



Dr. Frank Bensberg

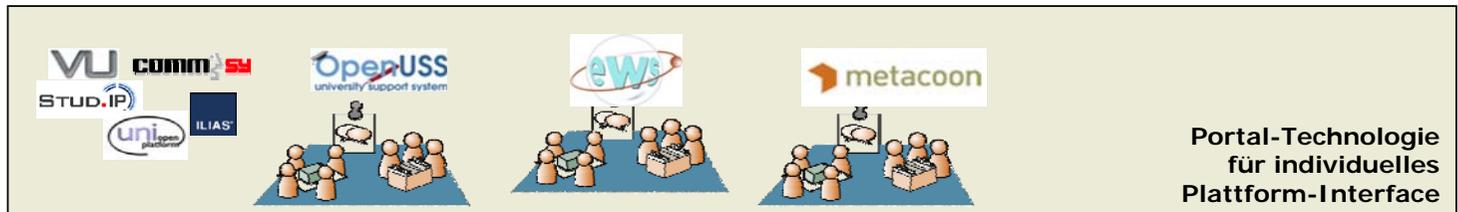
Institut für Wirtschaftsinformatik
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik & Controlling
Leonardo-Campus 3
D-48149 Münster
E-Mail: bensberg@uni-muenster.de

Total Cost of Services von E-Learning-Plattformen

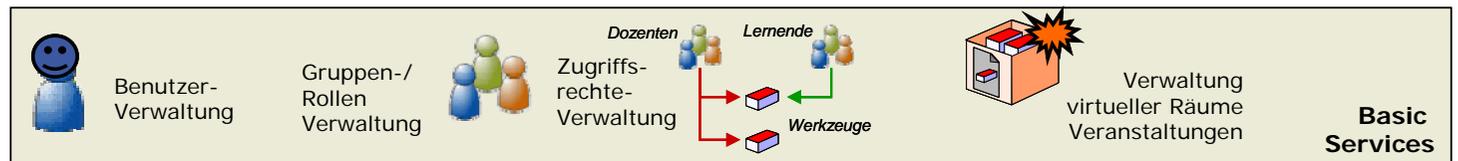
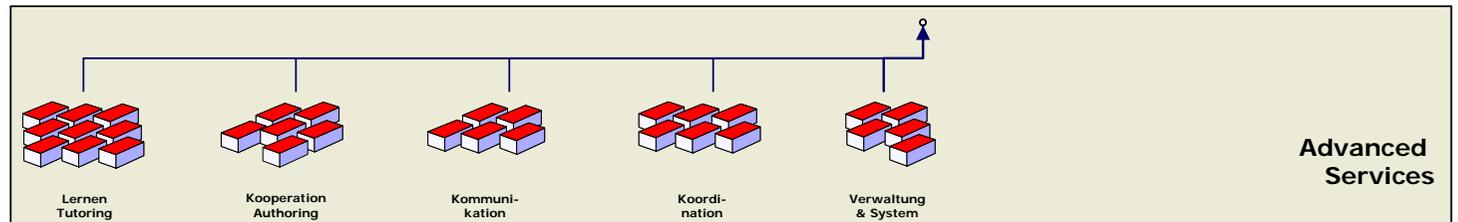
Serviceorientierung von E-Learning-Plattformen



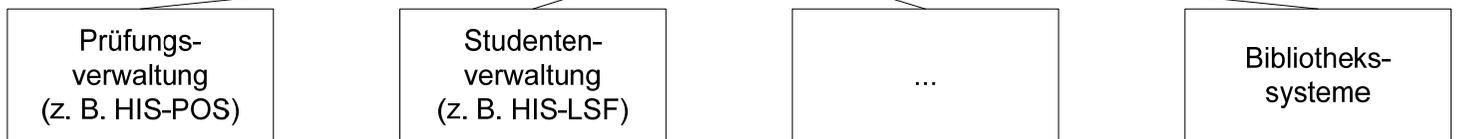
E-Learning-Plattform (LMS)



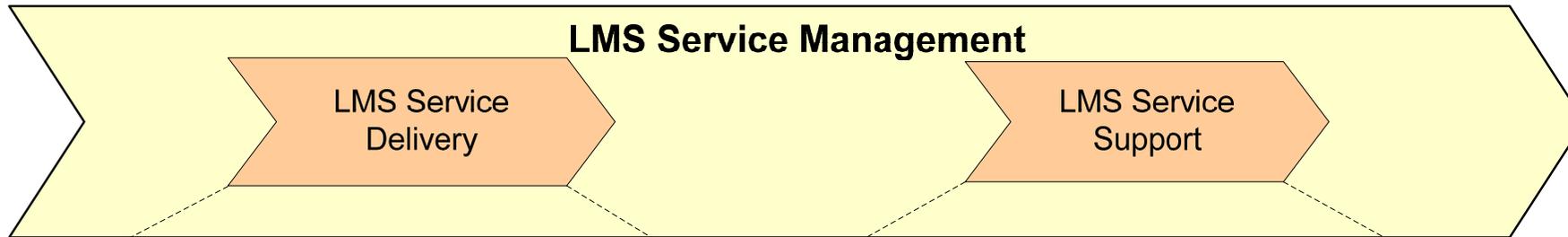
E-Learning-Kernsystem (LMS)



