



Potenziale der Produktionsplanung und –steuerung bei IT-Dienstleistern

Industrialisierung des Informationsmanagements

Nico Ebert, Alexander Vogedes, Thorsten Hau,
Falk Uebernicket, Walter Brenner

26. März 2008, 10. Paderborner Frühjahrstagung

Kompetenzzentrum am Institut für Wirtschaftsinformatik: “Industrialisierung des Informationsmanagements”

- Zielstellung:
 - Verbesserung der Effizienz und Effektivität bei IT-Organisationen
- Forschungsansatz:
 - Transfer von bestehenden Ansätzen in den IT-Sektor
- Team:
 - 5 Doktoranden, Projektleiter, Professor
- Gründung:
 - 1/2002
- Finanzierung:
 - Partnerunternehmen sind IT-Dienstleister und interne IT-Organisationen



Institut für Wirtschaftsinformatik

Universität St. Gallen

26.03.2008

(c) N. Ebert, CCIIM, IWI-HSG

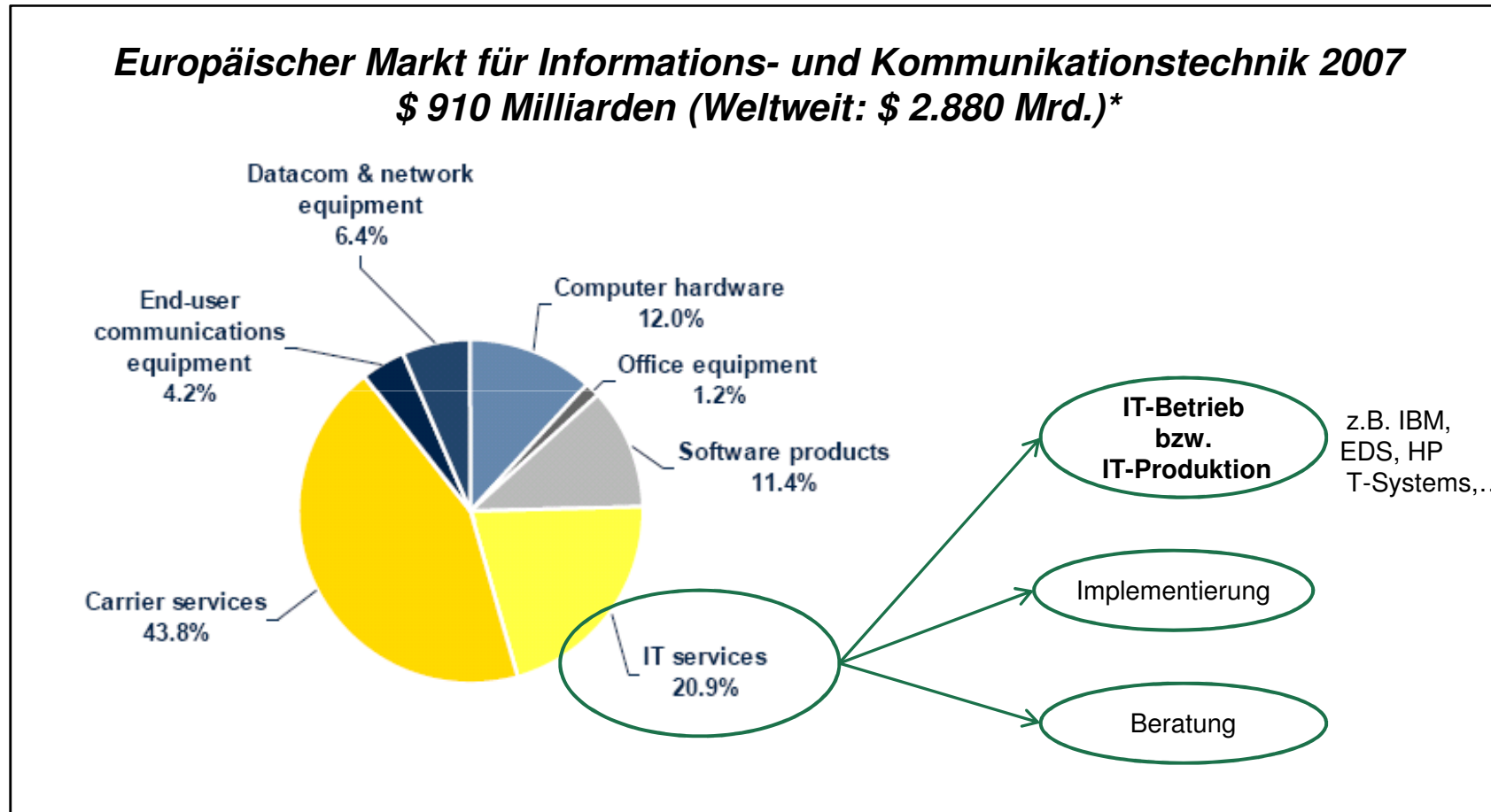
Folie 2

Agenda

- Ausgangssituation
- Fallbeispiel: MDS der Swisscom IT Services
- PPS in der IT-Produktion: Ein Lösungsansatz



Gegenstand der Betrachtung sind IT-Dienstleistungen externer/interner Organisation mit Schwerpunkt IT-Produktion



