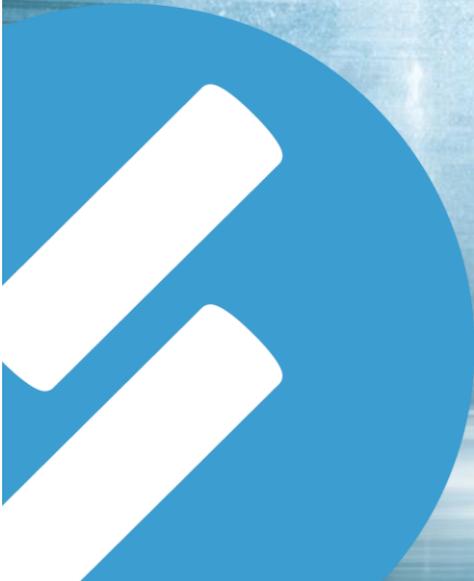




Welche Investitionen lohnen sich?

Webinar „Digitalisierung“ vom Donnerstag, 6. Juni 2024



Agenda

11:00 – 11:10 Uhr **Begrüßung & Vorstellung**
Andreas Münger

11:10 – 11:30 Uhr **Praxisbeispiel anhand vom Verrechnungsprozess**
Phil Kiener

11:30 – 11:45 Uhr **Welche Investitionen lohnen sich?**
Andreas Münger

11:45 – 12:00 Uhr **Fragen**
Kristian Hachen

Begrüßung & Vorstellung



Heute für Sie im Einsatz

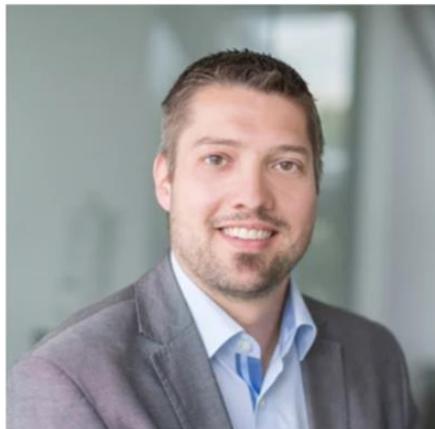


Andreas Münger

Head of Value Stream Customer Service Management

CAS Digital Service Management, EMBA für Strategie & Führung sowie Wirtschaftsinformatiker HF

Spezialisierung auf Analyse von Geschäftsprozessen, Digitalisierung und Transformation von Organisationen sowie der ServiceNow Plattform



Phil Kiener

Teamleiter Service Management

CAS Service Management, Wirtschaftsinformatiker HF, ITIL4 Managing Professional

Über zehn Jahre Erfahrung mit Service Management, spezialisiert auf IT-Prozesse und der ServiceNow Plattform

Success Story



SmartIT bindet Kunden aktiv mit hohem Mehrwert ein



90%

schneller in der Rechnungsstellung

1/3

weniger administrativer Aufwand

30%

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Breites Portfolio mit echtem Mehrwert

Die SmartIT Services AG ist eine Schweizer IT-Dienstleisterin in den Bereichen IT-Infrastruktur, Workplace und Customer Service Management. Mit ihren rund 70 Mitarbeitenden bietet sie innovative und maßgeschneiderte IT-Services, um bei Ihren Kunden aus dem kleinen und mittleren Unternehmensbereich einen echten Mehrwert zu erzielen. Zum breiten Portfolio zählen insbesondere Lösungen im Bereich Workplace, Collaboration, IT-Security und hybride Infrastrukturlösungen sowie Projektmanagement, Consulting und Support. Außerdem bietet sie als Service Provider für Small Business und den Bereich IT-Services



