

SOP-Reengineering IT-Dienstleistungsunternehmen

Projektbeispiel

InnovationTrust Consulting GmbH

Inhalt

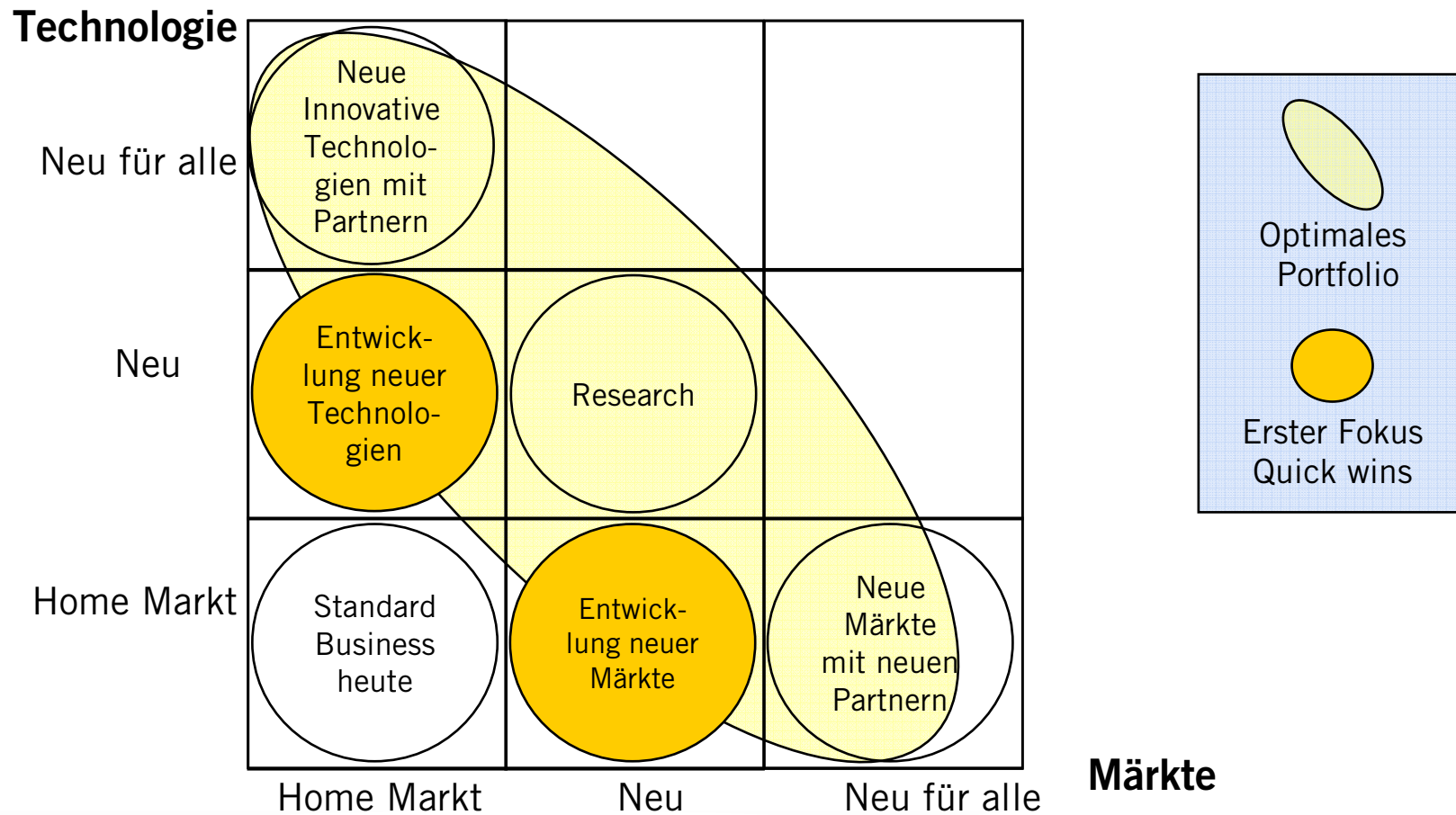
1. Ausgangssituation / Zielsetzung
2. Grundlagen / Überblick
3. Vorgehensmodell
4. Projektorganisation

IT-Dienstleistungsunternehmen stehen vor wesentlichen Herausforderungen.