(Quelle: IDC/European Information Technology Observatory (EITO), 2007)

* Interne IT-Organisationen wurden in der Studie nicht berücksichtigt.



Institut für Wirtschaftsinformatik

Universität St.Gallen

26.03.2008

(c) N. Ebert, CCIIM, IWI-HSG

4

Trend und Herausforderung für IT-Organisationen: „Industrialisierung des Informationsmanagement“

Produktorientierung

- Von kundenindividuellen Projekten zu Standarddienstleistungen (z.B. PC-Leistungen)

Kundenorientierung

- Von technischen Leistungen zur kompletten IT-Geschäftsprozessunterstützung (End-to-End Services wie z.B. Application Service Providing, On Demand Services)

Hohe Produktionskosten und niedrige Ressourcenauslastung

- Produktionskostenanteil am IT-Budget zw. 60% - 90%
- Kapazitätsauslastung in Rechenzentren im Intel-Umfeld zwischen 5 - 15%

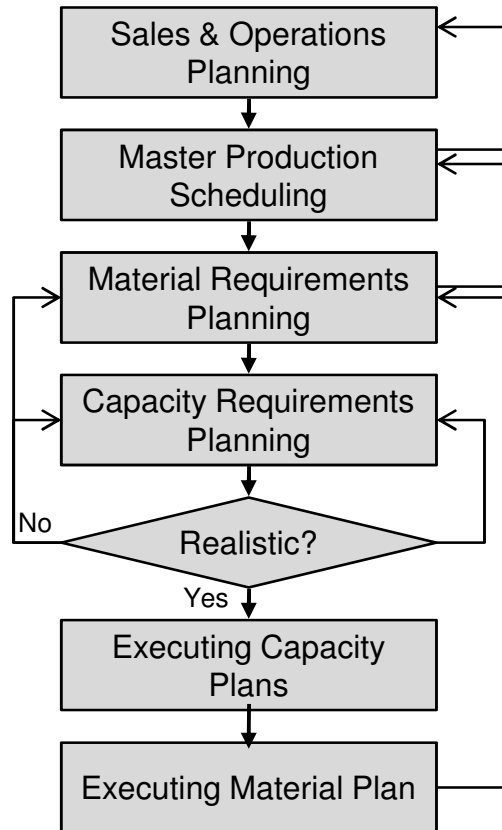
Steigende Produktionskomplexität

- Produkt- und Kundenorientierung erfordern Silo-übergreifendes Management der IT-Produktion (z.B. „IKT-Konvergenz“)



