

# SERVICE

## Beratung

Ein Angebot der RÖWAPLAN AG



DER GANZHEITLICHE BLICK AUF  
IHREN SERVICE

# UNSER PRODUKT

## Einleitung

Jeder Service hat Kunden. Jeder Service Provider hat das Ziel, die Anforderungen seiner Kunden zu erfüllen. Mit unserem Produkt Service Beratung haben wir eine ausgefeilte Methodik entwickelt, Services ganzheitlich zu betrachten.

Jeder Service besteht aus den gleichen fünf Bausteinen. Diese haben wir analysiert und die Bearbeitung dieser Bausteine haben wir systematisiert. Daher können wir mit unserem Produkt Service Beratung Ihre Aufgabenstellungen bei den Serviceprozessen, den Serviceapplikationen und Softwareanwendungen, bei den Serviceresourcen, den Infrastrukturen und bei der Servicesteuerung einzeln oder in Kombination bearbeiten. Durch unseren ganzheitlichen Blick schaffen wir Vollständigkeit und denken an alle Bestandteile, die berücksichtigt werden müssen.

Unser Produkt Service Beratung unterstützt Sie in der Optimierung und Weiterentwicklung Ihrer Services. Hierbei ist es nicht von Belang, ob die Services vollständig oder nur einzelne Aspekte davon betroffen sind.

# IHRE HERAUSFORDERUNGEN UNSERE LÖSUNGEN

## Anforderungsgerechte Services

Jeder Service hat Kunden und Anwender. Diese erwarten eine angemessene Qualität des Service, zum richtigen Zeitpunkt und zu einem guten Preis. Neben diesen Aspekten erwarten die Kunden auch Weiterentwicklungen, Innovationen und intelligente sowie pragmatische Ideen für den jeweiligen Service vom Anbieter.

Wenn die Produktion und die Lieferung der Services nicht den Kundenanforderungen entsprechen oder wenn die Services anders, besser, schneller oder günstiger produziert werden müssen, muss der Service Provider seine Abläufe optimieren. Genau an dieser Stelle kommt unser Produkt Service Beratung zum Einsatz. Mit einer ausgefeilten Methodik und hoher Expertise schaffen wir Erfolg und Effizienz für Ihren Service.

# UNSERE ERGEBNISSE

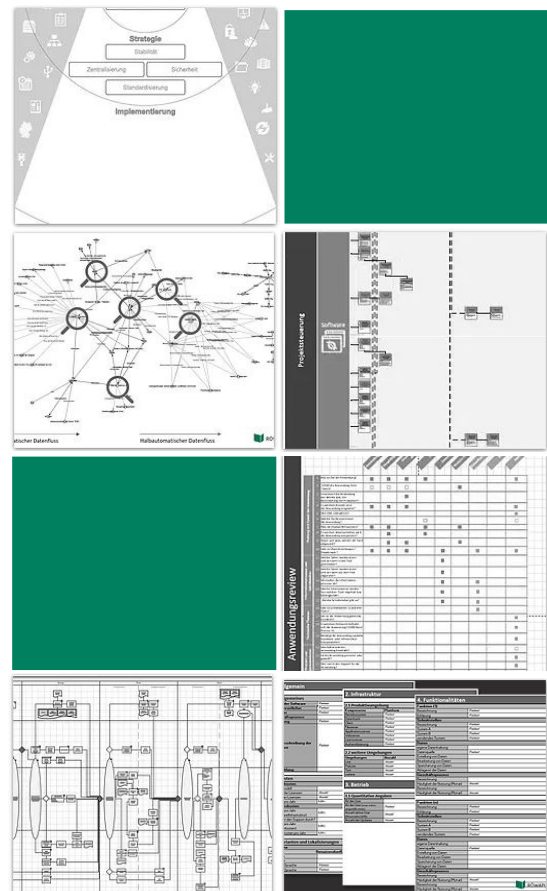
Genau das, was Sie benötigen und noch weitere Highlights, die Sie begeistern werden.

Das finale Gesamtergebnis unseres Produktes Service Beratung ist ein eingeführter, optimierter oder neu entwickelter Service in Ihrem Unternehmen.

