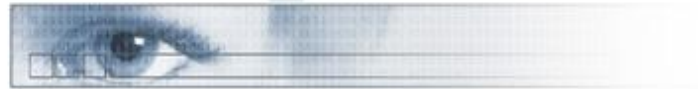


CascadeIT – Der Knowledge-Service  
für Service- und Prozessmanagement





- Was wollen wir
- Unsere Themen
- Knowledge-Providing – Ein Geschäftsmodell mit Zukunftscharakter





- Wir wollen die Gesamtproduktivität von Informatikabteilungen und IT-Service-Centers durch folgende Leistungen steigern:
  - Erkennen und Eliminieren von Produktivitätshindernissen innerhalb der Service- und Technologiebebauung Knowhowlücken im IT-Management schliessen
  - Die Projektgeschwindigkeit bei Projekten beschleunigen
  - Fehlbeschaffungen und Fehlimplementierungen verhindern
- Dies geschieht via
  - Onsite Support
  - Masterpläne
  - Training von Best Practice, Problemlösungs- und Arbeitstechniken
  - Bereitstellen von Lösungsbibliotheken und Lösungs-Szenarien



# Agenda



- Was wollen wir
- **Unsere Themen**
- Knowledge-Providing – Ein Geschäftsmodell mit Zukunftscharakter





- **Bereitstellen von Knowledge** in Form von Lösungstemplates, Lösungsbibliotheken und Projektplattformen
- **Ausbildung und damit Befähigen** von Schlüsselfachkräften in projektnotwendigen Arbeitstechniken und best Practices
- **Onsite Services** bei der Implementierung und Optimieren von Prozessen
  - Gestaltung des optimalen Dienstleistungsangebots
  - Sourcing, Lieferanten- und Vertragskontrolle
  - Dienstleistungs-Planung
  - Dienstleistungs-Einführung
  - Effizienzkontrollen und Kontrollsysteme für die Prozess-Optimierung



# Agenda

- Was wollen wir
- Unsere Themen
- Knowledge-Providing – Ein Geschäftsmodell mit Zukunftscharakter





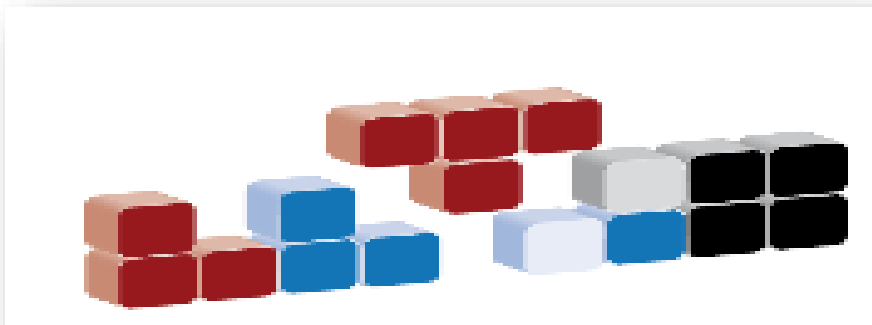
- Die Bereitstellung erfolgskritischer

- Information
- Knowhow
- Knowhow- und Arbeitsplattformen
- Knowhow-Trägern (Experten)

zur Beschleunigung von Projekten



- Füllen entlang der gesamten Dringlichkeitskette die Knowhowlücken ihrer Kunden auf



- werden von den Entscheidern genutzt, die langfristig denken
- stärken die Kompetenz von Unternehmen und Entscheidern
- senken die Kosten für Beratung und Recherche



# Kernfrage: Welches Knowhow wird wann gebraucht



niedrig

## Umsetzungsdruck

hoch

Vorbereitung

Strukturierung und Kontrolle

Ergebnisse verankern

Umsetzung



Masterplan

Lösungsbibliotheken

Trainings

Point Service

## Dienstleistungsmodell

02.01.2013

9



## Die Gesetze der Knowhow-Bereitstellung

- Je höher der Leistungsdruck und der Informationsmangel, desto umfangreicher der bezogene Service !
- Damit ist für jede Bedürfnisstufe eine ökonomisch vertretbare Alternative parat

