

# Kennzahlen-basierte Steuerung von IT-Services – Status quo und innovative Konzepte

**ProdIT-Workshop –**

**Forschungsprojekt zur Produktivität von IT-  
Dienstleistungen**

**Gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung  
(BMBF)**

24. November 2011, Mannheim



## Hintergrund und Zielgruppe

Die Messung von Performance und Servicequalität gewinnt im IT-Dienstleistungsgeschäft angesichts des zunehmenden Wettbewerbs-, Preis- und Kostendrucks immer stärker an Bedeutung. Gleichzeitig fordern Qualitätsmanagementsysteme wie ISO 9001 und EFQM die Implementierung geeigneter Kennzahlensysteme. Denn nur was gemessen wird, kann auch zielgerichtet verbessert werden.

Im Rahmen des ProdIT-Workshops werden bestehende und innovative Konzepte der Produktivitätsmessung in IT-Dienstleistungsunternehmen sowie damit einhergehende Herausforderungen aufgezeigt und diskutiert. Der Workshop dient zudem als Plattform, um ein Netzwerk aus Praktikern, Beratern und Wissenschaftlern zu diesem Thema zu etablieren.

Der Workshop richtet sich in erster Linie an Verantwortliche in IT-Dienstleistungsunternehmen, die nach geeigneten Kennzahlen und innovativen Ansätzen zur Messung und Steuerung des IT-Service-Geschäfts suchen.

## Eckdaten zur Veranstaltung

**Veranstalter:** Pierre Audoin Consultants (PAC) als Partner des vom BMBF geförderten Forschungsprojekts ProdIT

**Zeit:** 24. November 2011, 10.30 – 15.30 Uhr

**Ort:** Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW)  
Mannheim, L7, 1; Raum Luxemburg

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenfrei. Aufgrund begrenzter Teilnehmerzahl bitten wir um Anmeldung bis zum 11. November 2011.

Für die Anmeldung und weitere Informationen zur Veranstaltung wenden Sie sich bitte an Frau Dr. Katrin Schleife: [k.schleife@pac-online.com](mailto:k.schleife@pac-online.com).

## Agenda

10.30 – 11.00 Uhr      Empfang, Kaffee, Networking

### **Einleitung und Begrüßung – Stand der Forschung**

11.00 – 11.15 Uhr      Vorstellung des Forschungsprojekts ProdIT

*Prof. Dr. Irene Bertschek, Leiterin der Forschungsgruppe IKT, ZEW Mannheim*

11.15 – 11.30 Uhr      Produktivität von IT-Services: Theorie und praktische Herausforderungen

*Dr. Andreas Stiehler, Principal Analyst, PAC/Berlecon*

### **Praxisvorträge**

11.30 – 12.00 Uhr      Kennzahlen-Management in der Praxis – neue Anforderungen zwischen Aufwand und Nutzen

*Tom Lawson, Senior Vice President SI Strategic Development, T-Systems*

12.00 – 12.30 Uhr      Steuerung eines IT-Consulting-Unternehmens unter Nutzung des EFQM (European Foundation for Quality Management) Excellence-Modells

*Uwe Rotermund, Geschäftsführer, Noventum Consulting*

12.30 – 13.30 Uhr      **Mittagessen**

13.30 – 14.00 Uhr      Produktivität und emotionale Kundenbindung im IT-Support

*Jürgen Otten, Bereichsleiter Service Delivery Management, Technogroup*

14.00 – 14.30 Uhr      Produktivitätsmessung aus Sicht eines Softwareherstellers

*Thorsten Lass, Head of Professional Services, Sage Software*

14.30 – 15.30 Uhr      **Roundtable-Diskussion**

Ansätze zur Verbesserung der Produktivitätsmessung – Potenziale der Zusammenarbeit zwischen Praktikern, Beratern und Wissenschaftlern

*Moderation: Tobias Ortwein, Senior Vice President, PAC*

## Forschungsprojekt im Überblick

Im Fokus des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Forschungsprojekts ProdIT steht die Messung der Produktivität IT-naher Dienstleistungen. Forschungspartner sind das Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW), die Universität Mannheim und Pierre Audoin Consultants (PAC).

Informationen zum Projekt ProdIT finden Sie unter: [www.zew.de/prodit2013](http://www.zew.de/prodit2013)

PAC befasst sich in diesem Projekt insbesondere mit Kennzahlen zur Steuerung und Bewertung von IT-Dienstleistungsunternehmen. Zentrale Fragestellungen sind dabei u.a.:

- Welche Methoden und Kennzahlen eignen sich zur Messung, Steuerung und Gestaltung der IT-Services-Erbringung?
- Mit welchen Kennzahlen und Methoden können IT-Dienstleister die Qualität ihrer Leistungen und damit verbundene Produktivitätseffekte gegenüber den Kunden transparent machen?
- Inwiefern sind derzeit genutzte Kennzahlen zur Einschätzung von Produktion und Vertrieb von IT-Dienstleistungen praktikabel, aussagekräftig und vergleichbar?

Der **Workshop** bildet den Auftakt, um bestehende und innovative Konzepte zur Messung und Steuerung von IT-Service-Organisationen zu diskutieren und ein Netzwerk aus Praktikern, Beratern und Wissenschaftlern zu diesem Thema zu etablieren.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!



Dr. Katrin Schleife

Tel.: +49-30-285 296-20

E-Mail: [k.schleife@pac-online.com](mailto:k.schleife@pac-online.com)



Dr. Andreas Stiehler

Tel.: +49-30-285 296-26

E-Mail: [a.stiehler@pac-online.com](mailto:a.stiehler@pac-online.com)