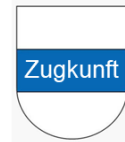


Unternehmensstrategie IT Services Zug AG

Version 1.0

10. September 2024



Strategiedokumentation IT Services Zug AG



1 Strategiehaus IT Services Zug AG

2 Strategische Unternehmensziele

3 Strategische Eckpfeiler

4 Geschäftsmodellstrategie

5 Finanzplan

6 Strategische Initiativen & Roadmap

7 Risikomanagement

8 Strategische Führung



1 Strategiehaus IT Services Zug AG

Übersicht



Vision

**Exzellente und innovative digitale Service-
Erbringung für die Verwaltung & Schulen**

Mission

Wir übernehmen eine Vorreiterrolle in der Erbringung von ICT-Dienstleistungen für unsere Eigentümer und Kunden. Der Fokus liegt auf hervorragender Serviceerbringung, hoher Kundenorientierung, innovativen Technologien und der Erzielung von Mehrwert. Die Stadt und die Gemeinden entscheiden als Eigentümer über unsere strategische Ausrichtung.

Kernkompetenz

Wir agieren im direkten Dienst und Auftrag unserer Eigentümer und sind Experten für IT-Services für den Public Sektor.

Strategische Eckpfeiler

Operative Exzellenz	Kunden- Service-, & Mitarbeiterorientierung	Standardisierung & Mehrwert
• Hoher Innovationsgrad in Richtung «digital first / digital only» • Höchste Verfügbarkeit Infrastruktur & Applikationen • Compliance mit Datenschutz/-sicherheit • Hohe Expertise in Cyber Sicherheit • Agile Umsetzung mit adaptiven Projekt-Mgmt.	• Hohe Lösungsorientierung & partnerschaftliches Verhältnis zu Kunden • Exzellente, jederzeitige Serviceorientierung • Aktive Begleitung & Befähigung der Kunden • Mitsprache & Einbezug in Entscheidungen • Unterstützung bei digitaler Transformation • Mitarbeitende als Basis für Erfolg	• Fokussierung Aktivitäten in Einkauf und Betrieb der Services • Standardisierung des Leistungskatalogs («eine Lösung pro Geschäftsbereich») • Hohe Transparenz über Kosten, Qualität und geschaffenen Mehrwert • Konsistente Nutzung von Synergievorteilen

Kontinuierliche Analyse & Anpassung an Marktentwicklungen und -konditionen

Werte

Offenheit & Respekt	Verbindlichkeit	Kommunikation & Feedback	Fokus	Mut
---------------------	-----------------	--------------------------	-------	-----

Prämissen

Die Eigentümer verpflichten sich zur Abnahme der definierten Serviceleistungen	Der Fokus liegt während der Aufbau- und Stabilisierungsphase auf der bestehenden Kundschaft	Die Dienstleistungen werden ausschließlich für öffentlich-rechtliche Kunden erbracht	Kunden, welche nicht Eigentümer sind müssen im Minimum die Basisdienstleistungen beziehen
--	---	--	---

Zielkategorie	Ziele 2026 - 2028	Messkriterien
Übergeordnete Unternehmensziele	- Kostendeckung, Selbstfinanzierung und Reservenbildung (keine Gewinnorientierung) - Marktgerechte Preisgestaltung - Expliziter Fokus auf Eigentümer und bestehende Kunden	- Jahresergebnis gemäss Finanzplan (zu definieren)* - Unabhängige Preisvalidierung (alle 2 Jahre)
Operative Exzellenz	- Standardisierung von Serviceerbringung, -monitoring und –management - Zertifizierung der Informationssicherheit	- Unabhängig geprüftes und durch Revisionsstelle testiertes ITSCM und IKS bis Ende 2027 - Erfolgte Service-Zertifizierung bis Ende 2028 (ISO 27001)
Kunden-, Service und Mitarbeiterorientierung	- Operative Verlässlichkeit der Leistungserbringung - Kundenzufriedenheit mit Dienstleistungen und Leistungserbringung - Förderung von Leistung, Kompetenz und Stabilität sowie Zufriedenheit der Mitarbeitenden	- Erfüllung der definierten SLA (zu definieren)* - Messung Kundenzufriedenheit in 2-Jahres-Rhythmus (erstmal 2027) - Rekrutierungsziele, ungewollte Fluktuation*
Standardisierung & Mehrwert	- Standardisierung des Leistungskatalogs nach dem Grundsatz «eine Applikation für einen Fachbereich» - Ausgewiesener fachlicher und finanzieller Mehrwert (Synergien) für die Eigentümer	- Entwicklung des Standard-Leistungskatalogs - Qualifizierung und Quantifizierung des Mehrwerts auf Ende Strategieperiode*

* Ziele und Messkriterien sind als erste Indikatoren zu sehen. Deren weitere Ausarbeitung und präzise Quantifizierung ist Gegenstand der weiteren Phasen bis zur Betriebsaufnahme der ICT AG und müssen schlussendlich vom Verwaltungsrat definiert und abgesegnet werden.