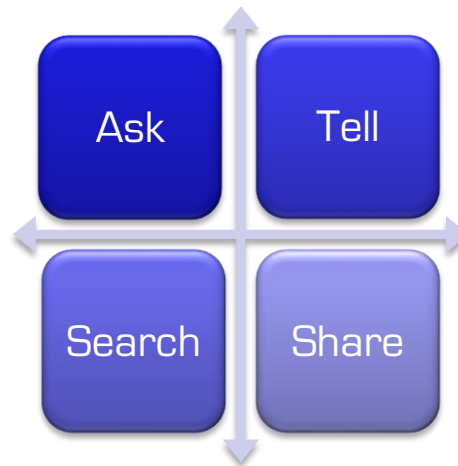


# Unser Service-Ansatz im Service- und Sourcingmanagement

Je nach Thema und Dringlichkeitsgrad



Masterplan  
bereitstellen



Knowhow  
transferieren



Workspace  
bereitstellen



Knowhow-Träger  
bereitstellen



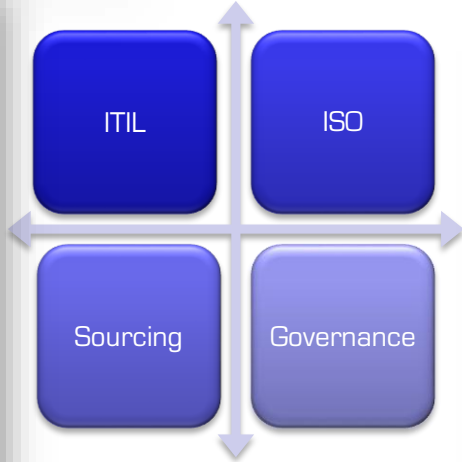
4Whatitis

Home | Sitemap | Kontakt | Rec

Roadmaps - Processmaps - Standortbestimmungen - Kontrollgrundlagen und Shortlists für das Prozessmanagement

Sparen Sie sich die Suche:

- Nutzen Sie unsere Online-Lexika, um den Nutzen hinter verständlichem Technosläng zu recherchieren
- Nutzen Sie **Shop** mit Roadmaps, Fertigbausätzen, Processmaps, Standortbestimmungen, Musterpflichtenheften und Controlling-Instrumenten
- Beziehen Sie geprüfte und valable Shortlists für die Vorbereitung von Beschaffungsvorhaben
- Beziehen Sie unseren Workspace - Alle Fertigbausätze auf einer eigenen Projektplattform - Ready to Go



4Servicemanagement

Workspace 4 Servicemanagement

Ihr Weg zum persönlichen Projektworkspace:

- Als Grundlagen-Template wird die Vorlage **Projekte-generisch** eingesetzt
- Im Rahmen des ersten Setup - werden dann pro gewünschter Projektvorlage je nach Bedürfnis die Bibliotheken:
  - Service-Architecture-Plan
  - Serviceportfolio, Servicekatalog und Servicelevelmanagement
  - Servicedesk
  - Softwareverteilung
  - Asset-Discovery



Masterpläne und Lösungsbibliotheken

Training inkl. Zertifikate vor Ort

Bereitstellen von vorbestücktem Project-Workspace

Beratung vor Ort

# Unser Angebot zur Selbst-Hilfe



Zu Marktbestimmenden



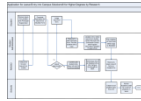
IT- oder Prozess-  
Themen



Begriffs-Lexika



Roadmaps



Process-Maps



Standort  
bestimmungen



Pflichtenhefte und  
Anforderungskataloge



Projektkontroll-Tools

Ein One-Stop-Shop

**4**Whatitis





# Zusammengestellt und immer aktuell auf 4whatitis



**4whatitis.ch** [ 4whatitis.ch ]

Home | Sitemap | Kontakt | Rechtshinweise | AGB | Impressum

**Welcome**

- For Members Only - Extranet
- Wir recherchieren für Sie
- Detailed Glossaries
- Roadmaps - Procces-Maps - Shop
- Das Extranet
- Gartner Hype 2008 - 2009
- Presse & Blog
- Kurse und Trainings
- Shortlists - Lösungsempfehlungen
- Redaktion - Stichworte - Richtlinien
- News-Syndication

