

Branchenerfahrung

Beratung, E-Commerce, IT-Support & -Management,
Handel, Marketing, Medien, Filmindustrie, Pharmaindustrie, Versandhandel,
Softwarehersteller, Gesundheit, Customer Management, Ölverarbeitende Industrie



Leistungen

Vorgehen & Fokus

Am Anfang stehen für uns die Betrachtung und Analyse zu optimierender Prozesse und Strukturen von "außen". Im Anschluss entwerfen wir erste Ziele zur Steigerung von Qualität, Effizienz und Effektivität. Unser Hauptaugenmerk bei der Optimierung liegt auf der konsequenten Unterstützung des jeweiligen Business Case.

Das Kerngeschäft des Unternehmens steht im Mittelpunkt von Reorganisation und Etablierung neuer oder erweiterter Vorgehensweisen. Wichtige Aspekte für uns sind hierbei eine gute Planbarkeit, Nachvollziehbarkeit, Verlässlichkeit & Nachhaltigkeit (continuous service improvement). Wichtig hierbei ist es sicher zu stellen, das im Nachhinein eine Skalierbarkeit gewährleistet bleibt.

Im dritten Schritt stellen wir einen ersten Entwurf vor, der aus unserer Sicht ein optimales Vorgehen bei der geplanten Optimierung darstellt. Diesen stimmen wir mit den Verantwortlichen des Unternehmens ab. In dieser Phase ist es wichtig, dass bei der Betrachtung alle Bedenken geäußert und diskutiert werden, sowie das möglichst sämtliche wirtschaftlichen und technischen Aspekte Berücksichtigung finden.

Vor der folgenden Umsetzung muss sichergestellt werden das die Produktivität bestehender Prozesse nicht in Mitleidenschaft gezogen wird. Ein Mittel hierzu ist ein begleitendes Information-Management - das richtige Maß an interner & ggf. auch externer Kommunikation ist ein Schlüssel zum Erfolg.

Im vierten Schritt - der Umsetzung, der vereinbarten Maßnahmen - muss für das erforderliche Maß an Antriebsenergie gesorgt werden, wobei für den Erfolg die Motivation aller Beteiligten ein essentieller Bestandteil ist.

Während der Umsetzung obliegt der Optimierungs-Prozess einer stetigen Prüfung und Dokumentation. Fortschritte und Änderungen werden in turnusmäßigen Treffen aller Beteiligten reviewt. Entscheidungen & Änderungen während der laufenden Umsetzung, werden in einem hierfür etablierten Gremium turnusmäßig und einvernehmlich beschlossen.

Der fünfte Schritt ist die Begleitung & Qualitätssicherung der nun neu etablierten Prozesse und deren Übergabe an interne Mitarbeiter des Auftraggebers.

Projektmanagement

- Projektleitung
- Agiles Projektmanagement (Kanban)
- Multiprojekt-, Programm- & Infrastruktur-Projekte
- Consulting bei Procurement-Prozessen

IT-Service-Management

- Konstituierung & Optimierung des IT-Support
- Konstituierung & Optimierung von Service Desk, First-, Second, Third-Level-Strukturen im IT-Support
- Etablierung & Optimierung von Incident-, Change & Problem-Management Prozessen für den IT-Support
- Operatives CRM und Self-Service Prozesse & Portale
- Information-Management