Basis-systeme

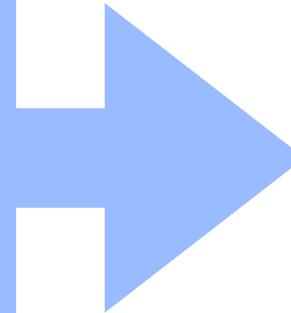
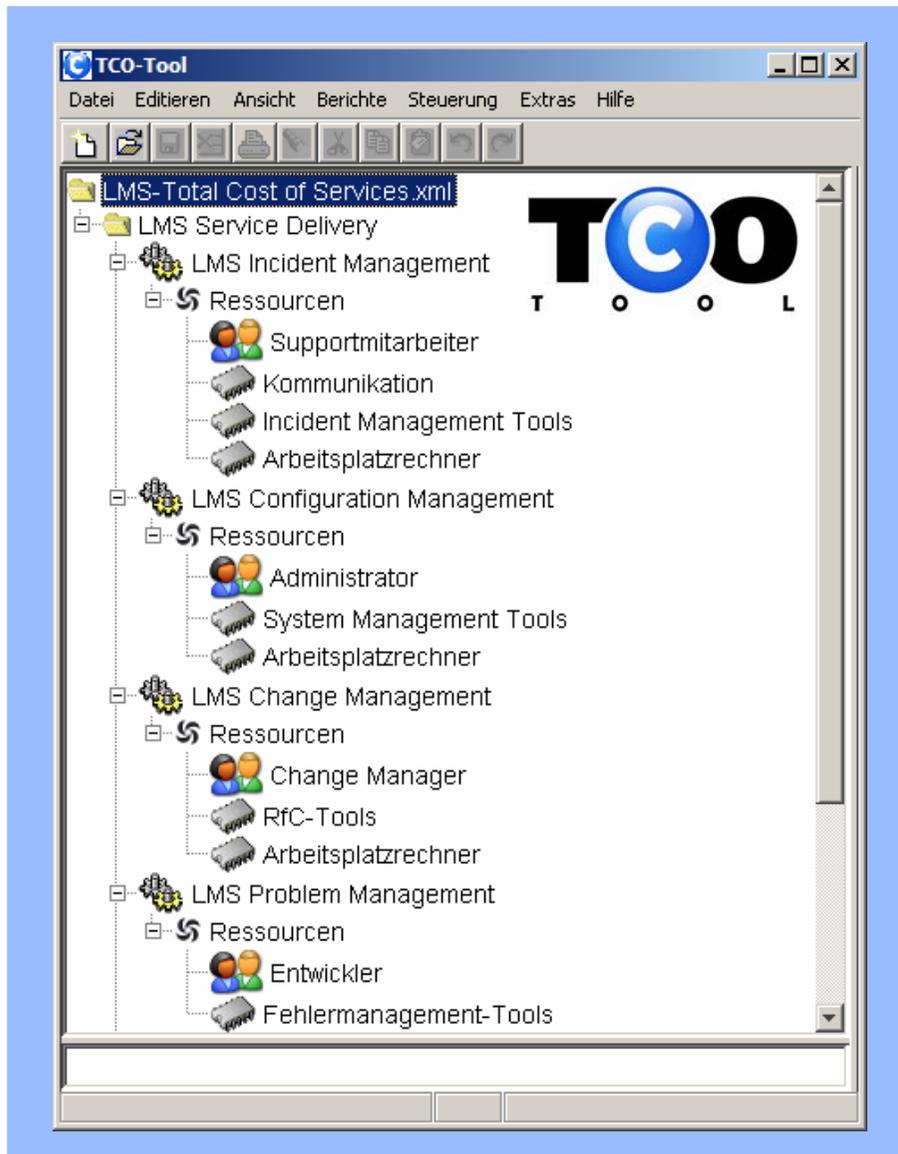