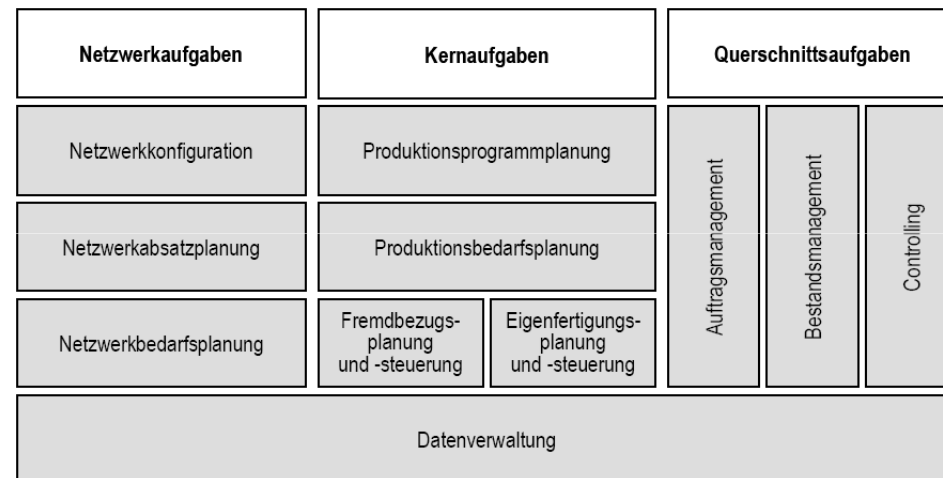
Produktionswirtschaft und Wirtschaftsinformatik liefern etablierte Konzepte für die Planung und Steuerung der IT-Produktion

Closed loop MRP



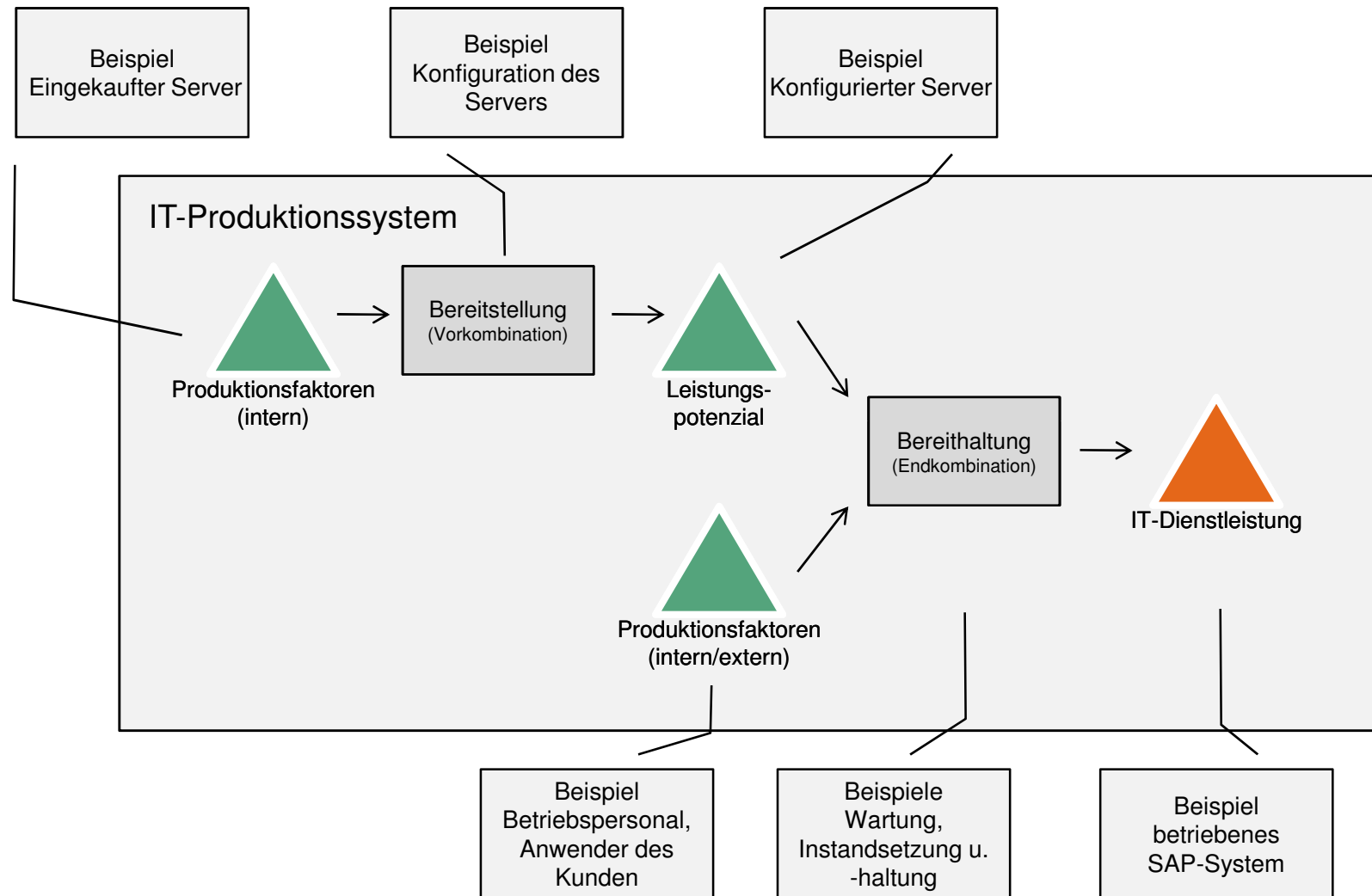
(Quelle: O. Wight, Manufacturing Resource Planning: MRP2, Oliver Wight Publications, Vermont, 1984)