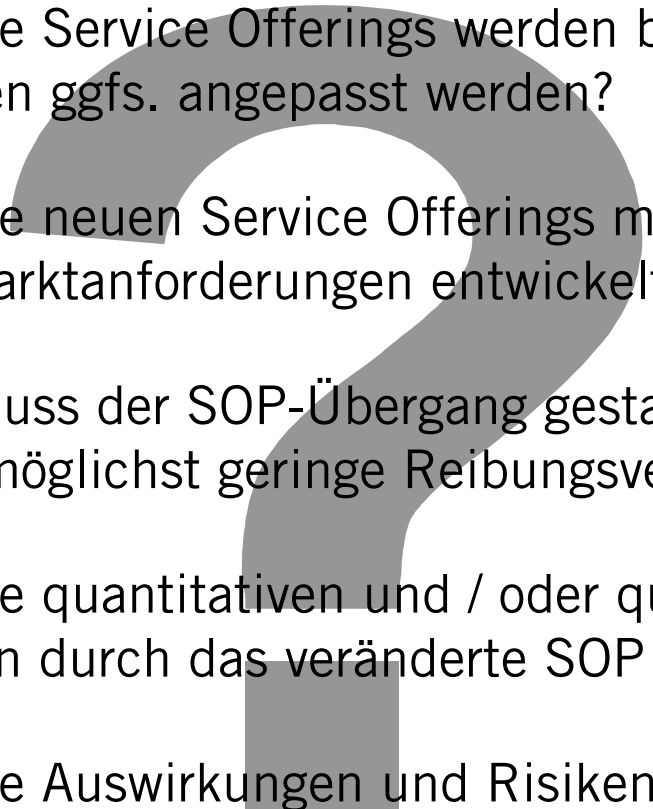
- Zunehmender Margendruck durch Kunden und Wettbewerber
- Weiter abnehmende Differenzierungsmöglichkeiten über Alleinstellungsmerkmale (Me-too- / USP-Problematik)
- Zunehmende Vergabeentscheidungen ausschließlich über den Preis
- Abnehmende Bedeutung langfristiger Kunden- / Lieferantenbeziehungen (Austauschbarkeit)
- Erhöhte Anforderung an die Servicequalität und Flexibilität (Change-Problematik)
- Abnehmende Planbarkeit von Marktentwicklungen und Umsätzen

➔ SOP-Reengineering

Die Entwicklung neuer Service Offerings (SO) muss sich an den strategischen Ansatzpunkten orientieren.



Es soll ein Reengineering des SOP durchgeführt werden.

- 
- Welche Service Offerings werden beibehalten oder müssen ggfs. angepasst werden?
 - Welche neuen Service Offerings müssen aufgrund der Marktanforderungen entwickelt werden?
 - Wie muss der SOP-Übergang gestaltet werden, so dass möglichst geringe Reibungsverluste entstehen?
 - Welche quantitativen und / oder qualitativen Effekte werden durch das veränderte SOP realisiert?
 - Welche Auswirkungen und Risiken ergeben sich?



