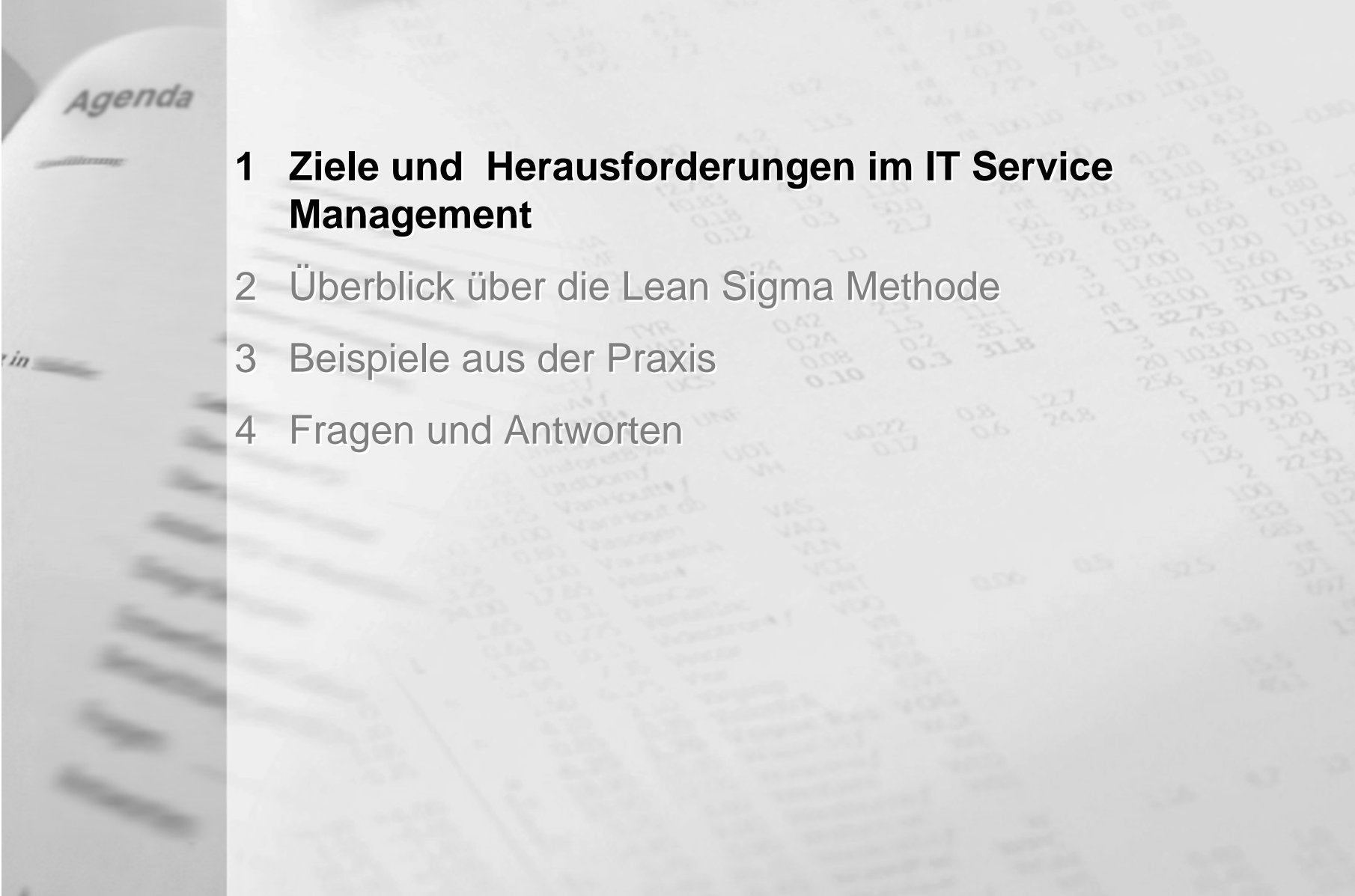


# Operational Excellence

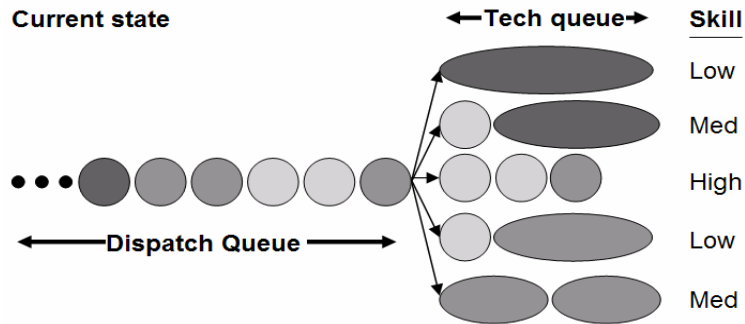
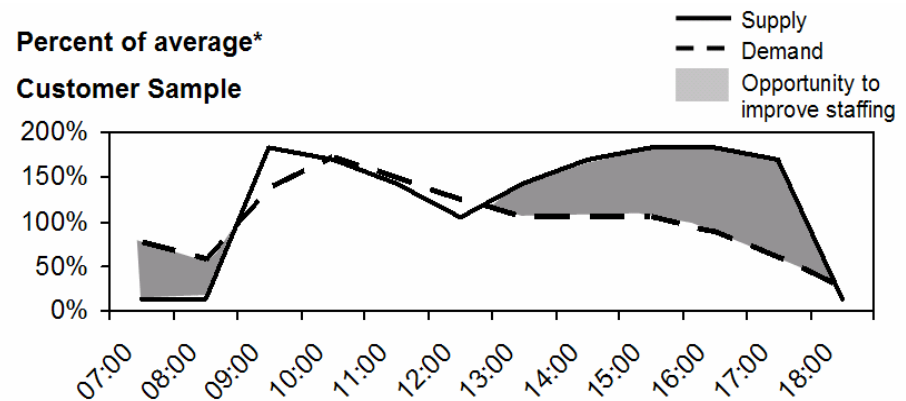
## Effizienzoptimierung und Qualitätssteigerung mit Lean Sigma in der IT



- 
- 1 Ziele und Herausforderungen im IT Service Management**