Erweitertes Aachener PPS-Modell



(Quelle: Schuh, G. (Hrsg.): Produktionsplanung und -steuerung. Grundlagen, Gestaltung und Konzepte., Springer, Berlin, 2006)

Die IT-Produktion besitzt Merkmale der Kundenauftragsfertigung mit typisierten Erzeugnissen*

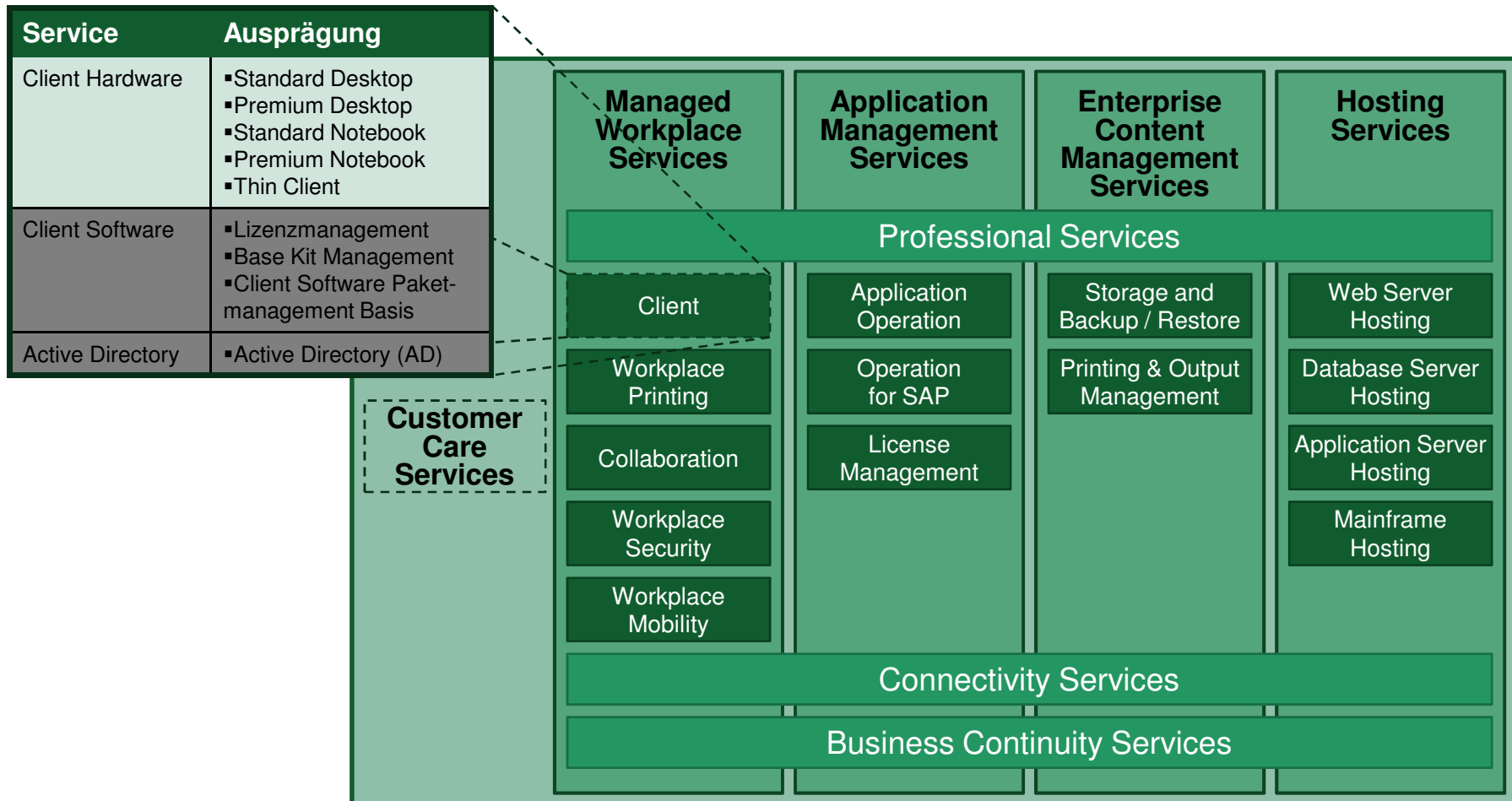


