



# ISO

INTERNAL SERVICE OPTIMISATION

Detailbeschreibung



menovo GmbH  
Burgunderstraße 27  
40549 Düsseldorf

phone: 0211-17 52 48-0  
fax: 0211-17 52 48-29

[www.menovo.de](http://www.menovo.de)  
[info@menovo.de](mailto:info@menovo.de)



## Inhalt

|  |    |
|--|----|
| Management Summary .....   | 4  |
| menovo Vorgehensmodell .....   | 6  |
| Ein grafisches Beispiel für den Besuchsprozess .....                   | 7  |
| Was ist die Internal Service Optimisation (ISO)? .....                 | 9  |
| Besonderheiten der Internal Service Optimisation .....                 | 11 |
| Vorgehen der Internal Service Optimisation .....                       | 14 |
| Unser Ergebnis für Sie: Ein praxistaugliches Optimierungskonzept ..... | 15 |
| Was folgt nach einer Internal Service Optimisation? .....              | 18 |

# Management Summary

## Die Relevanz optimierter Prozesse



Die Steigerung der Produktivität durch Optimierung von Prozessen zählt zu den primären Zielen eines jeden Unternehmens. In der Praxis gibt es viele Hürden, die diese Zielerreichung hemmen. Häufig existieren Prozesse und Abläufe, die entweder nicht den aktuellen Bedarf abdecken oder nicht an die heutigen technischen Möglichkeiten angepasst sind. Sie sind veraltet oder werden nicht mehr hinterfragt, weil sie schon immer so gehandhabt wurden.

Das primäre Ziel „Erhöhung der Produktivität“ setzt voraus, dass im ersten Schritt der identifizierte interne Geschäftsablauf, Internal Service, objektiv analysiert und im Anschluss fundiert optimiert wird. Immer unter der Prämisse den tatsächlichen Unternehmensbedarf im Fokus zu haben.

Ist es für ein Unternehmen nicht essenziell, einen Überblick über sämtliche Prozesse zu haben?  
Eine klare Sicht auf Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten?

**Die Internal Service Optimisation von menovo ist Ihre Antwort für mehr Transparenz über beteiligte Rollen, Schnittstellen und Systeme.**

## Den Unternehmensbedarf im Fokus

Bei der Optimierung kommt es darauf an, nicht alles zu verändern, sondern das Richtige. Um herauszufinden, was „das Richtige“ ist, muss der eigentliche Unternehmensbedarf klar sein. menovo verfolgt hierfür den business driven Ansatz, der eine besondere Sichtweise auf Services beschreibt.

In den Mittelpunkt der Betrachtung werden der Bedarf des Unternehmens und alle zur Erfüllung notwendigen Prozesse gestellt – abteilungsübergreifend. Die notwendige Technik dient lediglich zur Unterstützung der Prozesse.

### Think out of the box

Wie objektiv ist die Sichtweise in Ihrem Unternehmen?

Kann die objektive Sichtweise durch die entsprechende Fachabteilung, eine zentrale Dokumentationsabteilung oder einen externen Dienstleister sichergestellt werden?

Ein externer Dienstleister betrachtet Services aus einem anderen Blickwinkel. Dadurch stellt er andere Fragen, hinterfragt etablierte Strukturen und entwickelt eine aktuelle und umfassende Dokumentation. Dies bildet die Basis für eine ganzheitliche und nachhaltige Optimierung.

Ein Internal Service wird über Abteilungsgrenzen hinaus betrachtet, analysiert und optimiert. Unterschiedliche und unvollständige Sichtweisen auf ein und denselben Service werden vermieden. – Ein essenzieller Mehrwert für die Produktivität Ihres Unternehmens.

**Ihr Nutzen ist eine neutrale Optimierungsstrategie, eine saubere Grundlage für die Umsetzung und die Steigerung Ihrer Produktivität.**

#### Dokumentation nach menovo

Allgemein stellen Dokumentationen Inhalte transparent und detailliert dar. Die dargestellten Informationen können so unternehmensweit verwendet werden. Vollständige und aktuelle Dokumentationen werden durch ein bestimmtes Vorgehen erzielt: Prozessänderungen, Dokumentationen und Umsetzungen werden nur durch eine neutrale Person erstellt. Damit entstehen eine objektive Sichtweise und eine finale Version der Dokumentation.

