

Prozessgestaltung und Prozess- optimierung für den Betrieb von Kundenlösungen

Um die zunehmenden Volumen und die Komplexität ihrer Kundenprojekte bewältigen zu können, hat die Yellowworld AG Intercai beauftragt, die Betriebsprozesse systematisch zu beschreiben und zu optimieren.

Das Projekt

Es galt für Intercai, ein umfassendes Betriebskonzept für den Betrieb von Rechnungsstellungslösungen an die Kunden zu entwickeln und einzuführen sowie Hilfsmittel für den operativen Betrieb bereit zu stellen.

Die Herausforderungen

- Enger Terminplan und eingeschränkte Verfügbarkeit der internen Spezialisten
- Dokumentation und Umsetzung der Prozesse ohne Störung des laufenden Betriebes
- Hohe Komplexität der Prozesse und technischen Systeme

Der Kundennutzen

- Rasche Dokumentation und Umsetzung von kritischen Geschäftsprozessen
- Hoher Qualitätslevel des Betriebes durch optimierte Prozesse und Checklisten
- Nachvollziehbarkeit der operativen Arbeit durch systematische Dokumentation der Arbeit
- Durch Systematisierung der Betriebsprozesse wurde die Grundlage für die laufende Verbesserung und die Beherrschung der Komplexität bei neuen Kundenprojekten geschaffen



Quelle: Yellowworld

Yellowworld AG

ist eine Anbieterin für Outsourcinglösungen in den Bereichen Logistik, Distanzverkauf und Rechnungsstellung. Sie ist eine Tochterfirma der Schweizerischen Post.

Das sagt unser Kunde

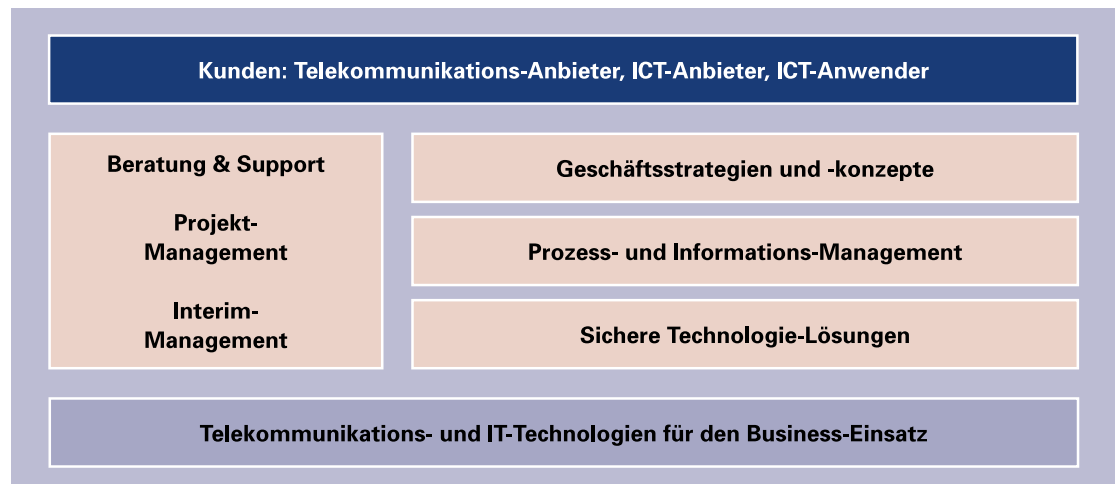
«Intercai hat durch ihre professionelle Beratung in kurzer Zeit die Optimierung unserer Betriebsprozesse voran gebracht. Dabei hat sich Intercai äusserst gezielt aufs Wesentliche konzentriert und so eine Effizienz in der Beratung bewiesen, die aussergewöhnlich ist.»

Gerhard Schwab
CEO Yellowworld AG

Die konkreten Intercai-Leistungen für Yellowworld AG

- Erfassung der Ist-Prozesse und Review bestehender Prozessbeschreibungen
- Anforderungsanalyse aufgrund der Kunden- und Partnerverträge sowie den Vorgaben der internen Revision
- Definition und Dokumentation der Soll-Prozesse
- Entwicklung erforderlicher Hilfsmittel in Form von Protokollen und Checklisten
- Definition und Einführungsplanung für Problem- und Change-Management

Das Intercai Service Portfolio



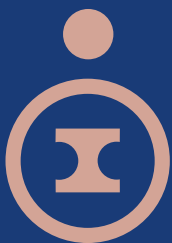
Die Stärken von Intercai

- Einzigartige Kombination von betriebswirtschaftlicher, technischer und sozialer Kompetenz
- Führendes Insiderwissen im ICT-Markt
- