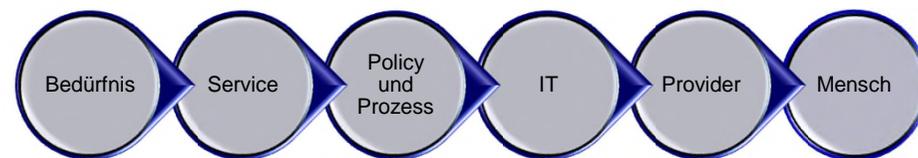


## Die Spezialisten für die Servicevalue-Chain



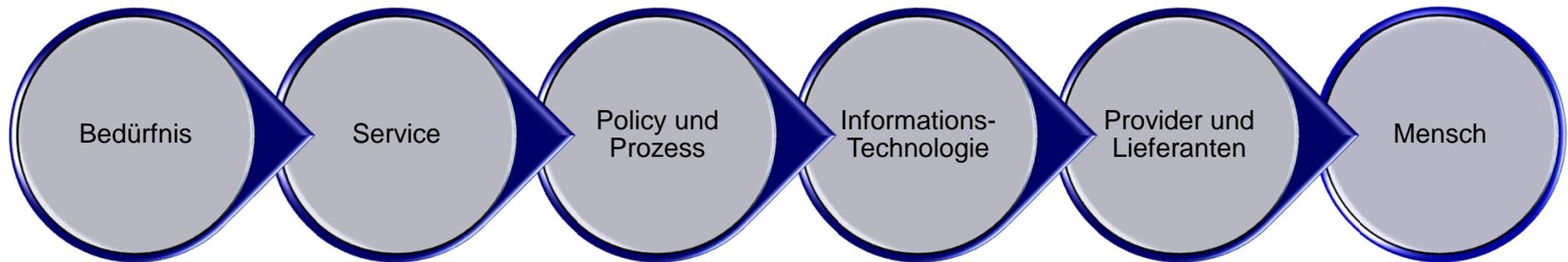
# Was ist eine Service Value Chain?

- **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](mailto:helmut.steigele@cascadeit.ch)

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