Agenda

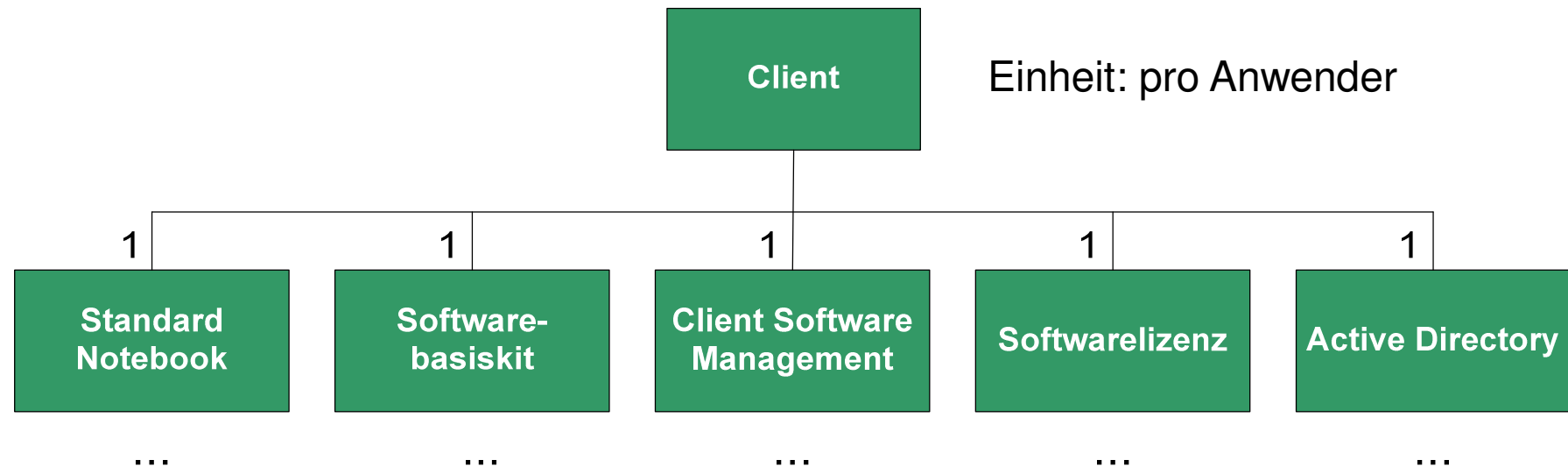
- Ausgangssituation
- Fallbeispiel: MDS der Swisscom IT Services
- PPS in der IT-Produktion: Ein Lösungsansatz



Die Dienstleistungen „Client“ ermöglicht die Bereitstellung und die Nutzung eines Rechner mit Basisdiensten

