IST

Kunden

- Wie nutzen Kunden jetzt die Angebote des Unternehmens?
- Wie zufrieden sind Kunden mit unseren Services?
- Die Ursachen für Zufriedenheit, Unzufriedenheit und Reklamation sind?

Betriebliche Abläufe (Prozesse)

- Welche Kernprozesse (Produktion, Verkauf, Service) sind betroffen?
- Welche unterstützenden Prozesse (Auftrags-management, Einkauf, IT, Buchhaltung, usw.) sind betroffen?

Mitarbeiter

- Wie zufrieden sind die Mitarbeiter jetzt mit den bestehenden IT-Lösungen?
- Wie gut ist das Know-How der Mitarbeiter bei der IT-Nutzung?
- Welche Aufgaben hat die IT-Mannschaft im Haus und wie gut ist diese ausgelastet?

Bestehende IT-Umgebung

- Welche Server (Anzahl, Typ) sind derzeit im Einsatz?
- Wie gut ist die Netzwerk-Struktur?
- Welche Arbeitsplatzrechner (PCs) und Mobilgeräte sind derzeit im Einsatz?
- Welche externen Services werden genutzt?

Zahlen

- Was und wie sind die relevanten Zahlen (Umsatz, Cash-Flow, Deckungsbeitrag, Ergebnis) im betroffenen Bereich?
- Welche Höhe und Struktur haben die laufenden IT-Kosten (Wartung, Mitarbeiter) derzeit?

SOLL

Kunden

- Wie nutzen Kunden zukünftig unsere Leistungen und Angebote?
- Was ist dann im Vergleich zu jetzt besser?

Betriebliche Abläufe (Prozesse)

- Welche Prozesse sind neu oder wurden angepasst?
- Was läuft besser?

Mitarbeiter

- Wie nutzen Mitarbeiter zukünftig die IT? Welche Verbesserungen gibt es dadurch für sie?
- Wie haben sich die Aufgaben und Größe der IT-Mannschaft verändert?

Zukünftige IT-Umgebung

- Welche Server (Anzahl, Typ) werden betrieben?
- Wie sieht die Netzwerk-Struktur aus?
- Welche Arbeitsplatzrechner (PCs) und Mobilgeräte sind derzeit im Einsatz?
- Welche externen Services (SaaS, Cloud-Services) werden genutzt?

Soll-Zahlen

- Wie sehen die relevanten Zahlen (Umsatz, Cash-Flow, Deckungsbeitrag, Ergebnis) im betroffenen Bereich aus?
- Wie sehen die laufenden IT-Kosten dann aus?

MASSNAHMEN

Kunden

- Welche neuen IT-Services müssen für Kunden implementiert werden?
- Welche bestehenden IT-Services müssen verbessert werden?

Betriebliche Abläufe (Prozesse)

- Welche neuen Prozesse müssen definiert werden?
- Welche bestehenden Prozesse müssen verbessert werden?
- Welche bestehenden Prozesse müssen verworfen und neu definiert werden? (Redesign) werden?

Mitarbeiter

- Welche neuen internen IT-Services müssen implementiert werden?
- Welche bestehenden internen IT-Services müssen verbessert werden?
- Welche IT-Schulungen für Mitarbeiter müsen durchgeführt werden?
- Wie können wir für die laufende Weiterbildung der Mitarbeiter sorgen?
- Welche Änderungen in der IT-Mannschaft braucht es?

Zukünftige IT-Umgebung

- Welche neuen IT-Infrastruktur-Komponenten braucht es?
- Welche bestehende IT-Infrastruktur muss angepasst werden?
- Welche IT-Infrastruktur-Komponenten können ausgeschieden werden?
- Welche externen Services werden benötigt?