



IT Benchmark

Ledelsespræsentation, 24. november 2010

GARTNER CONSULTING

Engagement: 223 624 740

Version 1.0

This presentation, including any supporting materials, is owned by Gartner, Inc. and/or its affiliates and is for the sole use of the intended Gartner audience or other authorized recipients. This presentation may contain information that is confidential, proprietary or otherwise legally protected, and it may not be further copied, distributed or publicly displayed without the express written permission of Gartner, Inc. or its affiliates.

© 2010 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Ulrik Larsen

Gartner Consulting

+45 2048 0861

Ulrik.larsen@gartner.com

Gartner[®]

Følgende tekniske områder er inkluderet i dette projekt:

- Windows servere
- Desktop miljøet (PC'er, PDA'er, fælles printere, "Office" miljøet)
- Servicedesk

Målinger og sammenligninger er gennemført i henhold til Gartners standard metode for Benchmark. Det betyder, at Gartners definitioner af hvad der er inkluderet er anvendt ved indsamling af data og informationer.

Definitionerne fremgår af appendiks bagest i denne præsentation, men oversigtligt kan det nævnes, at ingen indsats eller omkostning til applikationer er inkluderet. De SW omkostninger som er medtaget er kun til system-programmel (operativsystemer, databaser mv.) – samt omkostninger til de programmer, som er indeholdt i standard image for brugernes PC'er.

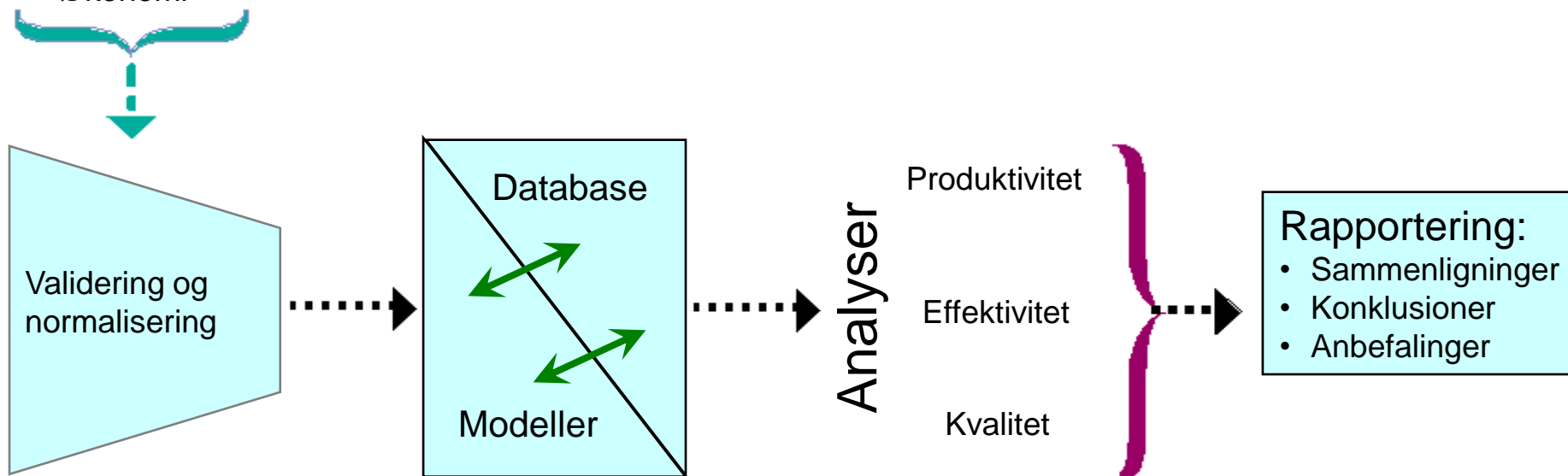
Der er inkluderet de årsværk, som er direkte allokeret til de tre IT områder, men også en forholdsmæssig andel af administrative og ledelsesmæssige årsværk er inkluderet (f.eks. teamledere, sekretariat, indkøb, regnskab mv. med direkte relevans for disse tre områder).