#### Internal Service nach menovo

Der Begriff „Internal Service“ wurde innerhalb von menovo klar definiert. Einzuordnen ist ein Internal Service in den Bereich der Gemeinkosten. Hier wird er durch einen oder mehrere innerbetriebliche Detailprozesse realisiert. Diese innerbetrieblichen Detailprozesse können durch unterschiedliche Abteilungen ausgeführt werden. Das heißt, ein Internal Service kann unternehmensweit ausgeprägt sein. Ein Internal Service orientiert sich stets am Unternehmensbedarf.

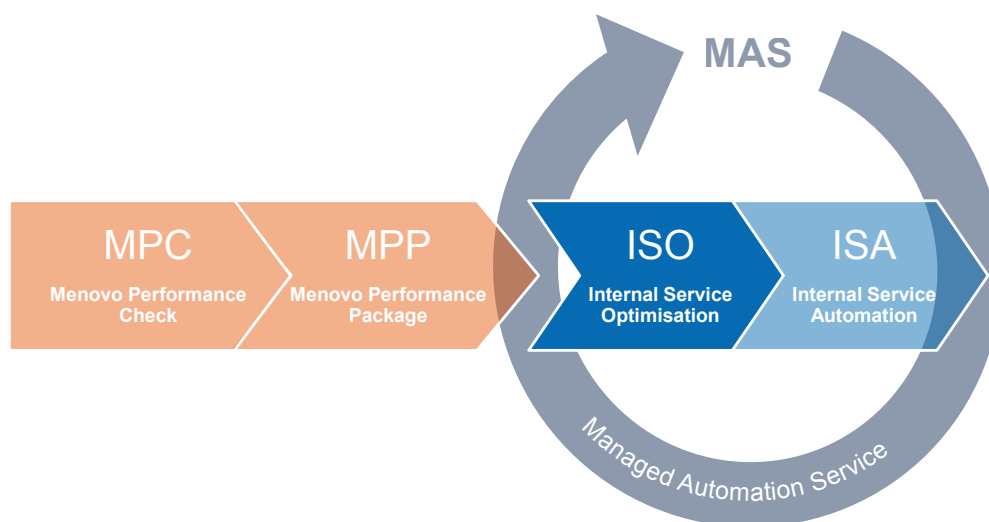
## menovo Vorgehensmodell

Nur wer ganzheitlich denkt, kann nachhaltig optimieren.

Durch unser Vorgehensmodell werden nachfolgende Leistungen effektiv miteinander verzahnt. Die ISO ist hierbei wesentlicher Bestandteil. Der Einstieg in das menovo Vorgehensmodell hängt ganz von Ihrem Bedarf ab.

### Welche Internal Services möchten Sie optimieren?

Mit dem Menovo Performance Check ermitteln wir die Optimierungspotenziale Ihrer Services und schaffen den idealen Einstiegspunkt für die Internal Service Optimisation.



- Menovo Performance Check (MPC)
- Menovo Performance Package (MPP)
- **Internal Service Optimisation (ISO)**
- Internal Service Automation (ISA)
- Managed Automation Service (MAS)

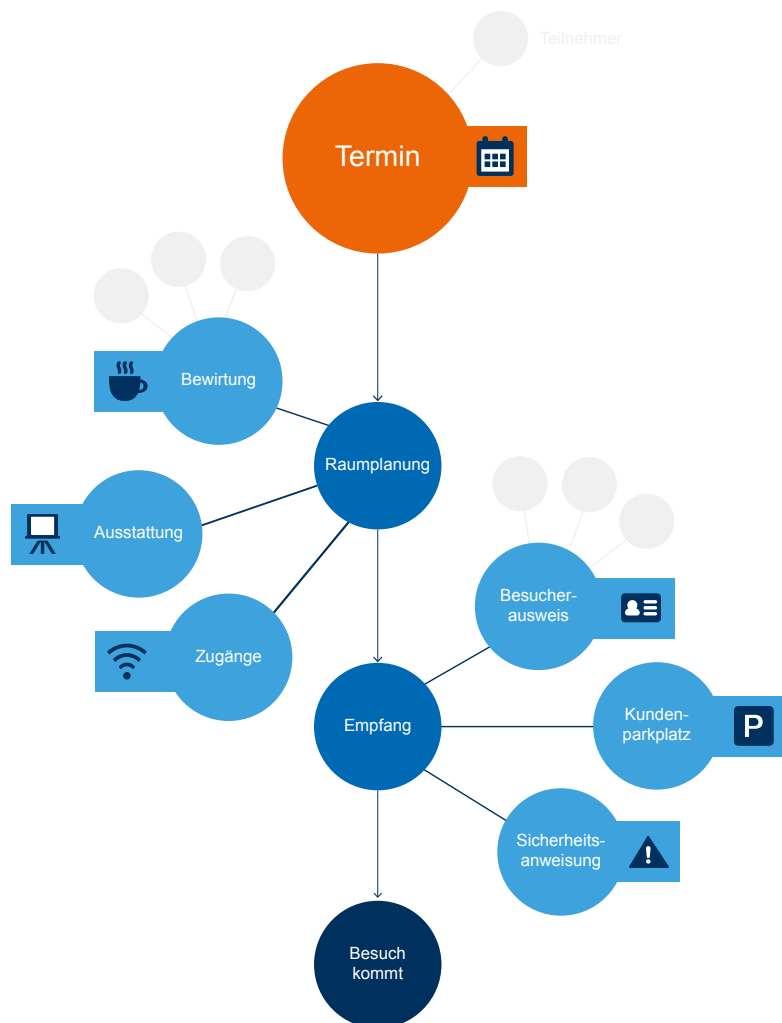
**Informieren Sie sich über unsere weiteren Leistungen z. B. den Managed Automation Service.**

