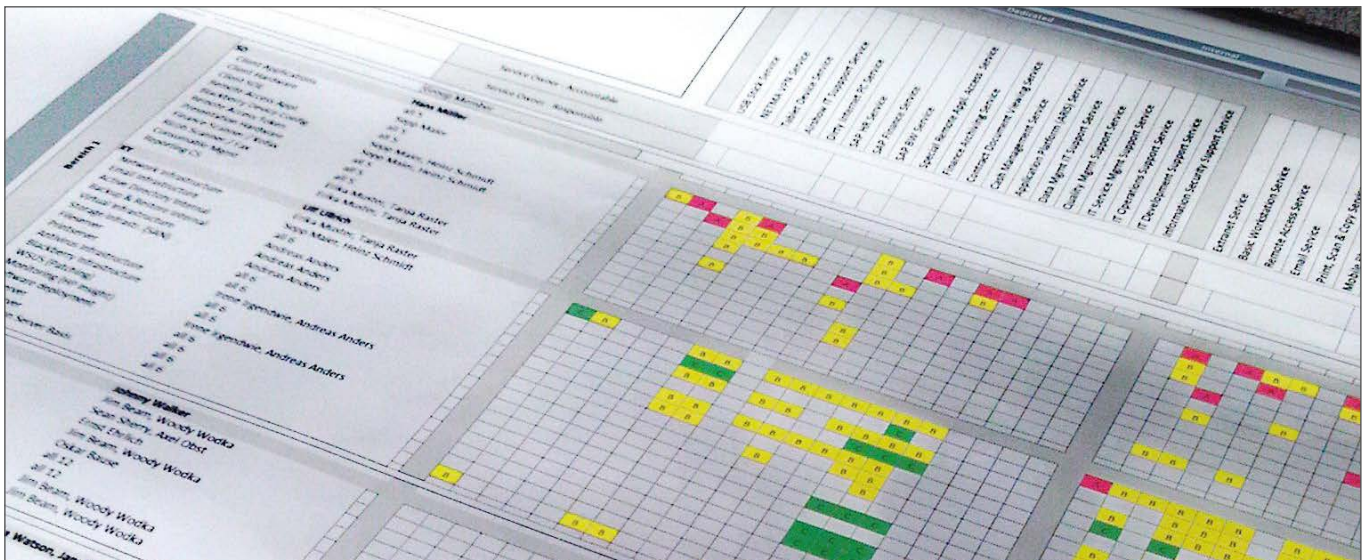


## SHORT FACTS

- > Governance
- > Automation von Service-Prozessen
- > Ressourcen- und Kapazitätsplanung
- > Accounting und Controlling
- > Supplier / Vendor Management
- > Sourcing-Unterstützung
- > Compliance

## DIE LÖSUNG

- > zur Definition des Service Portfolios
- > zur Automatisierung von Prozessen
- > zur Planung und Entwicklung neuer Services
- > zur Schaffung von Transparenz
- > zur Steigerung der Effizienz
- > für Steuerung und Kontrolle



## COMPLIANCE

- › Zentrales Steuerungselement zur Einhaltung interner und externer Compliance-Vorgaben
- › Datenbasis zur Einführung und Einhaltung von Standards wie ISO20000, ISO27000 oder ISO 9001
- › Grundlage für SOX Compliance, SAS 70 und die Nutzung von COBIT®
- › Bemessung der internen Vorgaben der Zielerreichung



## FINANZ- UND KAPAZITÄTSPLANUNG

- › Accounting-Modell zur konsistenten Berechnung der Kosten der Leistungserbringung und der Servicenutzung
- › Rahmenwerk zur Erfassung und Pflege von Kapazitäten
- › Modell zur Berechnung des benötigten Kapazitätsbedarfs auf Basis des Nutzerverhaltens
- › Identifikation von Synergien, Einsparungspotential und Risiken
- › Planungsgrundlage zur Einführung neuer Services

## GOVERNANCE

- › Qualitative und quantitative Betrachtung von Erbringung und Nutzung der Dienstleistungen
- › Transparenz über das eigene Leistungsvermögen
- › Ermittlung des benötigten Leistungsgrades der Zulieferung – intern und durch Dritte
- › Zentrale Steuerung des Portfolios

## AUTOMATISIERUNG

- › Kontrolle über komplexe Prozeduren
- › Datenbasis zur Automatisierung von Servicemanagement-Prozessen und Business Intelligence
- › Automatisiertes Ticket Dispatching
- › Automatisierung von Genehmigungsverfahren