Gartner Benchmark metode og forløb

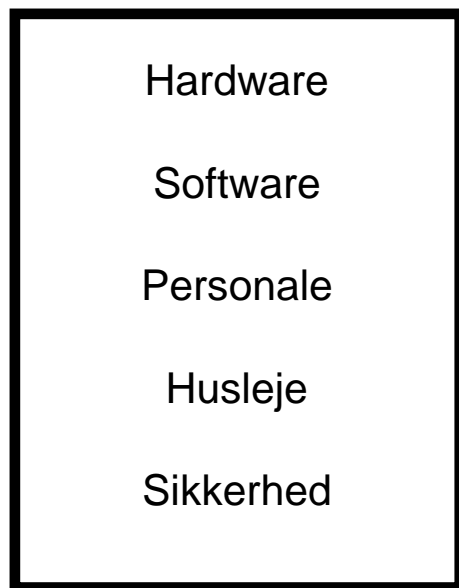
Dataindsamling:

Oplysninger fra Odense Kommune om

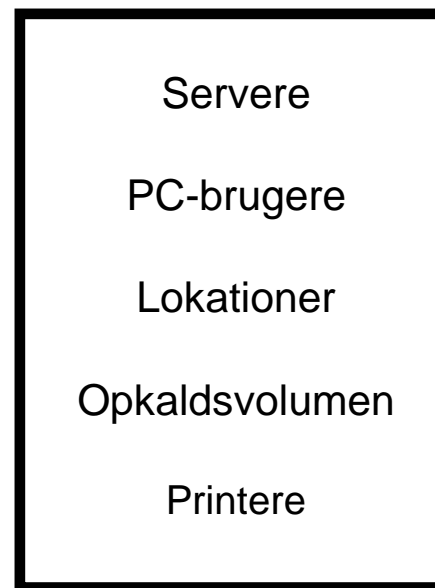
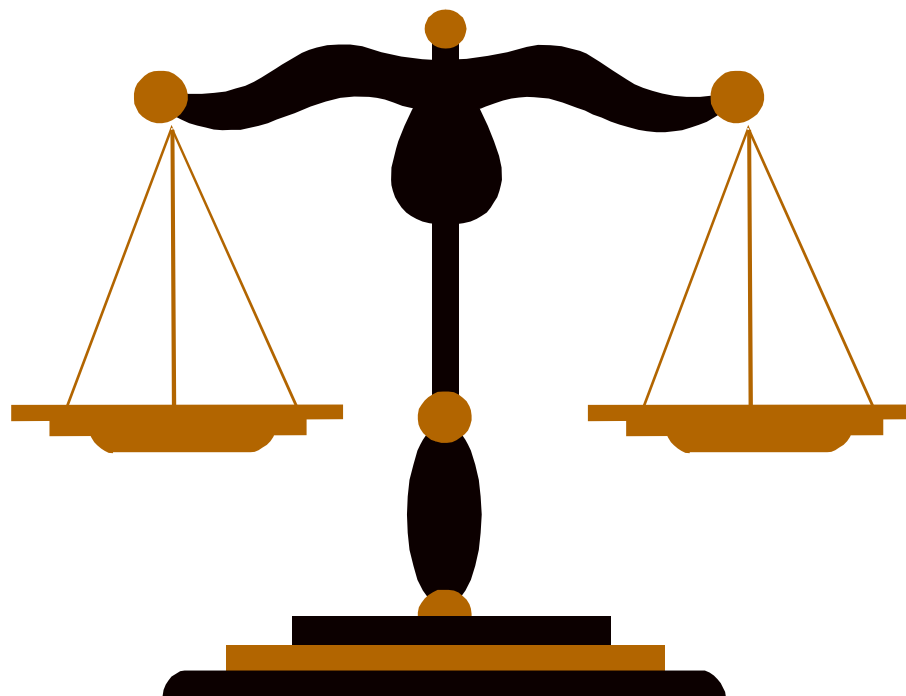
- Personale, årsværk
- Volumener, antal og tekniske informationer
- Økonomi