KUNDE

SmartIT

HAUPTSITZ

Bern, Schweiz

BRANCHE

IT Dienstleistungen

Customer Service Management

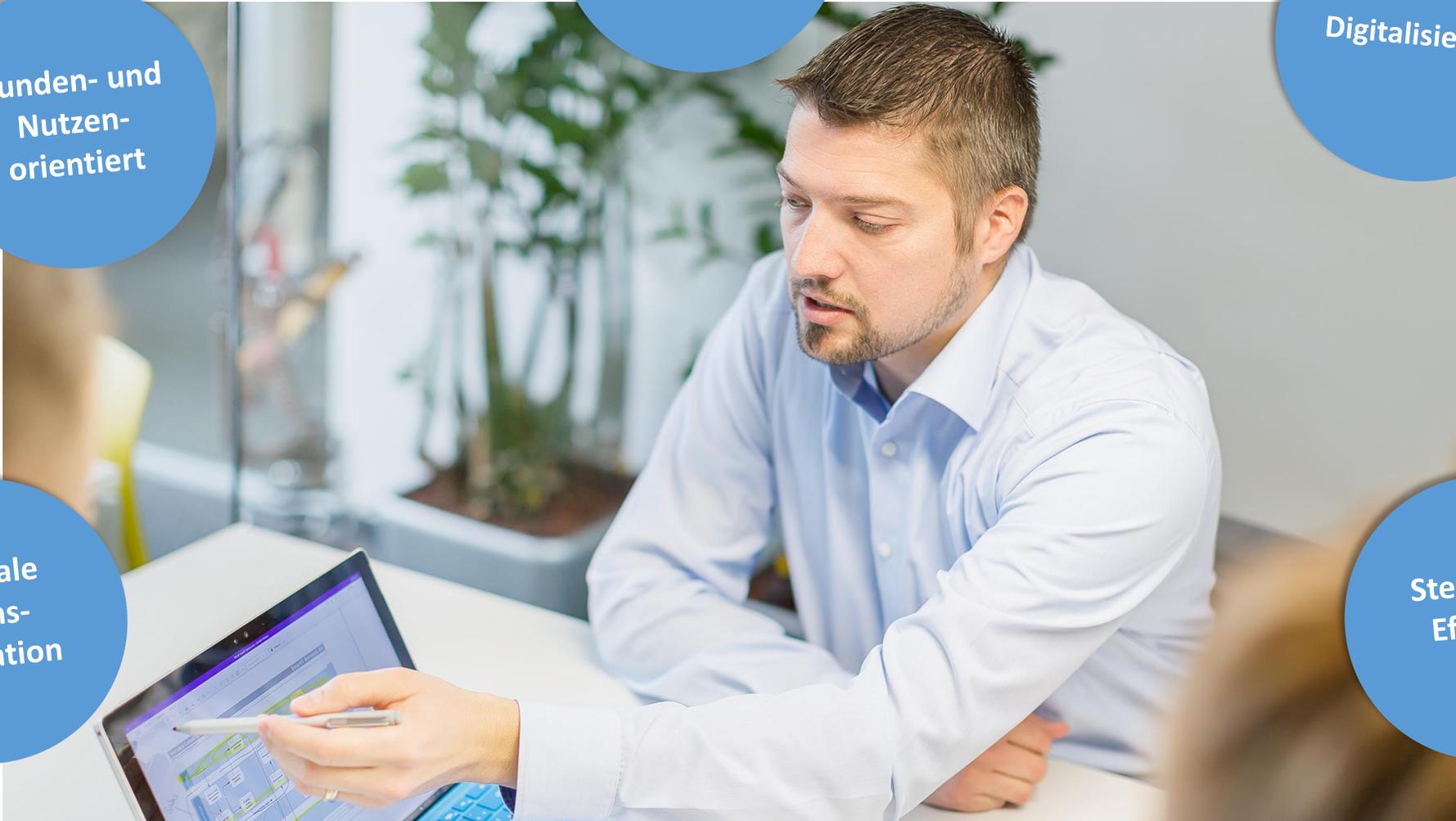
End-to-End
Prozesse

Digitalisierung

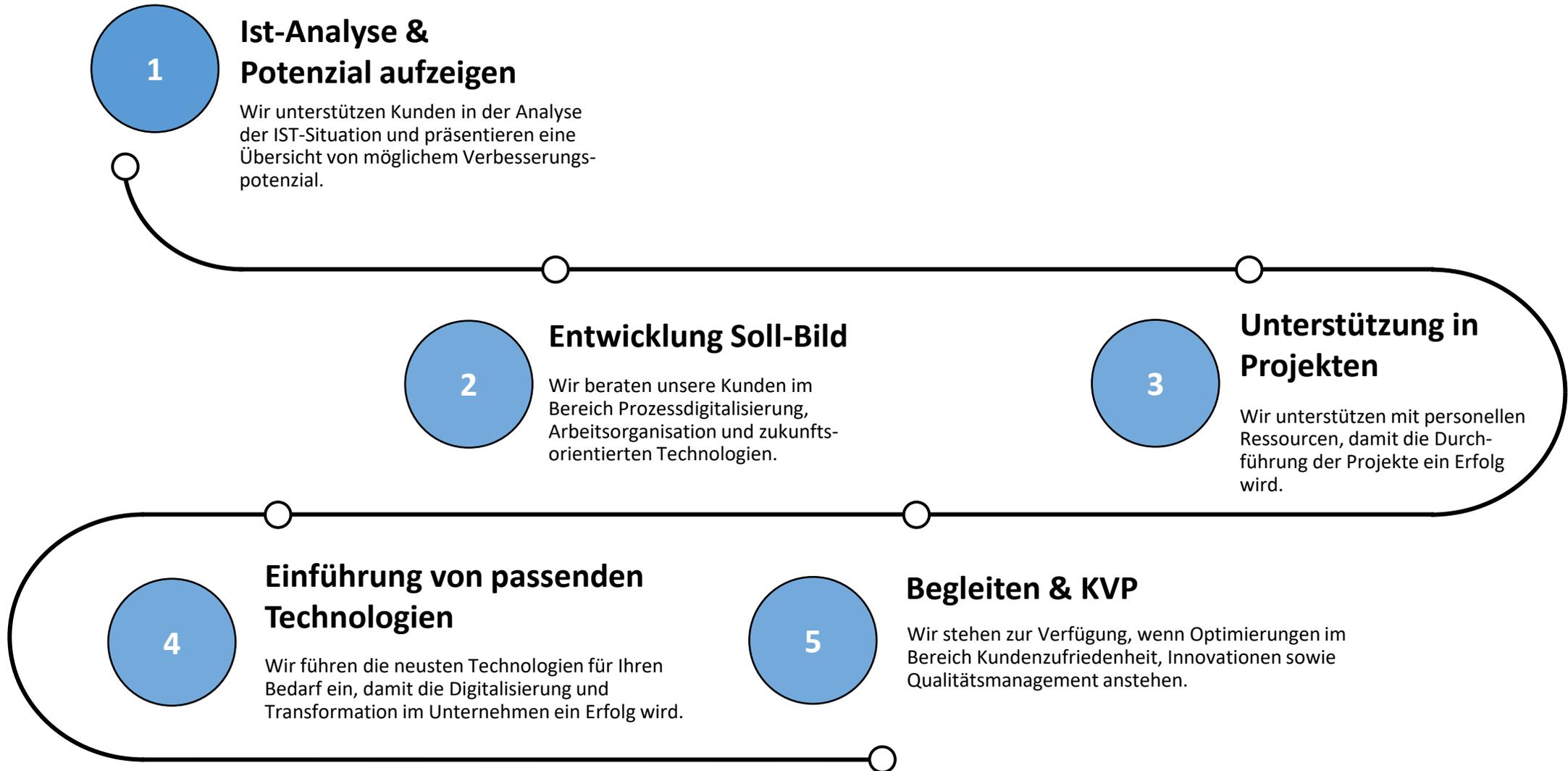
Kunden- und
Nutzen-
orientiert

Digitale
Trans-
formation

Steigerung
Effizienz



Fünf Schritte zur Digitalisierung



Praxisbeispiel anhand des Geschäfts- prozesses Kundenanfrage bis Verrechnung



Ausgangslage & Problemstellung



Hoher manueller Aufwand des gesamten Prozesses



Lange Durchlaufzeit des Prozesses



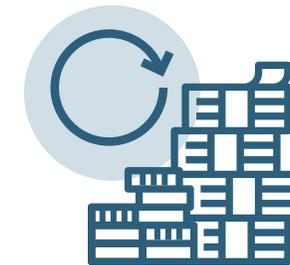
Viele Abstimmungen der Beteiligten ohne geführten Prozess



Hohe Kosten und mittelmässige Qualität, da fehleranfällig und viele Medienbrüche (3 Systeme)



Viele Rückfragen, hoher Aufwand, da nicht nachvollziehbar



Unterschiedliche Verrechnungszyklen (teilweise rückwirkend oder im Voraus)

Vorgehensweise

1

Analyse und Aufzeigen des Potenzials

- Ist-Analyse
- Dokumentation des gesamten Prozesses
- (End to End) von der Kundenanfrage bis zur Rechnung mit allen involvierten Personen

2

Entwicklung des Soll-Prozesses

- Prüfung der Digitalisierungsmöglichkeiten von Subprozessen
