

## FACTSHEET – ÜBERSICHT ZUM BERATUNGSPORTFOLIO

### 1 ICT-Strategie

Eine ICT-Strategie gibt vor und begründet, welche informationstechnologischen Ziele erreicht werden sollen. Sie bildet die Grundlage für den Abgleich zwischen geschäftlichen Zielen und dem Einsatz von ICT. Die ICT-Strategie liefert Vorgaben für alle nachfolgenden Planungen.

### 2 ICT-/Enterprise-Architecture

Eine ICT-/Enterprise-Architecture konkretisiert eine ICT-Strategie in detaillierter Form auf vier Architekturebenen; Geschäftsprozess-Architektur, Informations-Architektur, Anwendungs-Architektur, Technologie-Architektur.

### 3 ICT-Infrastruktur-Assessment

Der Bereich ICT-Infrastruktur-Beratung/-Assessments umfasst die Analyse bestehender ICT-Infrastrukturen bzw. Evaluation neu zu beschaffender Systeme sowie den damit verbundenen Services. Die Lösungsberatung umfasst dabei alle Bereiche; Hardware, Software, Services, Netzwerke, Kommunikation.

### 4 ICT-Service-Analyse (SLA)

Die ICT-Service-Analyse beinhaltet die Bewertung von IT-Services vor dem Hintergrund bestehender Geschäftsanforderungen. Auf Basis festgestellter Defizite werden Serviceempfehlungen entwickelt und auf Wunsch des Kunden als Service Level Agreements (SLAs) verfasst. Die SLAs dienen als Arbeitsgrundlage mit einem Dienstleister oder als interne Servicevereinbarung zwischen der ICT-Abteilung und den Fachabteilungen.

### 5 ICT-Risk-Management

Ziel des ICT-Risk-Managements ist es, die Sicherheit und Existenzfähigkeit einer Organisation zu gewährleisten. Von zentraler Bedeutung ist dabei u.a. die Definition eines optimalen Kompromisses zwischen erwartbaren Schadenseintritten und den optimalen Kosten zur Gefahrenabwehr bzw. dem «akzeptablen Restrisiko».

### 6 ICT-Service-Management

Auf Basis von ITIL werden für den Kunden eine adäquate ICT-Prozesslandkarte erstellt, Rollenbeschreibung und Verantwortlichkeiten festgelegt, der Prozess-Input und -Output bestimmt sowie Prozessschnittstellen z.B. zu externen Partnern definiert.

### 7 Rechenzentrum-Assessment

SynSpace bietet Planungsunterstützung bei der Entwicklung neuer bzw. der Konsolidierung bestehender Rechenzentren. Assessiert werden bauliche, technische, informationstechnologische und organisatorische Aspekte. Die notwendigen Handlungsmaßnahmen und Empfehlungen werden als Expertenbericht verfasst.

### 8 ICT-Sourcing, Ausschreibungen

Ziel ist der optimale Leistungsbezug eines Unternehmens durch externe Dienstleister. Neben der Festlegung der Serviceanforderungen unterstützt SynSpace seine Kunden in allen Phasen einer Ausschreibung, von der Erhebung der ICT-Serviceanforderungen bis hin zur Auftragsvergabe an einen Dienstleister. SynSpace verfügt über einen umfangreichen Fundus an SLA, Ausschreibungs- und Vertragsvorlagen.

### 9 ICT-Benchmarking

Ziel des ICT-Benchmarking ist die Schaffung von Transparenz in Bezug auf Preise und/ oder Kosten. Die Ergebnisse von Preis-/Kosten Benchmarks dienen u.a. als Verhandlungsgrundlage gegenüber Dienstleistern oder der Anpassung eigener Kostenstrukturen an Zielgrößen.

### 10 Leistungskennzahlen (KPIs)

Ziel ist die Schaffung von Transparenz in Bezug auf die Zielerreichung von Prozessen und ICT-Services. Auf Basis regelmässiger Effizienzmessungen werden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. Die KPIs werden als Management-Kennzahlensystem verfasst.

### 11 Software-Konsolidierung

Im Rahmen einer Software Konsolidierung wird ein bestehendes Applikationsportfolio vor dem Hintergrund bestehender Prozesse hinsichtlich dessen Eignung bewertet. Ziel ist es, Applikationslandschaften zu harmonisieren, Applikationskomplexität zu reduzieren und Applikationsstandards zu setzen.

### 12 ICT-Governance

Eine gut organisierte ICT-Governance ist die Voraussetzung für den dauerhaft effizienten und zielorientierten ICT-Betrieb. SynSpace verfügt über entsprechende Rollenmodelle, Aufgabenbeschreibungen und Informationskaskaden.