Gartner Benchmark metode



Omkostninger



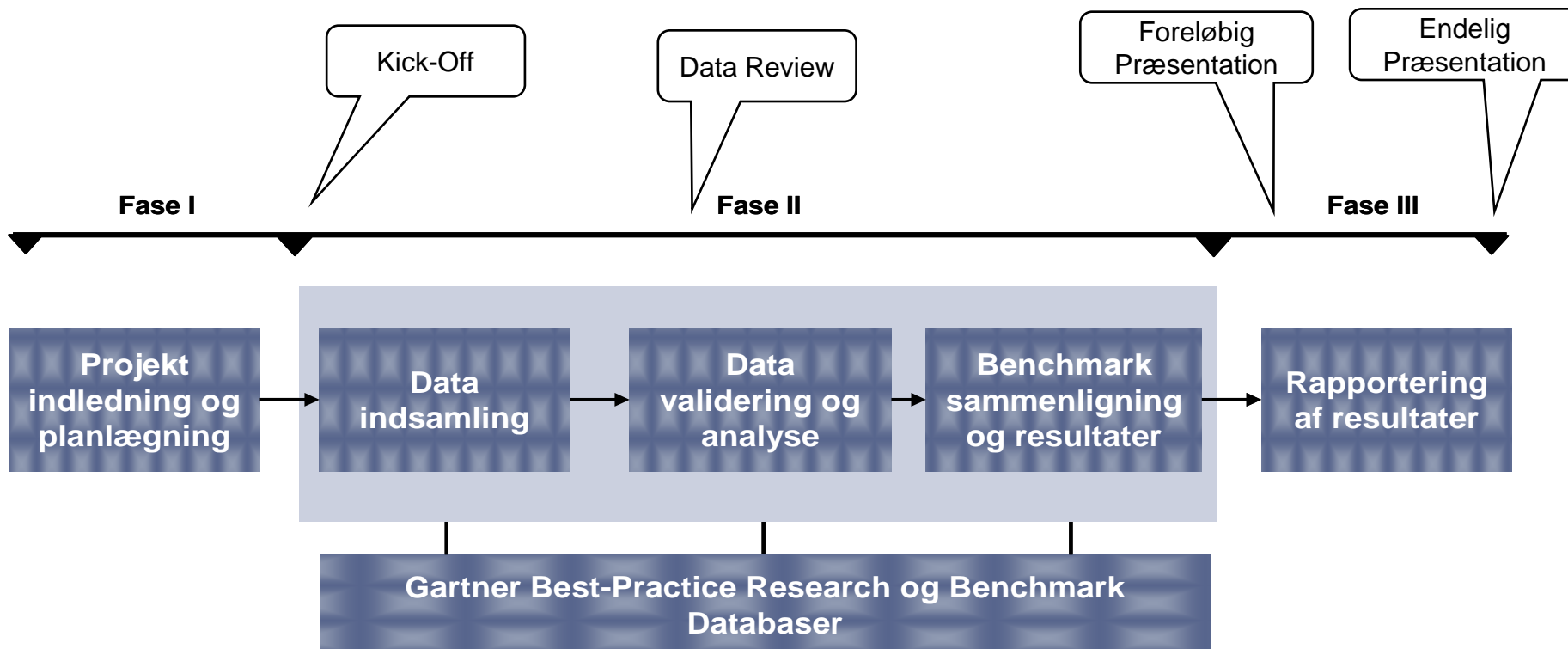
Indsats

Hvad betyder det, at IT ydelser er dyre eller billige? – det kommer an på omfang og indsats. Det er ikke kun niveauet af omkostningerne, der er væsentligt – det er også vigtigt at der er balance mellem omkostninger og indsats.

