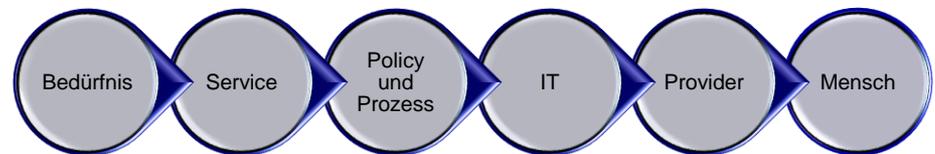
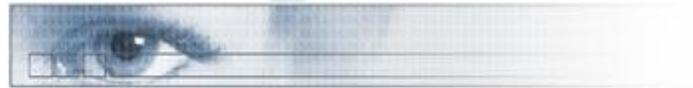


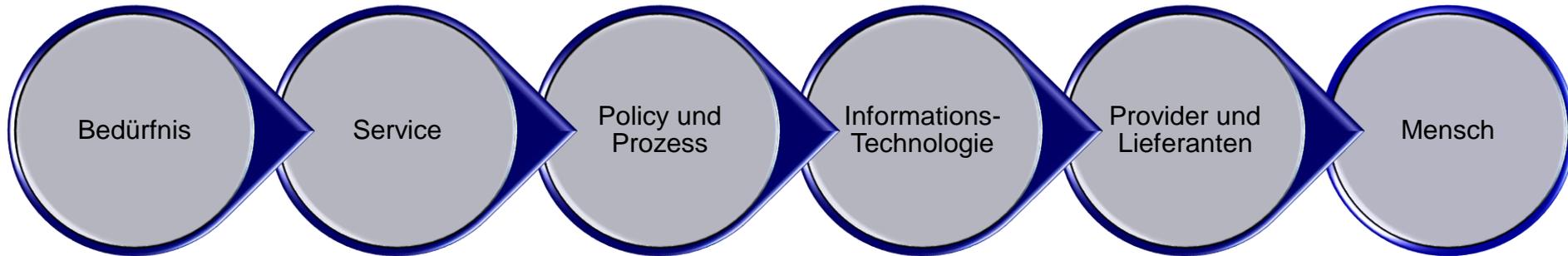
Wir sind



**die Anlaufstelle für Service- und
Prozessdesign**

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

Wir haben bei all dem was wir tun die gesamte Performance dieser Kette im Blick



- **Wir erkennen Hemmschuhe in der Servicebereitstellung**
- **Wir transferieren Kompetenzen (Servicemanagement nach ITIL®, Sourcing Governance und IT-Governance)**
- **Wir beschleunigen Servicemanagement-Projekte**
- **Wir unterstützen beim Beschaffen, Steuern, Optimieren und beim Dokumentieren von Serviceleistungen**
- **Wir machen es in Englisch und Deutsch**



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

- **Service design-Thinking**
- **Service modellierung und Service katalogisierung**
- **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



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

- **Service- und Prozess-Design Tools**
- **Masterplänen**
- **Lösungsbibliotheken**
 - **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**
- **Definieren von Prozessen welche es ermöglichen Multiprovidermanagement zu betreiben**
- **Gestalten von Ausschreibungen**
- **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!



4Whatitis

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



- Unser SIAM-Webservice (Serviceplanung, zum Portfoliomanagement und zur Katalogisierung von Services, 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



Helmut Steigele

Dienen - Leisten - Werte schaffen



Ein kurzweiliger Ratgeber für das Gestalten und Steuern von Dienstleistungen

Hemmschuh Informatik?



Ratgeber für das Erkennen und Beseitigen von Hemmschuhen in und zur Unternehmensinformatik

Was tun mit der Informatik?



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

Dr. Helmut Steigele



IT-Sourcing Beyond

Ein Leitfaden für Supplier- und IT-Ressourcenmanagement

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