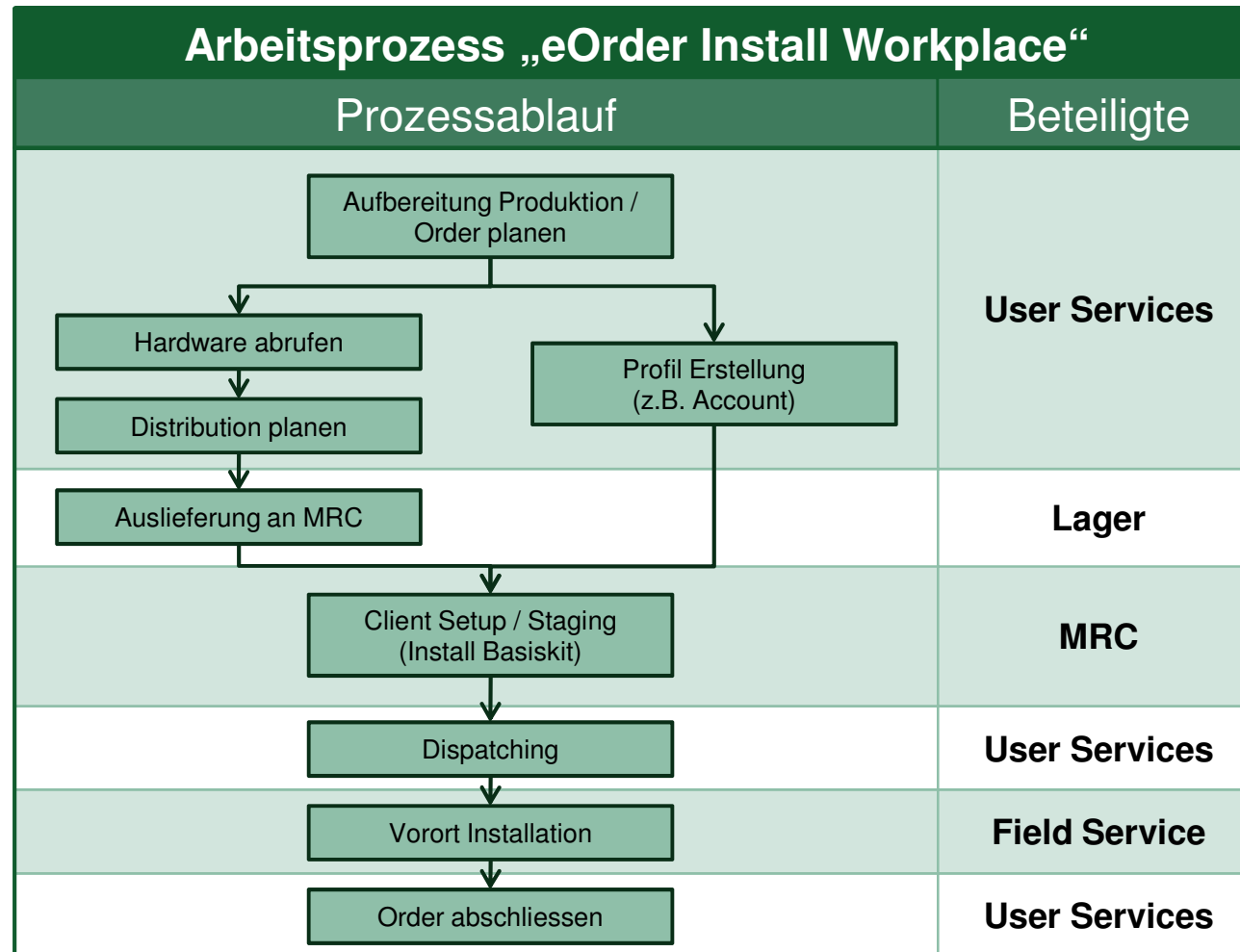


Zur jeder Dienstleistung existiert eine „Stückliste“ mit Struktur und Mengeninformationen (Primärverwendung: Kalkulation)



Der Standardprozess „eOrder Install Workplace“ dient zur Auslieferung eines Rechners beim Anwender

