Agenda

- Vorstellung MOL/RL der Siemens Schweiz AG
- Self Service:
  - Allgemein und IT
- Flughöhen Modell:
  - Zentrale Sicht versus dezentrale Sicht
  - Standardisierung versus «Arbeitsplatztypen»
- Kosten:
  - Services durch IT versus Fachabteilung
- Erfahrungen:
  - Risiko versus Chance
- Zusammenfassung:

© Siemens Schweiz AG, IC MOL/RL

SIEMENS

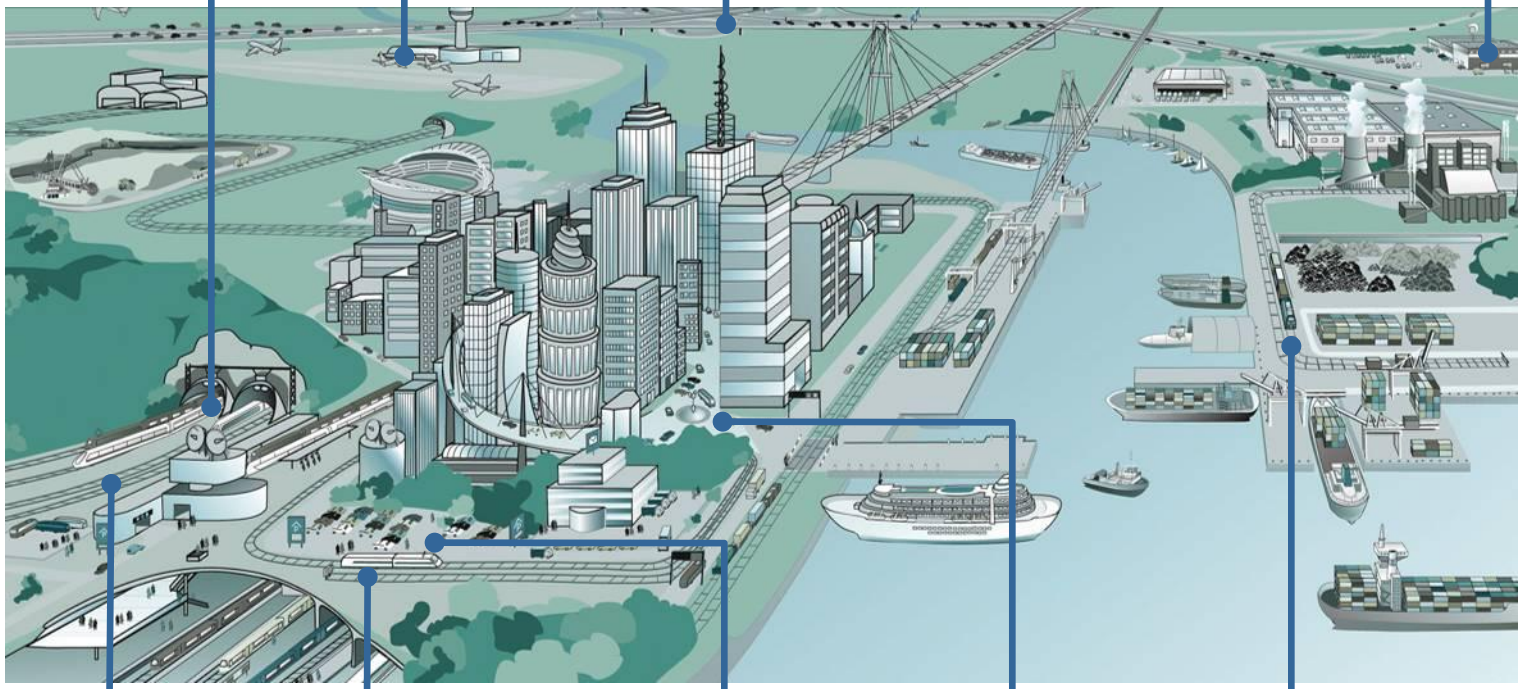
Siemens Schweiz AG

Infrastructure & Cities Sector
Mobility and Logistics/Rail Systems

© Siemens Schweiz AG, IC MOL/RL

SIEMENS

Integrierte Lösungen sind der Schlüssel für eine sichere, saubere und zuverlässige Mobilität!

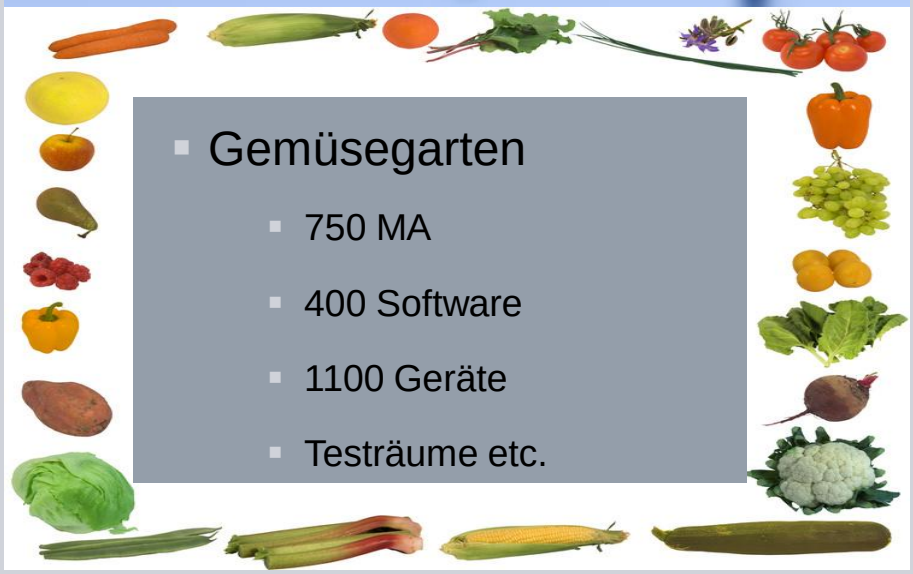


© Siemens Schweiz AG, IC MOL/RL

Self-Service:

- Kunde ist fähig und willens diese Aufgaben zu übernehmen!
- Allgemein:
  - Ticket- & Geldautomaten etc.
- IT Bestellportale:
  - Extern
    - Online Banking, Einkaufen im Intranet
  - Intern:
    - Genehmigungsprozesse
    - Büromaterial
    - IT (HW,SW und Services)

© Siemens Schweiz AG, IC MOL/RL



- Gemüsegarten
  - 750 MA
  - 400 Software
  - 1100 Geräte
  - Testräume etc.

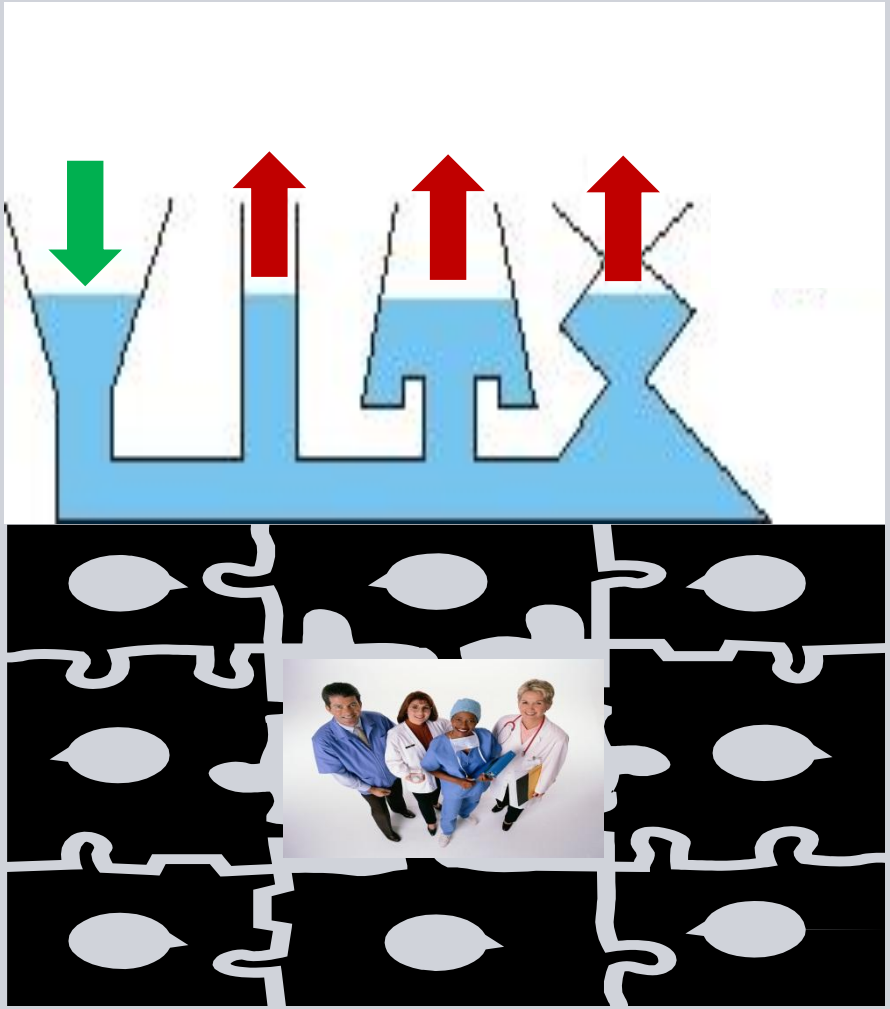
Flughöhe:

Sehr hoch:

- 1/3 Land
- 2/3 Wasser
- d.h. 2 Nutzertypen (z.B.: ZTI)

- Mittlere Höhe:
  - Wir sparen egal was es kostet.
  - Mut zur Kostentransparenz
  - Kostenverschleierung
- Benutzer Level:
  - Know how fehlt
  - Motivation fehlt
  - Nicht im Jobprofil

© Siemens Schweiz AG, IC MOL/RL



Kosten:

Kostenverteilung

- Corporate Units
- Fachabteilung
- Verkauf
- Service
- etc.

- Kommunizierende Gefässe der Allgemeinkosten!
- In Einembereich wird eingespart.
- Im anderen Bereich werden die Kosten «verschmiert».

© Siemens Schweiz AG, IC MOL/RL

SIEMENS

Risiko:

- Kosten werden intransparent
  - Projekt- & Produkt(ions)kosten steigen
- Mitarbeiter Zufriedenheit sinkt !

Chance:

- Neuorganisation
- Systeme aktualisieren
- "Alte Zöpfe" abschneiden

© Siemens Schweiz AG, IC MOL/RL

Service Management Tagung
"der Kunde macht's"

SIEMENS

© Siemens Schweiz AG, IC MOL/RL

 © Siemens Schweiz AG, IC MOL/RL

Service Management Tagung
"der Kunde macht's"

SIEMENS

© Siemens Schweiz AG, IC MOL/RL