



**PLANVIEW DAY 2022 ROADSHOW**

**FRANKFURT | 14. Juni**

# Der Weg zur Professional Services Automation

Benjamin Tiggemann, Geschäftsleiter  
magellan Netzwerke GmbH



# Agenda

---



- Das Unternehmen FERNAO/magellan
- Gründe für die Einführung einer professionellen Projektmanagement-Lösung
- Vorgehensweise bei der Einführung
- Status Quo und lessons learned
- Change-Management als Faktor für die Akzeptanz im Unternehmen
- Nächste Schritte und erwarteter Mehrwert

# Führender Full Service Provider für IT-Security

magellan

globits

KOMMUNIKATIONSSYSTEME  
NETZWERK

Somnitec

we:novate

datadirect  
network technology

OPTIMAbit  
Security Professionals

xiv  
CONSULT

BVKontent  
Digital Working

cosmotel·IT

FERNAO  
NETWORKS



WAS WIR UNTER  
**FULL-SERVICE** VERSTEHEN ...

ANALYSE

**PROJEKTIERUNG**

TRAINING



LÖSUNGS-DESIGN

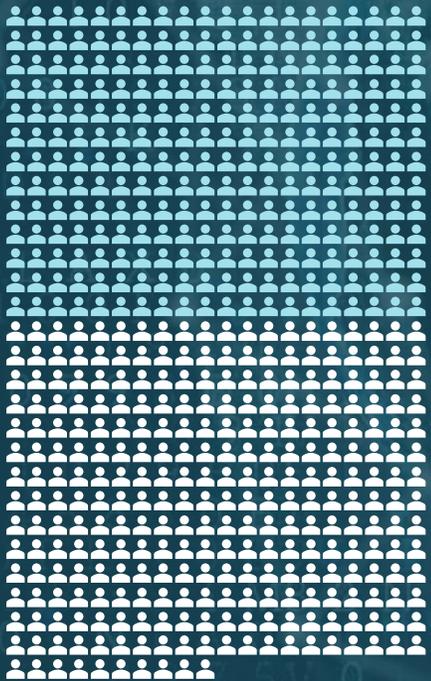
**IMPLEMENTIERUNG**

MANAGED SERVICES

# WAS HINTER FERNAO STECKT ...

**650+**

FERNAO-Gruppen-  
Mitarbeiter



magellan netzwerke GmbH

**10**

FERNAO-  
Töchter



magellan  
wenovate  
globits  
Netzwerk  
Kommunikationssysteme  
OPTIMAbit  
Somnitec  
datadirect China  
xiv-consult  
BV-Content  
Cosmotel

**16**

FERNAO-Gruppen-  
Standorte



Kontinente:  
Europa, Asien, Nordamerika

Länder:  
Deutschland, Schweiz, China, Kanada

**131** mio.

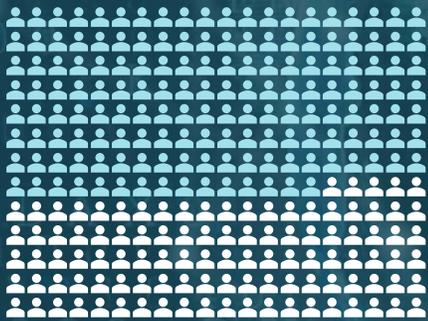
Umsatz  
2021



# WAS DAS IN ZAHLEN HEISST ...

**260+**

magellan-  
Mitarbeiter



Professional Services & Consulting  
Cyber Defense & Operation Center  
Innovation Lab  
Sales  
Business Administration  
Finance/Controlling  
Marketing  
Human Resources

**9**

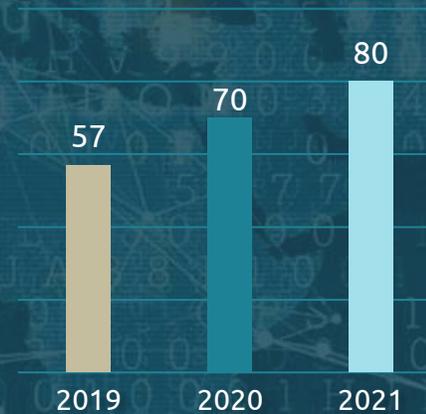
magellan-  
Standorte



Köln  
Essen  
München  
Hamburg  
Berlin  
Stuttgart  
Frankfurt  
Jena  
Freiburg

**80** mio.

Umsatz  
2021



**8+**

Zertifikate /  
Auszeichnungen

- Fortinet - Partner of the Year 2020
- Fortinet - Mid-Market Partner of the Year 2019
- Palo Alto Networks - Central European Partner of the Year 2019
- Splunk - EMEA New Logo Partner of the Year 2019
- Allianz für Cyber-Sicherheit
- ISO 27001
- cloud services MADE IN GERMANY
- Aufsteiger-Systemhaus 2019 (IDG)