Max.
10 Tage



**Ausführung
(2007)**

Ca. 3600 mal



Institut für Wirtschaftsinformatik

Universität St.Gallen

26.03.2008

swisscom
IT services

(c) N. Ebert, CCIIM, IWI-HSG

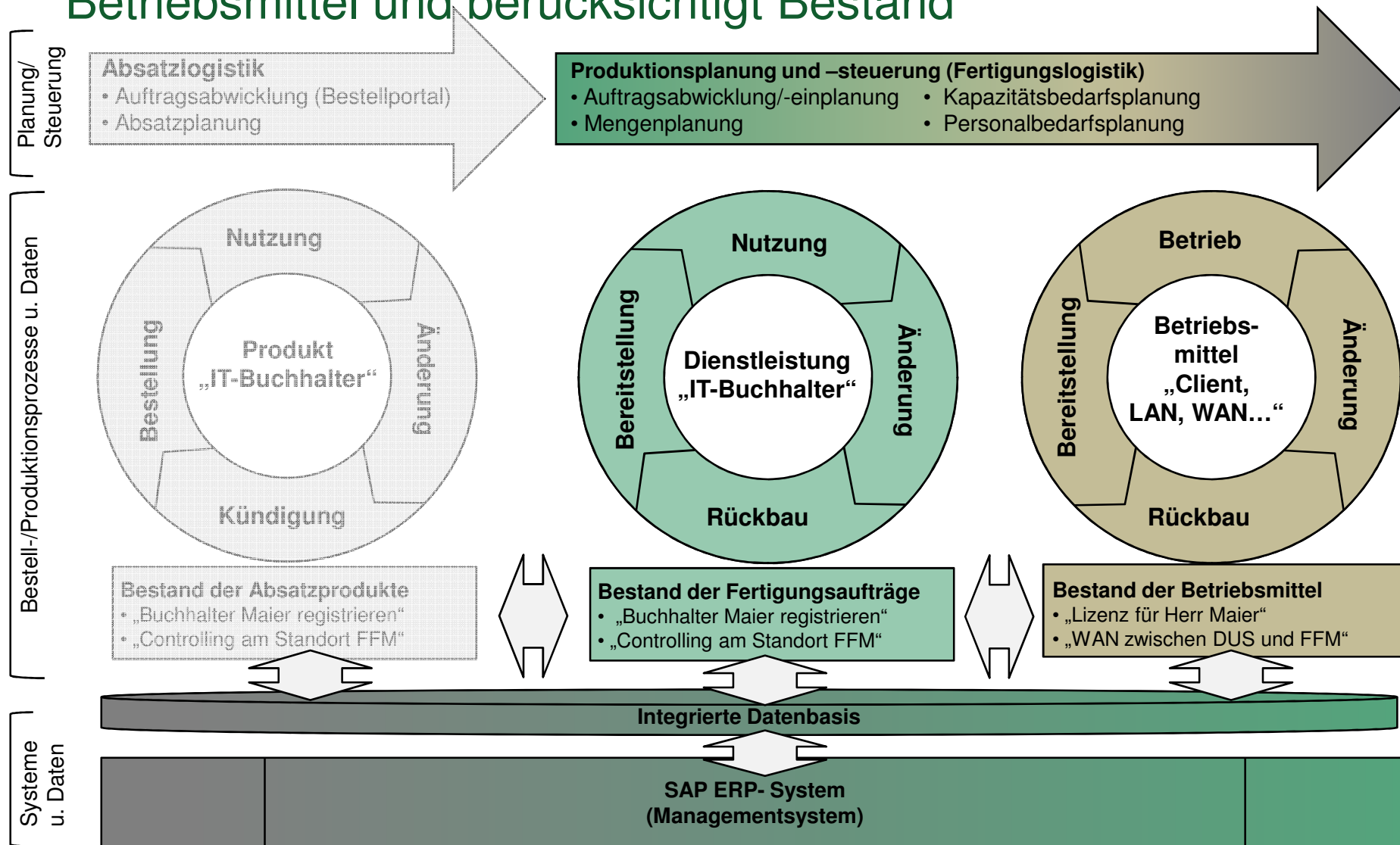
Folie 11

Agenda

- Ausgangssituation
- Fallbeispiel: MDS der Swisscom IT Services
- PPS in der IT-Produktion: Ein Lösungsansatz



Die PPS unterscheidet zwischen Dienstleistung und Betriebsmittel und berücksichtigt Bestand



