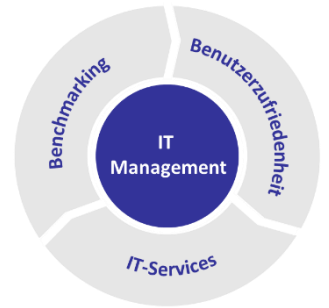


## IT-Management

Mit dem IT-Management führen wir alle unsere Leistungen wie Benchmarking, Benutzerzufriedenheit und IT-Services zu einer optimierten und professionellen IT zusammen. Unter IT-Management verstehen wir die folgenden Elemente:



## IT-Strategie

Bewährte Methode mit Vorlagen bei 14 Firmen eingeführt

Die IT-Strategie bildet die Grundlage der Ausrichtung der IT. Sie ist die Basis für alle Entscheide und für zielgerichtetes Handeln.

Der axeba Sammlung von über fünfzig strategischen Fragestellungen bildet die Basis für eine zielgerichtete Diskussion und Vereinbarung der strategischen Grundsätze. Dies ermöglicht eine optimalen Ausgestaltung der IT-Leistungen zur Abstimmung mit der Geschäftsstrategie

## IT-Governance

Branchenübergreifende Erfahrung

Der Steuerung der IT kommt eine zunehmend grosse Bedeutung zu. Nur mit einer gut strukturierten und eingespielten Governance können regelmässig auftretende Konflikte, divergente Zielvorstellungen und der Umgang mit knappen (finanziellen) Mitteln gelöst werden.

Das IT-Governance Modell von axeba stellt die Weiterentwicklung und den Betrieb Ihres IT-Service-Portfolios qualitativ hochwertig und gleichzeitig kostengünstig sicher.

## IT-Prozesse

Bei 17 Unternehmen ITIL Prozesse mit Augenmass eingeführt

Laufen Ihre IT-Prozesse effizient und reibungslos ab? Wir helfen Ihnen, die Kernprozesse der Informatik wie z.B. Incident-, Problem- oder Change Management gemäss ITIL zu erarbeiten und in Ihrer Organisation zu implementieren und verankern. Bei Bedarf übernehmen wir auch gleich die Implementation der Verbesserungsmaßnahmen gemeinsam mit Ihren Spezialisten.

## Outsourcing Begleitung

Einfache Erarbeitung Sourcing-Strategie und Outsourcing-Begleitung bei 14 Firmen

Welche IT-Leistungen werden am Besten selbst erbracht und welche werden besser zugekauft? Macht ein Outsourcing Sinn? Ohne eine entsprechende Sourcing-Strategie werden diese Fragen dem Zufall überlassen. Daher hat axeba ein einfaches Vorgehen zur Erarbeitung der Sourcing-Strategie entwickelt und bei verschiedenen Kunden erfolgreich angewendet.

axeba begleitet und unterstützt Sie bei Ihrer Outsourcing-Ausschreibung mit unserem standardisierten Vorgehen und dem Standard-RfP (Request for Proposal) von der Ausschreibung über die Wahl des Providers bis zu den Vertragsverhandlungen, dem Transitionsprojekt und dem Betrieb beim neuen Provider.

## Reviews und Assessments

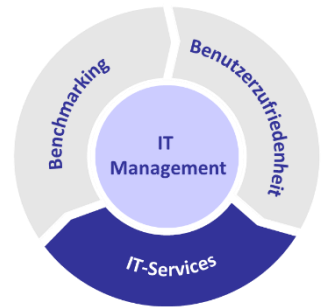
Projekte in 14 Unternehmen

Mit unseren Reviews und Assessments helfen wir Ihnen, die IT-Leistungen kontinuierlich zu verbessern. Wir prüfen mit unserem IT-Assessment die Stärken und das Verbesserungspotential Ihrer Informatik in den Gebieten Prozesse, Organisation, Service Level Management, IT-Betrieb sowie Projekt Management.

Wir zeigen vorhandenes Optimierungspotential auf und erarbeiten einen Action Plan mit Handlungsempfehlungen.

## Service Management

Leistungs- und Kostentransparenz sind Schlüsselfaktoren in der Informatik. Deshalb hat axeba ein Standard Service Level Agreement entwickelt, das bei über 40 Unternehmen im Einsatz ist. Zusammen mit einem entsprechenden Kalkulationsmodell sowie der Verrechnungslösung axeba Service Management Suite stehen alle relevanten Tools für ein effizientes Service Management zur Verfügung.