# UNSERE KOMPETENZEN

Monitoring  
& Data  
Analytics



IT Security  
Solutions



IT Infrastructure  
Solutions



Cloud & Data  
Center Solutions



Managed  
Services



Information Security  
& Compliance



Cloud  
Consulting



O365  
Security



Physical  
Security



SAP  
Services



Modern  
Workplace



UCC



High End  
Pentesting



# Warum Professional Services Automation?

...oder die Herausforderungen eines IT-Dienstleisters im Wachstum

---



- Starkes Wachstum über die letzten 5 Jahre
  - Verdopplung der Mitarbeiter -> **Tools und Prozesse skalieren nicht mehr**
  - Volumen, Dauer und Komplexität unserer Kundenprojekte stark gestiegen
- Fachkräftemangel in der Branche
  - qualifiziertes Personal auf dem Arbeitsmarkt kaum noch zu finden
  - **Vorhandenes Personal muss optimal eingesetzt werden**
- Geschäftsfeld **Services** wird immer wichtiger
  - Unabhängigkeit von Hardware-Lieferengpässen
  - Austauschbarkeit als Hard- & Softwarelieferant
  - Wandel Richtung Cloud

# Projekt: Einführung ITSM (IT-Service Management)

Projektziel:

„Erhöhung der Effizienz im Professional Service bei gleichbleibender Personalverfügbarkeit.“

- Minimierung von Verschwendung im Prozess der Leistungserbringung
- Bessere Planbarkeit von Personal und Projekten
- Automatisierte, verzögerungsfreie Abrechnung unserer Dienstleistungen

# Gründe für die Einführung einer PSA-Lösung



# EVAL PHASE SOFTWARE

- Suche nach ITSM Lösung -> ITSM = Ticketsystem
- Gängige Ticketsysteme unterstützen keine Personal-/Ressourcenplanung
- Scope Änderung: Suche nach Projektmanagement-/PSA-Software



Changepoint

# WARUM PLANVIEW CHANGEPOINT?

Mandantenfähig

Gutes Reporting

Workflows

Skill-  
Management

On Prem  
Variante

Am Markt  
bekannt  
(Enterprise  
Software)