  - 2 Überblick über die Lean Sigma Methode
  - 3 Beispiele aus der Praxis
  - 4 Fragen und Antworten

# Ziele und Herausforderungen im IT Service Management (1/3)

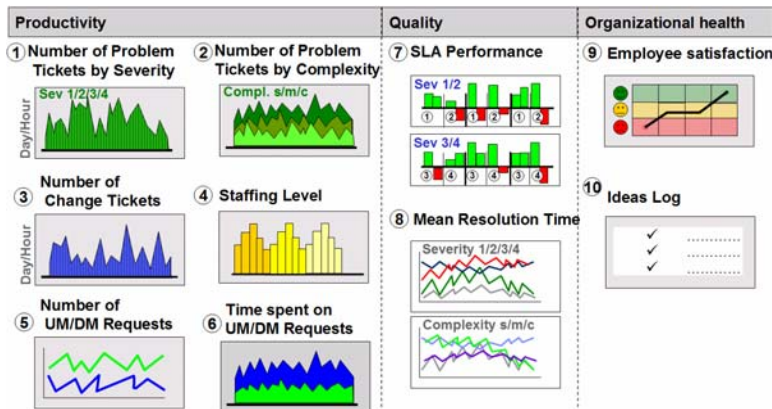
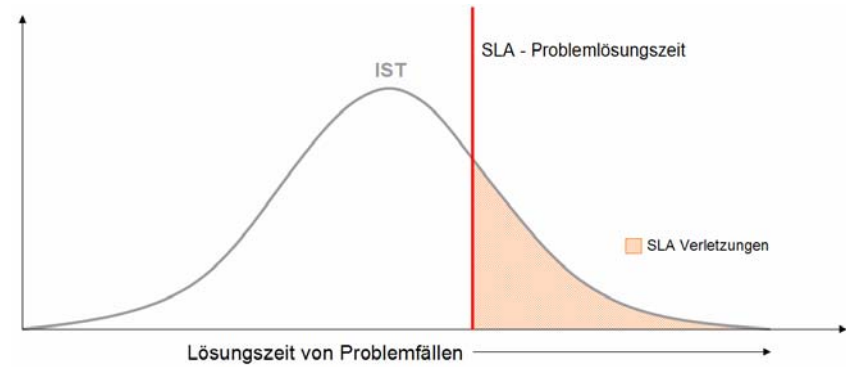
## Transparenz der Arbeitslast