3 Strategische Eckpfeiler

Erläuterungen und Massnahmen



Eckpfeiler	Erläuterung	Kern-Massnahmen
Operative Exzellenz	• Hoher Innovationsgrad mit Fokus auf „digital first / digital only“ • Höchste Verfügbarkeit von Infrastruktur & Applikationen • Compliance mit aktuellsten Vorgaben zu Datenschutz und -sicherheit • Hohe Expertise in Cyber Sicherheit • Fokus auf agile Umsetzung von Lösungen mit einem adaptivem Projektmanagement-Ansatz	• ISO 27001 Zertifizierung (& Transfer Kernprozesse ISO 9001) • Aufbau Fachstelle Datensicherheit/-schutz (inkl. CISO) • Ausarbeitung und Einführung adaptive Projektmethodik
Kunden-Service- und Mitarbeiter-orientierung	• Hohe Lösungsorientierung in partnerschaftlichem Verhältnis mit Kunden • Exzellente Servicequalität und –orientierung im täglichen Betrieb • Aktive Begleitung / Befähigung der Kunden bei Einführung & Betrieb neuer Lösungen • Mitsprache und -entscheidung der Kunden in Governance-Gremien • Kontinuierliche Unterstützung der Kunden bei der digitalen Transformation	• Etablierung IT Service Management nach ITIL-Standards • Umsetzung SLA-Monitoring und -Reporting • Kundenzufriedenheitsmessung
Standardisierung und Mehrwert	• Fokussierung der Aktivitäten in Einkauf und Betrieb der Services • Standardisierung des Leistungskatalogs (Grundsatz: «Eine Lösung pro Geschäftsbereich») • Hohe Transparenz über Kosten, Leistungen und geschaffenen Mehrwert • Konsistente Nutzung von Synergievorteilen eines gemeinsamen Betriebs • Mehrwert für Mitarbeitende via kontinuierliche Entwicklung und Förderung	• Systematische Konsolidierung von Systemen und Applikationen • Aufbau quantitativen und qualitativen Mehrwertreporting • Etablierung Mitarbeiterzufriedenheitsmessung

4 Geschäftsmodellstrategie

Erläuterungen



Beschaffungsstrategie

Beschaffung Produkte und Services

- «Buy not make»-Ansatz
- Grundsatz der Ausschreibung von Einzelprodukten / -services
- Fokus auf SaaS/DaaS- und Cloudlösungen
- Bündelung der Beschaffung für alle Kunden

Partnerschaften

- Nutzung von übergreifenden Partnerschaften in Beschaffung und Betrieb wo sinnvoll und mehrwertstiftend (z.B. SSGI)

Arbeitsmarkt

- Klare Positionierung als innovativer Arbeitgeber im Arbeitsmarkt («first mover» im Public Segment)
- Schaffung attraktiver Arbeitsbedingungen

Produktions-/Servicestrategie

Infrastruktur

- Fokus auf etablierte Anbieter und Produkte
- Aktive und redundant ausgelegte Infrastruktur / Rechenzentren
- Hauptfokus auf DaaS bei Endkundengeräten

Applikationen

- Keine Eigenentwicklungen, cloud-first-Ansatz
- Applikationsverantwortung und Unterstützung bei Querschnittsanwendungen
- Komplexitätsreduktion durch hohe Standardisierung
- Vermeidung von lock-in Abhängigkeiten*

Service

- Schaffung von Mehrwert über Konfiguration, Rollout, Schulung und Befähigung bei umfangreichen Fachapplikationen
- Agilität in Serviceausrichtung und –erbringung
- Proaktives Service-Monitoring, –management und -reporting

Kundenstrategie

Eigentümer / Aktionäre

- Einbezug in strategische / operative Gremien
- Komplettbezug der definierten Dienstleistungen als Pflichtkonsum
- Umfassendes Dienstleistungsangebot
- Vorteilhafte Dienstleistungspreise
- Potential für Dividendenausschüttung
- Projektmanagement, Rollout und Betrieb von IT-Lösungen für die Eigentümer

