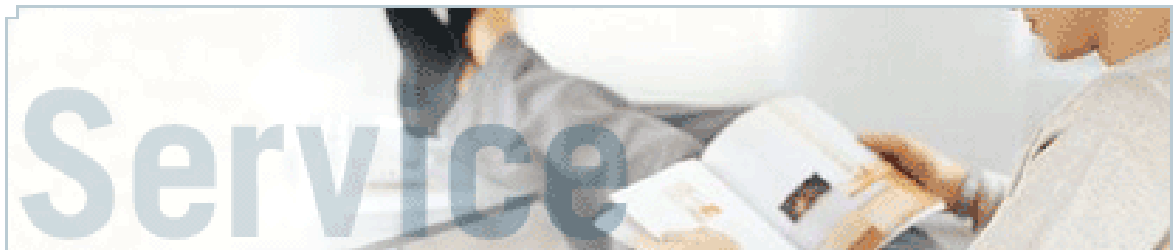


Diplomarbeit

Servicekatalog für das Swiss Life Informatik Account Management



Autor: Daniel Zöbeli
Schwalbenstrasse 55
8623 Wetzikon

Ausbildung: NDS Wirtschaftsingenieur FH
Vertiefungsrichtung Dienstleistungsmanagement
Klasse NDD 12/05
Private Hochschule Wirtschaft (PHW)
Sitz Zürich

Referent: Jürg Peter

Ort, Datum: Wetzikon, 27.04.2006

Inhaltsverzeichnis

1	Management Summary	1
2	Problemstellung, Abgrenzung und Vorgehen	3
2.1	Problemstellung	3
2.2	Zielsetzung.....	3
2.3	Abgrenzung.....	4
2.4	Aufbau und Vorgehen	4
3	Rahmenbedingungen.....	5
3.1	Umfeld der Unternehmung	5
3.2	Swiss Life Konzern- und Informatik-Strategie.....	7
3.2.1	Konzern-Strategie.....	7
3.2.2	Informatik-Strategie	7
3.3	Sponsor und Account.....	9
3.3.1	Finance and Risk Management.....	9
3.3.2	Investment Management	9
3.3.3	International Division	10
3.3.4	Corporate Functions	10
3.3.5	Information and Technology	10
3.4	Informatik Account Management.....	10
3.4.1	Aufgabendefinition	10
3.4.2	Handlungsgrundsätze.....	11
3.4.3	Positionierung des Informatik Account Management.....	11
3.5	Umfrageergebnisse zur Arbeit des Informatik Account Management	12
4	Analyse der Lösungsansätze	13
4.1	Kundenorientierung.....	13
4.1.1	Kundenwert.....	13
4.1.2	Kundennutzen.....	13
4.2	Entscheidungsmodell „Comprehensive Decision Model“	13
4.3	Wirkungszusammenhänge in der Erfolgslogik	14
4.3.1	Methode des ganzheitlichen Denkens.....	14
4.3.2	Erfolgslogik des Informatik Account Management	15
4.4	Services und der Servicekatalog	21
4.4.1	Abgrenzung Prozess und Service	21
4.4.2	Service-Definition	21
4.4.3	Servicekatalog	22
5	Entwurf des Soll-Konzeptes	23
5.1	Lösungsansatz.....	23
5.2	Konkretisiertes Entscheidungsmodell „Comprehensive Decision Model“	24
5.3	Fusion „Comprehensive Decision Model“ und Erfolgslogik	26
5.4	Konklusion	37
6	Lösungsumsetzung	42
6.1	Service-Konzept.....	42
6.2	Basis Services	44
6.2.1	Projektportfolio Management.....	44
6.2.2	Persönlicher Dialog.....	45
6.2.3	Sponsor Reporting.....	46
6.2.4	Informationsverbreitung (Intranet, Newsletter)	48
6.2.5	Informatik-Mittel Budgetierung.....	49
6.3	Zusatz Services	51
6.3.1	Informatik Projektinitialisierung.....	51
6.3.2	Service Level Agreement (SLA) Management	53
6.4	Spezifische Services.....	54
6.4.1	Informatik Account Manager Stage	54
6.4.2	Beratung zur Informatik Systemlandschaft.....	56
7	Bewertung der Lösung	58
7.1	Kritische Würdigung.....	58
7.2	Zusammenfassung und Ausblick	58
8	Schlussfolgerung.....	60
9	Anhang.....	61
A.1	Abkürzungsverzeichnis	61