Hierbei werden die Anforderungen, die Unternehmenskultur und -strukturen, die Schnittstellen, Rollen und Abhängigkeiten Ihres Unternehmens berücksichtigt und einbezogen.

Wir unterstützen Sie dabei, dem definierten Idealzustand näher zu kommen. Dies erfolgt durch vielfältige Kompetenz sowie einer bewährten Herangehensweise.

Um das finale Ergebnis der Service Beratung zu erreichen, sind viele Zwischenergebnisse nötig. Diese sind in die zwei Phasen Beratungsphase und Umsetzungsphase gegliedert.



# IHRE MEHRWERTE

## Darum sind wir der richtige Partner für Ihre Services



Der Nutzen unseres Produktes Service Beratung kann sowohl in den zwei Phasen Beratungsphase und Umsetzungsphase, als auch im Gesamten gesehen werden. Im Weiteren gehen wir auf den Gesamtnutzen ein.

### Gesteigerte Effizienz

Durch den Einsatz unserer bewährten Methodik und unter Berücksichtigung der Bausteine Prozesse, Anwendungen, Ressourcen, Infrastrukturen und Steuerung, werden Ihre Services effizienter und die Ergebnisse besser und schneller erreicht.

### Zusätzliche Kapazitäten

Oftmals sind fehlende Ressourcen der Grund, Optimierungsprojekte nicht durchzuführen. Unsere Experten können sich sehr schnell in diverse Serviceumgebungen einarbeiten und mit ihrer Ressource und Arbeitskraft bei der Bearbeitung von Problemfeldern helfen. Durch unseren Einsatz sparen Sie Ihre Kapazitäten und kommen schneller an das Ziel.

### Transparente Steuerung

Durch die Trennung unseres Produktes in die Phasen Beratung und Umsetzung, können Sie sehr strukturiert auf Ihren Service Einfluss nehmen. Durch die Herausarbeitung der Roadmap in unserer Beratungsphase, besteht die Möglichkeit, sowohl am Ziel als auch am Weg zu arbeiten, ohne eine Umsetzung bisher getätigt zu haben. In der zweiten Phase erfolgt dann die zielführende Umsetzung der Roadmap, die wir kompetent begleiten. Die Trennung von Beratung und Umsetzung gibt Ihnen Einflussmöglichkeit, Transparenz und Gestaltungsspielraum.

### Ganzheitliche Beratung

Oftmals erfüllen Services die Anforderungen der Kunden nicht, da sie nicht ganzheitlich betrachtet werden. Betriebs- und Fachblindheit können Faktoren dafür sein. Um Ihren Service ganzheitlich zu optimieren und weiterzuentwickeln beraten unsere Experten Sie mit einem neutralen Blick von außen.

### Fachliche Synergien und weniger Schnittstellen

Die RÖWAPLAN AG ist ein Ingenieurbüro, ein Beratungsunternehmen und ein Softwarehaus. Diese Ganzheitlichkeit sorgt für Kompetenzen, die in dieser Bündelung kaum nochmals so vorliegen. Durch den Zugriff auf unsere Engineering-Experten oder durch die Mitwirkung unserer Softwarekollegen, schaffen wir Kompetenzen, die der Optimierung Ihres Service perfekt dienlich sind. Sie vermeiden damit Schnittstellen und sparen Zeit und Geld.

# UNSERE LEISTUNGEN

## Ablauf, Inhalte, Leistungen

### Eine Beratung für alle Services

Durch unsere langjährige Erfahrung haben unsere Experten eine Herangehensweise für unser Produkt Service Beratung entwickelt, die den ganzen Lifecycle umfasst. Neben dieser Herangehensweise wurden effiziente Methoden erarbeitet und erprobt. Sowohl die Herangehensweise als auch die zugrundeliegenden Methoden, haben sich als sehr effizient und zielführend erwiesen. Unser Produkt Service Beratung setzt sich daher aus zwei großen Phasen zusammen:

- die Beratungsphase und
- die Umsetzungsphase.

Diese beiden Phasen sind in Kombination sowie als Einzelphasen anwendbar.

#### Beratungsphase

Kontextklärung, Anforderungserstellung und Maßnahmenkataloge aufgearbeitet in einer Projekt-Roadmap.

#### Umsetzungsphase

Dokumentierte Projektumsetzung sowie einen eingeführten und funktionierenden Service.



