

DAIMLERCHRYSLER

Steuerung des IT Outsourcing

Dr. Michael Gorriz
Computerwoche Executive Forum
Dresden, 19. September 2004

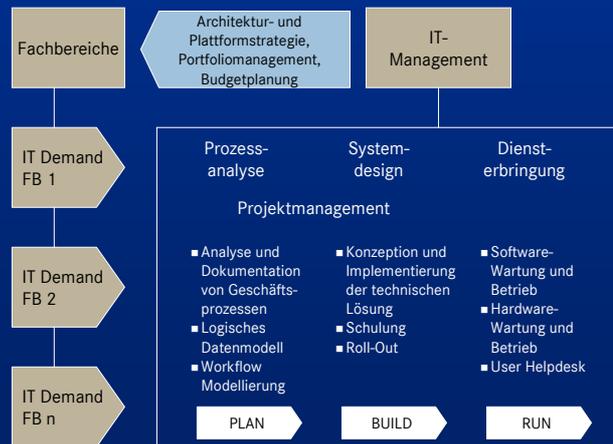
DAIMLERCHRYSLER

Agenda

- Möglichkeiten der Fremdvergabe in der IT
- Outsourcing an Beispielen der DaimlerChrysler AG
 - Outsourcing der eCollaboration Plattform
 - Outsourcing von IT Services im Ressort Research & Technology
 - Outsourcing in der Applikationsentwicklung "MIF"

Kernkompetenzen der IT

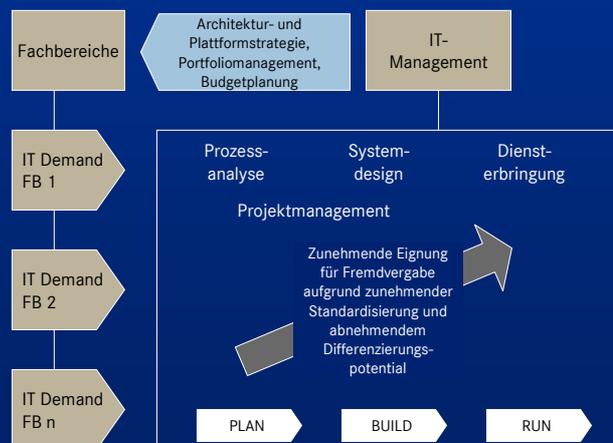
ITB



3

Outsourcing-geeignete IT Funktionen

ITB



4

Agenda

- Möglichkeiten der Fremdvergabe in der IT
- Outsourcing an Beispielen der DaimlerChrysler AG
 - Outsourcing der eCollaboration Plattform
 - Outsourcing von IT Services im Ressort Research & Technology
 - Outsourcing in der Applikationsentwicklung "MIF"

5

Ausgangssituation eCollaboration

- Unternehmensweite Messaging-, Workgroup- und Workflow-Plattform auf Basis von Lotus Notes
- Weltweit größte Server-Farm für Lotus Domino (Serverfarm Stuttgart)
- Zahlen und Fakten (Stand 2004):

User	116.000 (nur lokale Umfänge)
Mailserver	90
Speichervolumen	42 TByte
Lokationen	Stuttgart, Singapore, Sao Paulo, East London und Tuscaloosa
Anzahl an versendeten Mails 2003	438 Mio.
Verfügbarkeit der SF Stuttgart 2003	99,99%

6



- eCollaboration DAIMLERCHRYSLER
- ## Kompetenzen innerhalb der DCAG
- Konzeption und Planung der Infrastruktur
 - Anpassung der Standardfunktionalität von Lotus Notes an spezifische Anforderungen der DCAG
 - Entwicklung von Werkzeugen zur Vereinfachung der weltweiten Administrationsprozesse
 - Überwachung der Servicequalität
 - Steuerung des Serviceproviders
 - Interne Abrechnung der Servicekosten
 - Kostencontrolling
 - Vertragsmanagement
- 8

Steuerung des Betriebs

ITB

Betriebsgremium

- Teilnehmer
 - DCAG (Betrieb, Konzept, CUHD, IT Sicherheit)
 - T-Systems
 - IBM
- Inhalte
 - Wöchentlicher Bericht über Service-Verfügbarkeiten, Störungen und Performance
 - Entwicklung proaktiver Maßnahmen zur Störungsvermeidung
 - Besprechung und Genehmigung geplanter Änderungen im Betriebsumfeld
 - Abstimmung von Sicherheitsrichtlinien und deren Umsetzung

9

Steuerung interner Anforderungen

ITB

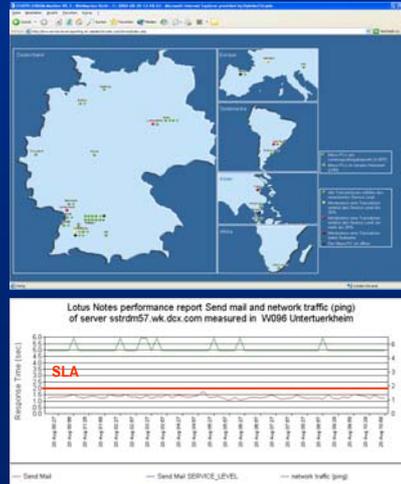
eCollaboration Board (DCAG Intern)

- Teilnehmer
 - Konzept, Betrieb
 - Vertreter der Geschäftsfelder
- Inhalte
 - Besprechung und Genehmigung von Änderungen und Erweiterungen an Systemfunktionen (Template-Erweiterungen, Größenbeschränkungen, etc.)

