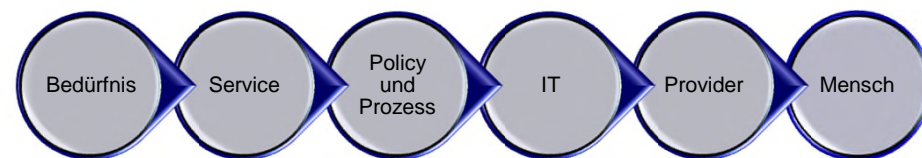


Die Spezialisten für die Servicevalue-Chain



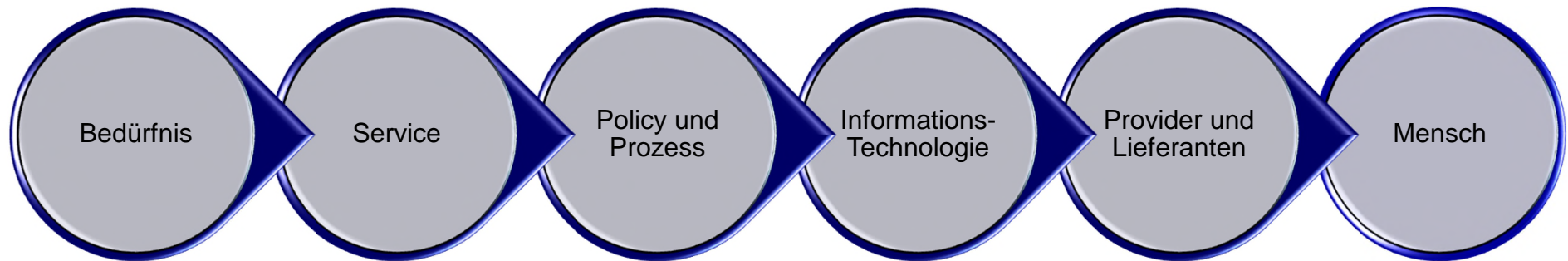
Was ist eine Service Value Chain?

- **Eine Service-Value-Chain umfasst alle Aktivitäten, sprich die Gesamtheit aller wertschöpfenden und nicht-wertschöpfenden Aktivitäten**
 - **Zur Erstellung einer Dienstleistung**
 - **Zum Erstellen von Nutzen und Vertrauen in eine erbrachte Dienstleistung**
 - **Zum Erwirtschaften der für den Leistungserbringer notwendigen Erträge**

Wir finden raus, wo es im Service hakt, warum es so ist und leisten dort unseren Dienst, wo es am meisten Wirkung zeigt!

Die Hotspots der Service Value Chain

Wer heute einen Service erbringen will hat laufend Bedarf entlang dieser Hotspots zu optimieren und zu verbessern.



Unser Fokus

- Wir bauen die Brücke zwischen Geschäftsprozess und Umsetzung in der Informatik
- Wir erkennen und beseitigen Leistungs-Hemmer und Kostentreiber in der Dienstleistungserbringung
- Wir verbessern, erleichtern, lösen Abhängigkeiten im Prozessfluss auf
- Wir stärken Ihr Service-Knowhow via Workshops:
- Wir unterstützen Steuerungs- und Umsetzungsfähigkeiten von Serviceorganisationen via Inhouse-Training (inkl.Zertifizierung)



Potentiale erkennen

Das Endergebnis einer Dienstleistung ergibt sich immer aus dem Zusammenspiel aller Inputs, Verarbeitungs- und Kommunikationsschritte, dem eingebrachten Wissen, den Beiträgen von Lieferanten und dem Technologie-Einsatz

Wir analysieren Ihre Wertschöpfungsketten in der Dienstleistung und zeigen

- **Wo, an welchen Punkten genau und mit welcher Wirkung es in Ihren Leistungsketten hakt**
- **wo Verbesserungen am besten wirken**
- **Wo Erfüllungsrisiken kostenschonend abgefangen werden können**

Wir liefern Standortanalysen zum

- **Feststellen von Verbesserungspotentialen (Wertstromanalysen nach Six Sigma)**
- **Vorbereiten einer ISO 9001-Zertifizierung (Erstellung von Gütern und Dienstleistungen)**
- **Vorbereiten einer ISO 20000-Zertifizierung**
Feststellen von Risikopotentialen im Outsourcing (ISO 37500)