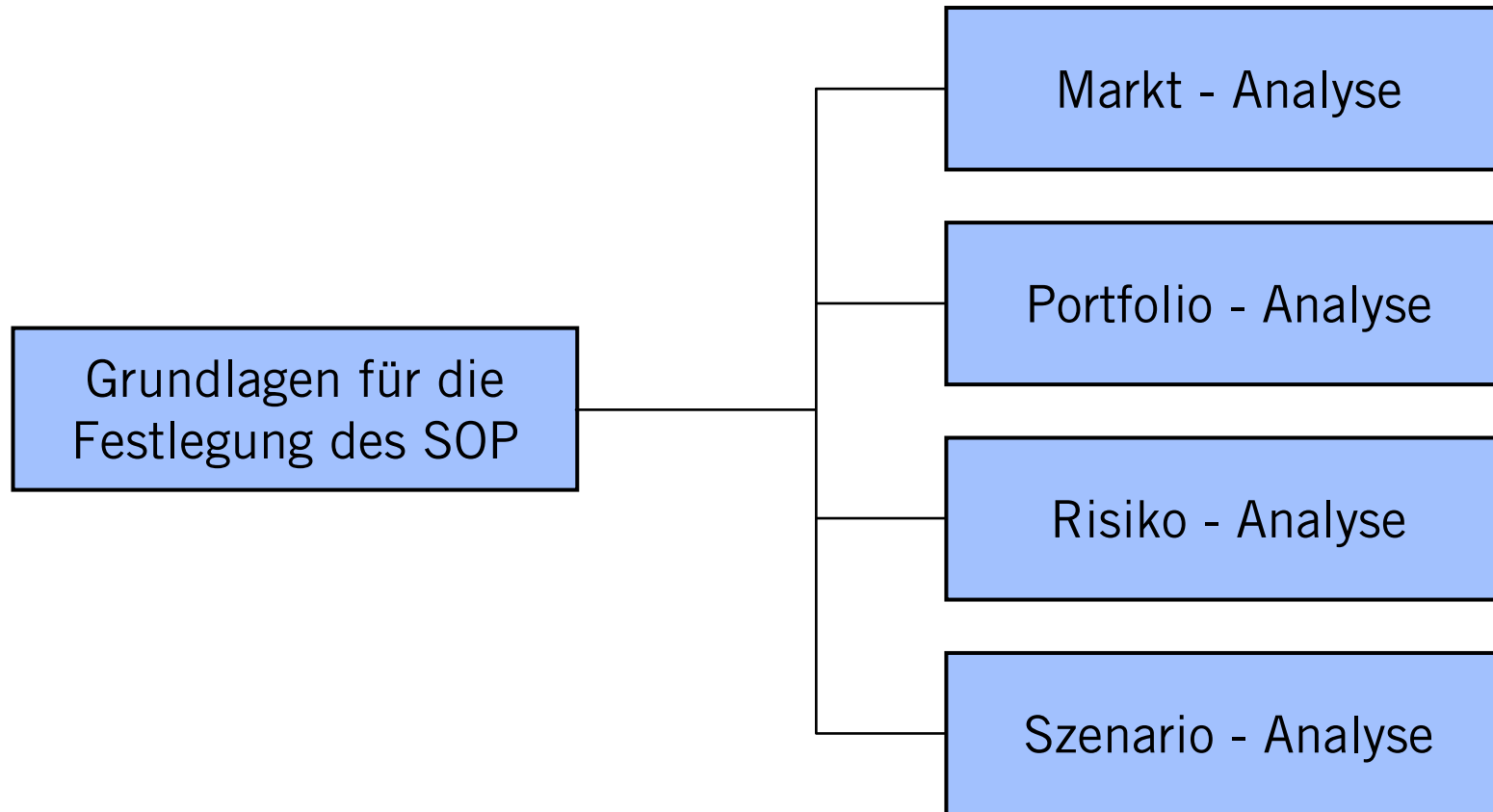
Wirtschaftlichkeit



Servicequalität

1. Ausgangssituation / Zielsetzung
2. Grundlagen / Überblick
3. Vorgehensmodell
4. Projektorganisation

Das SOP wird auf der Grundlage von vier Analyseverfahren festgelegt.

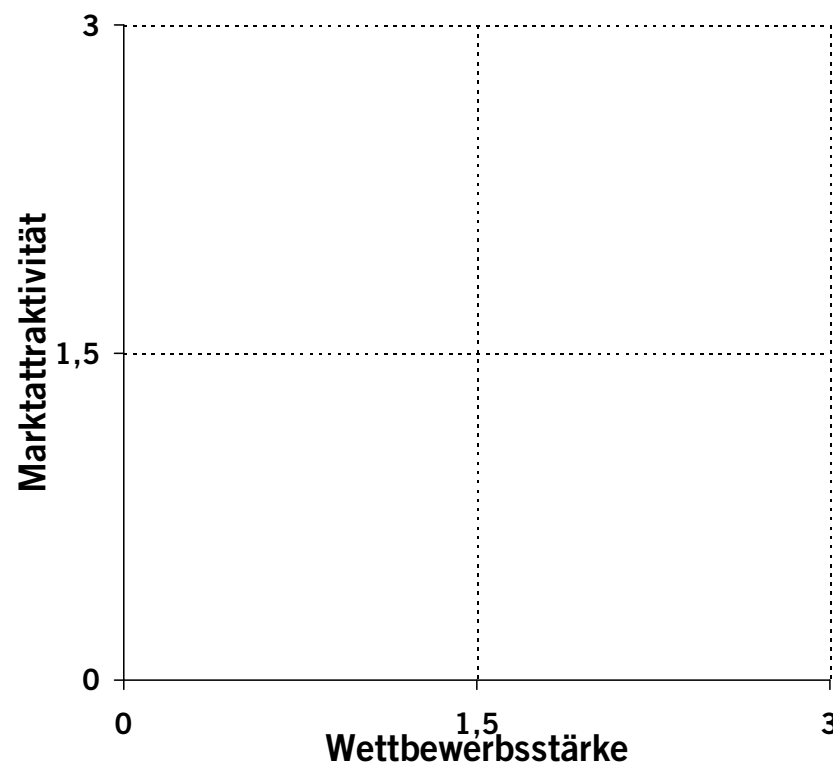


Die systematische Markt - Analyse ist eine wichtige Basis für die vertriebs- und marketingpolitische Entscheidungen.

- Untersuchung der Marktteilnehmer
 - Lieferanten
 - Kunden
 - Hersteller
 - Wettbewerber
- Analyse der Marktzusammenhänge
 - National
 - International
 - Eintrittsbarrieren
- Auswertung vorhandener Studienergebnisse
 - Schwerpunkte der Unternehmen mittel- und langfristig
 - Organisation von Prozessen für innovative SO
 - Auswertung der Mega-Trends

Die definierten Service Offerings werden mit der Portfolio-Analyse priorisiert.

Marktbedeutung
Marktpotential
Marktwachstum
Möglicher Marktanteil
Wettbewerbssituation
Anzahl der Mitbewerber
Wettbewerbshärte
Zukünftige Entwicklung
Rentabilität
Entwicklungsaufwand
Umsatz-DB
Zusatznutzen
Imagegewinn
Synergie-Potential
Know-how-Zuwachs
Marktrisiken
Verlustfolgen
Konjunkturabhängigkeit
Einschätzungsqualität



