



Das an die Kunden angepasste Sortiment, die Dienstleistungen und der Preis entscheiden über den Erfolg dieses Ladens in China.

## Die Service orientierte IT - Organisation

Die Informatik Organisationen stehen heute vor grossen Herausforderungen. Kostendruck, Kundenorientierung, Flexibilität, SOA oder time to market sind nur einige Stichworte. Um diesen Herausforderungen begegnen zu können, braucht es eine Service orientierte IT – Organisation.

### Was zeichnet eine Service orientierte IT – Organisation aus?

Im Vordergrund einer Service orientierten IT steht der Kunde und seine Geschäftsprozesse. Der Kunde erwartet von einer IT auf ihn angepasste Services, hohe Flexibilität, kurze Realisierungszeiten bei Projekten, angepasste Verfügbarkeit & Zuverlässigkeit der Services, kompetente Gesprächspartner mit Business Know-how und konkurrenzfähige Kosten.

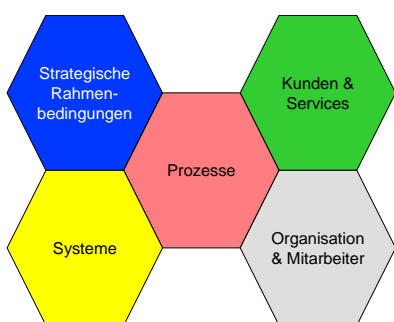
Eine Service orientierte IT zeichnet sich aus durch:

- Hohe Kundenorientierung
- Definierte Services resp. Produkte (Leistungen, Kosten, Zeit usw.)
- Definierte Prozesse (mess- und steuerbar) z.B. nach ITIL, ISO 20000
- Eine prozessorientierte Organisation
- Kostentransparenz
- Proaktives Verhalten

### Warum eine Service orientierte IT – Organisation einführen?

Der Auslöser für eine Reorganisation hinzu einer Service orientierten IT können sehr unterschiedliche sein wie

- Die Kundenorientierung fehlt, die IT wird als unflexibel und intransparent wahrgenommen
- Die Zusammenarbeit Business - IT ist schwierig
- Die IT Projekte können nicht termingerecht und im Budget abgewickelt werden
- Die Kosten sind zu hoch
- Es gibt keine oder nur beschränkte Kostentransparenz
- Die Informatik ist reaktiv anstatt proaktiv
- Die Informatik ist nicht optimal auf die Unterstützung der Geschäftsprozess ausgerichtet und soll neu fokussiert werden
- Gleiche Aufgaben / Funktionen werden in verschiedenen Organisationseinheiten wahrgenommen
- Es wird nicht nach Prozessen gearbeitet
- Grössere technische Veränderungen stehen an (z.B. Einführung eines neuen ERP's)



### Ihr Nutzen

*Fokussierung auf Ihre Kunden*

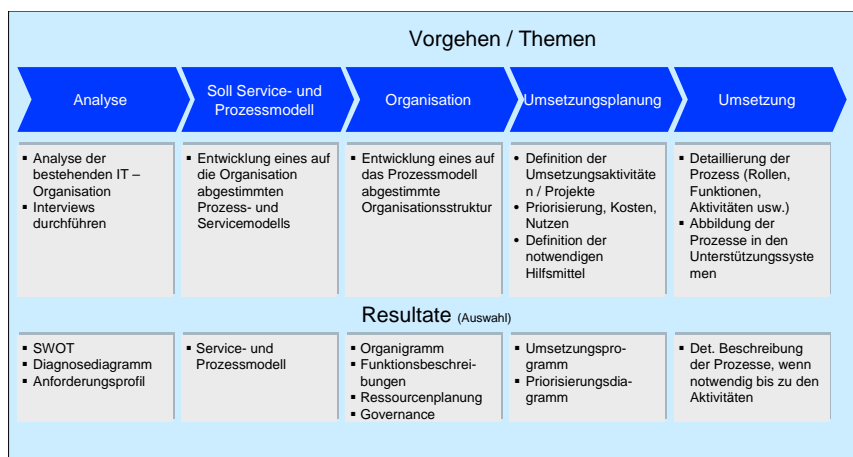
*Proaktiv*

- Die IT Organisation ist ausgerichtet auf die optimale Erbringung von Services gemäss den Anforderungen und Wünschen der Kunden.
- Durch die stärkere Kundenorientierung wird die IT-Organisation proaktiv und kann, bevor unter Termindruck eine Lösung erarbeitet werden muss, Vorschläge und Projekte erarbeiten und dem Kunden

- Kostenoptimierung und -transparenz*
  - Durch die konsequente Prozessorientierung und der Einführung eines Messsystems können Schwachstellen aufgezeigt und entsprechende Massnahmen eingeleitet werden. Die Effizienz kann dadurch sukzessive gesteigert werden.
- Quick-wins*
  - Bei der Einführung einer Service orientierten IT- Organisation werden mögliche Massnahmen für schnell realisierbare Verbesserungen aufgezeigt.
- Massgeschneidert*
  - Die Entwicklung und Einführung einer Service orientierten IT erfolgt entsprechend Ihren Bedürfnissen und wird massgeschneidert auf Sie angepasst.
- Effizientes Vorgehen*
  - Die strukturierte Vorgehensweise ermöglicht einen optimalen Einsatz der Führungskräfte und Mitarbeiter (Zeitbedarf).
- Know-how der alevo ag*
  - **alevo ag** verfügt über Senior Consultant mit langjähriger Erfahrung in der Informatik mit profunder Methodenkompetenz und mit hoher Sozialkompetenz

**Wie implementiert man eine Service orientierte IT – Organisation?**

Das abgebildete Vorgehen wird individuell auf die Fragestellungen in Ihrem Unternehmen abgestimmt. Es ist Ergebnis - und Umsetzungsorientiert. Es gibt Ihnen die Gewähr mit einem vertretbaren Aufwand ein für Sie optimales Resultat zu erzielen.



**Unsere Dienstleistungen**

Im Bereich IT – Prozesse und - Organisation bieten wir Ihnen folgende Dienstleistungen an:

- Durchführen von IT Service Management Maturity Check's
- Überprüfen von bestehenden IT- Prozessen und –Organisationen
- Beratung und Begleitung beim Aufbau einer Service orientierten IT – Organisation
- IT Service Management einführen
- Projektleitungen und Reviews

**Kontaktpersonen**

Für Fragen steht wir Ihnen gerne zur Verfügung:

F. Hug  
Managing Partner

Tel.: 056 210 34 56  
Mobil: 079 356 88 94  
Email: [hug@alevo.ch](mailto:hug@alevo.ch)