## Optimierung von *Arbeitsabläufen*

# Ziele und Herausforderungen im IT Service Management (2/3)

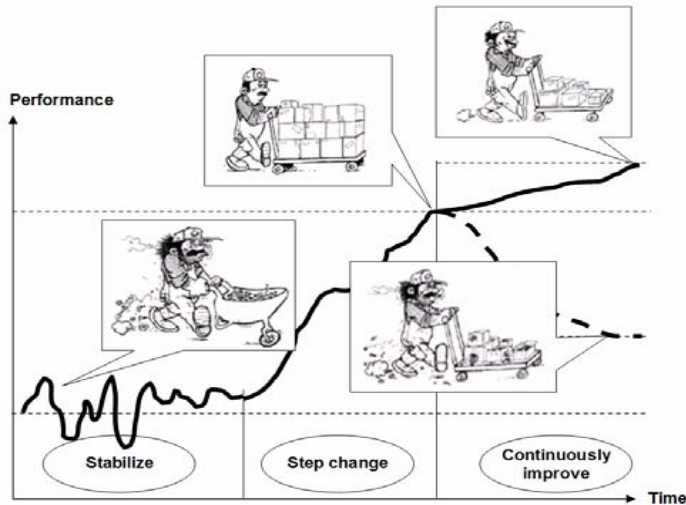
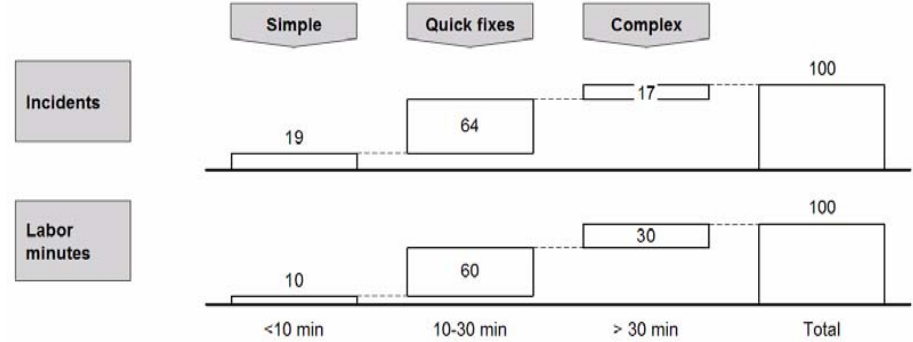
Dauer von **Prozessdurchlaufzeiten**