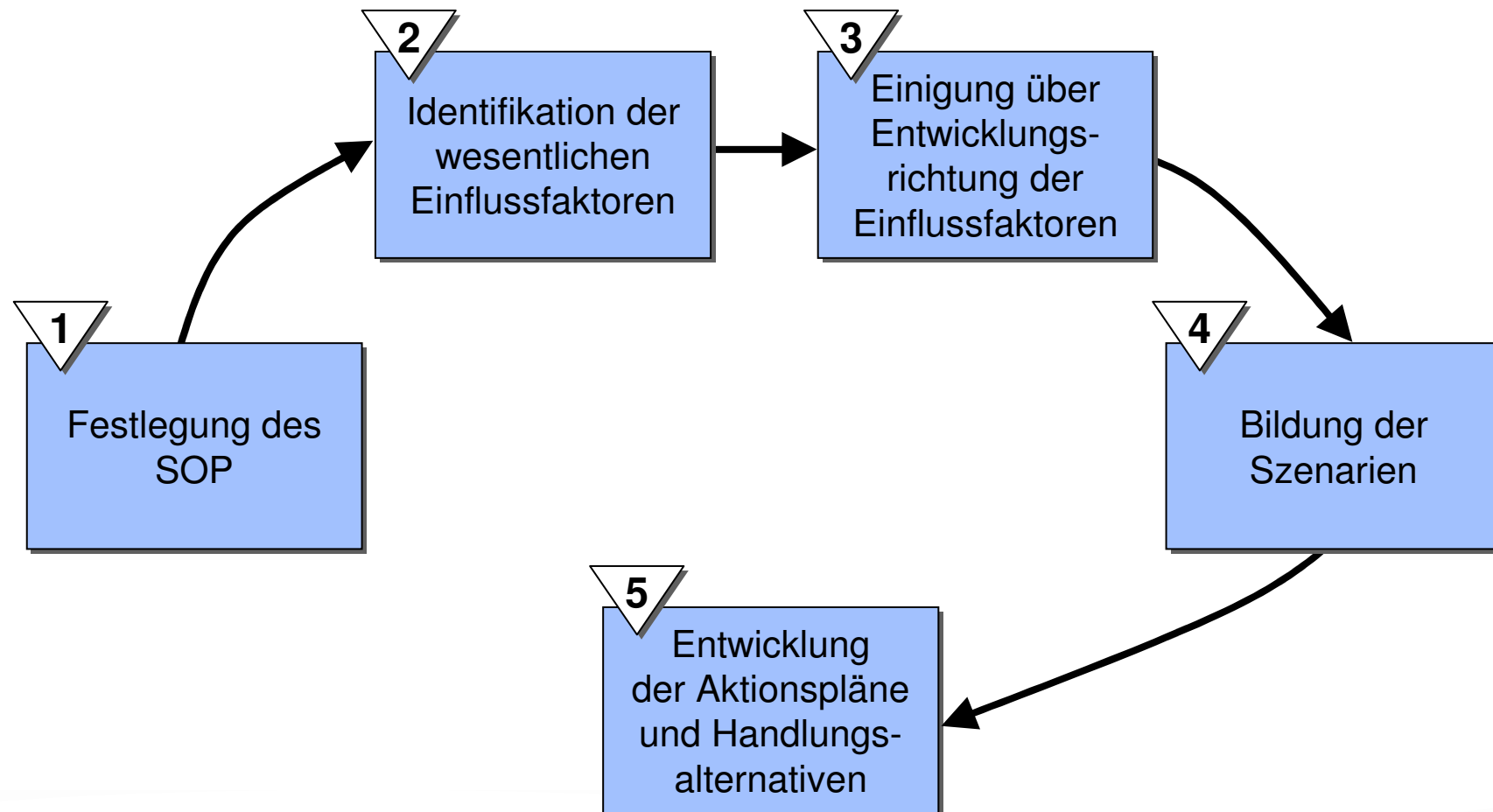
Produktstärke
Kundennutzen
Produktbotschaft
Differenzierbarkeit
Markterfordernis
Kunden- / Marktzugang
Marktkenntnis
Marktposition
Image am Markt
Marktanteil
Referenz-Qualität
Ressourcen
Management
Know-how
Infrastruktur
Finanzkraft
Einschätzungsqualität

Die Risiko-Analyse bewertet die einzelnen SO für die abschließende strategische Ausrichtung.

Risikofaktor	Schadenart	Schadenhöhe	Eintrittswahrscheinlichkeit	Gesamtrisiko
<ul style="list-style-type: none"> ■ Projektmanagement ■ Marketing und Vertrieb ■ Prozesse und Organisation ■ Partner / Lieferanten ■ Lizenzen ■ Know-how ■ IT-Systeme ■ Business Plan 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kosten ■ Image ■ Operations ■ Strategie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 = unkritisch ■ 2 = gering ■ 3 = spürbar ■ 4 = kritisch ■ 5 = sehr kritisch 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 0 = nicht zu erwarten ■ 1 = gering ■ 2 = mittel ■ 3 = hoch ■ 4 = sehr hoch 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 0 = nicht erkennbar ■ 1 = gering ■ 2 = spürbar ■ 3 = beherrschbar ■ 4 = hoch