- Ermittlung des Automatisierungspotentials einzelner Schritte

3

Projektumsetzung

- Agile Umsetzung der Subprozesse in den Systemen nach Scrum

4

Einführung von passenden Technologien

- Entwicklung von Schnittstellen anhand Datenmodellen und Datenflüsse
- Umsetzung von Workflows zur Digitalisierung und Automatisierung der Subprozesse

5

Begleiten & KVP

- Nutzbar machen von Informationen infolge Datenaggregation aus den Systemen
- Dadurch Messung der Subprozesse (KPI) und Identifizieren von Verbesserungen
- Stetige Verbesserung aufgrund Messungen und Feedbacks

Live Demo Subprozess Leistungserfassung und Verrechnung



Welche Investitionen lohnen sich?



Kennzahlen

Schneller im Verrechnungsprozess

90%

0.8 FTE

Reduktion Durchlaufzeit im Prozess

50%

Einsparung personelle Ressourcen

34%

ROI Erreichung

Steigerung der Kundenzufriedenheit

30%

Weniger manueller Aufwand

2 Jahre

Mehrwert



Medienbrüche



Steigerung der Qualität



Standardisierung



Digitalisierung



Transformation der
Organisation



End-to-End Prozess



Weniger manueller
Aufwand



Tiefere Betriebskosten

Fragen



Vielen Dank für Ihre Teilnahme