**ITchinesisch - verständlich erklärt !**

**Begriffserklärungen**  
Sparen Sie sich die Suche:

- Nutzen Sie unsere Online-Lexika, um den Nutzen hinter unverständlichen IT-Begriffen zu recherchieren
- Nutzen Sie unsere Knowledgebase mit Prozessvorlagen, Spezifikationen und Tools für die Kontrolle von IT-Projekten und Consulting-Offerten
- Beziehen Sie geprüfte und valable Shortlists für die Vorbereitung von Beschaffungsvorhaben

**Shop**

**Knowledgebase**

Unsere Lexikographen und Subeariffe

**Lieferantenratings**  
Bitte wählen Sie...

**Jetzt Neu!!**

Bereits ausgefüllte und damit einsatzbereiten Prozessdokumentationen zu allen IT-Servicemanagement- Prozessen aus ITIL, finden Sie hier

**Sparen Sie sich teure Consulting-Aufwände!!**

Sichern Sie sich online und aktuell das Knowhow für ihre interne IT - über einen Zugang zum Service Management Mentor

Sehen Sie was drinnen steckt - Download: Benutzerhandbuch mit Showcases

**Volltext Suche**

Suchen Sie hier nach Ihrem Begriff!

Suchbegriff... Suchen

**Unser Top Angebot**

**Extranet Manager-Kit**

Ab sofort ist das **4whatitis Extranet** für alle Besucher zugänglich.

Bestellen Sie jetzt Ihren Jahres Zugangscode für **extranet.4whatitis.com**

Preis: **120.00 CHF** inkl. MwSt. 7.60%

**In den Warenkorb**

**Top Download**

Ein Service von **Cascade IT**

WIKI zur SERVICE-LEVEL-AGREEMENT (SLA) - Download: Benutzerhandbuch mit Showcases

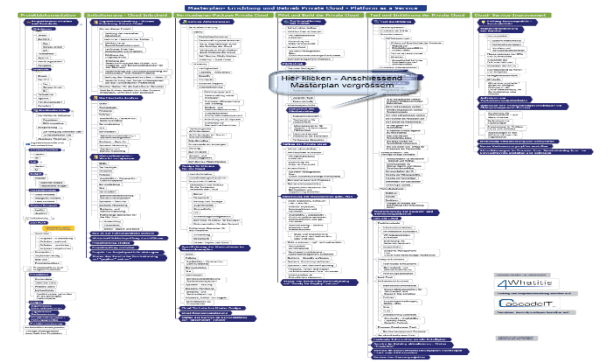
02.01.2013

14





# Wie Masterpläne bei uns eingesetzt werden:



- Masterplan für standardmässige Projektsituation ist bereits vorbereitet
- Wird in einem Fokussierungsworkshop auf die konkrete Situation hin angepasst
- Lösungsbibliotheken werden zusammengestellt
- Problemstellung aus Projekt wird gelöst
- Effekt:
  - Verbesserte Projektergebniskontrolle
  - Klareres Bild zu den Projektergebnissen
  - Höherer Buy-In bei Projektstart
  - Berechenbarere Projektkosten
  - Höhere Sicherheit bei den Projektsponsoren
  - Link zu den Masterplänen [hier:](#)