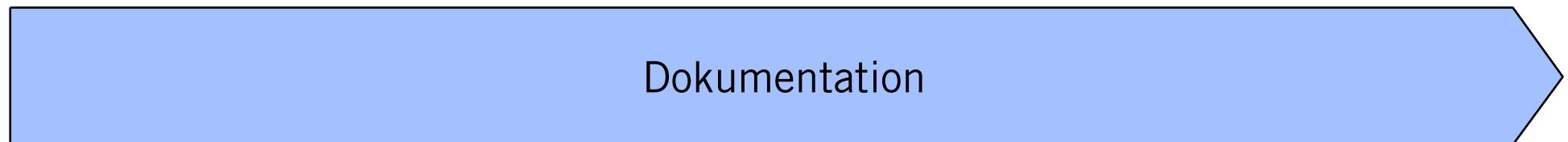
	Kosten	Image	Operations	Strategie	Gesamt	Wkt. ¹	Erwartungswert
Projektmanagement	2	1	2	4	9/90	3	0,30
Marketing und Vertrieb	2	1	4	1	8/90	3	0,27
Prozesse und Organisation	4	3	4	3	14/90	1	0,16
Partner / Lieferanten	4	4	4	3	15/90	3	0,50
Lizenzen	2	2	3	4	11/90	3	0,37
Konow-how	3	4	2	4	13/90	3	0,43
Offshore / Nearshore	4	1	3	3	11/90	3	0,37
Business Plan	3	1	3	2	9/90	2	0,20
Gesamt	24/90	17/90	25/90	24/90	1		2,60

Ergebnis der Szenario-Analyse sind in der Feinplanung Aktionspläne und Handlungsalternativen für die entwickelten Zukunftsbilder.



1. Ausgangssituation / Zielsetzung
2. Grundlagen / Überblick
3. Vorgehensmodell
4. Projektorganisation

Die Durchführung des Projektes erfolgt in 5 Phasen.



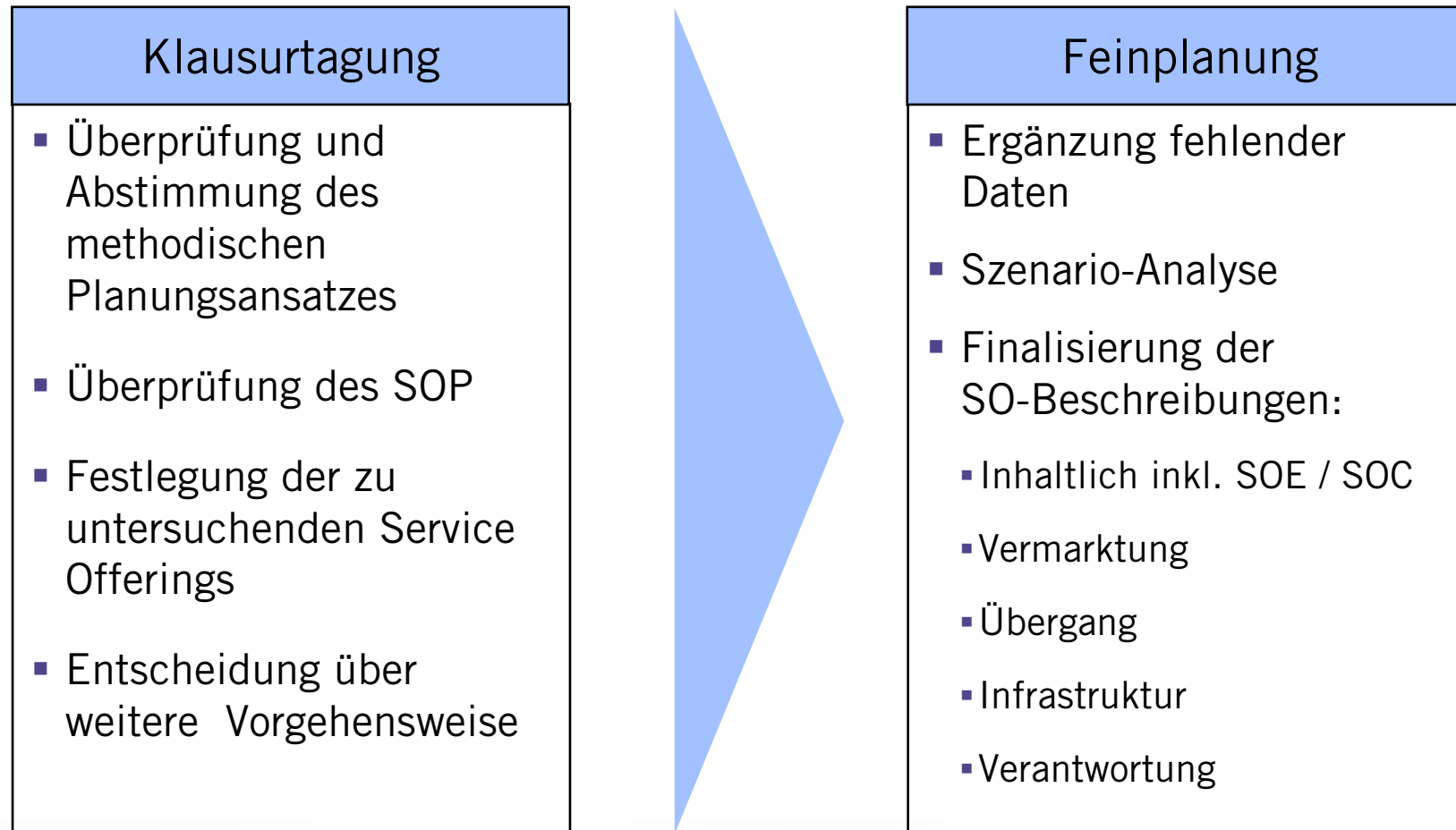
Die Projekt-Grundlagen werden in gemeinsamen Workshops erarbeitet.

