

dnp■■■■services

■ kompetenz und dienste

projekte ■

- projektmanagement
- programm-management
- business- und IT-strategie

systeme ■

- systemauswahl
- systemintegration
- systemwartung

prozesse ■

- prozesseinführung
- prozessmanagement
- performance-management



ausgewählte dienste

Unsere Leistungen decken alle Bereiche des Projekt- und Programmmanagements ab.

Wir

- managen Ihre Projekte von A bis Z
- definieren Ihre PM-Prozesse
- implementieren Ihr Projektmanagementbüro
- auditieren und sanieren Projekte
- bauen Ihr Programm-Management auf
- entwickeln und implementieren Ihre Strategie

■ professionelle anpassung an veränderungen

Projekte sind allgegenwärtig. Sie realisieren Innovationen und Veränderung in vielen Organisationen und fast allen Branchen. Die effektive Bewältigung dieser Aufgaben ist der Schlüssel zu wirtschaftlichem Überleben und Wachstum.

Ein Projekt ist ein temporäres Unterfangen zur Erzeugung eines neuen Produkts oder einer neuen Dienstleistung. Projekte unterscheiden sich von operativen Prozessen und verlangen von üblicher Betriebsführung abweichende Methoden.

Professionelles Projektmanagement ist die Grundlage für eine erfolgreiche Durchführung unter Einhaltung aller Vorgaben für Termine, Budget und Resultate. Jeder Erfolg beruht auf standard-basierten Projektmanagement-Prozessen.

Die Nichtbeachtung dieser grundlegenden Tatsachen ist der häufigste Grund für das Scheitern von Projekten und für finanzielle Verluste.

■ koordinierte management-aktivitäten optimieren resultate

Zusätzlich zur korrekten Durchführung einzelner Projekte helfen Ihnen drei Schlüsselaktivitäten, das Management Ihres Projekt-Portfolios zu verbessern:

Ihre Geschäftsstrategie bildet die Grundlage für die Durchführung und Bewertung Ihrer Projekte. Das Projektnutzen-Management kontrolliert den wirtschaftlichen Wert und bildet Projektergebnisse auf die Bilanz ab.

Programm-Management beschäftigt sich mit zusammenhängenden strategischen Aktivitäten, die üblicherweise mehrere Projekte, vielfältige andere Aktivitäten und Veränderungsmanagement umfassen.

Das Projektmanagementbüro (engl. PMO) balanciert Projektportfolios, betreut Projektteams und optimiert Projektmanagementprozesse und -systeme durch kontinuierlichen Vergleich mit anerkannt besten Vorgehensweisen.

ausgewählte dienste

Unsere Leistungen beinhalten Planung, Auswahl, Einführung, Integration, und Betrieb von Systemen.

Wir

- managen Ihre komplette Systemeinführung
- entwickeln Ihre operativen Prozesse
- setzen Ihr Kontinuitätsmanagement auf
- führen Anpassung und Wartung durch
- planen Ihre unternehmensweite Architektur
- sanieren und migrieren Altsysteme

■ optimierung der leistungsfähigkeit ihres geschäfts

Systeme gibt es überall. Sie unterstützen und realisieren Prozesse und steigern Qualität und Produktivität. Korrekte Auswahl, Anpassung und Integration von Systemen sichern die Leistung und Flexibilität, die ihr Unternehmen braucht.

Die breite Palette heute verfügbarer Systeme deckt jede Form der Unterstützung von Geschäftsprozessen ab. Die richtige Auswahl zu treffen erfordert Vertrautheit mit aktuellen Technologien genauso wie Verständnis betrieblicher Anforderungen.

Professionelle Systemplanung ist unerlässlich um den erwarteten kurz-, mittel- und langfristigen Nutzen zu erzielen. Sie erfordert die richtige Mischung aus analytisch-technischer Kompetenz, Kenntnis der Hersteller und Geschäftssinn.

Schlecht beratene Systemauswahl torpediert das erwartete Geschäftsergebnis und verursacht unnötige Kosten.

■ integriertes systemmanagement für maximalen nutzen

Neben der Auswahl der richtigen Systeme bedürfen für optimale Ergebnisse noch andere Bereiche professioneller Aufmerksamkeit:

Die Systemarchitektur bestimmt Leistungsfähigkeit und Flexibilität Ihrer Geschäftsanwendungen und operativen Systeme. Architekturmanagement stellt die maximale Rentabilität jedweder Systemeinführung sicher.