## Ein grafisches Beispiel für den Besuchsprozess

Sie wissen ja, wie das ist, wenn spontan ein Beamer, ein Guest-LAN oder ein Kantinenzugang benötigt wird. Häufig klappt das zur Verfügung stellen dieser Services nicht auf Anhieb. Im Ergebnis geht wertvolle Zeit verloren.

Die Komplexität, die mit einem Besuchsprozess einhergeht, eignet sich daher besonders gut, um die Abhängigkeiten beteiligter Rollen und Systeme innerhalb dieses gesamten Services zu illustrieren.

In den nachfolgenden Kapiteln beziehen wir uns in kurzen Beispielen bewusst auf den vermeintlich simplen Besuchsprozess. Hierbei stellen wir diese Beispiele aus unterschiedlichen Blickwinkeln dar und zeigen somit auf, wie wichtig es sein kann, dass dieser Prozess sauber definiert ist.



Wie komplex ist Ihr Besuchsprozess? Wurden alle Prozessschritte berücksichtigt?  
Mit der Internal Service Optimisation (ISO) wird er transparent.



### Internal Service „Ich bekomme Besuch“

### Beispiel 1

Der Service „Ich bekomme Besuch“ ist ein häufig durchlebter Prozess. Wenn hierbei die Informationen und Veränderungen nicht laufend aktuell gehalten werden, kann es zu Missverständnissen oder sogar zu einem unprofessionellen Auftritt gegenüber Dritten führen.

Das Büro des Abteilungsleiters Finanzen ist von Gebäude A ins Gebäude B umgezogen. Die Tatsache, dass dieser Umzug nicht ausreichend dokumentiert ist, führt dazu, dass der Empfang unwissentlich den Besucher zunächst in das falsche Gebäude schickt. Dort angekommen erfährt der Besucher, dass die Abteilung sich jetzt im Gebäude B befindet. Der Besucher kommt zu spät.



## Was ist die Internal Service Optimisation (ISO)?

### Wenn der Prozess klar ist, ist die Lösung nicht weit.

Welche Internal Services möchten Sie optimieren? „Bestellung einer Weiterbildung“, „Hardware- und Software Bestellung“ oder „Ich bekomme Besuch“? menovo deckt das gesamte Repertoire innerbetrieblicher Geschäftsprozesse ab.

Im Rahmen der Internal Service Optimisation identifizieren wir gemeinsam den zu optimierenden Service. Basierend auf der vorhandenen Dokumentation und in Abstimmung mit Ihnen erstellen wir für Sie eine fundierte Bestandsaufnahme. Sollte keine aktuelle Dokumentation zur Verfügung stehen, erstellen wir diese gerne für Sie.

Ihr Vorteil: Mehr Transparenz über beteiligte Rollen, Systeme und Schnittstellen.

Hier knüpft unsere Analyse und Optimierung an. Anhand der Dokumentation der IST-Situation decken wir Optimierungspotenziale auf, die häufig unbemerkt bleiben. Diese werden in konkrete Optimierungsmaßnahmen übersetzt, orientiert am Unternehmensbedarf. Durch die ISO gewinnen Sie einen standardisierten Output für die Umsetzung.

### Überzeugen Sie sich von einer Optimierung, die in Theorie und Praxis funktioniert.

#### Optimierung nach menovo

Die Optimierung in Unternehmen verfolgt nicht immer nur monetäre Ziele, sondern zum Beispiel auch die Steigerung der Servicequalität oder Mitarbeiterzufriedenheit.