Kick-off	Markt	Vorgehen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zielsetzung ▪ Vorgehen zur Erarbeitung des neuen SOP ▪ Team-Zusammensetzung ▪ Organisation der einzelnen Phasen ▪ Zieldefinition der einzelnen Phasen ▪ Analyse-Methodik <ul style="list-style-type: none"> ▪ Markt ▪ Portfolio ▪ Risiko ▪ Szenario ▪ Zeitlicher Rahmen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorstellung vorhandener Ergebnisse ▪ Diskussion der Trends und der daraus resultierenden relevanten Wachstumsbranchen ▪ Ableitung der daraus entstehenden Marktthemen ▪ Transfer der Erkenntnisse in mögliche SO / Produkte und Märkte (Potenzielle SO, "Quick-Wins") 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definition der Ergebnismuster und der Dokumentationsstandards ▪ Einrichtung der Projektorganisation ▪ Information über Zielsetzung und Vorgehensweise ▪ Sichtung und Berücksichtigung vorliegender Unterlagen

Vorhandene und geplante Service Offerings werden in der Grobkonzeption analysiert.

- Beschreibung der vorhandenen Service Offerings inkl. SOE / SOC (Grobkonzept)
- Entwicklung der neuen Service Offerings inkl. SOE / SOC (Grobkonzept)
- Durchführung der Analysen
 - Markt
 - Portofolio
 - Risikoanalyse
- Festlegung SOP-Vorschlag
- Aufbereitung der Ergebnisse für Feinplanung (Klausurtagung)

Die Entscheidung für die SOP-Feinplanung wird in einer Klausurtagung getroffen.

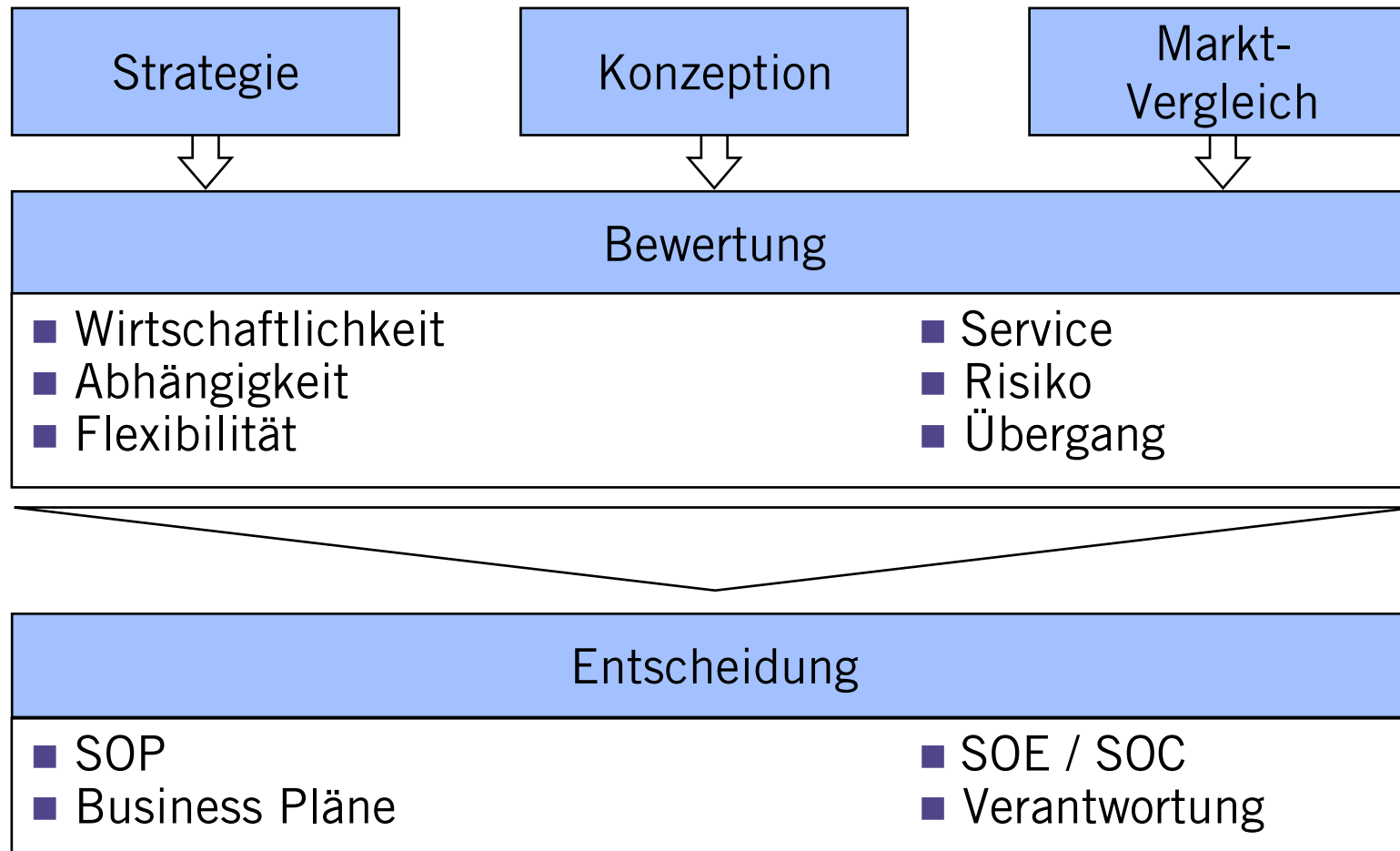


Die Umsetzungsplanung finalisiert das SOP-Reengineering.

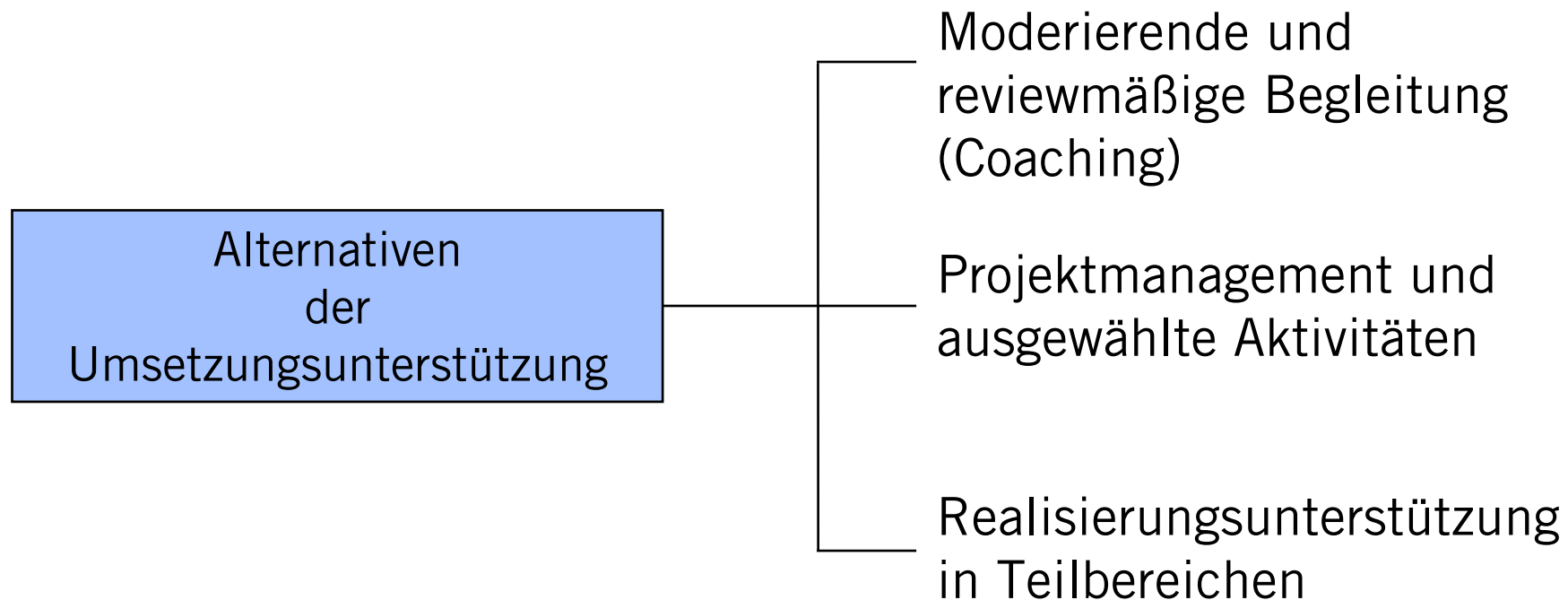
- Erstellung der Maßnahmen- und Umsetzungsplanung
 - Projekt-, Aktivitäten- und Terminplanung
 - Steuerungs- und Entscheidungsgremien
 - Kritische Pfade / Milestones
 - Erfolgskontrolle

- Erstellung der 5-Jahresplanung (Business Plan):
 - Pro Service Offering auf Basis der SOE / SOC
 - Konsolidierung je Bereich
 - Synchronisierung mit Strategie / -Konzeption

In der Phase Entscheidung wird das neue SOP beschlossen.