Darstellung der **Performance**

# Ziele und Herausforderungen im IT Service Management (3/3)

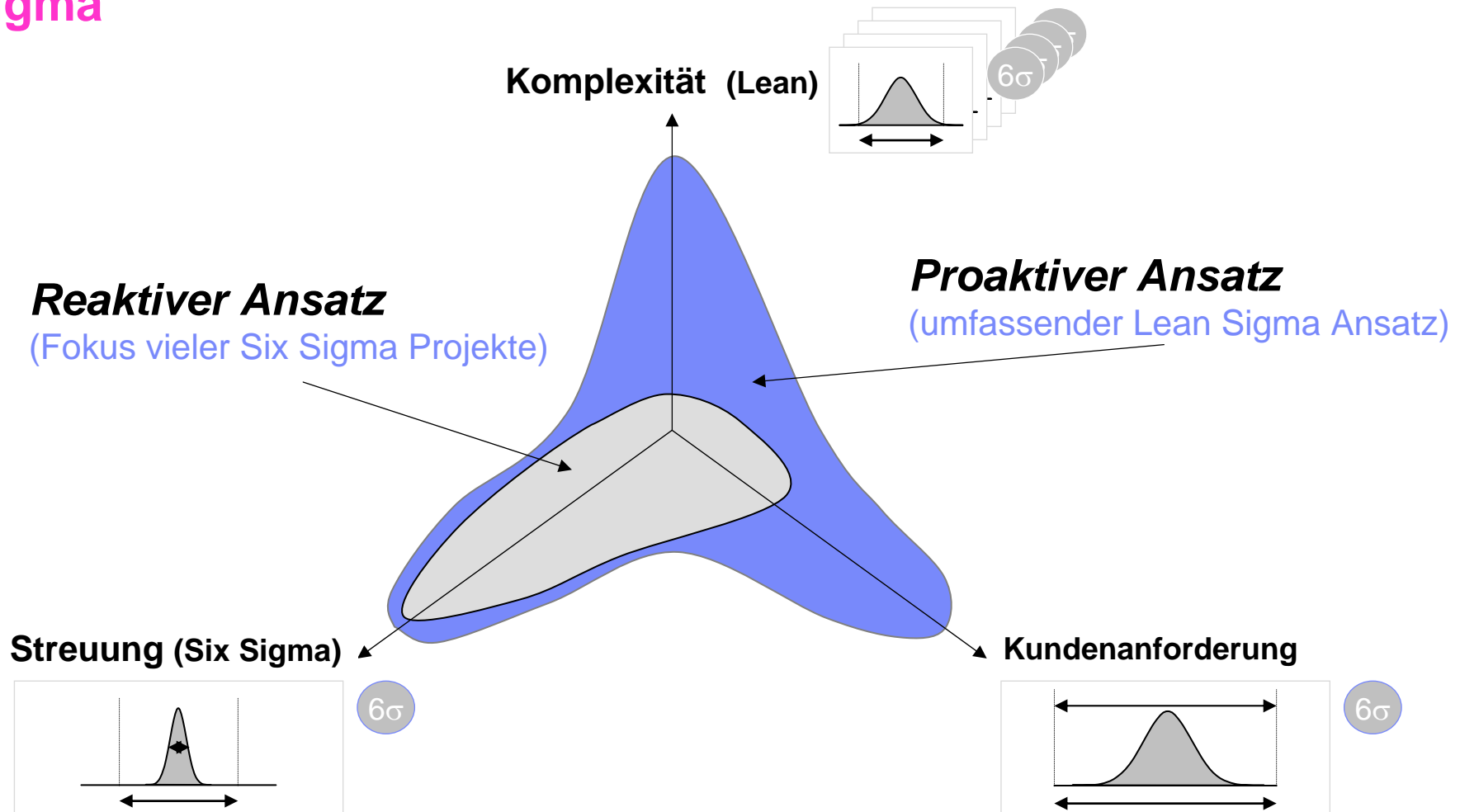
## Optimale Verteilung der *Arbeitslast*