A.2	Glossar	62
A.3	Abbildungsverzeichnis	65
A.4	Tabellenverzeichnis	65
A.5	Literaturverzeichnis.....	66
A.6	Details zur Erfolgslogik des Informatik Account Management	66

9 Anhang

A.1 Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Begriff	Erklärung
A		
AKV	Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten	
B		
BVG	Bundesgesetz für die berufliche Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenvorsorge	Das BVG entspricht der 2. Säule in der beruflichen Vorsorge
C		
CDM	Comprehensive Decision Model	Siehe Glossar
CEO	Chief Executive Officer	Konzernleiter
CFO	Chief Financial Officer	Finanzchef
CIO	Chief Investment Officer	Leiter des Bereiches Investment Management
CMO	Chief Market Officer	Leiter des Versicherungsgeschäftes (Swiss Life Kerngeschäft)
CTO	Chief Technical and Information Officer	Informatikleiter
I		
IAM	Informatik Account Management	Partnerschaftliche Schnittstellenfunktion zwischen Business-Bereichen und der Informatik
IT	Information and Technology	Informatik
IT/F	IT Finance, Investment and Risk	Informatik Entwicklungsabteilung für die Business-Bereiche Finance, Investment und Risk
IT/O	IT Operations	Informatik Betrieb
IT-CC	Information and Technology Competence Centre	Informatik Kompetenz Pools mit Know how in definierten und wichtigen Bereichen der Informatik
N		
n/a	Not applicable	Nicht zutreffend, nicht anwendbar
O		
OLA	Operational Level Agreement	Siehe Glossar
S		
SLA	Service Level Agreement	Siehe Glossar
SOX	Sarbanes-Oxley Act	Siehe Glossar
SP	Strategische Prinzipien	Siehe Glossar
T		
TCO	Total Cost of Ownership	Siehe Glossar

A.2 Glossar

Begriff / Ausdruck	Erklärung
“Reuse / Leverage” before “Buy” before “Make”	Für Swiss Life Informatik-Projekte gilt der Grundsatz von wieder verwenden oder erweitern bevor etwas Neues gekauft wird. Als letzte Variante wird eine eigene Lösung entwickelt.
A	
Account	Ein Account oder Sponsorbereich entspricht einem Konzernbereich. Diese Bereiche bilden die Zuständigkeitsabgrenzungen für die Informatik Account Manager. Ein Informatik Account Manager ist für einen oder zwei Accounts zuständig.
Account Mappe	Die Account Mappe ist das Marketinginstrument der Informatik Account Manager. In der Account Mappe ist das Businessmodell, die Business-Strategie, das Organigramm, die Applikations-Architektur und weitere Informationen zum Business-Bereich auf wenigen Folien aufgezeigt.
Applikations-Architektur	Die Applikations-Architektur beinhaltet gekaufte und selbständig entwickelte Softwarelösungen, welche zur Unterstützung der Business Prozesse dienen.
Asset Management	Das Asset Management gehört zu den zentralen Finanzdienstleistungen. Im Mittelpunkt dieses Geschäftsfeldes steht die Verwaltung privater und institutioneller Vermögen verschiedener Asset-Klassen (Aktien, Renten, Immobilien und Liquidität).
B	
Basel II	Ein internationales Gremium von Bankenaufsichtsbehörden und Notenbanken erarbeitete in Basel neue Regeln für die Eigenkapitalanforderungen an Kreditinstitute. Im Wesentlichen geht es darum, die Kapitalanforderungen an Kreditinstitute bei ihrer Kreditvergabe stärker als bisher vom individuellen Risiko abhängig zu machen.
Brown Bag	Der Brown Bag ist eine Veranstaltung des Informatik Bereiches IT/F (Finance, Investment und Risk), bei welchem die Mitarbeiter über laufende und abgeschlossene Projekte informiert werden.
Business	Konzernbereiche welche für die Abwicklung des Geschäftes zuständig sind.
Business Requirement Engineering (BRE)	Systematische Aufnahme der Business-Anforderungen für die Umsetzung in Informatik-Lösungen.
Business-Architektur	Die Business-Architektur ist ein Modell für die Funktion eines Business-Bereiches. Ein solches Modell beinhaltet die Kunden, Kundensegmente, Produkte und Services sowie die Prozesse.
C	
Competence Center	Kompetenz Pools mit Know how in definierten und wichtigen Bereichen.
Comprehensive Decision Model (CDM)	Entscheidungsmodell von Dr. Ulrike Baumöl (Universität SG).
D	
Default Point of Access	Einheitlich definierter Kontaktpunkt für Business-Anfragen.
E	
Effektivität	Effektivität ist das Verhältnis von erreichtem Ziel zu definiertem Ziel. Ein Verhalten ist dann effektiv, wenn es ein vorgegebenes Ziel erreicht. Effektivität heisst es richtig zu tun.