Weitere Kunden / Dienstleistungsbezüger

- Basis-Dienstleistungen als Pflichtkonsum
- Umfassendes Dienstleistungsangebot
- Preiszuschlag auf Dienstleistungsangebot
- Selektive Aufnahme neuer Kunden in Absprache mit Verwaltungsrat
- Projektmanagement, Rollout und Betrieb von IT-Lösungen für die Kunden

* Abhängigkeiten von Lieferanten und Provider aufgrund einer zu hohen Konzentration von Applikationen / Dienstleistungen

5 Finanzplan*

Eckpunkte Erfolgsrechnung 2026 - 2028



Annahmen

2025 - Gründungsannahmen

- Gründung in Q4 2025
- Aktienkapitalausstattung: 4.8 Mio.
- Sacheinlage Stadt Zug: 1.31 Mio.
- Keine Fremdkapitalaufnahme
- Aufbau CISO; Finanzfunktion
- Befreiung Steuerpflicht
- Abschreibungszyklus: 4 bzw. 6 Jahre

2026

- Integration Risch & Schulen Neuheim
- Zubau nach Personalplanung (2.5 FTE)
- 1 Mio. Finanzanlagen (mit 1.8% Rendite)
- Integration IGI
- Ersatzinvestitionen: 106T CHF

2027

- Integration Menzingen & Oberägeri
- Zubau nach Personalplanung (2.7 FTE)
- 2% Teuerung
- ISO 27001 Zertifizierung
- Ersatzinvestitionen: 492T CHF

2028

- Integration Hünenberg & Unterägeri
- Zubau gemäss Personalplanung (2.0 FTE)
- 2% Teuerung
- Ersatzinvestitionen: 543T CHF

Finanzplan 2026 – 2028*

Erfolgsrechnung

	2026	2027	2028
Ertrag aus Lieferungen und Leistungen, Materialverkäufen			
Dienstleistungen Produktpakete / Arbeitsplätze	4'722'250	5'443'995	6'190'340
Dienstleistungen Applikationen	874'726	892'221	909'715
Dienstleistungen Projekte und Consulting	975'000	1'224'000	1'092'000
Dienstleistungen Integrationsprojekte	160'000	122'400	124'800
Dienstleistungen neue Produkte	188'000	204'000	228'800
Dienstleistungen eGovernment	337'500	367'200	395'200
Weitere Kern-Dienstleistungen	134'496	153'816	173'680
Integration IGI	180'000	183'600	187'200
Ertrag aus Materialverkäufen	19'200	19'584	20'592
Total Erträge	7'591'172	8'610'816	9'322'327
Aufwände			
Betriebsaufwand (Rechenzentrum; Energie; Lizenzen; Fahrzeuge; Material)	1'166'407	1'119'500	1'162'583
Personalaufwand (Salär; Spesen; VR; Ausbildung)	5'404'679	6'123'821	6'882'865
Verwaltungsaufwand (Büro; Arbeitsplätze; HR; Telefonie; Versicherung)	404'400	412'488	420'576
Aufwände für IGI; Dienstleistungen Dritte und Projekte	248'000	360'060	247'520
Total Aufwände	7'223'486	8'015'869	8'713'544
Operatives Betriebsergebnis (EBITDA)	367'686	594'946	608'783
Abschreibungen bestehende Infrastruktur	261'780	232'114	274'215
Erstabschreibung Ersatzinvestitionen	19'333	105'810	227'030
Rückstellung für Ersatzinvestitionen	100'000	200'000	100'000
Ertrag aus Finanzanlagen	18'000	18'360	18'720
Reinergebnis vor Steuern und Gewinnverwendung	4'573	75'382	26'259

* Erstplanung; Revision und Finalisierung in Abstimmung mit Dienstleistungskatalog; Preismodell und Verträgen im ersten Halbjahr 2025

6 Strategische Roadmap

Massnahmenplanung 2026 - 2028



Bemerkungen

- Die Übersicht zeigt die strategischen Massnahmenplanung nach erfolgter Betriebsaufnahme
- Möglicherweise können einige Massnahmen bereits in der Projektphase vorbereitet werden
- Andererseits wird es Themenbereiche geben, welche im Verlauf der Projektarbeiten noch auf der Massnahmenliste resultierten dürften
- Die Massnahmen sind durch den Verwaltungsrat als Teil des Strategiesets zu verabschieden