# Projekt-Workspace für Beratungsgestützte Projekte



Zum genannten



Beratungsthema

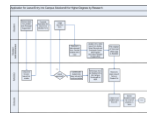
bereits  
vorbereitet



Standort  
bestimmungen



Roadmaps



Process-Maps

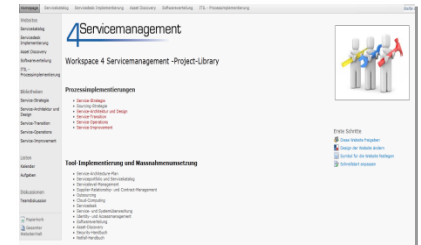


Pflichtenhefte und  
Anforderungskataloge



Projektkontroll-Tools

Workspace on Demand



Beschleunigt  
das  
Projekttempo



# Knowhowbereitstellung - Vorgehensmodell



Maximal  
Szenario für ein  
konkretes Vorhaben  
bereitstellen



Auf die Gegebenheiten  
beim Kunden anpassen



Support vor Ort  
sicherstellen

# Workspace.4servicemanagement.com - Beispiel

The screenshot displays the 'Servicecatalog - Muster AG' project page. At the top, a navigation bar includes 'Homepage', 'Servicecatalog', 'Servicedesk Implementierung', 'Asset Discovery', 'Softwareverteilung', 'ITIL - Processimplementierung', and 'Projekte generisch'. A callout bubble highlights the breadcrumb 'Projektbibliotheken - On Demand'. Another callout bubble states 'Projektfunktionalität immer mitgeliefert'. The main content area features a large '4 Servicemanagement' logo and the title 'Servicecatalog - Muster AG'. Below this, the 'Projektziel' (Project Goal) is listed as a bulleted list: 'Katalogisierung aller IT-Services innerhalb der Muster AG', 'Inventarisierung aller OLAs und Underpinning Contracts', and 'Festlegung der Prozesse, KPIs und Planungsgrundlagen für alle IT-Services'. The 'Projektsteuerung und Projektmitarbeiter' (Project Management and Project Staff) section identifies the sponsor as 'Hr. Gottfried Mustermann', the project manager as 'Hr. Ulrich Maurer', and the project assistant as 'Hr. Helmut Steigele'. It also lists 'Erfolgskritische Projektmitarbeiter' (Critical Project Staff) as 'Hr. Konrad Zuse', 'Hr. Nikolaj Tesla', and 'Hr. Johann Zachmann'. At the bottom, a table lists documents under the heading 'Servicecatalog - Rahmendokument'.

<input type="checkbox"/> Typ	Name	Geändert	<input type="checkbox"/> Geändert von
	Servicecatalog_Muster AG	11.02.2012 12:22	WIN-M14DOK54QDE\Administrator
	Servicecatalog_Muster_AG_Rahmendokument	11.02.2012 12:16	WIN-M14DOK54QDE\Administrator

02.01.2013

19

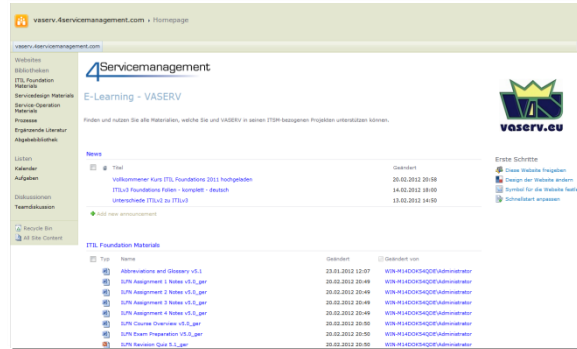


**Experte**



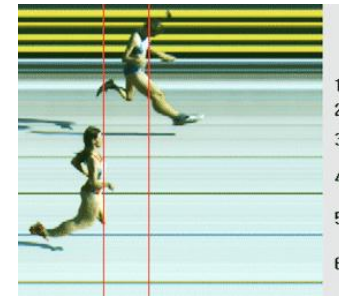
+

**Personalisierter Workspace**



=

**Schneller am Ziel**



**Bereichert mit Masterplänen  
und Projektbibliotheken und  
Workspace via «Cloud»**

**Geringere Kosten  
+  
Grössere  
Nachhaltigkeit**



## Ihr Nutzen:

- Der Workspace wird nach Projektende zum Kunden transferiert und dort vom Kunden weiterbenutzt
- Bereitstellung auf Basis eines SLAs
- Sichert das Prozesswissen für die Zukunft
- Wird zur Stärkung der eigenen internen Kompetenzen verwendet
- Und durch unser Prozesscoaching „on Demand“ veredelt.