Bildet auch  
komplexere  
Prozesse ab

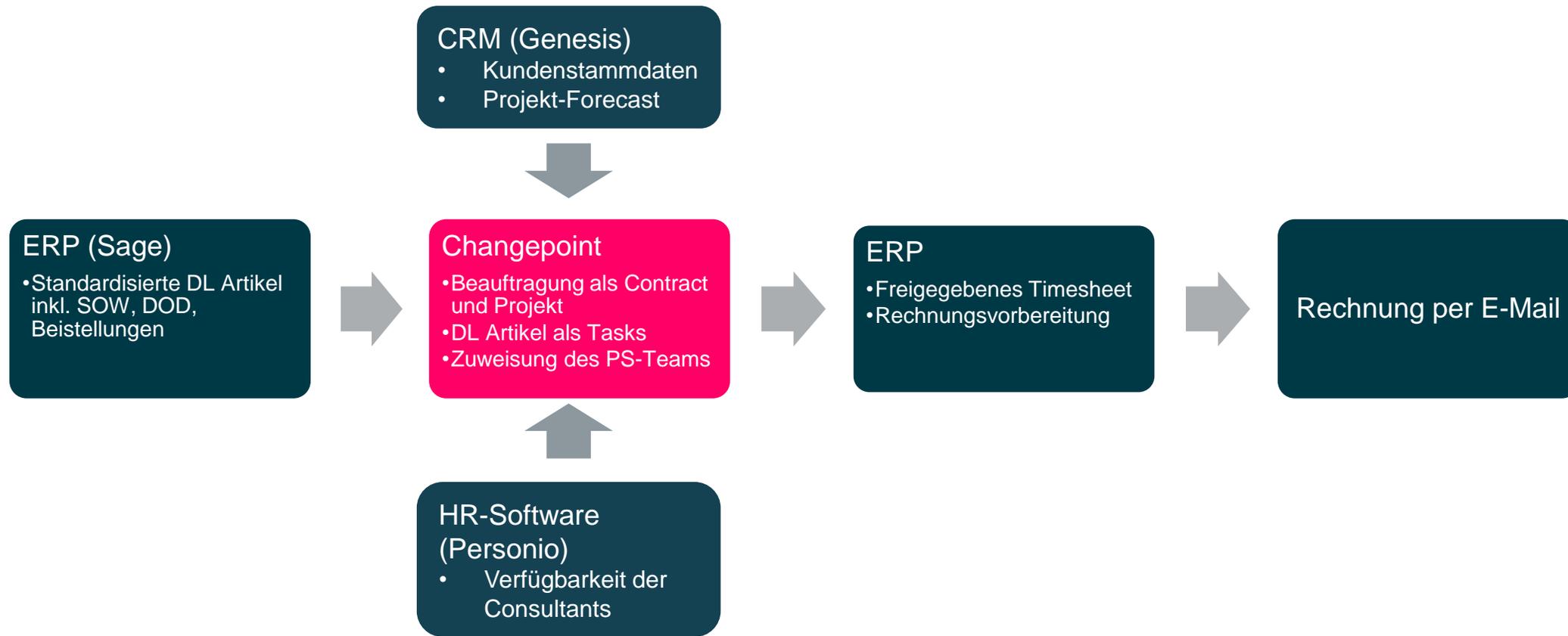
Extrem  
anpassbare  
Plattform

People

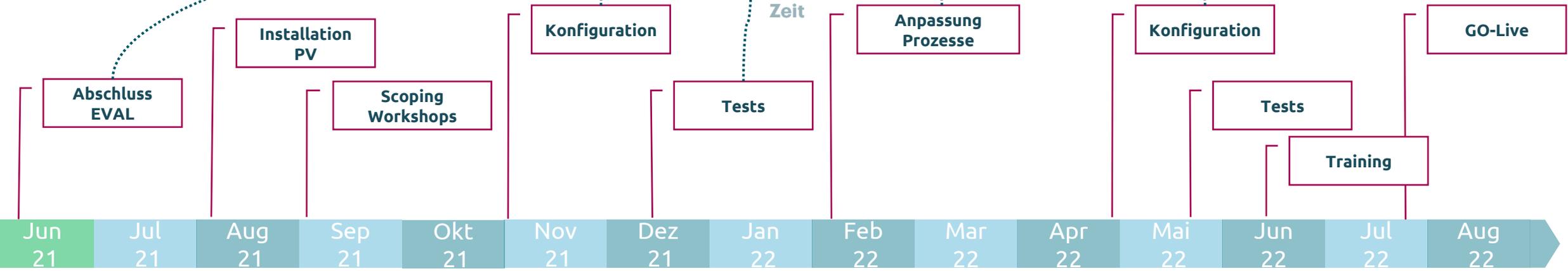
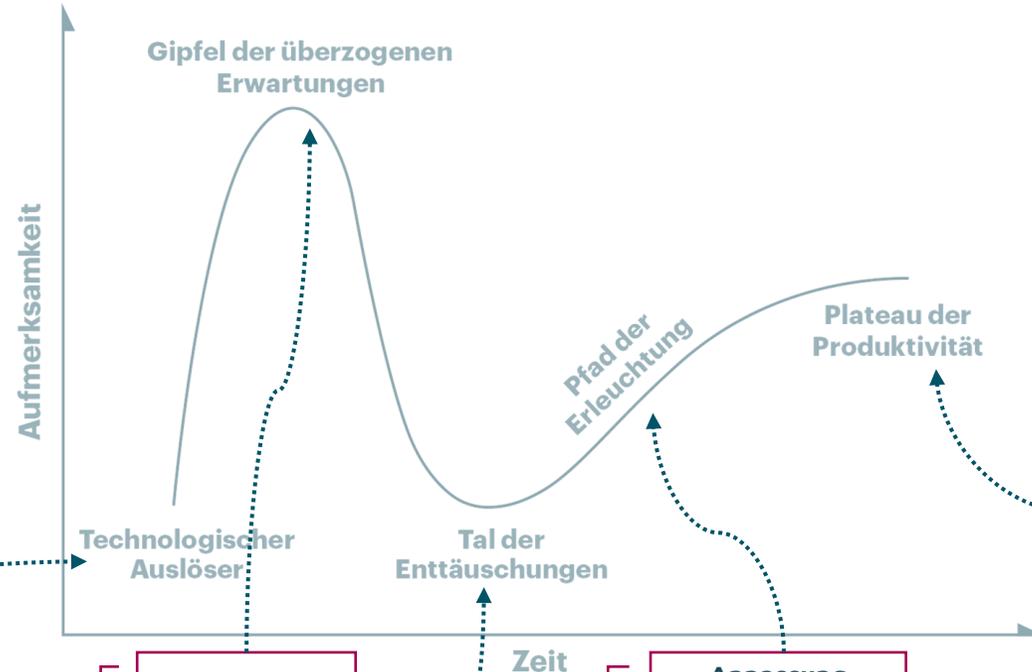
# YOU CAN'T AUTOMATE PEOPLE BUT EVERYTHING IN BETWEEN.