Das Systemintegrationsmanagement balanciert Anforderungen zur Anpassung, Standardisierung, Flexibilität und Zusammenwirken einerseits mit Gesamtkosten, Zeitrahmen und ökonomischer Rechtfertigung des Systems andererseits.

Das Lebenszyklusmanagement umfasst die Systemwartung, stellt den operativen Betrieb sicher, (einschließlich der Einbindung in das betriebliche Kontinuitätsmanagement) und erleichtert die Langzeitevolution der Systeme.

ausgewählte dienste

Unsere Leistungen liefern Lösungen für die Entwicklung, Einführung und Optimierung Ihrer Prozesse.

Wir

- entwerfen und implementieren Ihre Prozesse
- optimieren Prozesse und Kennzahlen
- definieren sinnvolle Kennzahlen
- adaptieren Prozesse an veränderte Umfeldler
- entwickeln Training und Coaching
- stellen Übergangsmanagement-Resourcen

■ machen sie immer dasselbe — und immer besser

Prozesse sind das Rückgrat Ihrer Geschäftsabläufe. Sie gewährleisten ein hohes Leistungsniveau und mildern Abwanderungsrisiken. Adäquate Auswahl und Management der Prozesse sichern Flexibilität, Leistung, und Profitabilität.

Prozesse bestimmen sowohl die täglichen Routineaufgaben als auch die Reaktion auf außergewöhnliche Vorkommnisse. Die Definition anpassungsfähiger Prozesse erfordert Expertenwissen über Standardmodelle und optimale Vorgehensweisen.

Professionelles Prozessdesign ist ein Eckpfeiler flexibler Geschäftsvorgänge. Es erfordert sowohl Erfahrung mit Qualitätskriterien und Mechanismen, als auch ein solides Verständnis kultureller Besonderheiten.

Nichtangemessen konstruierte Prozesse resultieren in unbefriedigender Leistung und führen mittelfristig zu wirtschaftlichen Verlusten.

■ kontrolle, innovation und rendite in perfekter balance

Zusätzlich zu wohldefinierten Prozessen ist die ständige Beachtung verwandter Managementaktivitäten für optimale Leistungen und Resultate ausschlaggebend:

Leistungsmanagement setzt tatsächliche Prozesse mit den geschäftlichen Zielen in Verbindung. Prozessaudits und -verbesserung rationalisieren diese Prozesse und stellen sicher, dass wichtige Schlüsselkennzahlen (KPIs) erreicht werden.

Veränderungsmanagement garantiert die Adaption vorhandener Prozesse an neue Produkt- und Dienstleistungsangebote, sich entwickelnde regulatorische bzw. gesetzliche Anforderungen und wachsenden globalen Wettbewerb.

Training und Coaching helfen Ihren Mitarbeitern, Prozesse und Prozeduren sicher auszuführen. Ein wohldefiniertes Fortbildungsprogramm bereitet sie auf die Bewältigung täglicher Aufgaben und auch auf Ausnahmesituationen vor.



■ telekommunikation

revenue assurance und fakturierung
next generation networks und konvergente dienste
OSS und BSS systeme und prozesse

■ softwareindustrie

prozesse in der softwareentwicklung
softwareentwicklung und softwarewartung
unterstützung für offshoring und outsourcing

■ IT-management

IT service-delivery und service-management
informationssicherheit und datenkontrolle
data-warehousing und data-mining

■ telekommunikation — unsere lösungen

Wir unterstützen Ihr Unternehmen durch Beratung und Projekte zur Einführung von Systemen und Prozessen für die Telekommunikationsindustrie. Zum Beispiel:

■ revenue assurance und fakturierung

Bewertung und Verbesserung Ihrer Gesamtprozesses zwecks Feststellung und Korrektur von Einnahmenschwund über den gesamten Kundenlebenszyklus, für vollständige Rechnungsschreibung und zeitnahen Zahlungseingang. Definition, Auswahl und Integration von Systemen und Prozessen für Revenue Assurance, Fraud Management, Rechnungslegung und Zahlungen.

