

Webinar - Bringen Sie Ihr Service Management auf Enterprise Level!

13.05.2020

16:00 – 16:30 Uhr

Thomas Spring
Geschäftsführer

<i>Zeit</i>	<i>Thema</i>	<i>Wer</i>
16:00 – 16:30	Überblick PLAN IT AG	Thomas Spring
	<i>«Die Digitalisierung fordert die Fachbereiche – und die Fachbereiche fordern die Digitalisierung.»</i>	
	Welche Umsetzungsmöglichkeiten bestehen...	
	Service Management Enterprise LEVEL!	
	Fragen / Feedback	



FACTS

Gegründet: 2002
Rechtsform: Aktiengesellschaft
Inhaber: Stephan Gerber und Thomas Spring

FINANZEN

PLAIN IT AG ist ein privat gehaltenes, 100 % selbstfinanziertes Unternehmen. Es wird seit Jahren einen marktüblichen Gewinn erwirtschaftet, welcher wiederum in ein nachhaltiges Wachstum investiert wird.

PORTFOLIO

Die PLAIN IT AG hat ausschliesslich ausgewählte und einzigartige Softwarelösungen von weltweit führenden Softwareherstellern im Produktportfolio, welche eine nachhaltige und partnerschaftliche Geschäftsbeziehung erlauben

PARTNER

Strategische Partnerschaft: Mendix Technology GmbH
Partnerschaft: Cherwell Software GmbH
Partnerschaft & Mitgliedschaft: Microsoft, Lansweeper
Mitgliedschaft: SwissICT, Digital Impact Network, VIW Schweiz

SERVICE PORTFOLIO – DIENSTLEISTUNGEN



**BERATUNG
PROJEKTLEITUNG**



**SOFTWARE
ENTWICKLUNG**



SCHULUNGEN



KUNDENSERVICE

SERVICE PORTFOLIO – SERVICES / PRODUKTE

SERVALX
Enterprise Service
Management



No-/Low-Code
Entwicklungs-
plattform



**Software-
entwicklung**
APP as a Service



THESEN

«Neue *digitale* Geschäftsmodelle werden *Services* sein...»

«...ohne *Serviceorientierung* wird die Digitalisierung oft
scheitern...»

«...eine *externe Serviceorientierung* ist nur *erreichbar*, wenn
sie im Unternehmen durch eine *interne Serviceorientierung*
ergänzt und gestützt wird.»

**«DIE DIGITALISIERUNG FORDERT DIE FACHBEREICHE – UND
DIE FACHBEREICHE FORDERN DIE DIGITALISIERUNG.»**



AUSGANGSLAGE – SERVICE BEZÜGER

An wenn muss ich mich melden?

Welches Formular muss ich verwenden?

Welche Daten muss ich eintragen/erfassen?

An wenn muss ich die Service Anfrage senden?

Bis wann erhalte ich den Service?

Wo kann ich das Formular einscannen?

Wurde die Änderung vollzogen?

Wurde die Service Anfrage genehmigt?

...

Wie ist der Status meiner Service Anfrage?

Ich habe keinen Überblick über meine offenen Anfragen.