	<ul style="list-style-type: none"> • SLA- & OLA Management • Unabhängige Konzeption & Prozess-Optimierung bei Migrations- & Roll Out-Vorhaben • Wege zur Vermeidung von Support-Aufwänden finden und aufzeigen
Information-Management	<ul style="list-style-type: none"> • Strategien & Umsetzung bei der Information-Beschaffung und -Verteilung zum Zwecke von Call-Vermeidung und Unterstützung des Business Case
IT-Strategie	<ul style="list-style-type: none"> • Konzeption und Begleitung bei der Implementierung und Optimierung unternehmensbezogener IT-Support Prozesse
Audit	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung der Reife & Schlüssigkeit ITIL basierter Unternehmensprozesse und zugehöriger Dokumentationen nach open-ITIL Richtlinien
Administration & Verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstleistersteuerung • Aufwandsschätzung • Budgetierung • Verhandlungsführung • Vertragsmanagement • Pilotierung • Führung interdisziplinärer Projektteams • Dokumentenmanagement • Consulting bei der Auswahl von IT-Support Werkzeugen & Prozessen • Consulting bei der Auswahl von Dokumentationssystemen • Qualitätssicherung • Projektcontrolling • Projektbeantragung (Beratung Fördermittelanträge) • Ergebnisbewertung
Autorentätigkeit, Dokumentation & Öffentlichkeitsarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Interne & externe Öffentlichkeitsarbeit • Konzeption • Handbücher • Anwenderinformationen • Anweisungen • Prozess-Dokumentationen & Schulungsunterlagen • Erstellung von Handbüchern, Anleitungen, Nutzer-Informationen, wissenschaftlichen Dokumentationen und Fachübersetzungen (de/e e/de) • Redaktion & Consulting zu IT-Black-Board-Technologien • Erstellen und Verfassen von Spezifikations-Dokumenten • Erstellen und Verfassen von Abschlussberichten • Konzeption und Umsetzung von Dokumentationen speziell zu Software und Hardware Roll Outs • Verfassen von Begleitinformationen im Rahmen von Migrations-Projekten • Verfassen von Begleitinformationen im Rahmen umfangreicher Änderungen an IT-Support-Strukturen und -Prozessen • Entwicklung von Statusberichten zur Dokumentation des Projektfortschritts • Optimierung von Arbeitsabläufen & mehrsprachigen Dokumentationen zur Erhöhung standortübergreifender Nachvollziehbarkeit & Effizienz • Konzeption und Erstellung von Richtlinien sowie die Entwicklung von Testszenarien
Prozesse & Verfahrensweisen	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse • Konzeption & Optimierung • Konsolidierung • Roll-Out & Migration

Web	<ul style="list-style-type: none"> • Idee, Konzeption, Implementierung und Optimierung von Intranet und Extranet • Consulting zu redundanten Hosting- und Serverhousing-Lösungen
Training & Coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationstraining für Support Mitarbeiter • Serviceorientierung in den Bereichen IT- und Customer-Support • Mitarbeiter Motivation und Universal-Networking • Mitarbeiter Motivation über Inhalte • Bonussysteme für Mitarbeiter • Mitarbeiter Identifikationslevel mit dem Unternehmen erhöhen • Mitarbeitern Unternehmensziele vermitteln - "Leute mit ins Boot holen" • Mediation & Teambildungs-Workshops
Gesundheitswesen	<ul style="list-style-type: none"> • Förderungen im Gesundheitssektor • Strategisches IT-Consulting von Akteuren im Gesundheitswesen (Kliniken, Arztpraxen, Apotheken)
Veranstaltungen & Messen	<ul style="list-style-type: none"> • Idee • Konzeption • Planung • Dokumentation & Berichterstattung • Durchführung
Lizenz-Management	<ul style="list-style-type: none"> • Erfassung • Planung • Verhandlung • Dokumentation • Durchführung
Reporting	<ul style="list-style-type: none"> • Design und Analyse von KPIs • Datenanalyse & visuelle Aufbereitung • Consulting bei der Auswahl & Einführung von IT Monitoring Werkzeugen
Business Intelligence	<ul style="list-style-type: none"> • Strategieberatung • Dienstleisterkoordination • Geschäftsprozessanalyse, Modellierung und Optimierung • Customer-Relationship-Management • Qualitätsmanagement
Evaluierung	<ul style="list-style-type: none"> • Softwareevaluierung (UI/API) Hinsichtlich von Verständlichkeit, Bedienfreundlichkeit & Arbeitsablauf
Art-Direction, Multimedia, Werbung & Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Idee & Konzept • Dokumentation • Teamführung • Projektmanagement • Ressourcenplanung • Kreative Gestaltungsideen • Spezielle Erfahrung in 3D & Special Effects Bereich • Durchführung • Ansprechpartner für Geschäftsleitung & Kunden
Restaurant & Hotel Auditierung	<ul style="list-style-type: none"> • Freie Auditierung von Hotel & Restaurantbetrieben • Dokumentation und Einschätzung der Service- & Produkt-Qualität • Blog Rezensionen