10

Service Level Monitoring

- Weltweite Installation von Mess-PCs in DaimlerChrysler-Werken
- Dokumentation der Messergebnisse im Intranet
- Identifikation von Service-Level-Verletzungen



11

Service- und Vertragsmanagement

- Überwachung der Servicequalität
- Analyse der Servicequalität und proaktive Einleitung von Maßnahmen
- Dokumentation von Störungen und Problemen
- Eskalationsmanagement bei Störungen und Problemen
- Pönale-Management
- Kosten- und Statusberichte an das Management
- Vertragsgestaltung und -weiterentwicklung
- Kontrolle der Einhaltung von Vertragspflichten
- Planung und Durchführung von Krisenstrategien bei Vertragsverletzungen

12

Agenda

- Möglichkeiten der Fremdvergabe in der IT
- Outsourcing an Beispielen der DaimlerChrysler AG
 - Outsourcing der eCollaboration Plattform
 - Outsourcing von IT Services im Ressort Research & Technology
 - Outsourcing in der Applikationsentwicklung "MIF"

13

Ausgangssituation

- Das Ressort Research & Technology:
 - 6 Standorte in Deutschland mit insgesamt 12 Lokationen
 - Ca. 3.500 zu betreuende Anwender
- Alle Standorte sind in einem sternförmigen WAN miteinander verbunden
- Sternnetz koppelt als „logischer Standort“ ans DC Corporate Network an (integraler Bestandteil des DCCN mit allen technischen und Security-Standards)
- Alle Standorte / Lokationen basieren auf einer identischen Netz-, Server- und Basisapplikations-Infrastruktur und Client-Policy
- Alle DC-Standorte haben denselben Provider für Basisdienste und Infrastruktur

→ Einheitliche Rahmenbedingungen für alle Lokationen und Anwender

14

Voraussetzungen für Fremdvergabe

ITB

- ✓ Für Server, Basisdienste und Netze stehen einheitliche und durchgängige Technologien zur Verfügung
- ✓ Die zu betreibende Infrastruktur befindet sich in einem stabilen Grundzustand
- ✓ Es gibt eine klare Aufgabentrennung zwischen Betrieb und Planung/Steuerung
- ✓ Es gibt definierte Prozesse für die betriebsrelevanten Vorgänge
- ✓ Kernkompetenzen für Planung und Steuerung bleiben intern

15

Kompetenzen der DCAG

ITB

- Konzeption und Bereitstellung von Basistechnologie
 - Netztopologie
 - Server-Infrastruktur einschließlich File- und Backup-Systeme
 - Definition der Basissysteme
 - Methodische Rahmenbedingungen
 - Definition von Spielregeln und technischen Rahmenbedingungen
 - Definition von Prozessen der Userverwaltung, Clientverwaltung, Berechtigungen
 - Definition der Service-Level
 - Wahrnehmung der internen Kommunikation
 - Formeller und informeller Informationsaustausch mit Anwendern
- ➔ Gesamtheitliche Sicht auf integrierten IT-Prozess

16

Steuerungsgremien



17

Vorgehensweise bei Providerwechsel

- Moderation der Informationsweitergabe alter <-> neuer Provider
- Erläuterung der bestehenden Prozesse in Rahmen eines Migrationsprojekts
 - Allgemeingültige Prozesse im Plenum
 - Spezifische Prozesse in den (insgesamt 9) Arbeitsgruppen
- Modellierung der betriebsspezifischen Prozesse
 - Call-Handling
 - Monitoring
 - Accounting
 - Eskalation
 - Anpassung an Rahmenbedingungen des Providers

→ Prozesse innerhalb der DCAG bleiben stabil

18

Agenda

- Möglichkeiten der Fremdvergabe in der IT
- Outsourcing an Beispielen der DaimlerChrysler AG
 - Outsourcing der eCollaboration Plattform
 - Outsourcing von IT Services im Ressort Research & Technology
 - Outsourcing in der Applikationsentwicklung "MIF"

19

Das MIF-Projekt

Das System zur Erstellung von Konzernabschluss, -planung und -reporting integriert die wesentlichen Systeme der bestehenden IT-Landschaft in einer durchgängigen Lösung.