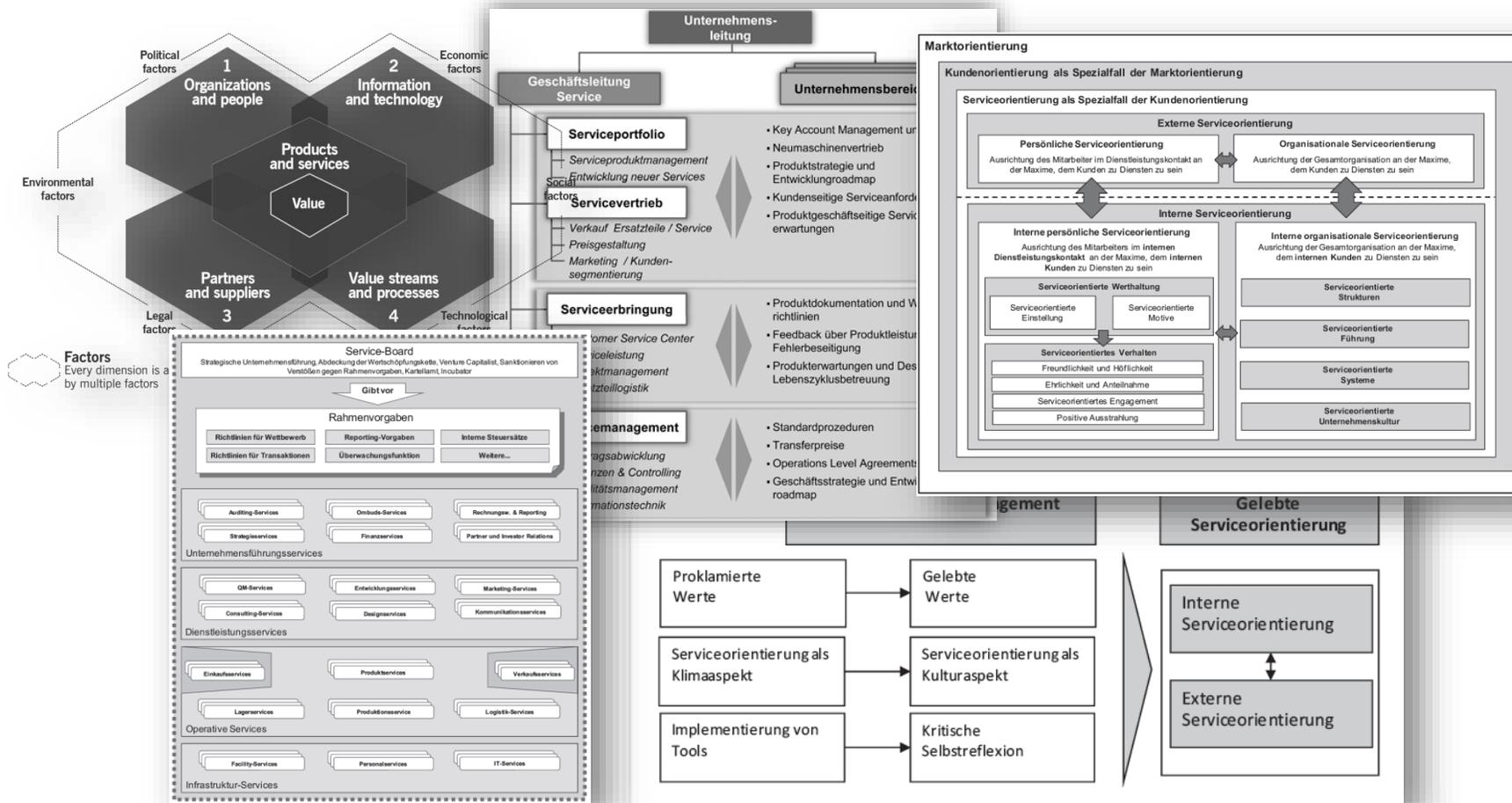
AUSGANGSLAGE – SERVICE ERBRINGER

- Es fehlen Angaben und/oder Unterlagen
- Kann den Service Anfrager nicht erreichen
- Es wurde nicht unterzeichnet oder von der falschen Person
- Es wurde das falsche (alte) Formular verwendet
- Muss mehrmals Informationen nachfragen
- Muss die Daten mehrmals erfassen
- Was muss ich zuerst tun?
- Weiss nicht was ich für die Service-Erbringung alles tun muss** ...
- Beschwerden über die lange Service-Erbringungszeit
- Keinen Überblick über alle meine offenen Anfragen



WELCHE UMSETZUNGSMÖGLICHKEITEN BESTEHEN...

SERVICEORIENTIERUNG IM UNTERNEHMEN



DIE HERAUSFORDERUNG

Wir müssen neue Produkte anbieten und neue Kanäle erschließen.

Wir brauchen digitale Erfahrungen für unsere Kunden & Mitarbeiter.

Wir müssen Ideen und Initiativen ergreifen, um die Vermarktung zu beschleunigen.



Through 2021, market demand for apps will grow at least **5x faster** than IT's capacity to deliver it.

- Gartner

Business Demand

Und doch gibt es immer noch eine grosse Lücke.

Outsource development

Hire more developers

CI/CD automation

PaaS / Cloud

Agile development

IT Supply

Ich bin nicht in der Lage, schnell genug auf die Anforderungen von Geschäftsanwendungen zu reagieren.

Unser Geschäft braucht mich, um die Kontrolle zu behalten.

Es ist schwierig, schnell neue Apps auf Basis von Kernsystemen zu entwickeln.



SERVICE MANAGEMENT ENTERPRISE LEVEL!



Moderne digitale Arbeitsabläufe, damit Mitarbeiter und Kunden das bekommen, was sie brauchen, wann immer sie es brauchen - schnell, einfach, unkompliziert.

VORAUSSETZUNG EINFÜHRUNG ESM

VORAUSSETZUNGEN

- ✓ Standardisierung der Services
- ✓ Bereitstellung der Service Requests als Teil eines Services im Service Katalog an die Service Bezüger mit klarer Definition wer zu ihrer Anforderung autorisiert ist
- ✓ Die Veröffentlichung dieser Services (z.B. Self-Service Portal) für den Nutzen der Benutzer und Kunden als teil des Service Katalogs
- ✓ Den Service Request, der im Request Fulfilment Prozess gehandhabt wird, klar zu definieren und zu dokumentieren, so, dass alle Parteien ihren Wirkungsbereich kennen
- ✓ Etablierung einer Self-Service Plattform zum Abruf von Service Requests durch die Service Bezüger

© PLAIN IT AG 2017

12. Mai 2020

Seite 19



HR Services



Meldung Stellenbegehren
Mitarbeitereintritt
Änderung Anschrift
...

IT Services



Incident Management
Request Fulfilment
CMDB
...

Marketing Services



Social Media Posts
Bestellung Flyer
Durchführung Kampagne
...

Financial Services



Spesenabrechnung
Kreditor beantragen
Bonitätsauskunft
...

Legal Services



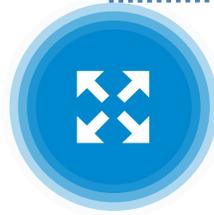
Antrag Vertragserstellung
NDA prüfen
Bestellung Rechtsauskunft
...

Facility Services



Besucherezutrittspass
Parkerlaubnis
Büroumzug
...

Shared Services



Buchungsanfrage Hotel
Digitaler Entscheid (div Gremien)
Visitenkarten bestellen
...



Methoden und Ansätze wie «Minimum Viable Product», «Lean Startup» und «Design Thinking» sind unumgängliche Voraussetzungen zur einer erfolgreichen Digitalisierung.

Mit dem SERVALX und den weit über 100 Standard Service-Vorlagen, transformieren Sie von heute auf morgen manuelle Arbeitsweisen in moderne digitale Arbeitsabläufe, damit Mitarbeiter und Kunden das bekommen, was sie brauchen, wann immer sie es brauchen - schnell, einfach, erfrischend.



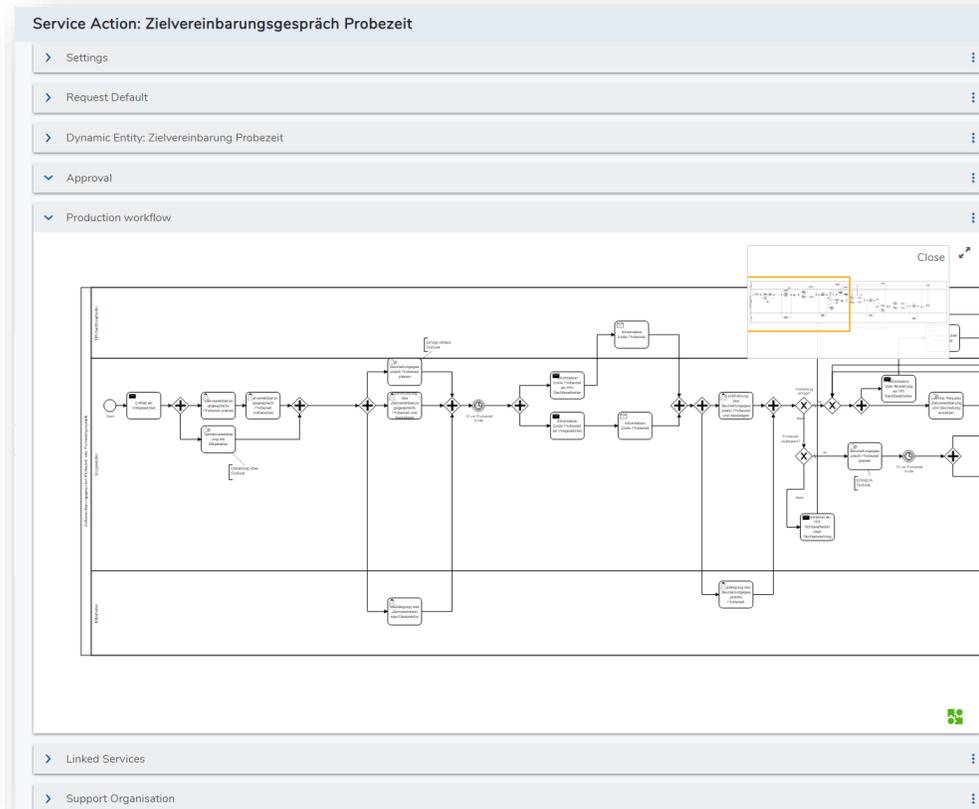
Auszug von unterstützten Service Anfragen:

- Krankmeldung
- Unfallmeldung
- Gesundheitsmeldung
- Urlaubsmeldung / Sonderurlaubsmeldung
- Abwesenheitsmeldung
- Stellvertretermeldung
- Änderung Anschrift
- Änderung Name
- Änderung Bankdaten
- Änderung Kommunikationsdaten
- Änderung Familienstand
- Änderung Religionszugehörigkeit
- Änderung Name-Ehegatte
- Meldung Pfändung
- Meldung Schwerbehindertenabgabe
- Meldung Nebentätigkeit
- Anforderung Entgelt-Abrechnung
- Geburten-Meldung
- Mitarbeitereintritt
- Mitarbeiteraustritt
- Meldung Vertragsänderung
- Meldung neuer Externer
- Meldung Beendigung Externer
- Bestellung Fringe Benefits
- Bereitstellung von Zugängen und Codes für Fringe Benefits
- Mitarbeiterbeurteilung (MAB)
- Erstellen Gespräch / Aktennotiz
- Einleitung Disziplinarmaßnahmen
- Initialisierung Vorgesetztenwechsel
- Initialisierung Abteilungswechsel
- Anfrage Zwischenzeugnis
- Initialisierung Karriereplanung
- Antrag Standard Ausbildungen
- Weiterausbildungsantrag
- Skills melden
- Skills anbieten
- Skills finden
- Antrag Organisationsanpassung
- Meldung Stellenbegehren
- Stellenausschreibung
- Bewerber Bewertung/Selektion
- Meldung Anstellung
- ...



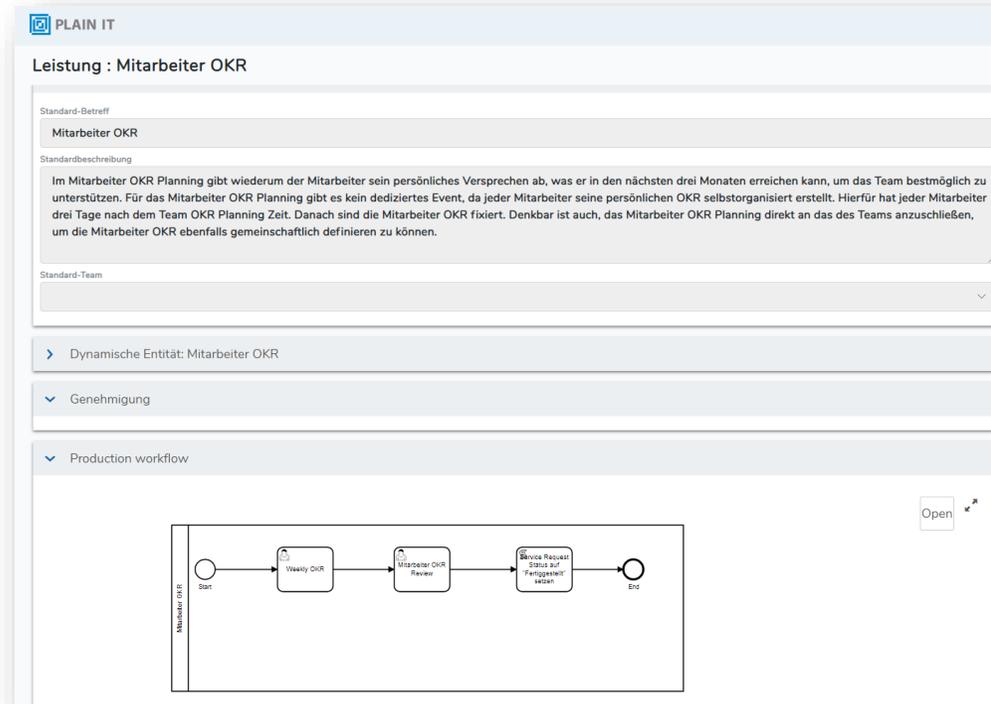
Auszug Use Case Zielvereinbarungsgespräch Probezeit:

«Als HR Sachbearbeiter will ich ein Zielvereinbarungsgespräch Probezeit initiieren, so dass sichergestellt ist, dass der Mitarbeiter über die Ziele, etc. der Probezeit informiert ist.»



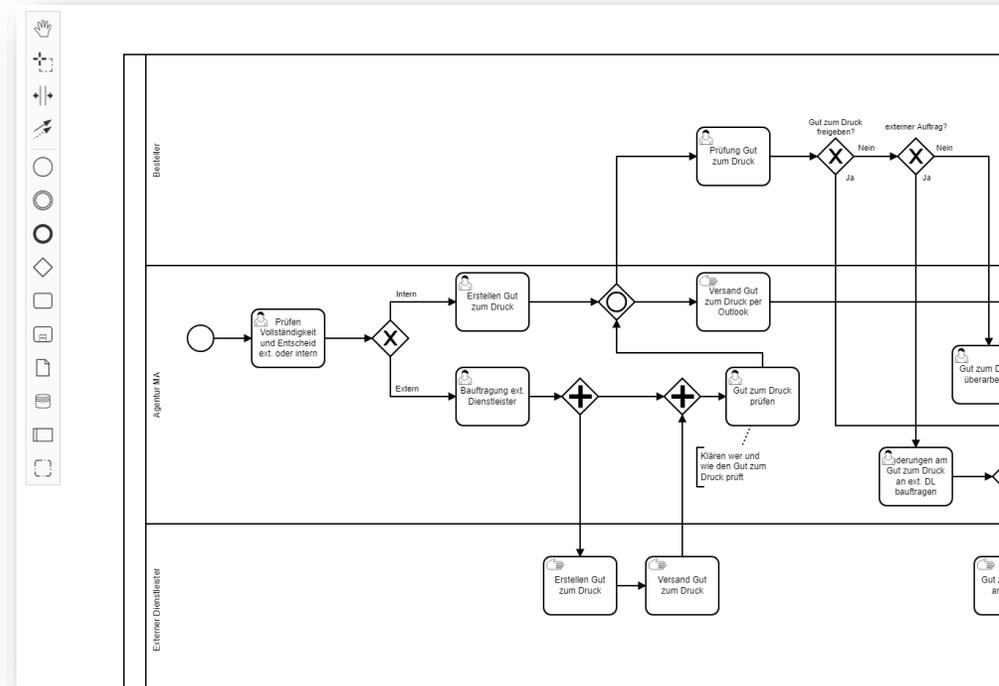
Auszug Use Case Mitarbeiter OKR:

«Als Mitarbeiter will ich mein «OKR Planning» ausführen können und das «Weekly OKR» dokumentieren, so dass ich mein persönliches Versprechen für die nächsten drei Monate planen und dokumentieren kann.»



Auszug Use Case
Marketing Print Services:
«Als Besteller will ich zwischen Beratung und fertigen Produkten auswählen können, so dass ich schnell zum gewünschten Service gelange.»

«Als Besteller will ich das Produkteportfolio (Flyer, Grusskarten, Plakate, etc.) einsehen können, so dass mein Projekt professionell und lean produziert wird.»



HR Services

- Mitarbeiter-Eintritt
- Lieferanten Onboarding
- Mitarbeiterleistung
- Überprüfungsplan
- Mitarbeiterförderung
- Gehaltsanpassung
- Abteilungswechsel
- Vorgesetztenwechsel
- Schulungsanfrage: Vor-Ort
- Namensänderung
- ...

Marketing Services

- Messe-Exponatversand
- Werbeartikel bestellen
- Neue Webinhalte
- Überarbeitung der Website
- Website-Link unterbrochen
- Inhaltskontrolle
- Erstellung von E-Mail-Listen
- Kundenbegrüßungs-Kit
Anfrage
- Social Media Unterstützung
- Präsentationsdesign
- ...