Im Allgemeinen ist unter Optimierung zu verstehen, dass ein Prozess in einem Unternehmen regelmäßig hinterfragt wird. So werden neue technische Möglichkeiten ausgeschöpft und sinnvoll sowie zeitnah realisiert.

Wir verstehen unter Optimierung in Unternehmen eine Erhöhung der Produktivität im Bereich der Gemeinkosten. Dies mit dem Ziel, die Optimierung auf Basis von automatisierten Prozessen in ein laufendes Verfahren zu überführen.

### Internal Service „Ich bekomme Besuch“

### Beispiel 2

Häufig bedarf es bei der Terminplanung auch anderer Ressourcen wie z. B. einen Kundenparkplatz, einen Guest-LAN-Zugang oder auch Zugang zur Kantine.

Ein Dienstleister möchte in Ihrem Unternehmen das Guest-LAN für eine Präsentation nutzen. Ist dieser Zugang möglich? Wenn nicht, wie wird mit dieser Situation umgegangen? Gibt es mobile Verbindungen, die zur Verfügung gestellt werden können? Wer ist dafür verantwortlich und wie lange dauert es, dies zur Verfügung zu stellen? Wenn es ein Guest-LAN gibt, wer vergibt die Zugänge? Wie und wann erhält der Gast diese? Diese Fragen deuten darauf hin, dass dieser Prozess komplexer sein kann, als er zunächst scheint.

#### Wie könnte ein optimierter Verlauf aussehen?

Grundsätzlich ist die Verfügbarkeit bzw. Nichtverfügbarkeit eines Guest-LAN-Zugriffs sauber dokumentiert. Sofern dieser vorhanden ist, wäre der Teilprozess innerhalb einer dynamischen Automationslösung des Besuchsprozesses realisierbar. Konkret wird innerhalb eines automatisierten Prozesses vorab bei der Termineingabe geklärt, ob ein Guest-LAN-Zugriff grundsätzlich benötigt wird. Sofern ja, erfolgt aufgrund der harmonischen Einbindung sämtlicher beteiligter Systeme, Rollen und Tools in einer dynamischen Automationslösung, die Generierung eines Zugangscodes automatisiert mit den jeweiligen Zugriffszeiten.

Dieser Zugriffscode wird gemeinsam mit weiteren Informationen wie Ansprechpartner, Gebäude und eventuellem Kantinenzugang in einer Bestätigungs-E-Mail zusammengetragen und dem Besucher frühzeitig mitgeteilt.

#### Dynamische Automationslösung nach menovo

Mit der dynamischen Automationslösung von menovo werden Workflows kontinuierlich und sogar „on the fly“ verändert und angepasst. Sie führt Tool-Landschaften zusammen und steigert die Effizienz und Effektivität nachhaltig. Ihr Unternehmen erhöht seine Produktivität.

In einer dynamischen Lösung passt sich die Automation laufend Ihren Veränderungen an.

## Besonderheiten der Internal Service Optimisation

### Erklären Sie die Optimierung von Internal Services zum Unternehmensziel.

Wer startet und beendet den Service, den Sie optimieren möchten? Wird der business need durch den Service abgedeckt? Welche Abteilungen sind an der Realisierung beteiligt? Diese zentralen Fragen werden in vielen Optimierungen nicht berücksichtigt. Das Ergebnis: Oberflächliche Optimierungskonzepte, die spätestens in der Umsetzung scheitern.

#### **Effektive Optimierung ist vor allem eins — praxistauglich.**

Der Service „Ich bekomme Besuch“ sieht in jedem Unternehmen anders aus und verändert sich kontinuierlich. Hinzu kommt, dass seine Komplexität häufig unterschätzt wird. Das Beispiel 3 in dieser Broschüre stellt die Problematik sehr anschaulich dar.

Individuelle Ausprägungen werden durch die Internal Service Optimisation vollständig aufgezeigt und verbessert. Dies erhöht das Optimierungspotenzial und sorgt für eine reibungslose Umsetzung, die Akzeptanz findet.






Durch unseren business driven Ansatz wird eine Orientierung an den Unternehmenszielen sichergestellt. Zuerst wird der business need identifiziert, den Ihr Service abzudecken hat. Danach werden alle zur Unterstützung notwendigen Prozessschritte definiert und mögliche Tools evaluiert – über Abteilungsgrenzen hinweg. Das schafft einen effizienteren Einsatz von Ressourcen und Technik.

