






# Vom Silo zum effizienten Service & präziser IT Lieferung

## HERAUSFORDERUNG

Die IT-Abteilung unseres Kunden war traditionell in Server, Netzwerk und Anwendungen unterteilt. Die IT-Diensten wurden zunehmend komplexer, was dazu führte, dass kaum noch eine Abteilung in der Lage war einen IT-Dienst autark anzubieten. Die bisherigen „Silos“ mussten verstärkt zusammenarbeiten, was häufig zu Konflikten führte. Des Weiteren forderten die Fachabteilungen Änderungen häufiger und schneller (Time to market).

Zur Lösung wurden übergreifende IT-Services mit klaren Verantwortlichen, Teams und Budgets definiert. Die neue Organisation war nun vollständig auf das Lieferergebnis (Service Value) fokussiert. Dank der neuen Service Owner konnten die nun selbstverantwortlichen Teams schneller und genauer auf Anforderungen reagieren.

Unsere Vorgaben	Ihr Vorteil	aietes Expertise
 <ul style="list-style-type: none"><li>• Aufbau eines IT Service Managements nach ITIL</li><li>• Organisation der Teams u.a. nach DevOps und Kanban</li><li>• Service Portal für Kunden mit ServiceNow</li><li>• Service Portal für IT-Mitarbeiter mit Confluence</li><li>• Prozessunterstützung mit ServiceNow und JIRA</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>• Einfachere Struktur durch Reorganisation in IT-Services</li><li>• Umstrukturierung des IT Managements auf Basis der neu geschaffenen IT Services</li><li>• Änderungen oder neue Services konnten deutlich schneller und genauer umgesetzt werden</li><li>• Die Verrechnung bzw. Preisgestaltung wurde deutlich erleichtert</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>• Methodische Unterstützung bei der Konzeption und Umsetzung der neuen Organisation</li><li>• Überarbeitung des vorhandenen Service Managements hinsichtlich einer konsequenten Prozess Organisation</li><li>• Unterstützung beim Auffinden und „Schneiden“ von Services inkl. operativer Einführung</li><li>• Unterstützung des kulturellen Wandels in Richtung Product und Service Ownership</li></ul>

## IHRE AIETES EXPERTEN



### Patrick Graffaille

Senior Manager  
+41 (0) 78 264 20 70  
patrick.graffaille@aietes.ch