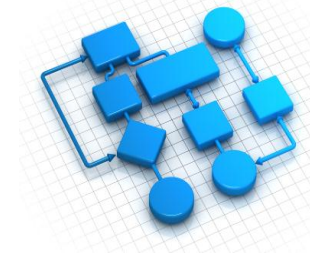




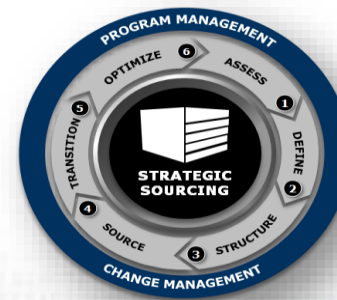
Service management



Architektur und Prozess- und Projektmanagement



Sourcing und Providermanagement





## 4 Servicemanagement

### Elearning - ITIL Foundation

Ein neues Bild hinzufügen, diesen Willkommtext ändern oder dieser Seite neue Listen hinzufügen, indem Sie oben auf die Schaltfläche 'Bearbeiten' klicken. Sie können auf 'Freigegebene Dokumente' klicken, um Dateien hinzuzufügen. Klicken Sie auf den Kalender, um neue Teamereignisse zu erstellen. Verwenden Sie die Links im Abschnitt 'Erste Schritte', um die Website freizugeben und ihr Aussehen anzupassen.



#### Folien

<input type="checkbox"/> Typ	Name	Geändert	<input type="checkbox"/> Geändert von
	ILFN Version 5.1_ger	13.03.2012 17:20	WIN-M14DOK54QDE\Administrator

[+ Dokument hinzufügen](#)

#### MOCK-Exams

<input type="checkbox"/> Typ	Name	Geändert	<input type="checkbox"/> Geändert von
	ITIL Foundation Examination SampleA ANSWERSANDRATIONALES v4.2	13.03.2012 17:17	WIN-M14DOK54QDE\Administrator
	ITIL Foundation Examination SampleA v4.2	13.03.2012 17:17	WIN-M14DOK54QDE\Administrator
	ITIL Foundation Examination SampleB ANSWERSANDRATIONALES v4.0	13.03.2012 17:17	WIN-M14DOK54QDE\Administrator
	ITIL FouldeB Examination SampleB v4.0	13.03.2012 17:17	WIN-M14DOK54QDE\Administrator

[+ Dokument hinzufügen](#)

#### Ankündigungen

<input type="checkbox"/> Titel	Geändert
Erste Schritte mit Microsoft SharePoint Foundation	22.01.2012 18:52

[+ Neue Ankündigung hinzufügen](#)





Knowhow- und Tool-Provider  
für ITIL, CobIT, Prince2



Als Learning Center und  
Examination Host



E-Learning



# Fixpreis – Approach in der Beratung



Zum genannten



Beratungsthema

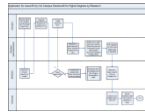
bereits  
vorbereitet



Standort  
bestimmungen



Roadmaps



Process-Maps



Pflichtenhefte und  
Anforderungskataloge



Projektkontroll-Tools

Fixed Time



Fixed Price

# Unser Arbeitsprinzip



Mitdenken



Vorgefertigte Lieferobjekte anpassen



Umsetzungserfolg sicherstellen

**Unser Wert liegt im Denken,  
nicht im Produzieren von Papier**

# Referenzen



02.01.2013

27





**Dr. Helmut Steigele**

Winkel 6

CH 8192 Glattfelden

Tel: 0041 44 300 68 90

Mobile 0041 79 254 57 03

Mail: [helmut.steigele@cascadeit.ch](mailto:helmut.steigele@cascadeit.ch)

[www.cascadeit.ch](http://www.cascadeit.ch)

[www.4whatitis.ch](http://www.4whatitis.ch)

[www.4servicemanagement.com](http://www.4servicemanagement.com)