#### **Der business need ist das Ziel — das Tool lediglich das Mittel zum Zweck.**

Durch dieses Vorgehen wird der zu optimierende Service eindeutig herausgestellt. Sie erhalten Transparenz in einem abteilungsübergreifenden Service und eine präzise Anleitung für die Umsetzung. Erfolge der Optimierung werden messbar.

Ist der Service eindeutig abgegrenzt, wird die Analyse fundiert sein und die Optimierung konkrete Ergebnisse liefern.

**Wir bieten Ihnen eine Optimierung von Internal Services in allen Aufgabenbereichen Ihres Unternehmens an. Hier finden Sie eine kleine Auswahl:**

|   |   |   |
|---|---|---|
|    | <p><b>Facility Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Umzüge organisieren</li><li>• Konferenzsysteme verwalten</li><li>• Gebäude verwalten</li><li>• Fuhrpark verwalten</li></ul> |    |
|   | <p><b>Optimierung in allen Aufgabenbereichen Ihres Unternehmens</b></p>   |   |
| <p><b>HR-Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dienstreise organisieren</li><li>• Weiterbildung beantragen</li><li>• Urlaub beantragen</li><li>• Personaldaten verwalten</li><li>• Mitarbeiter wird eingestellt</li><li>• Mitarbeiter verlässt das Unternehmen</li></ul> |   | <p><b>IT-Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hardware bestellen (z. B. Notebook)</li><li>• Software bestellen (Freeware und Shareware)</li><li>• Software automatisch installieren</li></ul> |

## Internal Service „Ich bekomme Besuch“

## Beispiel 3

Eine objektive Optimierung hebt die Effizienz Ihrer Prozesse. Der vermeintlich einfach gestrickte Service „Ich bekomme Besuch“ wird häufig oberflächlich dokumentiert. Es wird ein Termin in dem entsprechenden System eingetragen. Die Reservierung eines Besprechungsraums sowie die Information über die Ankunft beim Empfang sind gegebenenfalls noch organisiert.

Aber was passiert, wenn unscheinbare aber doch relevante Prozessschritte nicht dokumentiert sind? Wenn zum Beispiel der Besuch nicht über die Sicherheitsanweisung informiert wird? - Für alle Beteiligten bedeutet dies in Summe weniger Zeit für das Eigentliche.

Eine unvollständige Dokumentation führt zu einer unvollständigen Optimierung und Anwendung.

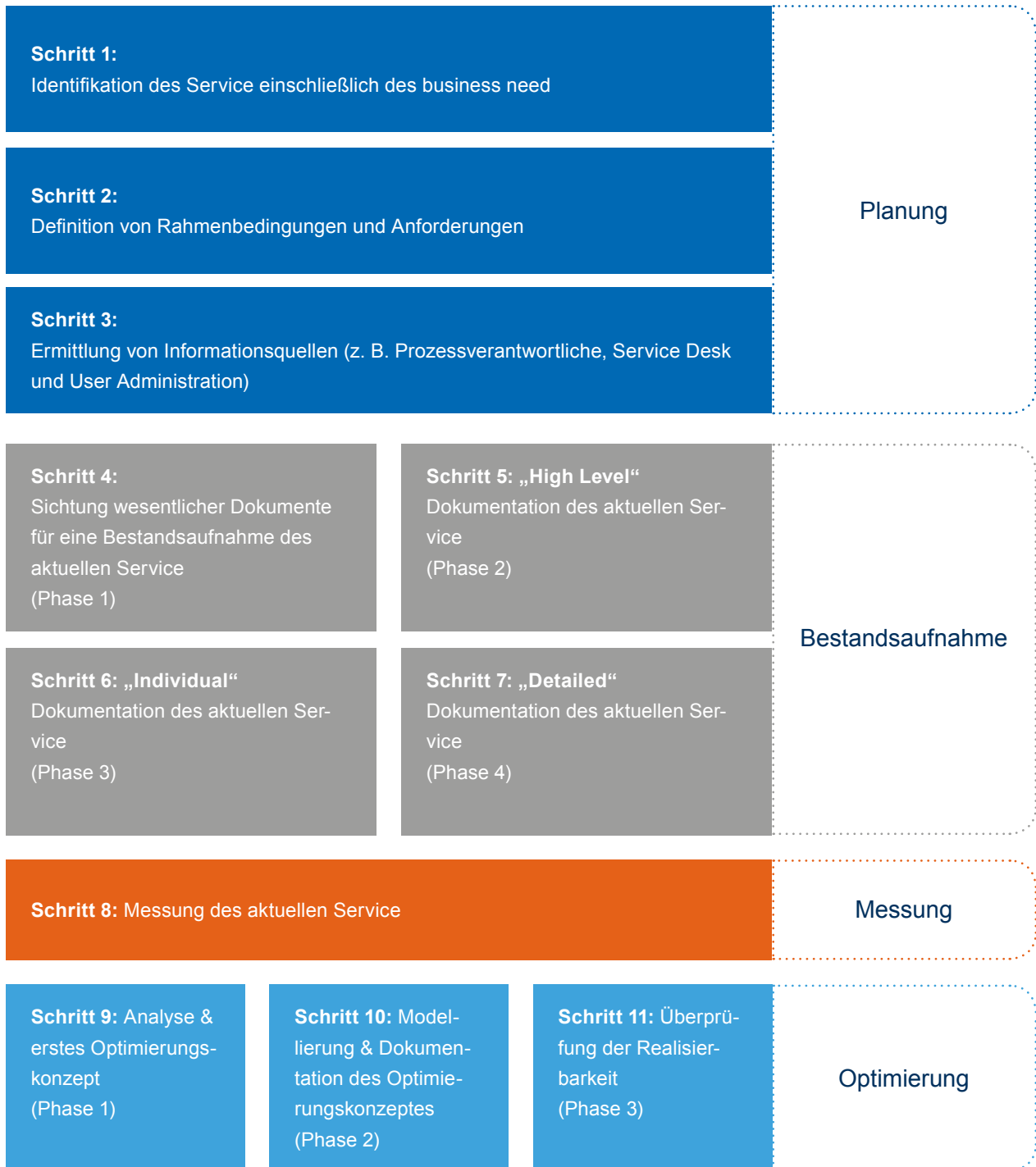
Eine neutrale Optimierung richtet sich nach dem Unternehmensbedarf und berücksichtigt alle beteiligten Systeme sowie Rollen - abteilungsübergreifend. Der Service „Ich bekomme Besuch“ kann beginnend von der Terminerstellung über den tatsächlichen Zugang ins Unternehmen (Besucherausweis und Sicherheitsanweisung) bis hin zur Verpflegung (Kantinenzugang) verschiedene Systeme und Rollen abdecken.