	2026 1. HJ	2026 2. HJ	2027 1. HJ	2027 2. HJ	2028 1. HJ	2028 2. HJ
Übergeordnet	Kontinuierlicher Kommunikationszyklus mit Eigentümern und Kunden					
	Integration 1-2 zusätzliche Gemeinde		Integration 1-2 zusätzliche Gemeinde		Integration 1-2 zusätzliche Gemeinde	
Operative Exzellenz	Fachstelle Datensicherheit	Compliance / Cyber Security		ISO 27001 Zertifizierung		
		Adaptive Projektmethodik				
Kunden-, Service- und Mitarbeiterorientierung		SLA Monitoring & Reporting	IT Service Management nach ITIL		Kundenzufriedenheitserhebung Mitarbeiterzufriedenheitserhebung	
Standardisierung und Mehrwert		Mehrwertreporting	Standardisierung Serviceerbringung (inkl. Prüfung/Testierung ITSCM/IKS)		Standardisierung Leistungskatalog	

7 Risikomanagement

Übersicht der Strategischen Risiken



Strategisches Risiko	Beschreibung und Einschätzung	Mitigationsmassnahmen
Reputationsrisiko	• Höhere Aufmerksamkeit und Sichtbarkeit bei Bevölkerung und Medien • Serviceschwachstellen und Ausfälle werden transparenter	• Service Monitoring und SLA Reporting • BCM und ITSCM Konzepte
Haftungsrisiko	• Die Haftung für mangel- oder fehlerhafte Dienstleistungen verbleibt im Unternehmen • Die Unternehmung haftet mit dem vollen Aktienkapital	• Betriebshaftpflichtversicherung
Compliance Risiken	• Einhaltung von rechtlichen und regulatorischen Anforderungen • Datenschutz und –sicherheitsrisiken • Cyber Risiken	• Aufbau Fachstelle Datensicherheit/-schutz (CISO) • Hauptansprechpartner Gemeinden im SOC
Wirtschaftliches Risiko	• Volle Kostentransparenz mit hohem Granularitätsgrad • Zusätzlich anfallende Kosten müssen auf Dienstleistungen umgewälzt werden und erhöhen das Risiko von Preissteigerungen	• Finanzplan und Kosten-Controlling • Etablierung Mehrwertreporting • Projektportfolio mit Business Case Aspekten
Stakeholder Risiko	• Höhere politische Einflussnahme auf Verwaltungsrat und Geschäftsleitung • Risiko von Vertragskündigung / Austritt nach Vertragsablauf • Verlust von Pragmatismus & Nähe zu Verwaltung / Kunden	• Regelmässiger Austausch mit Gemeinden / Zufriedenheitsmessungen • Aufbau Governance-Gremien-Struktur • Erstmalige Vertragskündbarkeit nach 4 Jahren
Betriebsrisiko	• Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Betriebsprozesse • Sicherstellung der raschen Service-Wiederherstellung bei Ausfällen oder Fehlern	• Service Monitoring und SLA Reporting • BCM und ITSCM Konzepte

8 Strategische Führung

Grundsätze für Verwaltungsrat und Geschäftsleitung



Grundsatz	Beschreibung
Ausrichtung auf öffentliche Bedürfnisse	• Enge Abstimmung der Strategie, der Governance-Mechanismen und des Strategischen Controllings auf die Bedürfnisse und Anforderungen der Eigentümer bzw. der öffentlichen Auftraggeber
Transparenz und Rechenschaftspflicht	• Etablierung von klaren und transparenten Berichts- und Kommunikations-mechanismen sowie Standards und Richtlinien für ethisches Verhalten
Innovationsförderung	• Etablierung einer Kultur der Innovationsförderung zur Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit und der Ausrichtung auf die stetig ändernden Anforderungen der öffentlichen Hand
Kunden-zentrierung	• Etablierung einer kundenzentrierten Kultur durch eine enge Zusammenarbeit mit den Kunden, eine kontinuierliche Messung der Bedürfnisse und Zufriedenheit sowie einer adaptiven Organisation
Risiko-management	• Aufbau eines wirksamen Risikomanagements zur Identifikation, Bewertung und Mitigation der strategischen und operativen Risiken
Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung	• Förderung von umweltfreundlichen und ethisch einwandfreien Geschäftspraktiken. Wahrnehmung der sozialen Verantwortung als Arbeitgeber und Institution des öffentlichen Interesses