Begriff / Ausdruck	Erklärung
Effizienz	Effizienz ist das Verhältnis eines in definierter Qualität vorgegebenen Nutzens zu dem Aufwand, der zur Erreichung des Nutzens notwendig ist. Als effizientes Verhalten bezeichnet man ein Verhalten, das sowohl tatsächlich zur Erreichung des Nutzens führt (Effektivität) als auch den dafür notwendigen Aufwand möglichst gering hält. Effizienz heisst das Richtige zu tun.
Enabling Prozesse	Unterstützende Prozesse für die Gewährleistung des Tagesgeschäftes und wichtiger Bestandteil der Prozesslandkarte.
F	
Follower-Strategie	Einsatz von bereits bewährten Technologien und Abläufen.
Funktionale Aufbauorganisation	Die funktionale Aufbauorganisation ist eine hierarchische Organisation (Aufbauorganisation), welche sich aus den Abläufen und den Funktionen der einzelnen Mitarbeiter ableitet.
G	
Governance	Die Governance bezeichnet generell das Swiss Life Steuerungs- und Führungssystem.
H	
Helpdesk	Kontaktpunkt für Fragen oder Bitten bei Informatik-Problemen.
I	
Impact & Impulse	Impact und Impulse ist eine Anlass des Informatik Bereiches IT/F (Finance, Investment und Risk), bei welchem die Business-Partner drei bis viel Mal jährlich über die aktuellen Vorhaben der Informatik informiert werden.
Indikator	Indikatoren geben innerhalb der Erfolgslogik Aufschluss über die Entwicklung des Systems. Für die Indikatoren der Erfolgslogik werden Messgrössen definiert, welche gezielt durch Hebel beeinflusst werden können.
Informatik-Architektur	Die Informatik-Architektur ist die Planung und die Standardisierung von Swiss Life weiten Informatiklösungen.
Key People	Bei den Key People handelt es sich um Schlüsselpersonen, welche wesentlich zur Meinungsbildung im Ihrem Umfeld beitragen. Key People sind durch das Informatik Account Management gezielt zu bearbeiten und zu informieren.
Kosten-Forecast	Der Kosten-Forecast ist eine Zukunftsplanung der Kostenentwicklung in einem bestimmten Bereich oder Projekt.
Kostenprämie	Anteil an der Versicherungsprämie, welcher die Versicherungsinternen Verwaltungskosten deckt.
L	
Lifecycle Management (LCM)	Das Lifecycle Management umfasst die Überwachung und regelmässige Erneuerung der Informatik Hard- und Software-Architektur.
M	
Mindestzinssatz	Der Mindestzinssatz für Vorsorgeleistungen die durch das Bundesamt für Privat-Versicherungen (BPV) festgelegt und bildet die Mindestverzinsung der Sparguthaben der Versicherungsnehmer.
N	
Networking	Networking ist das systematische aufbauen, sammeln und pflegen von persönlichen Kontakten.
Newsletter	Ein Newsletter ist die zielgerichtete schriftliche Nachrichtenverbreitung an einen definierten Personenkreis.