## Ihr Vorteil:

- Aktuelle Dokumentation
- Transparenz über Ihre Services  
(Kommunikation, Zuständigkeiten und Ressourcen)
- Nachvollziehbarkeit der Vorher-Nachher-Effekte
- Neutrale Optimierungsstrategie
- Effizienter Einsatz von Tools
- Unterstützung des Unternehmensbedarfs
- Standardisierter Output für die Umsetzung

# Vorgehen der Internal Service Optimisation

Das Vorgehen der Internal Service Optimisation wird durch 11 zentrale Schritte realisiert. Überzeugen Sie sich von ihrer Effektivität.



## Unser Ergebnis für Sie: Ein praxistaugliches Optimierungskonzept

Sie erhalten einen optimierten Service, der Ihre aktuellen Bedürfnisse erfüllt. Zusätzlich profitieren Sie von einem konkreten Handlungsplan für die Umsetzung durch die Internal Service Automation. Dieser standardisierte Output wird durch eine Dokumentation und ein ereignisgesteuertes Prozessmodell entwickelt.



Folgende wesentliche Informationen werden unter anderem durch die Dokumentation erfasst:

### Rahmenbedingungen & Organisation

Die Identifikation von Rahmenbedingungen und organisatorischer Aspekte sorgt für einen reibungslosen Ablauf der Optimierung.

### Technische Voraussetzungen

Die Definition technischer Voraussetzungen sichert, dass die Optimierung die Bedürfnisse Ihrer Systemlandschaft erfüllt.

### Einschränkungen und Auflagen

Gemeinsam erarbeiten wir Prozessschritte (Service Module), die optimiert werden sollen oder nicht. Dadurch erhalten Sie eine genaue und abgegrenzte Optimierung Ihres Services.

### Relevante Zielgruppe

Mit der Benennung der Zielgruppe und deren Ziele wird sichergestellt, dass die Optimierung die Bedürfnisse der Zielgruppe erfüllt.

### Rollen

Zusätzlich zur Zielgruppe werden deren Aufgaben und Rollen im Service identifiziert.

### Berechtigungen

Anschließend werden die Aufgaben der Rollen analysiert. Daraus können notwendige Berechtigungen für den Service und Systeme abgeleitet werden. Im Wesentlichen um die Optimierung ideal auf Ihre Systemumgebung abzustimmen. Zusätzlich wird definiert, welche Berechtigungen für die Entwicklung notwendig sind. Dies ist eine wesentliche Voraussetzung für die nachfolgende Umsetzung der Optimierung.