Data Entry:

- Webbasiertes Eingangsportal mit manueller und maschineller Erfassung
- Umfangreiche Validierung auch zwischen den Gesellschaften

Data Warehouse:

- Integrierte Datenhaltung für Datenverarbeitung und Reporting

Data Processing:

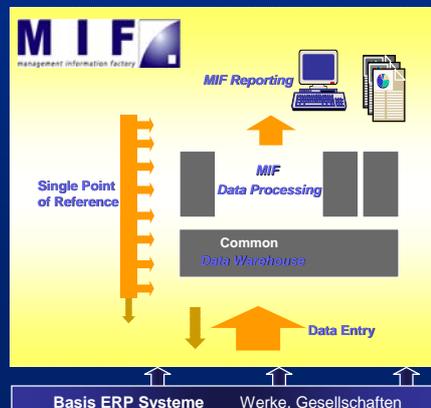
- Mehrdimensionale Konsolidierung (Rechtliche, Management- und Regional- Sicht)

Single Point of Reference:

- Durchgängigkeit von Stammdaten/Datenmodell

Reporting:

- Online Zugriff auf jede Stufe zu jedem Zeitpunkt im Prozess



Aufgabenteilung

ITB

DaimlerChrysler

- Vorgabe der Projektmethodik
- Vorgabe der technischen Plattform
- Durchführung von Reviews
- Fachlicher und technischer Support
- Durchführung System- und Abnahmetest
- Qualitätsmanagement
- Bereitstellung der IT-Infrastruktur

Dienstleister

- Finalisierung Feinspezifikation
- Detaillierte Systemarchitektur
- Codierung
- Testmanagement und Testunterstützung
- Dokumentation
- Qualitätssicherung der Leistungsumfänge

21

Kompetenzen und Verantwortlichkeiten

ITB

DaimlerChrysler

- Gesamtprojektplanung und Steuerung
- Vorgabe von Projektmethodik, Risiko- und Qualitätsmanagement
- Fachliche Verantwortung
- Überwachung der Leistungserstellung
- Verantwortung der Abnahme
- Projektmarketing und -kommunikation

Dienstleister

- Anwendung von Projektmethodik, Risiko- und Qualitätsmanagement
- Planung und Steuerung der Leistungserstellung
- Erbringung der vereinbarten Leistungsumfänge
- Planungs- und Durchführungsverantwortung für Tests
- Qualitätssicherung der Leistungsumfänge

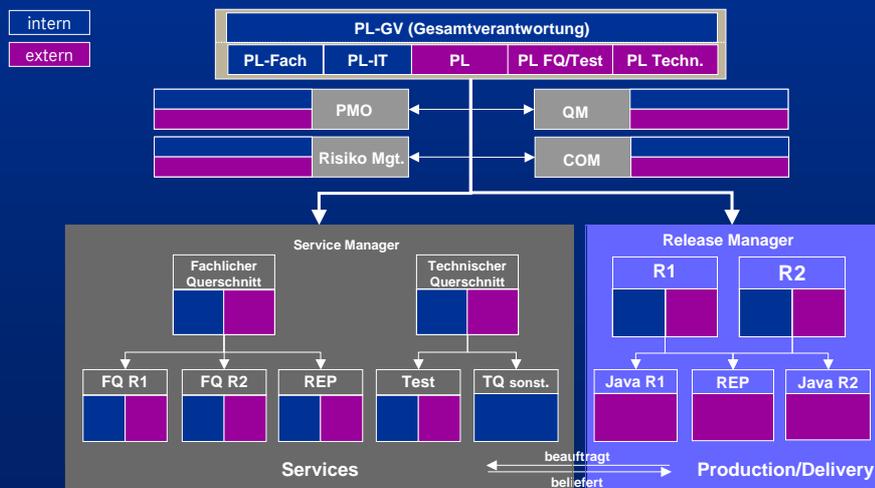
22

Steuerung der Dienstleister

- Vertragliche Basis
 - Transparentes Festpreismodell durch in der Feinspezifikation klar definierte Leistungsbausteine
 - Leistungsorientierte Bonus-/Malusregelung (Termine, Kosten, Qualität)

- Form der Zusammenarbeit
 - Transparente Spielregeln und Prozesse
 - Gemischte Projektteams (je nach Aufgabenstellung)
 - Definierte Rollenbeschreibung und Verantwortlichkeiten
 - Strukturierung der Projektorganisation nach dem Prinzip der Ergebnisverantwortung

Projektstruktur



Steuerung in der Projektstruktur

ITB

- Kontinuierliche Überwachung des Entwicklungsfortschrittes durch Reviews und definierte Meilensteine
- Straffes Projektmanagement durch DCX
- Periodische Statusberichterstattung und Statusmeetings
- Proaktives Risikomanagement
- Qualitätssicherung durch vereinbarte Quality-Gates
- Umfangreiche Dokumentationsanforderungen

25

ITB

Vielen Dank!

26

Backup

27

Zielsetzung von MIF

Methodik:

- Integration von Accounting- und Controlling- Daten
- Integration von Plan und Ist
- Durchgängigkeit von Prozessen & Methoden
- Integration der Konsolidierung (Rechtliche Struktur & Managementstruktur)

IT-Technologie:

- Web-Technologie
- Integrierte Datenhaltung
- Konzernweite Verfügbarkeit

Organisation:

- Einheitliche Stammdatenpflege und -koordination
- Einheitliche Dateneingabe (verhindert Redundanzen und Inkonsistenz)
- Optimierte Prozessabwicklung

"State of the Art" Finance-System