## Langfristige *Verbesserungen*



# Die drei Dimensionen der Prozess Verbesserung – Die Verbindung von Six Sigma mit Lean Management zu Lean Sigma



## Vorteile und Auswirkungen der Lean Sigma Methode



Lean Management macht *Prozesse schlanker, kostengünstiger und schneller*

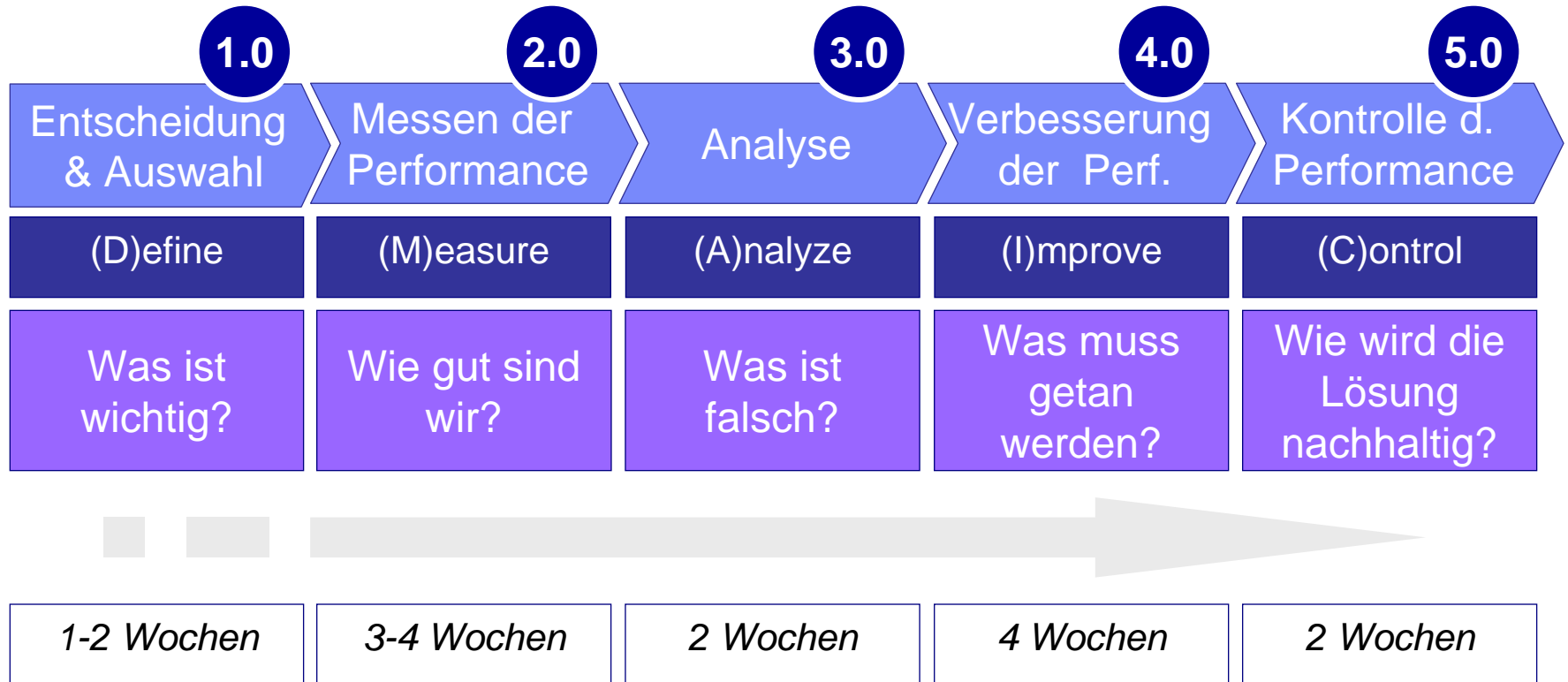



Six Sigma macht *Prozesse stabiler, vorausschaubarer und besser steuerbar*



Beide Methoden haben einen *positiven Einfluss auf die Kundenzufriedenheit*

# Typischer Projektablauf in einem Lean Sigma Projekt (DMAIC)



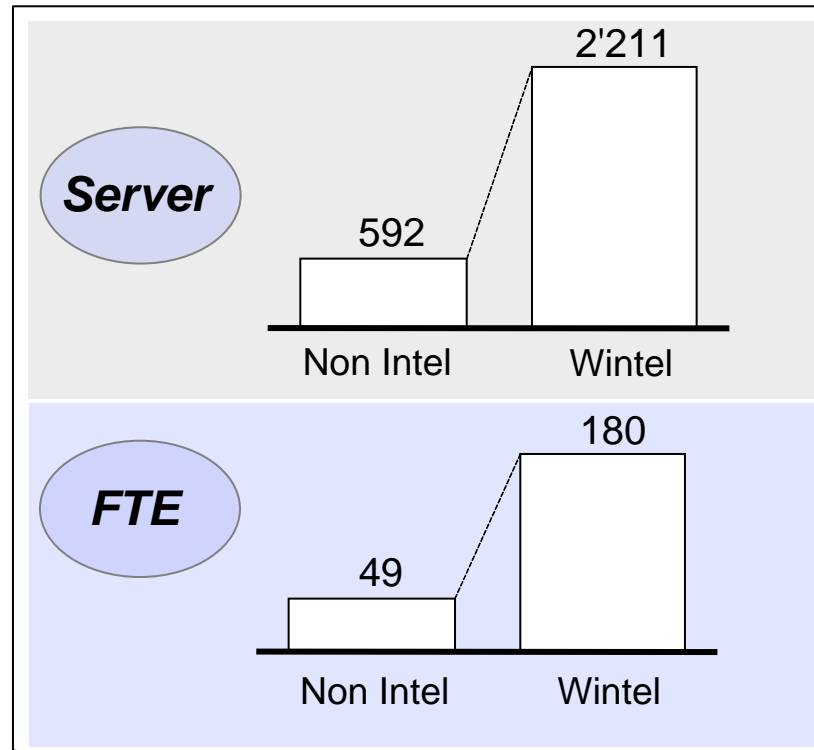
- 
- 1 Ziele und Herausforderungen im IT Service Management
  - 2 Überblick über die Lean Sigma Methode
  - 3 Beispiele aus der Praxis**
  - 4 Fragen und Antworten