### Schnittstellen zu anderen Prozessen

Sie erhalten eine Auflistung über Schnittstellen zu beteiligten Services und Prozessen. Dadurch wird die Optimierung harmonisch in die vorhandene Prozesslandschaft integriert.

### Technische Schnittstellen

Sie erhalten eine Übersicht über Schnittstellen zwischen bzw. zu den beteiligten Systemen. Dies konkretisiert die Anforderungen, die einzusetzende Schnittstellen erfüllen sollten.

### Systemübersicht

Es wird eine High-Level Darstellung Ihrer optimierten Systemumgebung erstellt. Veränderungen und Positiv-Effekte der Optimierung werden auf einen Blick ersichtlich.

### Übersicht über die Optimierung

Eine Übersicht zeigt auf, welche Auswirkungen die Optimierung für jedes beteiligte Service Modul hat. Es ist erkennbar, welche Service Module von der Optimierung betroffen sind, welche nicht betroffen und welche überflüssig geworden sind. Damit ist der Rahmen für die nachfolgende Umsetzung konkret definiert.

### Service Module im Detail

Von der Optimierung erfasste Service Module werden detailliert dokumentiert. Anfang und Ende eines Prozessschrittes werden ermittelt. Daraus gewinnen Sie wesentliche Erkenntnisse für die Umsetzung.



## Internal Service „Ich bekomme Besuch“

## Optimierter Ablauf

Der standardisierte Output aus der Internal Service Optimisation ist so präzise, dass er direkt in die Umsetzung durch die Internal Service Automation überführt werden kann. Dadurch, dass die Umsetzung des Internal Service „Ich bekomme Besuch“ eins zu eins der Dokumentation entspricht, entstehen Vorteile für Wissenstransfer und zukünftige Änderungen.

Wenn zum Beispiel das Raumbuchungs-Tool upgegradet wird, kann in der Dokumentation überprüft werden, welche Anwender von dem Upgrade betroffen sind. Diese Anwender werden informiert und gegebenenfalls geschult – das fördert die Akzeptanz und der Prozess wird beschleunigt.

## Ihr Vorteil:

- Individuelle und detaillierte Optimierung
- Schnelle Umsetzung durch die Internal Service Automation und harmonische Integration in Ihre Systemlandschaft
- Nachvollziehbarkeit und Messbarkeit für Gesamt-Service und individuell definierbare Teilabschnitte
- Know-how Transfer für Service-Beteiligte und Dritte
- Erhöhte Motivation und Akzeptanz bei Ihren Mitarbeitern
- Reibungslose Prozess Performance (Klare Berechtigungsstrukturen, Rollenzuordnung und Verantwortlichkeiten)

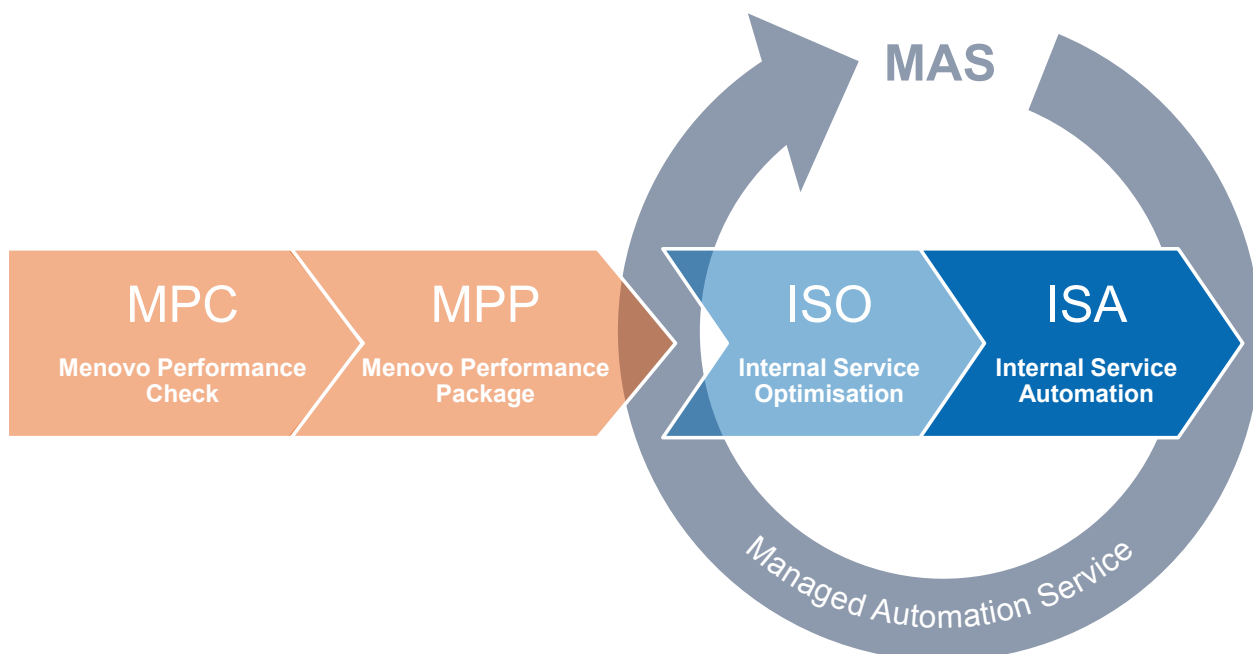
## Was folgt nach einer Internal Service Optimisation?