Facility Services

- Allgemeine Reinigung
- Überwachung Hygienebereich
- Temperatursteuerung
- Neue Zugangsausweise und
Berechtigungen
- Besucherzutritt
- Parkerlaubnis
- (Neue) Arbeitsplätze
- Büroumzug
- Spezielle Unterkunftsanfrage
- Raumverwaltung
- ...

Shared Services

- Reisedienstleistungen
 - Flüge, Übernachtungen,
Mietwagen
- Allgemeine Büroverwaltung
 - Beschaffung von
Visitenkarten,
Lebensmitteln,
Büromaterial, Geschenken
- Catering und Eventmanagement
 - Location (Hallen, Räume),
Equipment (Projekte,
Pinwände), Einrichtung
(Rednerpult, Podium)
- Poststelle
 - Versenden, Empfangen,
Stati, Postdienstleistungen
 - Risk Management

Finance Services

- Gehaltsanpassung (doppelt auch
HR)
- Abrechnungsbericht
- Zeitabrechnung
- Reisekostenabrechnung
- Spesenabrechnung
- Zugang mit Kreditkarte
- Kreditoreneröffnung
- Bestellungen
- Zahlungsanweisung
- Zahlungsfreigabe
-

IT Services (ITIL V4)

- Change control
- Incident Management
- IT Asset Management
- Monitoring und Event Management
- Problem Management
- Release Management
- Deployment Management
-

Legal Services

- Antrag auf Dokumentenprüfung
- NDA Überprüfung und
Genehmigung
- Vertragsprüfung und -
genehmigung
- Interne Untersuchung
- Vertragsverhandlungen
- IP- und Markenmanagement-
Anforderungen
- Rechtsberatung
-



SERVICE MANAGEMENT AUF ENTERPRISE LEVEL!



The image displays two overlapping screenshots of the SERVALX web application. The top screenshot shows a user dashboard for Sandra Meier, a Sachbearbeiterin. The dashboard includes a navigation sidebar with 'Anfragen' (22), 'Aufgaben' (6), and 'Genehmigungen' (2). The main content area is titled 'Guetä Tag Sandra' and features a search bar 'Was möchtest du jetzt erledigen?'. Below this are 'Meine Services' (Hotelbuchung, Ferienantrag, Besucher-meldung, Reiseanfrage) and 'Angeheftete Anfragen' (Weiterbildungsantrag, Änderung Bankdaten). The bottom screenshot shows the 'Reiseanfrage erfassen' form. It includes fields for 'Reiseort' (Hamburg), 'Startzeit' (15.01.2020, 08:00), and 'Verkehrsmittel' (Zug selected). The form also displays 'Anfragestellerin' (Sandra Muster), 'Alternative Anfragestellerin' (Sandra Musterfrau), and 'Service und Prioritäten' (Travel Request, Reaktionszeit: 14:30, 14.01.2020; Bereitstellungszeit: 14:30, 14.01.2020; Priorität: 2). A 'Reisedetails' section shows 'Reisezeit' (Hamburg), 'Reisebeginn' (15.02.2020, 08:00), and 'Reisende' (17.02.2020, 18:00). The form concludes with 'Zurück' and 'Weiter' buttons.



 Managed Cloud Service	Konzentration auf die eigenen Kernkompetenzen
 Service Excellence	Erfrischende und exzellente Service Erbringung für HR, Facility, Finance, Marketing, Legal und Shared Services.
 Mobile App	4A (anyone, anywhere, anydevice, anytime), damit Mitarbeiter und Kunden das bekommen, was sie brauchen, wann immer sie es brauchen – schnell, einfach und erfrischend.
 Cognitive Services	KI Unterstützung durch natürliche Kommunikationsmethoden wie Spracheingabe, -erkennung oder visuelle Bildanalyse.
 Workflow Automation	Beschleunigung durch Digitalisierung und Automatisierung der manuellen und papierbasierten Arbeitsabläufen.
 Standard Product	Dank des standardisierten Produktes können die Fachbereiche ohne weitere Aufwendungen die umfassenden bereits vorhandenen Workflow-Vorlagen nutzen.



FRAGEN

&

FEEDBACK