Gartner Benchmark metode

- En Benchmark er først og fremmest en sammenligning.
- Sammenligning foretages med en gruppe af organisationer med tilsvarende indsats (workload) som den organisation, der benchmarkes.
- Sådan en gruppe kaldes en peer gruppe.
- Da de væsentligste parametre som påvirker omkostningsniveauet varierer mellem de forskellige IT områder, udvælges der separate peer grupper for hvert IT område.
 - For servere er antallet af servere, graden af virtualisering og antallet af drifts-steder væsentlige parametre for udvælgelse af peer organisationer.
 - For desktop miljøet er antallet og fordelingen mellem stationære og bærbare PC'er samt antallet af lokationer med desktop brugere vigtige parametre.
 - For Helpdesk er antallet af henvendelser, antal sprog og gennemsnitlig tale-/ behandlingstid for henvendelser af størst betydning.
- Sammenligningsorganisationerne har alle interne IT funktioner (ingen outsourcing) og er anonyme.
- Benchmark gennemføres altid for en ét-årig periode.

Benchmark forløb. Dette er præsentationen af de endelige resultater



Tids- og aktivitetsplan. Indsatsen hos Odense Kommune har medført, at alle dele af den aftalte tids- og aktivitets-plan er blevet overholdt

Aktivitet	Ressource	Måned	Oktober																											November																										
			Uge	40							41							42							43						44					45					46					47										
		Dato	20	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	18	19	20	21	22	25	26	27	28	29	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26													
Projektstart	Odense + Gartner	2 timer																																																						
Udlevering af skemaer til dataindsamling	Gartner																																																							
Udfylde dataskemaer	Odense	2 dage pr. område																																																						
Statusmøde	Odense + Gartner	1 time (telefon)																																																						
Afslutte dataindsamling	Odense	½ dag pr. område																																																						
Data validation	Gartner																																																							
Data review og peer gruppe forslag	Odense + Gartner	2 timer																																																						
Endelige peer grupper	Gartner																																																							
Sammenligninger og analyse	Gartner																																																							
Byg foreløbig præsentation	Gartner																																																							
Præsentation af foreløbige resultater	Odense + Gartner	2 timer																																																						
Etablér præsentation af endelige resultater - inklusive anbefalinger	Gartner																																																							
Præsentation af endelige resultater	Odense + Gartner	2 timer																																																						

Indsamlede informationer i Odense Kommune (overordnet)

Windows servere:

- 107 fysiske servere
- 306 OS instanser
- 2,1 årsværk
- 4,4 mio. kr.

Servicebureau:

- 120.357 henvendelser (årligt)
- 11.047 brugere
- 10,9 henvendelser pr. bruger om året
- 21,6 årsværk
- 9,2 mio. kr.

Desktop miljøet:

- 5.163 stationære PC'er
- 1.936 bærbare PC'er
- 3.227 PDA'er
- 1.516 fællesprintere
- 2.150 personlige printere
- 474 adresser – heraf 3 store
- 17,0 årsværk
- 26,1 mio. kr.

I alt inkluderet:

- **40,7 årsværk**
- **39,7 mio. kr.**

Benchmark resultater

- Konklusioner og anbefalinger
- Kommentarer pr. IT-område

Benchmark af Windows servere, Desktop miljøet og Servicedesk viser, at Odense Kommune har en særdeles omkostningseffektiv IT funktion (1).

De samlede årlige omkostninger indenfor disse tre funktionsområder er ca. 25 mio. kr. lavere end gennemsnittet for de organisationer, Odense Kommune kan sammenlignes med. Samtidig anvendes der langt færre årsværk til at levere serviceydelserne indenfor disse områder.

De væsentligste årsager er en høj grad af standardisering, en bevidst styring og fokusering på stabile og omkostningseffektive løsninger samt en effektiv intern organisering, som fokuserer på brugernes behov.

De netop gennemførte brugertilfredsheds målinger viser, at brugerne generelt er tilfredse med de leverede serviceydelser.