■ next generation networks und konvergente dienste

Planung und Durchführung eines wirtschaftlich vertretbaren Migrationspfades zu NGN. Spezifikation und Integration von IP-basierten Diensten mit bestehenden Netzwerken und OSS/BSS-Systemen. Definition und Einführung konvergenter Dienste, die verschiedene Breitband-, Satelliten- und Mobildienste integrieren. Entwurf von Strategien und Szenarien für die kurz- und mittelfristige Entwicklung.

■ OSS und BSS systeme und prozesse

Definition und Einführung eines Prozessrahmens für geschäftliche Transaktionen und B2B-Integration nach neuestem Entwicklungsstand. Prozesszerlegung und -abläufe nach anerkannt besten Verfahren. Spezifikation einer technologieutralen Architektur mit Vereinbarungs-, Verhaltens- und Kontrolldiensten, unter Nutzung eines verteilten Modells. Auswahl und Integration von Systemen mit gemeinsamem Informations- und Datenmodell.

■ softwareindustrie — unsere lösungen

Unsere Dienstleistungen, Beratung und Projekte zur Einführung von Systemen und Prozessen unterstützen die Softwareindustrie. Zum Beispiel:

■ prozesse in der softwareentwicklung

Auswahl, Anpassung und Einführung von Vorgehensmodellen für das Management von Anforderungen, Design, Konstruktion, Testen, Wartung, Konfigurationen und Qualität. Auswahl und Integration von Softwareentwicklungswerkzeugen. Planung und Unterstützung von Qualitätsverbesserungen basierend auf Industriestandards wie CMMI und anderen anerkannten Vorgehensweisen.

■ softwareentwicklung und softwarewartung

Bereitstellung kurz-, mittel- und langfristiger Ressourcen für Design, Konstruktion und Pflege Ihrer Softwaresysteme. Definition, Dokumentation und Einführung anpassbarer Prozessschnittstellen für Outsourcing-Lösungen. Durchgehendes Prozessmanagement, Projektmanagement und Qualitätsmanagement für Ihre ausgelagerten Dienste und Prozesse.

■ unterstützungsleistungen für offshoring und outsourcing

Definition und Einführung individuell gestalteter Offshoring-, Nearshoring- oder Outsourcing-Lösungen, unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, Prozessen, Qualitätssicherung und langfristigen Geschäftsperspektiven. Minimierung des Geschäftsrisikos durch Auswahl einer optimalen Kombination aus: Outsourcing zu Partnern, Übernahme schon vorhandener Dienstleister und Aufbau eines eigenen Unternehmens. Übergangsmanagement von Offshorefirmen und -projekten.

■ IT-management — unsere lösungen

Beratungsleistungen und Projekte zur Einführung von Systemen und Prozessen in Informationstechnologie und Systemmanagement. Zum Beispiel:

■ service-delivery und service-management

Definition und Einführung von Managementprozessen, Verantwortlichkeiten, Rollen und Schnittstellen für: Infrastruktur-Management — Design, Planung, Einführung und Betrieb; Service-Delivery, d.h. die Verwaltung von Dienstgüte, Finanzen, Kapazität und Verfügbarkeit; und Service-Support für das Management von Problemen, Konfigurationen, Änderungen und Versionen.

■ informationssicherheit und datenkontrolle

Ermittlung der Anforderungen aus rechtlichen Rahmenbedingungen, Standards und Kontrollmodellen, betrieblichen Anforderungen, Randbedingungen der Systemarchitektur und Kosteneffizienz. Lösungsdefinition inklusive Methoden und Verfahrensweisen zu Risikomanagement, Datenschutz, Zugangskontrolle, Authentifizierung und Berichtswesen. Einführung von Systemen und Prozessen.

■ data-warehousing und data-mining

Die Anforderungsdefinition umfasst die Befolgung von firmenpolitischen und regulativen Vorgaben sowie den Bedarf an historischer Information, Aktualität und Granularität der Daten. Geschäftsprozess- und Datenanalyse nach anerkannt besten Methoden resultieren in korrekter Kategorisierung und sachgemäßem Daten- und Metamodell. Spezifikation der Prozesse zu Extraktion, Transformation und Laden (ETL) bildet die Basis für dauerhafte Prozesse und Systeme.