LMS-Services auf Grundlage der IT Infrastructure Library (ITIL)



| LMS-Serviceaktivität | Aktivitätsgegenstand | LMS-Serviceaktivität | Aktivitätsgegenstand |
|------------------------------|---|------------------------------|---|
| LMS Service Level Management | Vereinbarung und Verhandlung von Service Level Agreements für die LMS-Nutzung | LMS Incident Management | Erfassung und Weiterleitung von E-Learning-Supportanfragen und Störungsmeldungen |
| LMS Financial Management | Plan- und Istkostenrechnung für E-Learning-Services, Tarifierung und Leistungsverrechnung (E-Learning Service Charging) | LMS Configuration Management | Dokumentation sämtlicher Konfigurationselemente (Configuration Items, CI) |
| LMS Capacity Management | Kapazitäts- und Ressourcenplanung, Leistungsanalyse und Feinabstimmung (Tuning) der E-Learning-Infrastruktur | LMS Change Management | Erfassung und Dokumentation von Änderungsanträgen (Request for Change, RfC), Steuerung und Review der Implementierung |
| LMS Availability Management | Spezifikation von Verfügbarkeitsanforderungen, Planung und Kontrolle der E-Learning-Serviceverfügbarkeit | LMS Problem Management | Vorbeugende und reaktive Problembearbeitung, Identifikation und Dokumentation von Fehlern, Einleiten der Fehlerbehebung |
| LMS Continuity Management | Erstellung von Risikoanalysen und Wiederherstellungsplänen, Test und Anpassung von Recovery-Maßnahmen für LMS | LMS Release Management | Releaseplanung und Rollout von LMS-Plattformen, Distribution und Installation von Software und Hardware |

Ermittlung der Total Cost of Services



Spezifikation der LMS-Services
und des personellen / sachlichen
Ressourcengerüsts

Ressourcenbewertung

TCO-Tool

Datei Editieren Ansicht Berichte Steuerung Extras Hilfe

LMS-Total Cost of Services.xml

- LMS Service Delivery
 - LMS Incident Management
 - Ressourcen
 - Supportmitarbeiter
 - Kommunikation
 - Incident Management Tools
 - Arbeitsplatzrechner
 - LMS Configuration Management
 - Ressourcen
 - Administrator
 - System Management Tools
 - Arbeitsplatzrechner
 - LMS Change Management
 - Ressourcen
 - Change Manager
 - RfC-Tools
 - Arbeitsplatzrechner
 - LMS Problem Management
 - Ressourcen
 - Entwickler
 - Fehlermanagement-Tools

Personalkosten

Bezeichnung: Supportmitarbeiter

Menge: 0.25

Bezugsdatum:

Detail Notiz

Kostenart: Dienstleistung

Aktivität: 1st Level-Support

Rolle

Bezeichnung: Supportmitarbeiter MitarbeiterIn intern

Stundenansatz: 17.65 EUR

Noch verfügbar: 1.275,00 h

Anzahl: h Wiederkehrend

Kosten: 30005.0 EUR Geschätzt (!)

Total: 7.501,25 EUR

23.02.2006 20:36:48 awfrbe

Aggregation zu Total Cost of Services (TCS)

TCO-Tool
Datei Editieren Ansicht Berichte Steuerung Extras Hilfe

LMS-Total Cost of Services.xml

- LMS Service Delivery
 - LMS Incident Management
 - Ressourcen
 - Supportmitarbeiter
 - Kommunikation
 - Incident Mana
 - Arbeitsplatzre
 - LMS Configuration M
 - Ressourcen
 - Administrator
 - System Mana
 - Arbeitsplatzre
 - LMS Change Manag
 - Ressourcen
 - Change Man
 - RfC-Tools
 - Arbeitsplatzre
 - LMS Problem Manag
 - Ressourcen
 - Entwickler
 - Fehlermanag

Personalkosten

Bezeichnung: Supportmitarbeiter

Menge: 0.25

Bezugsdatum:

Detail | Notiz

Kostenart: Dienstleistung

Aktivität: 1st Level-Support

| Kategorie | TCS 1. Jahr | TCS 2. Jahr | TCS 3. Jahr | TCS-Kosten über gesamte Nutzungsdauer |
|--|------------------|------------------|------------------|---------------------------------------|
| LMS Change Management | 5.800,45 | 5.800,45 | 5.300,45 | 16.901,35 |
| LMS Configuration Management | 6.049,70 | 5.049,70 | 5.049,70 | 16.149,10 |
| LMS Incident Management | 13.126,25 | 8.126,25 | 8.126,25 | 29.378,75 |
| LMS Problem Management | 14.248,75 | 14.248,75 | 13.748,75 | 42.246,25 |
| LMS Release Management | 24.770,08 | 24.770,08 | 23.082,58 | 72.622,75 |
| <Undefiniert> | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total | 63.995,23 | 57.995,23 | 55.307,73 | 177.298,20 |

Anwendungsfelder für Total Cost of Services (TCS)

- Fundierung von **Konsolidierungs-/Migrationsentscheidungen**
- **Preisermittlung** für E-Learning-Services (Profit Center)
- **Kostenwirkungen** bei Änderung der Dienstgüte (Service Levels)
- Identifikation von **Rationalisierungspotenzialen** durch
 - Auslagerung (Outsourcing) oder
 - Reintegration (Insourcing) von E-Learning-Services
- **Benchmarking** von E-Learning-Plattformen

Quellen



<http://www.CampusSource.de>



<http://www.tcotool.org>