Institut für Wirtschaftsinformatik



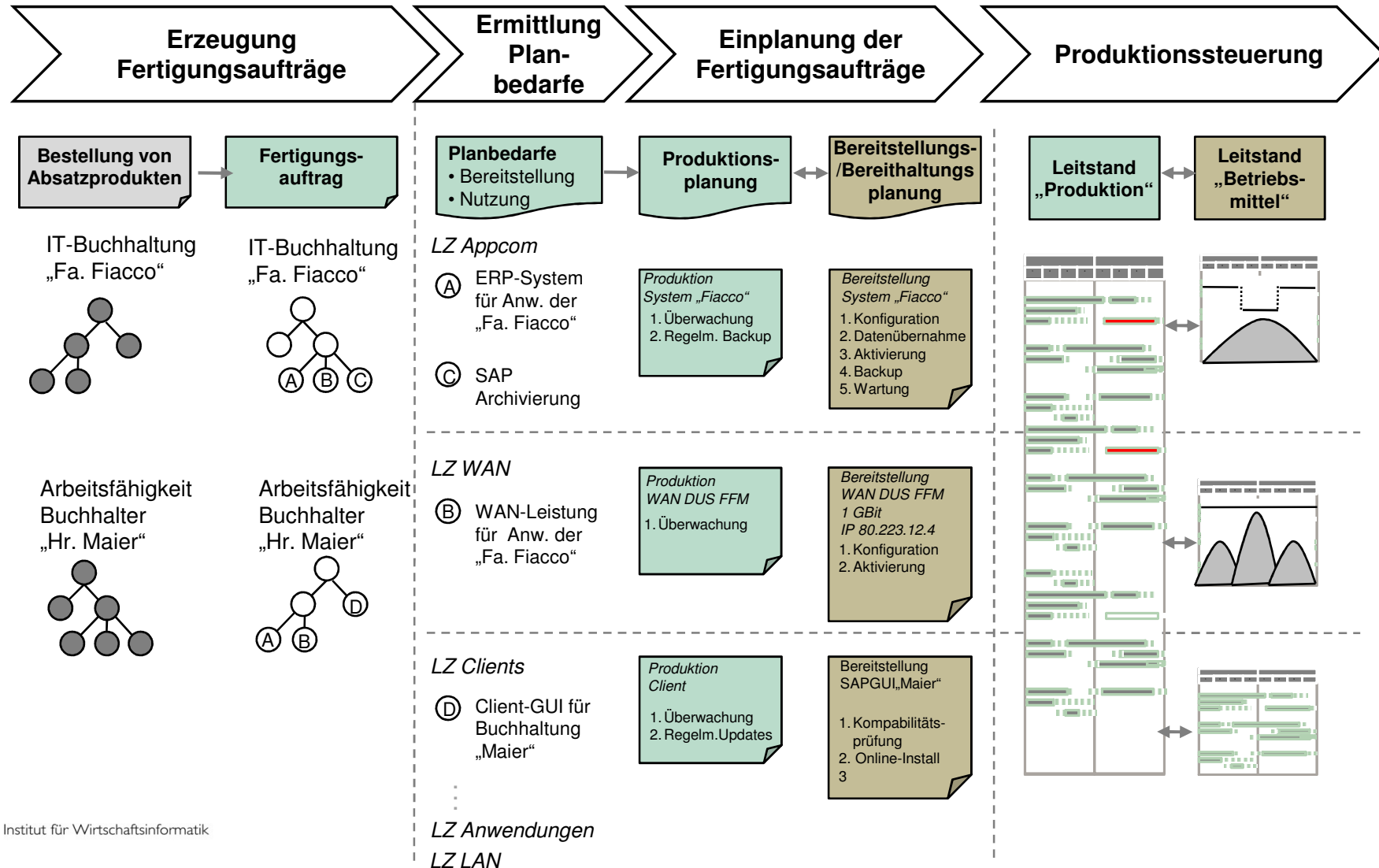
Universität St.Gallen

26.03.2008

(c) N. Ebert, CCIIM, IWI-HSG

Folie 13

Die operative PPS berücksichtigt die Bereitstellung und laufende Produktion



Institut für Wirtschaftsinformatik



Universität St.Gallen

Nico Ebert
Dipl.-Wirt.-Inf.
Müller-Friedberg-Strasse 8
CH-9000 St. Gallen
Tel.: +41-(0)71-224-3876
Fax: +41-(0)71-224-3296
Nico.Ebert@unisg.ch
www.iwi.unisg.ch

Institut für Wirtschaftsinformatik



Universität St.Gallen

26.03.2008

(c) N. Ebert, CCIIM, IWI-HSG

Folie 15