

MOTIVIEREN UND BEGEISTERN



FACTSHEET „SERVICEMANAGEMENT ASSESSMENT“

Beschreibung

Sind Sie Serviceprovider, wollen Sie Serviceleistungen outsourcen oder von einem Provider beziehen oder wollen Sie Servicemanagement einführen bzw. ihr Servicemanagement verbessern? In solchen Fällen kommt es auf den für Sie richtigen Weg, die richtigen Entscheidungen, eine professionelle Umsetzung und eine neutrale Einschätzung der Risiken an. Unser Assessment hilft Ihnen bei der Verbesserung der Kundenbeziehung sowie der Verbesserung der Effizienz und Effektivität in Ihrer Leistungserbringung.

DAS SERVICEMANAGEMENT ASSESSMENT UMFASST 5 AUF EINANDER AUFBAUENDE BLÖCKE:

1. Kennenlernen: Portfolio, Markt und Wettbewerb
2. Fundament ermitteln: Tool- und Datenarchitektur, Schlüsselpersonen und Business-Treiber
3. Performance ermitteln: End-to-End-Prozesse, Steuergrößen, Rollen und Beteiligte im Servicemanagement
4. Analysieren: IST- und SOLL-Reifegrade, brennendste Problem
5. Maßnahmen identifizieren: Punkte mit größter Wirkung, nächster kleiner Schritt

MOTIVIEREN UND BEGEISTERN



Bedürfnisse

MEGATRENDS ZWINGEN ZU EINER ANDEREN AUSRICHTUNG IN DER STEUERUNG DER LEISTUNGSERBRINGUNG:

- Cloud und Virtualisierung zwingen zu einer Trennung von Nutzen und Infrastruktur
- Infrastruktur aufbauen und betreiben bedingen einen hohen Kapitalkaufwand
- Durch Outsourcing steht „undokumentiertes Know How“ (in den Köpfen der Mitarbeiter) nicht mehr zur Verfügung und zusätzlich ergeben sich neue/geänderte Prozessanforderungen
- End-to-End Verantwortungen wird aufgebrochen bzw. auf unterschiedliche Provider verteilt
- Preise bewegen sich immer mehr in Richtung der Gestehungskosten
- Kunden erwarten, dass wir die erbrachten Leistungen und die produzierte Qualität auch nachweisen können.

Nutzen

FOLGENDE VORTEILE WERDEN GEBOTEN:

- Einbringen der Erfahrungen bei verschiedenen Kunden und Branchen
- Schnelles Erkennen von Engpässen, Problembereichen und Risiken
- Nutzung von Best Practise Checklisten
- Nutzung etablierter Methoden für Analysen und Bewertungen
- Fundierte Kenntnis verschiedener Frameworks (ITIL, eTom, ISO20000, etc.)
- Fundierte Kenntnisse von Enterprise Architekturen (Daten, Tools und Prozesse)
- Toolunabhängige Beratung

Merkmale

LEISTUNGSMERKMALE UND AUFWAND:

- 5 Tage Assessment-Workshop zusammen mit ausgewählten Personen des Kunden
- 2 Tage individuelle Interviews
- Abschlussbericht mit Abschlusspräsentation und Maßnahmenkatalog

PREISE

- Pauschalpreis für Assessment: 18'000 CHF/15'000 €
- Tagessatz für Folgeaktivitäten: 1'800 CHF/1'500 €