## SUPPLIER/VENDOR MANAGEMENT

- › Zentrales Werkzeug zur Erfassung zugekaufter (Sourcing-) Leistungen
- › Darstellung der Zusammenhänge zwischen Kunde und Drittanbieter
- › Darstellung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses
- › Qualitative und quantitative Kontrolle von Drittanbietern
- › Einbindung von Drittanbietern in interne Prozesse
- › Klassifizierung von Suppliern

SCHRITTE ZUR **ERSTELLUNG**  
DER SERVICE MATRIX

- > Scope Definition
- > Stakeholder Analyse
- > Business Service Design
- > Technical Service und Supplier Identifikation
- > Bildung von Relationen
- > Review und Abnahme

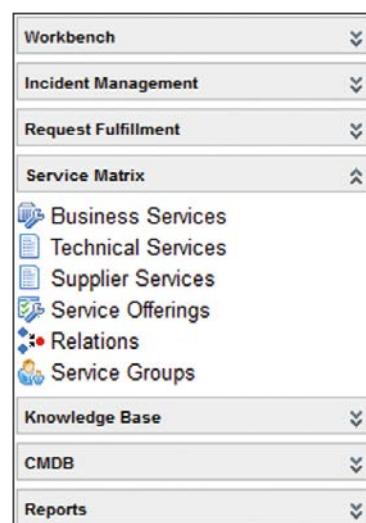
SCHRITTE ZUR **NUTZUNG**  
DER SERVICE MATRIX

- > Klärung der Anwendungsfelder
- > Ergänzung durch spezifische Strukturen
- > Datenerfassung
- > Toolauswahl, Implementierung und Datenimport

IT SERVICES	HR SERVICES	OFFICE SERVICES
FINANCE & PROCUREMENT SERVICES	LEGAL SERVICES	REPRES- TATION & COM- MUNICATION SERVICES

TOOL-IMPLEMENTIERUNG DER  
SERVICE MATRIX

- > Toolauswahl
- > Abbildung aller Daten und Zusammenhänge
- > Gegebenenfalls eigenständige Applikation
- > Grafische Darstellung
- > Einfache Datenpflege, exzellente Usability
- > Datenbasis für alle genutzten Prozesse und Workflows
- > Einfache Integration in die Systemlandschaft



REFERENZEN AUS DER FREIEN  
WIRTSCHAFT >

- > MAN IT Services, Karlsfeld, Deutschland  
(IT Servicemanagement, Service Level Management)
- > Media-Saturn IT Services, Ingolstadt, Deutschland  
(IT Service Level Management, Capacity Management)
- > Eurofighter, Hallbergmoos, Deutschland  
(IT Servicemanagement)
- > Toll Collect, Berlin, Deutschland  
(Supplier Management)



PAUL SCHERRER INSTITUT



EUROPEAN  
SPALLATION  
SOURCE

ÜBER excccon

excccon ist der Spezialist für prozessorientierte Unternehmenslösungen.

Stärken des 2005 gegründeten Beratungs- und Dienstleistungsunternehmens sind das Design und die Optimierung von Prozessen in allen operativen Geschäftsbereichen. Dafür bündelt excccon gezielt Kompetenzen und bietet ein umfassendes Leistungsspektrum in den Bereichen: Beratung, Technologie, Prozesse und Servicemanagement Lösungen.



**MEDIA - SATURN**



**TOLL COLLECT**  
*service on the road*

< REFERENZEN AUS FORSCHUNG  
UND ENTWICKLUNG

- > CERN – European Organization for Nuclear Research, Genf, Schweiz  
(Servicemanagement, Compliance)
- > ESS – European Spallation Source, Lund, Schweden  
(Service Portfolio Management)
- > ESO – European Southern Observatory, Garching, Deutschland  
(IT Servicemanagement)
- > PSI – Paul Scherrer Institut, Villigen, Schweiz  
(Servicemanagement, Capacity Management)

Anerkannte Managementtools, gewachsenes Praxiswissen sowie der Dialog mit allen Beteiligten sind die methodische Basis des Beratungsansatzes.

Darüber hinaus gewährleistet excccon Education mit Inhouse und offenen Schulungen den effizienten Wissenstransfer für ein erfolgreiches Service- und Projektmanagement auf der Basis von ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile® und Agile Scrum – und bietet COBIT® Schulungen im Bereich Governance.