## Unsere PSA-Idee



# PROJEKT-TIMELINE



Geplante Projektlaufzeit 8 Monate

Verzögerung Schnittstellen & Prozesse

voraussichtliche Projektlaufzeit Phase 1 12 Monate

# Herausforderungen & Lessons Learned

---



- Schnittstellen & Datenqualität
  - Automation in mehreren Schritten einführen und besser erstmal manuell starten
  - Benötigte Daten frühzeitig definieren, fehlerhafte Daten sofort korrigieren
- Stick to the Plan
  - Den Scope klar definieren und nicht ständig verändern
  - Fachabteilungen so früh wie möglich einbinden
- Prozesse
  - Nicht die Software auf alte Prozesse verbiegen
  - Versuchen Prozesse weitgehend an die Software anpassen
- It's time for change.
  - Eine Software alleine löst die Herausforderungen nicht
  - Abläufe ändern sich, gutes Changemanagement ist der Schlüssel

# Changemanagement



- Paket für Mitarbeiter zum GO-Live
  - Infolyer
  - Handtuch
    - (weil man beim Change ins Schwitzen kommt)
  - Powerriegel
    - Falls mal der Akku leer ist...
- Landingpage auf Website
  - Trailer-Videos – Warum der Change?
  - Details zum Projekt

# Status Quo

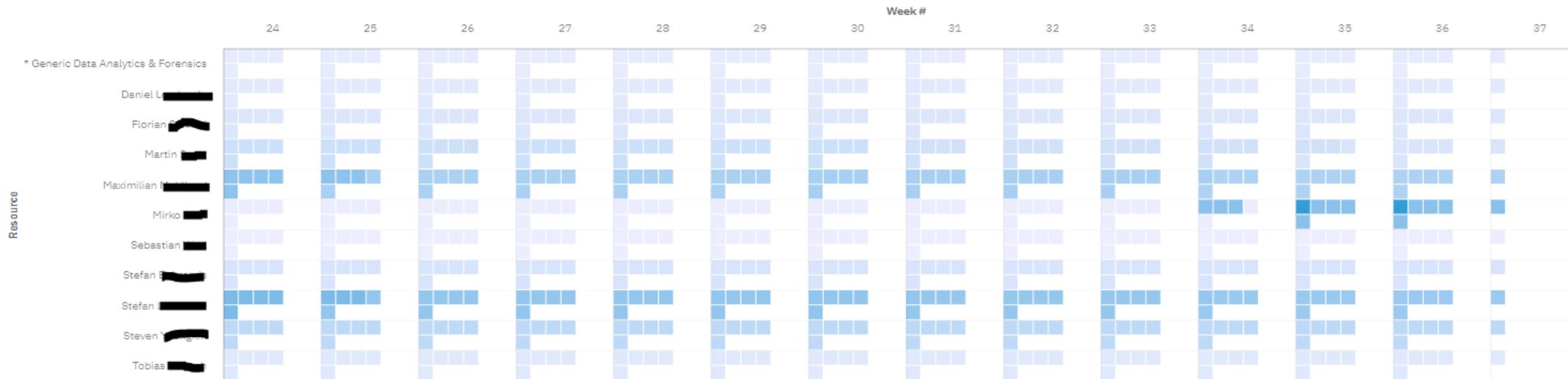
- 2/8 Abteilungen in Changepoint aktiv
  - Erfolg: Sichtbarkeit von Ressourcen-Engpässen



Registerkarten: **Workgroup name** Data Analytics & Forensic **3** | Diese Registerkarte | Es wurden keine Filter angewendet.

Overview   Generic Resource Planning   Project Phase   Booked Time Current & Last Month   **Resource Planning**   Resource Time Explorer   Last Month   65% - Under Construction   Auslastung - Unde

Demand Hours by Resource and Week #



# Status Quo

## Großprojekte sind in Changepoint abgebildet

- Erfolg: Time-Sheets auf Kundenwunsch anpassbar, weniger Aufwand bei der Abrechnung



**Changepoint** My Tools Customer Project Resource Finance Report Links

Monthly Work Statement Report v02

Kunde: [REDACTED]

Projektname: Dienstleistung Splunk

Projekt-Nr. DL (falls vorhanden): [REDACTED]

Vertrags-ID (VT-Nummer): [REDACTED]

Firma: magellan netzwerke gmbh

Mitarbeiter (Name, Vorname): [REDACTED]