Begriff / Ausdruck	Erklärung
O	
Operational Level Agreement (OLA)	Vereinbarung über die Qualität einer Leistung zwischen dem Informatik Dienstleister für das Business und dem Informatik Betrieb. Dazu werden auch Messwerte, Reporting und eventuelle Konventionalstrafen vereinbart.
Outtasking	Unter Outtasking versteht man die teilweise Auslagerung von Informatik-Betriebsleistungen und -services an Drittanbieter.
P	
Portfolio	Der Begriff Portfolio bezeichnet ein Bündel von Investitionen, das im Besitz einer Institution oder eines Individuums ist.
R	
Rahmengrösse	Eine Rahmengrösse in der Erfolgslogik ist ein extern beeinflusster Faktor oder eine Störgrösse welche auf das System einwirkt.
Relationship Management	Beziehungspflege
Ressourcen Management	Das Ressourcen Management beinhaltet die Überwachung und Bewirtschaftung von Informatik-Ressourcen (Hardware / Software) und Informatik-Mitarbeitern.
Risikoprämie	Anteil an der Versicherungsprämie, welcher das Sterbe- und Invaliditätsrisiko abdeckt.
S	
Sarbanes-Oxley Act (SOX)	Der Sarbanes-Oxley Act (SOX) ist benannt nach seinen Verfassern, dem Senator Paul S. Sarbanes und dem Abgeordneten Michael Oxley und ist ein US-Gesetz zur Verschärfung der Rechnungslegungsvorschriften in Folge der Bilanzskandale von Unternehmen wie Enron oder Worldcom.
Service Level Agreement (SLA)	Vereinbarung über die Qualität einer Leistung zwischen dem Kunden und dem Dienstleister. Dazu werden auch Messwerte, Reporting und eventuelle Konventionalstrafen vereinbart.
Service-Management	Service-Management umfasst die verschiedenen Methoden, um echte Services zu entwickeln und zu betreiben. Es umfasst folgende drei Grundtätigkeiten: Service-Entwicklung Service-Lieferung Betrieb von Services.
Single Point of Contact	Einziger definierter Kontaktpunkt für Business-Anfragen.
Skills	Wissen, Fähigkeiten
Sparprämie	Anteil an der Versicherungsprämie, welcher durch den Versicherer für den Kunden angelegt wird.
Sponsor	Business-Bereich welcher Informatik-Vorhaben finanziell trägt.
Stage	Eine Einführung (Stage) dient einem Mitarbeiter einen neuen Bereich im Unternehmen kennen zu lernen. Während der Stage bekommt der Mitarbeiter Einblick in das Tagesgeschäft.
Stakeholder	Betroffener, Beteiligter durch Aktivitäten (z.B. die Mitarbeiter, die Kunden, die Öffentlichkeit).
Stellgrösse	Die Stellgrösse entspricht dem Hebel in der Erfolgslogik. Sie dient dazu das System direkt zu steuern und zu beeinflussen.
Strategische Business Unit	Eine für das Kerngeschäft wichtige Business-Einheit innerhalb des Konzerns.
Strategische Prinzipien (SP)	Die strategischen Prinzipien der Swiss Life Informatik definieren die Richtlinien und Verhaltensweisungen für alle Swiss Life Informatik-Mitarbeiter.

Begriff / Ausdruck	Erklärung
T	
Total Cost of Ownership (TCO)	Gesamtkosten eines Produkts oder einer Dienstleistung, die alle direkten und indirekten Kosten mit einschliesst.
U	
Umwandlungssatz	Versicherungsmathematischer Wert, welcher die durchschnittliche Lebenserwartung repräsentiert. Mit dem Umwandlungssatz wird das im Zeitpunkt des Rentenbeginnes zur Verfügung stehende Kapital in eine lebenslange Rente umgewandelt.
W	
Workflow Engine	Eine Workflow Engine ist eine Informatik unterstützte Lösung für die Abbildung von Prozessen. Dabei können auch Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten zugewiesen werden.

A.3 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufbau der Diplomarbeit	4
Abbildung 2: Swiss Life Strategie Hierarchie	7
Abbildung 3: Informatik Account Management als Bestandteil der Informatik Governance	11
Abbildung 4: Comprehensive Decision Model	14
Abbildung 5: Informatik Account Management Erfolgslogik.....	16
Abbildung 6: GAP-Modell der Dienstleistungsqualität nach Zeithaml, Parasuraman und Berry	22
Abbildung 7: Lösungsansatz	23
Abbildung 8: Konkretisiertes Entscheidungsmodell (CDM)	25
Abbildung 9: Service Hierarchie und Serviceklasse.....	42
Abbildung 10: Aufbau der Diplomarbeit	59

A.4 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Hebel, Einflussmöglichkeiten und Indikatoren der Erfolgslogik	18
Tabelle 2: Indikatoren, Messgrössen und Zielwerte der Erfolgslogik.....	20
Tabelle 3: Anforderungen von Individuen mit Hebeln und Indikatoren	32
Tabelle 4: Anforderungen der Organisation mit Hebeln und Indikatoren.....	35
Tabelle 5: Business-Bereich zu Individuum Matrix	36
Tabelle 6: Inhalt Service-Vorlage	43
Tabelle 7: Basis Service Projektportfolio Management	45
Tabelle 8: Basis Service Persönlicher Dialog	46
Tabelle 9: Basis Service Sponsor Reporting.....	48
Tabelle 10: Basis Service Informationsverbreitung.....	49
Tabelle 11: Basis Service Informatik-Mittel Budgetierung	51
Tabelle 12: Zusatz Service Informatik Projektinitialisierung.....	52
Tabelle 13: Zusatz Service SLA Management.....	54
Tabelle 14: Spezifischer Service Informatik Account Manager Stage	55
Tabelle 15: Spezifischer Service Beratung zur Informatik Systemlandschaft.....	57