## Anwendungsbereiche von Lean Sigma in der IT

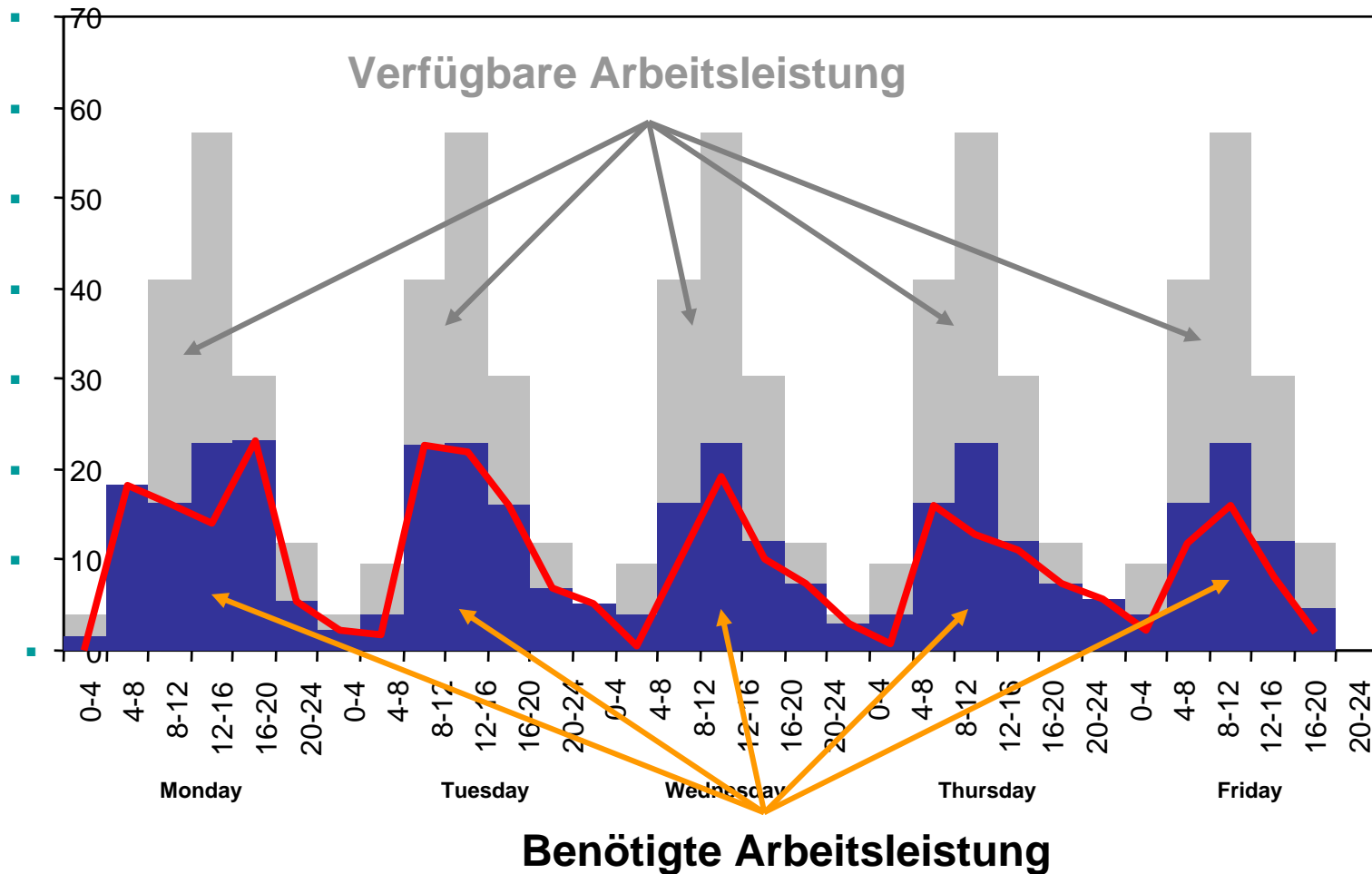
- Erhöhung des **SLA Wertes**
- Optimierte **Besetzung Schichtbetrieb**
- Beschleunigung **Beschaffungsprozess**
- Steigerung der **Effizienz von Arbeitsgruppen**
- Optimierung des **Abrechnungsprozesses** von erbrachten Leistungen
- Verkürzung der **Fehlerbehebungszeit**
- Erhöhung der **Server/FTE Rate**
- Verringerung der **Arbeitslast von Arbeitsgruppen**