MONAT JAHR  
05 2022

	Wochentag	Geleistete Stunden	Ort der Leistungserbringung	Tätigkeitsbeschreibung	
1	-	01/05/2022			
2	Mo	02/05/2022	3,25	Remote	magellan expert+, Entwicklung einer TA für DNS (Pegasus) inkl. CIM Mapping
3	Di	03/05/2022	8,75	Remote	magellan expert+, Workshop bzgl. ES Themen wie Asset-Listen basierend auf DHCP Logs, Datamodels, Proxy-Server etc. Implementation der Pegasus TA + Nacharbeit
4	Mi	04/05/2022			
5	Do	05/05/2022			
6	Fr	06/05/2022	1,50	Remote	magellan expert+, interne Recherche zu zu ES Asset Thematiken mit IP der Clients. Aufbereitung der mögl. Lösungen
7	-	07/05/2022			
8	-	08/05/2022			
9	Mo	09/05/2022	1,50	Remote	magellan expert+, interne Recherche zu zu ES Asset Thematiken mit IP der Clients. Aufbereitung der mögl. Lösungen

# Status Quo

## Ressourcenplanung und Controlling für interne Projekte

- Erfolg: Übersicht zu allen internen Projekten und entsprechende Priorisierung



### Project Worksheet

(MAG-RUN) ( Locked by: me )

Planned start: 30.03.2022 Planned finish: 30.06.2022 Planned effort: 4,000 Actual effort: 35,500 Remaining effort: 0,666

Worksheet: Task-test [No filter] Replace effort None Daily 13.06.2022 31 Reports

State	E...	ID	Draft	WBS	*Task Name	Comments	2022 Jun
	<input checked="" type="checkbox"/>	1		1	Projekt- und Change-Management übergreifend		
	<input checked="" type="checkbox"/>	2		2	▼ Meilenstein 1: Definition und Umsetzung Org-Chart		
	<input checked="" type="checkbox"/>	3		2.1	Umsetzung Org-Chart TP OSS, CDOC Quality, Interne IT		
	<input checked="" type="checkbox"/>	4		2.2	Umsetzung Org-Chart TP SDM&PQM		
	<input checked="" type="checkbox"/>	5		2.3	Umsetzung Org-Chart TP ESS		
	<input checked="" type="checkbox"/>	6		2.4	Umsetzung Org-Chart TP Datacenter		
	<input checked="" type="checkbox"/>	7		2.5	Umsetzung Org-Chart TP Products		
	<input checked="" type="checkbox"/>	8		3	▼ Meilenstein 2: Darstellung Managed-Service-Lifecycle		
	<input checked="" type="checkbox"/>	9		3.1	Abbildung Sales Prozess (Products & Portfolio)		
	<input checked="" type="checkbox"/>	10		3.2	Abbildung Managed Service Onboarding (Projekte)		
	<input checked="" type="checkbox"/>	11		3.3	Abbildung Betrieb (PSC->CDOC)		
	<input checked="" type="checkbox"/>	12		4	▼ Meilenstein 3: Ticketsystem und CMDB Umsetzung		
	<input checked="" type="checkbox"/>	13		4.1	Optimierung der Kix-UI		
	<input checked="" type="checkbox"/>	14		4.2	Migration der Kunden von RT nach Kix		
	<input checked="" type="checkbox"/>	15		4.3	Ticketkopplung		
	<input checked="" type="checkbox"/>	16		4.4	Installation CMDB für Deutsche Leasing		

# Ausblick Planview Changepoint: Endausbau

Verbindung zwischen Projekten und Finanzen



80% unseres PS-Leistungen sind standardisiert und als DL Artikel auswählbar

Leistungsumfang im Angebot klar definiert

Ressourcenplanung mit Forecast der Auslastung

Einfache Zeitbuchung auf Taskebene per Web/App

Automatisierte, digitale Abrechnung unserer Services zum 05. eines Monats

Dashboards für Projektcontrolling Qualität/Kosten/Aufwand

# Ausblick

---



- Rollout von Planview Changepoint auf die gesamte Fernao-Gruppe
- Vorteile
  - Gruppenweites Ressourcenmanagement
  - Ermöglicht bessere Zusammenarbeit in gruppenweiten Projekten
  - Einheitliche Kennzahlen und Reporting

A person in a light blue suit and tie is shown from the chest down, holding a glowing, semi-transparent sphere in their hands. The sphere contains the text 'VIELEN DANK'. The background is a dark blue gradient with a network of white icons representing people connected by lines. On the right side, there is a large, faint circular graphic element.

VIELEN  
DANK



**FERNAO**  
NETWORKS