netrics



IT Service Management Optimization

Mehr als nur ein Ticketing Tool

Ohne IT läuft heute fast nichts mehr. Fällt ein IT-Service aus oder wird kurzfristig benötigt, sind Mitarbeitende oft stark eingeschränkt. Damit IT-Services zuverlässig verfügbar sind, braucht es klare und effiziente Prozesse – genau hier setzt IT-Service-Management (ITSM) an.

ITSM ist mehr als ein Tool. Ein System ist schnell gekauft, aber ohne definierte Abläufe und eine Lösung, die zu Ihrem Unternehmen passt, bleibt der Nutzen gering.

Gemeinsam mit Ihnen definieren wir Ziele, Prioritäten und Herausforderungen und entwickeln ein ITSM, das sich kontinuierlich verbessert.



Ihr Nutzen mit den «richtigen» ITSM-Disziplinen

IT-Service Portfolio
Das Definieren des Portfolios ist die grundlegende Basis. Nur was definiert ist, kann gemessen werden.

IT-Service Operations
Eine End-to-End Betrachtung der zu erbringenden Services für optimale Betriebsabläufe.

IT-Service Organisation
Die passende Organisation zu den Services und den betrieblichen Abläufen.

Configuration & Asset Management
Verwaltung und Einbindung der in den Services benötigten Komponenten im täglichen Betrieb.

Prozess Automation
Beschleunigung der definierten und zielgerichteten Prozesse wie bspw. Selfservice-Kiosk.

IT-Partner Management
Erweiterung der Service-Betrachtung um betroffene, externe Partner und deren Einbindung in die Prozesse

Knowledge Management
Verbinden der Services mit Prozess- und Lösungsbeschreibungen, Troubleshooting, Benutzeranleitungen.

IT-Kennzahlen / KPIs
Kennzahlen zur Messung und Visualisierung der Leistung, Erkennen von Engpässen und der kontinuierlichen Verbesserung

So profitieren Sie Schritt für Schritt

Erstgespräch & Bedarfsklärung
In einem unverbindlichen Austausch erfassen wir Ihre aktuelle Situation, Ihre Ziele und den konkreten Unterstützungsbedarf.

Analyse der Ist-Situation
Mittels Workshops, Interviews und Analysen betrachten wir Business-Anforderungen, IST- und SOLL-Prozesse, Organisation, Infrastruktur und Applikationslandschaft.
Dabei beleuchten wir sowohl prozessuale, technische als auch organisatorische Aspekte.

Phase 1 – Resultate der Erst-Analyse
Wir dokumentieren die IST-Situation im ITSM-Bereich und zeigen ein mögliches SOLL-Design auf.
Zudem erhalten Sie eine Beurteilung der existierenden Tool-Landschaft für die Unterstützung der ITSM-Prozesse.
Daraus ergibt sich eine Gap-Analyse, welche die Basis für eine Verbesserungs-Roadmap bildet.

Phase 2 – «Walk the talk»
In Abhängigkeit der Resultate und der vorgeschlagenen Roadmap beginnen wir jetzt mit einer ITSM-Lösungsevaluation oder mit der Verfeinerung und Umsetzung des SOLL-Prozessdesigns mit der bestehenden ITSM-Applikationslandschaft.

Wann lohnt sich eine ITSM Optimierung?

Ungenügende Service-Qualität: Zu lange Durchlaufzeiten der Anfragen. Falsche Priorisierungen. Unklare Zuständigkeiten mit Pingpong-Spiel. Betriebsunterbrüche.

Überlastete IT-Mitarbeitende: Zu viele Anfragen und Störungen ohne klare Prozessstrukturen führen zu ständigen Feuerwehrübungen, adhoc Arbeiten, politischen Priorisierungen etc. und somit zu ineffizientem Arbeiten und hoher Frustration bei den IT-Mitarbeitenden.

Hohe IT-Betriebskosten: Die IT-Betriebskosten wirken hoch und es fehlen die notwendigen Details zur Kostenstruktur. Mögliche Ursachen wie eine erhöhte Anzahl der zu bearbeitende Fälle, der zu betreuenden IT-Arbeitsplätzen oder der benötigten Lizenzen können nicht eruiert werden.

Fehlende Transparenz: Fehlen definierter und messbarer Metriken bezüglich Qualität, Durchlaufzeiten & SLAs, Incidents, Problems, Changes, Service Requests, Inventar (HW & SW), Versionen, Kosten etc.

Bestehende ITSM-Lösung mit wenig Nutzen: Kein definiertes Service-Portfolio mit beschriebenen End-to-end Prozessen. Vorhandensein mehrerer IT-Tools anstatt einer orchestrierten ITSM-Lösung.
Eine namhafte ITSM-Suite anstelle einer Service-orientierten ITSM-Lösung eingeführt.

Ihr nächster Schritt

Nutzen Sie die Chance, Ihre IT mit ihren Prozessen gezielt weiterzuentwickeln und Ihr Unternehmen optimal für die Zukunft aufzustellen. Ihr Unternehmen benötigt mit der IT ein stabiles Rückgrat, um die Geschäftsprozesse optimal zu unterstützen. Unsere ehemaligen CIOs sind pragmatisch und professionell zugleich und Sie profitieren von einem umfassenden Erfahrungsrucksack aus verschiedenen Unternehmen und Branchen.

Kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Erstgespräch.



Lionel Albrecht
Senior Business Advisor
lionel.albrecht@netrics.ch
+41 58 531 32 46



Gregor Kübler
Senior Sales Executive
gregor.kuebler@netrics.ch
+41 58 531 32 81