

Übersicht der Vergleichsgruppe – Distributed Computing

Region	Branche	Anzahl der User	Kompl.-Index
USA	Telecommunications	32.545,00	12,77
Netherlands	Telecommunications	1.109,00	8,64
Global	Telecommunications	2.193,00	10,24
Spain	Telecommunications	18.499,00	10,63
Canada	Telecommunications	12.000,00	10,32
Denmark	Telecommunications	15.093,00	9,11
Peer Durchschnitt		13.573	10,3
Telekom		11.500	10,0

n Kennzahlen der Telekom Austria:

- q 519 Standorte
- q 11500 User
- q 30.283 Geräte sind im Einsatz, davon 17.100 mit LAN-Anschluss
- q 142,9 FTEs
- q Gesamtbudget: 19,384 Mio Euro.

Gartner bemißt die Komplexität anhand einer Skala von 0 bis 15 (hoch komplex). Die Telekom hat ebenso wie die Peergruppe eine höhere Komplexität.

Die Vergleichsgruppe setzt 143,1 FTE ein.

measurement

Übersicht der Vergleichsgruppe – Help Desk

Region	Branche	Anzahl der bearbeiteten Anrufe	Komplexitäts-index
Netherlands	Telecommunications	29.462	5,13
Germany	Telecommunications	32.000	6,04
Ireland	Telecommunications	113.587	5,77
Canada	Telecommunications	239.704	4,75
USA	Telecommunications	1.424.364	5,03
USA	Telecommunications	37.492	5,40
	Durchschnitt	312.768	5,13
	Telekom	220.944	5,64

n Kennzahlen der Telekom Austria:

- q 236.912 Anrufe insgesamt – davon wurden 6,74% aufgegeben.
- q Bei 67,70% der bearbeiteten Anrufe kann das Problem direkt gelöst werden.
- q 58,2 Mitarbeiter (FTE) im Untersuchungsbereich

Die durchschnittliche Anzahl der Mitarbeiter bei der Peer Gruppe liegt bei 61,2 FTE. Die Lösungsrate bei ersten Anruf liegt im Bereich Best in Class im Vergleich zur Gartner Gesamtdatenbank.

Übersicht der Vergleichsgruppe (UNIX)

Region	Branche	Anzahl der Server	Anzahl der Server pro FTE
Spain	Telecommunications	26	2,8
Canada	Telecommunications	128	3,7
USA	Telecommunications	3.210	4,3
USA	Telecommunications	2.147	5,1
Denmark	Telecommunications	19	8,1
USA	Telecommunications	46	2,0
Durchschnitt		929	4,33
Telekom		304	12,16

n Kennzahlen der Telekom Austria:

- q 304 Unix-Server werden betrieben.
- q 33.500 Gigabyte Speicher sind dem Bereich zugeordnet.
- q 25 FTE's sind in diesem Bereich beschäftigt.

Die durchschnittliche Anzahl der Mitarbeiter bei der Vergleichsgruppe liegt bei 72 FTE. Bei der Telekom betreibt ein FTE nahezu dreimal so viele Server als ein Mitarbeiter der Vergleichsunternehmen.

Übersicht der Vergleichsgruppe (NT)

Region	Branche	Anzahl der Server	Anzahl der Server pro FTE
Spain	Telecommunications	323	11,9
Canada	Telecommunications	252	12,1
USA	Telecommunications	2.217	10,7
USA	Telecommunications	1.362	13,2
Denmark	Telecommunications	71	154,3
USA	Telecommunications	164	16,9
	Durchschnitt	732	Median 12,7
	Telekom	738	28,9

n Kennzahlen der Telekom Austria:

- q 738 NT-Server werden betrieben.
- q 8.000 Gigabyte Speicher sind dem Bereich zugeordnet.
- q 26 Mitarbeiter (FTEs) sind in diesem Bereich beschäftigt.

Die durchschnittliche Anzahl der Mitarbeiter der Vergleichsgruppe liegt bei 61 FTE.

Bei der Telekom betreibt ein FTE 16,2 Server mehr als ein Mitarbeiter der Vergleichsunternehmen.

Übersicht über die Vergleichsgruppe Mainframe Rechenzentrum

Region	Branche	Anzahl der MIPS
Canada	Telecommunications	520
USA	Telecommunications	49.635
USA	Telecommunications	44.087
USA	Telecommunications	797
USA	Telecommunications	4.751
USA	Telecommunications	12.007
	Peer Durchschnitt	18.633
	Telekom	2.000

n Kennzahlen der Telekom Austria:

- q 2.000 MIPS installiert.
- q 27.361 Gigabyte Plattenspeicher sind dem Bereich zugeordnet.
- q 27,6 Mitarbeiter (FTEs) sind in diesem Bereich beschäftigt.

Die durchschnittliche Anzahl der Mitarbeiter bei der Vergleichsgruppe liegt normiert bei 33 FTE.

Übersicht über die Vergleichsgruppe Weitverkehrsnetze

Region	Branche	Anzahl der Standorte	Anzahl der Geräte
USA	Telecommunications	1.537	52.008
Global	Telecommunications	195	4.989
Global	Telecommunications	152	2.700
Canada	Telecommunications	266	13.388
USA	Telecommunications	1.331	15.332
USA	Telecommunications	190	4.770
	Peer Durchschnitt	612	15.531
	Telekom	519	18.071

n Kennzahlen der Telekom Austria:

- q 519 Standorte
- q 18071 Geräte
- q 2560 GB Übertragungsvolumen pro Monat.
- q 10 Mitarbeiter (FTEs) sind in diesem Bereich beschäftigt.