...  | Einige Beispiele ...

# Projektziel: Effizienzsteigerung Durch Optimierung der Server/FTE Rate

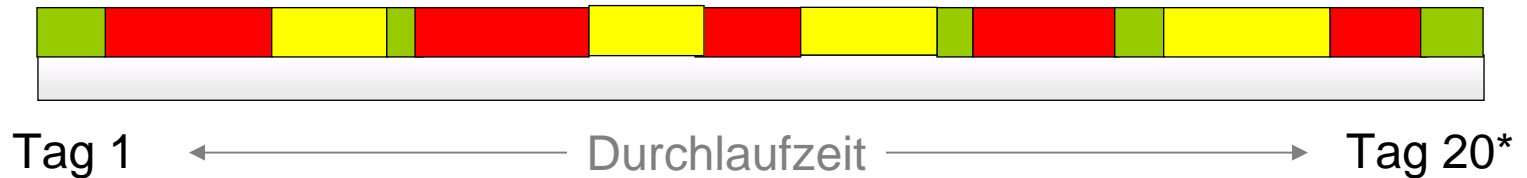


# Projektziel: Erhöhung der Effizienz Durch Anpassung der benötigten Arbeitsleistung

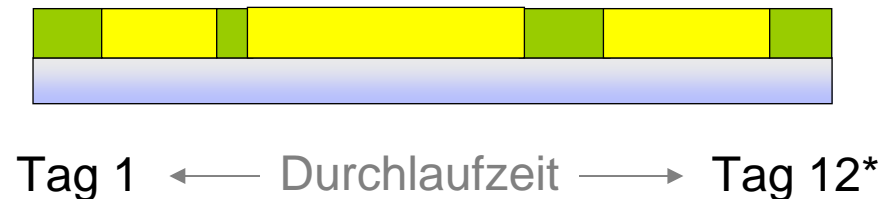


# Projektziel: Verkürzung der Prozessdurchlaufzeit Durch Entfernung von nicht wertschöpfenden Prozessschritten


## Vor einem Lean Sigma Projekt ...



## Nach einem Lean Sigma Projekt ...



\*Beispielwerte

- 
- 1 Ziele und Herausforderungen im IT Service Management
  - 2 Überblick über die Lean Sigma Methode
  - 3 Beispiele aus der Praxis
  - 4 Fragen und Antworten**

# Fragen und Antworten



# Ihre Ansprechpartner bei IBM Global Business Services

**Christian Wagner**



**Senior Consultant  
Strategy & Change Austria**

**IBM Österreich GmbH  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien**

**+43-1-21145-3816  
christian\_wagner@at.ibm.com**