Drift af Windows servere:

- benytter færre årsværk på grund af tæt styring og høj grad af standardisering af serverne
- har lavere HW omkostninger fordi en stor del af udstyret er regnskabsmæssigt afskrevet (mere end fire år gammelt)
- benytter sig af genbrug af udstyr – f.eks. diske til lagring (SAN miljøet)
- har lavere SW omkostninger på grund af standardisering – og fordi der bevidst vælges økonomisk attraktive løsninger

Benchmark af Windows servere, Desktop miljøet og Servicedesk viser, at Odense Kommune har en særdeles omkostningseffektiv IT funktion (2).

Desktop miljøet:

- benytter langt færre årsværk på grund af en høj grad af standardisering og et tæt samarbejde med Servicedesk
- har lavere omkostninger til især personale og udstyr af præcis de samme årsager, samt længst mulig anvendelse af eksisterende udstyr
- er spredt ud på et meget stort antal adresser – men dog indenfor en begrænset geografi

Servicedesk:

- benytter lidt flere årsværk end gennemsnittet af sammenligningsgruppen
- har et højt kompetenceniveau for sine medarbejdere – bl.a. på grund af relativt lang anciennitet
- højt kompetenceniveau sammen med et tæt samarbejde med Desktop området vurderes at bidrage til det meget lave antal årsværk i Desktop området. On-site support er organisatorisk en del af Servicedesk, men i Gartners model hører det til under Desktop området
- i Servicedesk er der flydende grænser mellem 1. og 2. line personale; det gør arbejdet mere varieret og interessant – samt modvirker uheldige ”niveau-skel”

Anbefalinger til Odense Kommune (1)

- Fortsæt det gode arbejde.
- Hold fast i den høje grad af standardisering for såvel udstyr som system-programmel.
- Vær opmærksom på et kritisk lavt antal årsværk for nøgleressourcer indenfor server området.
- Fortsæt med at se servere som en pulje af ressourcer for afvikling af applikationer. Den gennemførte virtualisering af servere omfatter et relativt lille antal fysiske servere, som huser et stort antal logiske servere.
- For især servere og lagringskapacitet (SAN) benytter Odense Kommune ældre udstyr, som regnskabsmæssigt er afskrevet (mere end 4 år). Det giver lave omkostninger, men det anbefales at være opmærksom på behovet for investeringer i nyt udstyr i nær fremtid.
- Ved nyanskaffelser af servere anbefales det at benytter multi-kerne frem for multi-CPU teknologi på grund af de energimæssige fordele.
- Fortsæt det tætte samarbejde mellem Servicedesk og de øvrige funktionsområder – især Desktop området. Det anbefales fortsat at se helheden i serviceydelser til slutbrugerne.

Anbefalinger til Odense Kommune (2)

- Styrk samarbejdet med brugerorganisationerne – dels ved fortsat at gennemføre brugertilfredsheds målinger, men også ved at have regelmæssig dialog med de fagspecifikke support funktioner. Herved opnås flere fordele:
 - Bedst mulig information om mulige generelle problemer i Desktop miljøet
 - Dialog om kapacitets-behov og -ønsker indenfor serverområdet
 - Mulighed for at modvirke etablering af decentrale generelle supportfunktioner
- Lad fortsat den fagspecifikke brugersupport være placeret i bruger-organisationerne. En central funktion vil aldrig kunne opnå egentlige anvendelseskompetencer på brugerniveau.
- I Servicedesk funktionen besvares ca. 120.000 henvendelser om året. Langt fra alle henvendelser bliver dokumenteret med en registrering. Hvis der fremover ønskes en tættere opfølgning på flere kvalitetsmål for Servicedesk anbefales det, at så godt som alle (nye) henvendelser registreres; hvis der ikke er ønske om mere omfattende måling og opfølgning, skal man undlade at pålægge medarbejderne flere administrative trin i opgaveløsningen.

Drift af Windows servere i Odense Kommune er meget omkostningseffektiv

Odense Kommune:

- 107 fysiske servere
- 306 OS instanser
- 2,86 OS instanser pr. fysisk server

Peer gruppens gennemsnit:

- 114 fysiske servere
- 343 OS instanser
- 2,91 OS instanser pr. fysisk server

Odense Kommune har gennemført server konsolidering i vidt omfang. Det betyder, at selv om antallet af fysiske servere er begrænset, har anvendelsesprogrammer, fag systemer mv. logisk set egne servere.