# BERATUNGSPHASE

## Kontextklärung, Anforderungserstellung und Maßnahmenkataloge aufgearbeitet in einer Projekt-Roadmap.

### ABLAUF

Unsere Beratungsphase beginnt mit einer umfassenden IST-Analyse und einer Kontextklärung. Dadurch verschaffen wir uns den Überblick über Ihre Aufgabenstellung und deren Verankerung im Serviceumfeld. Diese Kontextklärung ist notwendig, da ein Service immer Abhängigkeiten hat. Durch die Berücksichtigung der Randbedingungen reduzieren wir Schnittstellenverluste. Der weitere Schritt in unserer Beratungsphase ist die Konzeption, sie beinhaltet die Ziele und die Wege – also was erreicht werden soll und vor allem, wie.

Zunächst wird das Ziel definiert. Es stellt für uns den Wunsch- bzw. SOLL-Zustand Ihres Service dar, der am Ende des Projektes erreicht werden soll. Um den SOLL-Zustand zu erreichen, gibt es einen oder mehrere Wege. Wir arbeiten diese Wege aus, bewerten die Vor- und Nachteile, die diese Wege charakterisieren und wählen abschließend gemeinsam mit Ihnen den Weg aus, der am schnellsten und effizientesten zum Ziel führt. Der ausgewählte Weg ist die Basis einer Projekt-Roadmap. Mit dieser schließen wir unsere Beratungsphase ab. Dadurch erhalten Sie eine konkrete Herangehensweise, wie Sie vom Status Quo zum gewünschten Ziel gelangen.



### ERGEBNISSE

Im Ergebnis unserer Beratungsphase erhalten Sie eine Projekt-Roadmap. Bereits diese Roadmap ist ein wichtiges Mittel zur ganzheitlichen Optimierung von Services. Die Roadmap wird grafisch aufgearbeitet und üblicherweise als „Poster“ präsentiert. Jeder Arbeitsschritt oder jedes Teilprojekt in diesem Poster erhält zusätzlich einen Steckbrief, in welchem die Inhalte dieses Arbeitsschrittes weiter spezifiziert sind. Durch das ganzheitliche Bild des Projektes und die Beschreibung der Arbeitspakete, die zum Ziel führen, können Sie schnell mit der Umsetzung starten. Um diese Roadmap zu erstellen, sind vorab mehrere Zwischenergebnisse notwendig. Sie erhalten schon nach der Kontextklärung eine Dokumentation der aktuellen IST-Situation. Nachdem das Ziel definiert wurde, erhalten Sie zudem eine Anforderungsauflistung. Diese bilden die Basis der Projekt-Roadmap und damit die Basis für die Umsetzungsphase.

Zusammengefasst erhalten Sie folgende Ergebnisse:

- Kontextklärung
- Anforderungsaufnahme
- Maßnahmenkatalog
- Roadmap

### NUTZEN

#### Sicherheit, an alles gedacht zu haben

Die Kontextklärung und Definition aller Anforderungen ermöglichen eine schrittweise Herangehensweise. Die anschließende Erarbeitung und Bewertung unterschiedlicher Wege, dient als Entscheidungshilfe und sorgt für vollständige Transparenz, zeigt die Abhängigkeiten und die Vor- und Nachteile. Die Projekt-Roadmap unserer Beratungsphase gibt Ihnen die Sicherheit, an alles gedacht zu haben.



# UMSETZUNGSPHASE

## Dokumentierte Projektumsetzung sowie einen eingeführten und funktionierenden Service.

### ABLAUF

In unserer Umsetzungsphase erhalten Sie ein ausgefeiltes Projektmanagement. In diesem werden die in der Beratungsphase definierten Ziele und die in der Roadmap festgelegten Schritte abgearbeitet. Hier geht es darum, Qualität, Zeit und Kosten in sinnvolle Übereinstimmung zu bringen.

Zunächst wird, im Rahmen der Projektinitiierung, die Besetzung der Rollen im Projekt festgelegt. Parallel dazu muss ein gemeinsames Bild der Zielsetzung bei allen Beteiligten erzeugt und etabliert werden.