### Service Level Agreement (SLA) und Servicekataloge für Ihre Kunden

Bei 40 Kunden  
erfolgreich eingeführt

Wissen die Kunden der Informatik, welche Leistungen sie erwarten können? Sind Ihre IT-Leistungen in einem Service Level Agreement definiert? Wir unterstützen Sie in sämtlichen Servicemanagement-Disziplinen von der Erarbeitung, Definition, Gestaltung und Implementation von IT-Services bis zur Preiskalkulation und Beschreibung der Leistungen in Service Level Agreements. Dank unserem Standard-SLA können wir IT-Services mit wenig Aufwand und in kurzer Zeit kundengerecht und transparent darstellen.

### Kalkulation der IT-Kosten

Bewährtes  
Kalkulationsmodell  
schafft  
Kostentransparenz bei 23  
Kunden

Basierend auf dem Servicekatalog werden die Kosten/Preise für die einzelnen Services kalkuliert. Mit dem axeba Kalkulationsmodell können die Personal-, Sach- und Gemeinkosten einfach den verschiedenen Services zugeordnet werden.

Unsere Erfahrungen zeigen, dass bei vielen Unternehmen zu hohe IT-Kosten nicht durch eine ineffiziente Informatikabteilung zu Stande kommen, sondern häufig dadurch verursacht werden, dass den Anwendern nicht bewusst ist, welche Kosten den von ihnen bezogenen Leistungen gegenüberstehen.

### Verrechnung der IT-Services

17 Firmen nutzen die  
axeba Verrechnungs-  
lösung

Mit der axeba Service Management Suite lassen sich die erbrachten Leistungen sowie die dazugehörigen Kosten automatisch und verursachergerecht ausweisen und verrechnen.

Die axeba Service Management Suite wurde anhand langjähriger Praxiserfahrung mit dem Ziel entwickelt, Informatikleistungen effizient, hochautomatisiert und übersichtlich abrechnen zu können. Sämtliche Primärdaten wie Inventar, Kostenstellen, Benutzer usw. werden aus den entsprechenden Systemen bei jedem Abrechnungslauf automatisch importiert. Damit kann die axeba Service Management Suite elegant und mit wenig Aufwand in jede Systemlandschaft eingebettet werden. Zudem stellt sie einen Webshop sowie ein Budgetmodul zur Verfügung.

### Servicemanagement Circle

24 Firmen nutzen Know-  
how und  
Erfahrungsaustausch

Der Servicemanagement Circle ist eine Plattform für den branchenübergreifenden Informations- und Erfahrungsaustausch im Bereich Service Management. Dazu treffen sich IT-Leiter, IT-Infrastrukturverantwortliche, Verantwortliche IT-Servicemanagement und IT-Controller rund dreimal pro Jahr mit Ihren IT-Kollegen aus anderen Firmen unter der Organisation und Moderation von axeba.

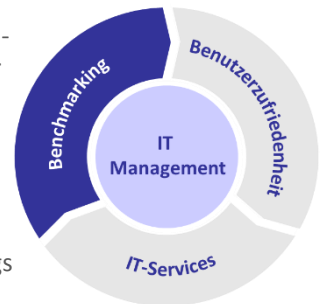
axeba stellt ebenfalls ihre Erfahrungen und Musterdokumente (z.B. Prozessbeschreibungen, Service Level Agreements, Key Performance Indicators) aus erfolgreich realisierter Projekten zur Verfügung.

## Benchmarking

In welchen Disziplinen weist Ihre Informatik ein gutes Kosten-Leistungsverhältnis auf und wo besteht Verbesserungspotential oder sogar dringender Handlungsbedarf?

Mit unserem Benchmarking bieten wir Unternehmen Gelegenheit, ihre IT-Leistungen und Kosten mit anderen Firmen und Outsourcern zu vergleichen und sich damit kontinuierlich zu verbessern.

Um dies feststellen zu können, hat axeba verschiedene Benchmarkings entwickelt:



### Electronic Workplace (EWP)

Datenbank mit 65 Firmen  
und 200'000  
Arbeitsplätzen

Mit dem Benchmarking von axeba können nicht nur die eigenen IT-Kosten, sondern ebenfalls die relevanten Leistungsparameter wie z.B. Anzahl Benutzer pro Supporter oder Anzahl Benutzer pro Drucker mit anderen Firmen sowie mit Outsourcern verglichen und positioniert werden.