### Das Fundament wurde gelegt.

Mit der ISO wurde eine solide Grundlage für eine dynamische Automationslösung geschaffen.\* Holen Sie das Maximale aus Ihren optimierten Prozessen heraus und überführen Sie es in eine nachhaltige Automation mit der Internal Service Automation (ISA). Aufgrund des standardisierten Outputs kann die ISO in eine reibungslose Automation von Services überführt werden.

### Überzeugen Sie sich auch von unserem Umsetzungs-Know-how.

Da wir bereits ein fundiertes Optimierungskonzept für Sie erstellt haben, kennen wir Ihre Prozesslandschaft sehr gut. Die saubere Umsetzung in die Praxis aus einer Hand ist die logische Konsequenz. Profitieren Sie von unserer Expertise in der Automation von Geschäftsprozessen. Handeln Sie jetzt, verlieren Sie keine wertvolle Zeit.



\* Definition dynamische Automationslösung siehe Seite 10.

## Die Umsetzung mit menovo

### Beispiel Internal Service „Ich bekomme Besuch“

Wie könnte ein gut optimierter Service für den Besuchsprozess aussehen?

Idealerweise erfolgen der Eintrag des Termins und die Ressourcenplanung über ein zentrales Portal, welches abteilungsübergreifend mit den beteiligten Systemen und Rollen kommuniziert. Wird ein Besprechungsraum benötigt? Wenn ja, mit welcher Ausstattung? Ist ein Gäste-Zugang für das Internet notwendig? Braucht der Kunde einen Zugang für die Kantine? Hat der Kunde die Sicherheitsanweisung beachtet?

Sobald alle relevanten Informationen eingegeben und ausgewählt wurden, werden sämtliche Rollen und Systeme automatisch angesprochen. Der Antragsteller erhält eine Bestätigungs-E-Mail mit den gebuchten Optionen sowie den automatischen Eintrag in der Kalenderfunktion des jeweiligen PIM-Systems (Personal Information Management System). Der Besprechungsraum wird automatisch gebucht. Das Facility Management stattet je nach Bedarf den Raum mit Getränken aus. Das Kantinensystem hat den Zugang für die Kantine an diesem Termin vermerkt. Der Empfang erhält rechtzeitig die Informationen über den Besuch.

Der Besucher erhält alle relevanten Informationen via E-Mail in Form eines druckbaren oder via Smartphone nutzbaren Besucherausweises. Dort ist hinterlegt, wer der Ansprechpartner ist, in welchem Gebäude dieser aufzufinden ist, welchen Guest-LAN-Code er temporär nutzen kann sowie der Zugang zur Kantine. Weiterhin wird der Besucher informiert, dass die Durchführung einer Sicherheitsanweisung relevant ist. Mit der Bitte, hierfür 10 Minuten mehr einzuplanen.

Ein reibungsloser Ablauf am Empfang ist somit gewährleistet. Insgesamt fühlt der Besucher sich nicht gestresst, da dieser genau weiß, was er beachten muss und wie er wen, wo erreichen kann.

**Fordern Sie jetzt Informationsmaterial zur ISA an.**

#### Ihr Ansprechpartner:

Marcel Dittrich

Office: +49 (0) 211 / 17 52 48 - 17

mobile: +49 (0) 173 / 522 31 36

E-Mail: marcel.dittrich@menovo.de



menovo GmbH  
Burgunderstraße 27  
40549 Düsseldorf

phone: 0211-17 52 48-0  
fax: 0211-17 52 48-29

[www.menovo.de](http://www.menovo.de)  
[info@menovo.de](mailto:info@menovo.de)