Ved at se server kapacitet som en pulje af ressourcer, udnytter Odense Kommune de eksisterende servere bedst muligt.

Der er gennemført en konsekvent standardisering af såvel HW som SW.

Resultatet for Odense Kommune af disse tiltag er, at:

- Omkostningerne til serverdrift er kun omkring halvdelen af gennemsnittet for sammenligningsgruppen
- De lavere omkostninger viser sig for såvel HW som SW og personale. For HW skyldes det til en vis grad, at udstyret er fuldt afskrevet – og at der må påregnes investeringer snarligt
- Antallet af årsværk til drift af servere er under halvdelen af gennemsnittet

Bemandingen er kritisk lav.

Understøttelsen af Desktop miljøer i Odense Kommune er meget omkostningseffektiv

Odense Kommune:

- 5.163 stationære PC'er
- 1.936 bærbare PC'er
- 3.227 PDA'er
- 477 adresser
- 11.047 brugere

Peer gruppens gennemsnit:

- 6.092 stationære PC'er
- 2.137 bærbare PC'er
- 960 PDA'er
- 328 adresser
- 11.369 brugere

I Odense Kommune er der gennemført en konsekvent standardisering af såvel HW som SW i Desktop miljøet. Dette forsøges fastholdt ved en central styring af området.

Antallet af årsværk er kun ca. halvdelen af niveauet for den lave kvartil. Det er flot og skyldes dels den høje grad af standardisering, men også et tæt samarbejde med Servicedesk medvirker til at reducere behovet for on-site assistance, som på grund af Gartners metode er inkluderet i Desktop miljøet.

På trods af den lave bemanning synes der ikke at være opstået decentrale support funktioner.

Resultatet for Odense Kommune er, at:

- Omkostningerne til Desktop miljøerne er ca. 40% lavere end gennemsnittet for sammenligningsgruppen
- De lavere omkostninger viser sig især for HW og personale
- Antallet af årsværk til drift og understøttelse af Desktop miljøerne er omkring halvdelen af den lave kvartil

Servicebureau funktionen i Odense Kommune er opdateret og effektiv

Odense Kommune:

- 120.357 henvendelser (årligt)
- 11.047 brugere
- 10,9 henvendelser pr. bruger om året
- First Contact Resolution: 77%

Peer gruppens gennemsnit:

- 137.806 henvendelser (årligt)
- 11.814 brugere
- 12,8 henvendelser pr. bruger om året
- First Contact Resolution: 79%

Profil for henvendelsesmetode:

- Telefon: 59,1%
- Web portal: 22,6%
- E-mail: 12,3%
- Interactive Voice Response: 4,0%
- Selv-service: 1,5%
- Andet: 0,5%

Selvom registrering af "tickets" synes at kunne forbedres, lever Servicebureau funktionen i Odense Kommune på mange punkter op til, hvad Gartner kalder "Best Practice".

Det gælder bl.a. det nære samarbejde med Desktop området, rotation af medarbejderne mellem 1. og 2. line, ved at vedligeholde et højt kompetenceniveau, anvendelse af Web-portal løsning og ved at have implementeret relevante registrerings- og støtte-systemer i funktionen.

Der arbejdes med aftaler om serviceniveau med bruger-organisationerne – f.eks. for first contact resolution.

De samlede omkostninger er lavere end gennemsnittet, selvom antallet af årsværk er 10% højere ("aflaster" Desktop området). Det skyldes de noget lavere personaleomkostninger end gennemsnitligt.

Resultatet for Odense Kommune er, at:

- Omkostningerne til Servicebureau er ca. 20% lavere end gennemsnittet for sammenligningsgruppen
- De lavere omkostninger viser sig især personale, men også HW- og SW omkostningerne er lave