Folgende Gebiete werden abgedeckt und in einer detaillierten Auswertung den Durchschnitts- sowie Bestwerten (Benchmark) gegenübergestellt: Service Desk, Onsite Support, Poweruser, Endgeräte, E-Mail, File-/Print-Server, SW-Paketierung/Verteilung, Netzwerk (LAN) und Telekommunikation.

Die langjährige Erfahrung von axeba ermöglicht griffige Optimierungsempfehlungen mit konkret umsetzbaren Massnahmen.

### SAP

12 Firmen haben ihre  
SAP Kosten verglichen

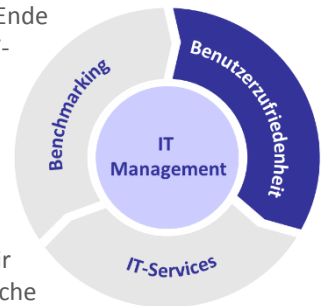
Mit dem SAP Benchmarking können nicht nur die Kosten und Leistungsanforderungen der SAP-Basis, sondern ebenfalls die Leistungswerte und Kosten der wichtigsten SAP-Module mit Marktwerten verglichen werden.

Das Benchmarking wird projektmässig nach einem klar strukturierten Vorgehen durchgeführt. Neben den Kennzahlen zu den Kosten werden auch verschiedene Leistungsparameter ausgewertet und in einem übersichtlichen Bericht dargestellt.

Die Kostentreiber werden für jedes Modul einzeln erhoben und grafisch dargestellt. Dies liefert wichtige Hinweise auf mögliches Optimierungspotenzial gegenüber einer bestimmten Vergleichsgruppe.

## Benutzerzufriedenheit

Wie gut sind Ihre IT-Leistungen? Und wie lässt sich dies messen? Am Ende entscheiden die Benutzer über die Qualität der erbrachten IT-Leistungen und über die service- und kundenorientierte Haltung der IT-Mitarbeitenden. Deshalb haben wir eine standardisierte webbasierte Benutzerumfrage entwickelt, die nicht nur erlaubt, die Benutzerzufriedenheit zu messen, sondern ebenfalls mit anderen Unternehmen zu vergleichen.



Durch die Befragung von über zwei Dutzend Unternehmen verfügen wir über ausgiebige Vergleichswerte und können so rasch beurteilen, welche Leistungen im Marktvergleich positiv wahrgenommen werden und wo noch Optimierungspotenzial besteht. Viele Firmen erheben die Benutzerzufriedenheit regelmässig, um Ihre Fortschritte messen und dokumentieren zu können und um fest zu stellen, wo weitere Optimierungen nötig sind.

Zur Erhebung der Benutzerzufriedenheit bietet axeba zwei unterschiedliche Services an:

### Nase im Wind

Webbasierte Befragung bei 26 Kunden mit über 100 000 Benutzer

Halten Sie Ihre Nase in den Wind, um zu wissen, was Ihre Benutzer denken. Mit unserer standardisierten und anonym durchgeführten Internetbefragung werden die Benutzer in der Regel einmal pro Jahr detailliert befragt, die Resultate mit anderen Firmen verglichen und ausgewertet und in einem übersichtlichen Report präsentiert.

### Benutzerbarometer

Sind Sie mitten in einem Rollout und wollen sicherstellen, dass die Qualität der IT-Services nicht abnimmt? Wollen Sie sofort bemerken, wenn etwas bei den IT-Leistungen nicht mehr stimmt? Dann ist unser monatlich oder sogar wöchentlich durchgeführtes Benutzerbarometer genau das Richtige für Sie.

## Können wir Sie unterstützen?



Markus Elsener



Konrad Risch



Reto Jaeggi



Bruno Felix



Thomas Frei

Wollen Sie mehr über die Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten Ihrer Informatik erfahren? Sind Sie interessiert, wie wir Sie bei der weiteren Verbesserung, Standardisierung und Kostenreduktion Ihrer IT unterstützen können? Wir freuen uns über Ihre Anfragen, Anregungen und natürlich über Ihr Interesse an unseren Leistungen. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!

Seit 2002

axeba ag  
Räffelstrasse 10  
8045 Zürich  
Schweiz

Telefon: +41 44 455 63 63  
Fax: +41 44 455 63 69  
Email: info@axeba.ch  
Internet: www.axeba.ch