Erst wenn alle definierten Rollen dasselbe Ziel vor Augen haben, startet das Projekt mit dem Weg zum Ziel.

Wir können Sie hierbei auf zwei unterschiedliche Arten begleiten:

- wir managen ganzheitlich das Umsetzungsprojekt  
und /oder
- wir sind bei einzelnen Arbeitspaketen, die mit Ihnen gemeinsam abgestimmt und definiert wurden, inhaltlich beteiligt.

Bei der inhaltlichen Bearbeitung der Projektschritte liefern wir die Teilergebnisse, wie in der Roadmap definiert. Im ganzheitlichen Projektmanagement sorgen wir dafür, dass die Arbeitsschritte, wie festgelegt, erbracht werden. Am Ende des Umsetzungsprojektes erhalten Sie das fertige Projektergebnis, gleich, welches Ziel Sie eingangs definiert haben.

### ERGEBNISSE

Als Ergebnis dieser Phase ist Ihr Service nach Ihren Wünschen optimiert. Zudem sind alle Rollen und Verantwortlichkeiten der Service-Betroffenen geklärt.

Wollten Sie beispielsweise einen Prozess optimieren, so ist er am Ende unserer Umsetzung eingeführt bzw. verbessert.

Hatten Sie vor, eine Softwareanwendung zur Unterstützung Ihrer Serviceerbringung zu beschaffen oder zu optimieren, so ist diese Software am Ende unserer Unterstützung „in place“.

Planten Sie, die Ressourcen für die Umsetzung Ihres Service zu optimieren, so ist am Ende dieser Phase das richtige Personal an der richtigen Stelle.

Zu den Ressourcen gehören auch die Finanzen. War die Aufgabenstellung, den Service günstiger zu produzieren oder mehr Erlöse durch den Verkauf der Services zu erzielen, so sind auch dies Aufgabenstellungen, die wir bearbeiten können.

Die Infrastrukturen eines Service sind die notwendigen Rahmenbedingungen, in denen der Service funktioniert. Ist die Infrastruktur der Inhalt der Aufgabenstellung, passt diese am Ende unserer Umsetzungsprojekte noch besser zu Ihren Services.



# UMSETZUNGSPHASE

Dokumentierte Projektumsetzung sowie einen eingeführten und funktionierenden Service.

Ein entscheidender Aspekt einer jeden Serviceerbringung, ist dessen Steuerung. Im Management von Services müssen Kennzahlen definiert, erhoben, geprüft und auf entsprechende Ergebnisse reagiert werden. Dieser Management Lifecycle wird im Rahmen von Umsetzungsprojekten ganzheitlich verändert. Es werden Kennzahlen entwickelt, Schwellwerte definiert, geeignete Softwareprodukte ausgewählt, die diese Kennzahlen erheben und vergleichen, aber auch Reaktionen, die beim Erreichen von diversen Schwellwerten durchzuführen sind, vorab festgelegt. Nach der Umsetzung unserer Kennzahlen-Methodik haben Sie Ihren Service besser im Blick und besser im Griff.

## Hinweis

Ein besonderer Hinweis an dieser Stelle ist unsere Kompetenz für Outsourcing.

Haben Sie geplant, Teile Ihres Service nicht selbst zu erbringen, sondern durch Dritte erbringen zu lassen, können wir Ihnen unser Produkt Service Ausschreibung empfehlen. Dieses Produkt löst genau diese Herausforderung.

## NUTZEN

### Einparung von Zeit und Geld

Es gibt Umsetzungsprojekte, in denen wir managen, es gibt andere Umsetzungsprojekte, in denen wir inhaltlich arbeiten und es gibt Projekte, in denen wir beides kombinieren. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, unsere Expertise an genau den Stellen einzusetzen, die Ihnen am vielversprechendsten sind. Mit Abschluss unserer Umsetzungsphase erhalten Sie einen optimierten Service. Dadurch sparen Sie Zeit und Geld.



Zusammengefasst erhalten Sie folgende Ergebnisse:

- Projektdokumentation
- Eingeführter Service

RÖWAPLAN AG  
Hohenstadter Straße 11  
73453 Abtsgmünd

Tel. 07366 9626-0  
Fax 07366 9626-226

info@roewaplan.de  
www.roewaplan.de



RÖWAPLAN