Kompetenz transferieren

Eine Säule erfolgreicher Dienstleistungserbringung ist die Fachkompetenz von Entscheidern und Mitarbeitern

Wir transferieren Wissen und Kompetenz in Ihre Serviceorganisation

- **Servicemodellierung und Servicekatalogisierung**
- **IT-Service-Management nach ITIL®**
 - **Foundations**
 - **Capability Stream**
 - **Managing across Lifecycle**
- **CobIT 5®**
- **Prince2®**
- **Sourcing Governance Foundations®**

Wir liefern diese Kurse in Englisch und Deutsch mit Zertifizierungsprüfungen vor Ort oder in unserem Prüfungscenter, als innerbetriebliches Training oder via Video-Konferenz



Kompetenz stärken

- **Für konkrete Projekte und zur Vorbereitung eines Projektkickoffs bieten wir Ein-Tages-Workshops:**
 - Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen
 - Industrialisierung von Informatikleistungen in einer digitalisierten Servicewelt
 - Servicemodellierung - Wie baut man eine marktfähige Dienstleistung und die dazugehörige Organisation auf
 - Servicekatalogisierung - Wie hält man alle Bausteine der eigenen Dienstleistungserbringung unter Kontrolle (angebotene Leistungen, intern bezogene Services, Leistungen von Providern)
 - Serviceprozesse - Wie implementiere ich ein Steuerungsmodell für Serviceorganisationen
 - Wertstromanalyse und Wertstromoptimierung in Serviceorganisationen
- **Workshops können in Englisch und Deutsch abgewickelt werden**



Projekte beschleunigen

Wir wissen, wie zeitraubend es ist Spielregeln (Policies), Prozesse, Anforderungskataloge und Dokumentationen zu erstellen.

Wir beschleunigen Ihre Projekte mit unserer Erfahrung und einer gesamthaften Lösungsbibliothek (Englisch und Deutsch) mit unseren

- **Masterplänen**
- **Prozessdokumentation**
- **Rollenbeschreibungen**
- **Policies**
- **Verträge und SLAs**
- **Anforderungskataloge**
- **Dokumentationen für Audits und Compliance**

Damit sind wir bei kürzeren Durchlaufzeiten schneller, konzentrierter und wirkungsvoller als viele andere.



Service und Provider steuern

Die Endergebnisse der eigenen Dienstleistung hängen oft vom Leistungsbeitrag Ihrer Lieferanten und Provider ab.

Wir unterstützen Sie mit unserer Erfahrung in

- **Analysieren von Sourcing-Kandidaten, Erstellen von Sourcing-Rentabilitätsanalysen**
- **Etablieren von Prozessen im Lieferanten- und Vertragsmanagement**
- **Beschaffung von Services und Technologien nach GATT/WTO und Submissionsrecht**
- **Abwickeln von Vertragsverhandlungen**

Alle eingesetzten Mitarbeiter sind Certified Sourcing Professionals geprüft nach den Richtlinien der APMG



Projekte in Englisch und Deutsch

Wir bewegen uns im deutschsprachigen Umfeld und unterstützen mittelgrosse und grosse Mittelstandsunternehmen in denen die Unternehmenssprachen Englisch und Deutsch sind.

Unsere Partnerschaft mit FOXIT, dem global agierenden Spezialisten für Servicemanagement gibt uns die Möglichkeit auch komplexere Problemstellungen für Sie zu lösen!



Unsere e-Services

4Whatitis

- Wissensdatenbank bestehend aus Masterplänen, Tools, Templates, Dokumentationen für das Servicemanagement



- Webservice zur Steuerung einer Servicevalue-Chain (Serviceplanung, Portfoliomanagement und Katalogisierung von Services)
- Inkl. Docmanagement für Servicedokumentation, Lieferanten- und Providersteuerung)

4IT-Executives

- Training und Kompetenztransfer im Video-Instructor-Mode, im blended Mode, als Inhoustraining für Individualtrainings und in Kleingruppen, in Englisch und Deutsch

Referenzen



Publikationen



Hemmschuh Informatik ?



Ratgeber für das Erkennen und Beseitigen von Hemmschuhen in und zur Unternehmens-Informatik

Was tun mit der Informatik?



Ratgeber für Businessmanager und Geschäftsleistungs-Mitglieder im Umgang mit der Unternehmensinformatik

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

www.cascadeit.ch