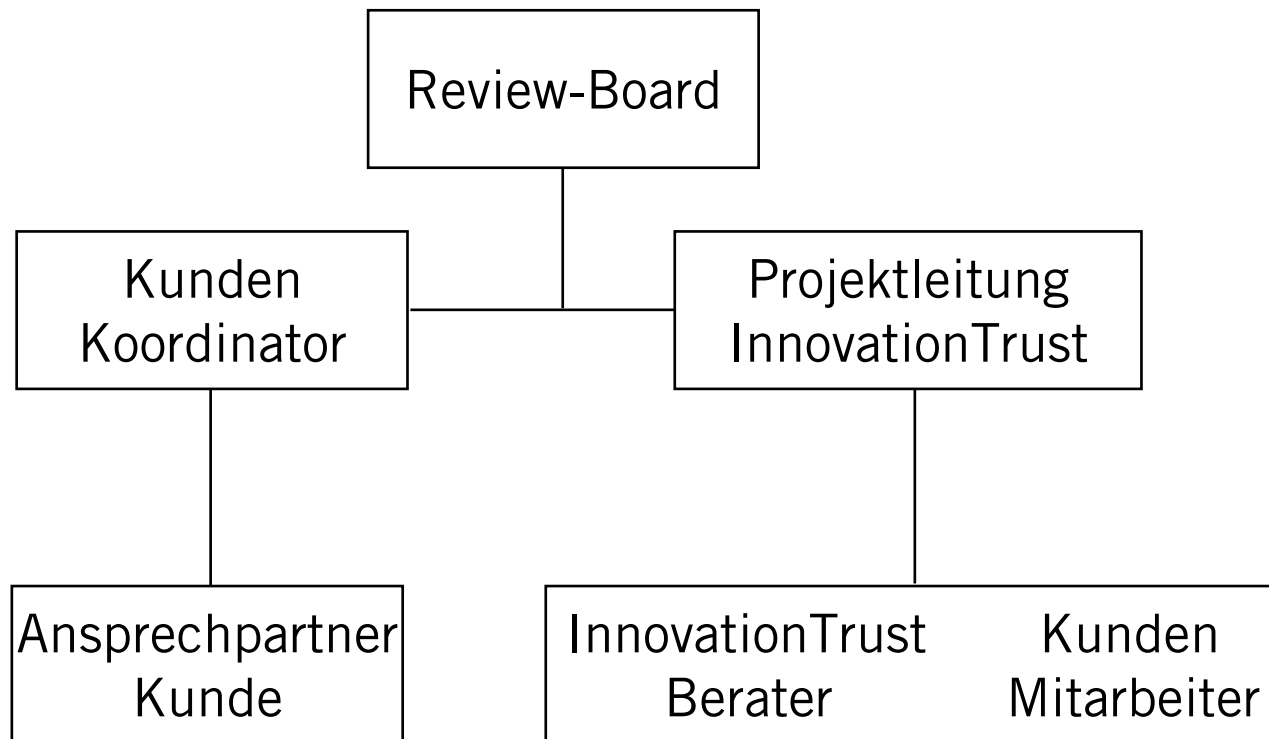
InnovationTrust unterstützt auf Anforderung auch die Umsetzung des SOP-Reengineering.

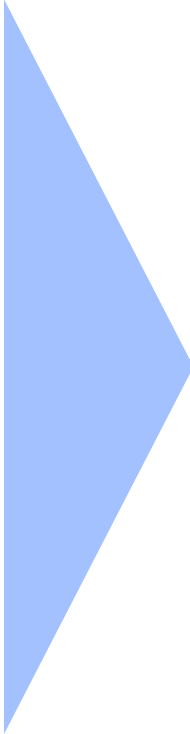


➔ **Festlegung im Rahmen des Projektes**

1. Ausgangssituation / Zielsetzung
2. Grundlagen / Rahmenbedingungen
3. Vorgehensmodell
4. Projektorganisation

Das Projekt wird gemeinsam durchgeführt.



- 
- Nutzung vorliegender Erfahrungen und Kenntnisse
 - Permanenter Abstimmungsprozess
 - Einhaltung Zielsetzung
 - Abgestimmte Lösungen

Die Zusammenarbeit bietet eine anforderungsgerechte Projektdurchführung.

- Umfangreiche Erfahrungen in vergleichbaren Projekten
 - ↳ Hohe Fachkompetenz

- Keine eigenen Interessen
 - ↳ Neutralität

- Bereitschaft zur Gesamtprojektverantwortung
 - ↳ Umsetzbares Konzept

- Beratungskompetenz der Mitarbeiter
 - ↳ Nutzung vorhandener Erfahrungen

Mark Twain: „Forecasting is very difficult, especially about the future“

Lassen Sie uns gemeinsam neue Wege gehen!

InnovationTrust Consulting GmbH

Saseler Bogen 3
D-22393 Hamburg
Tel. +49 40 66 99 87 - 0
Fax +49 40 66 99 87 - 30
Mail Info@InnovationTrust.de
Web www.InnovationTrust.de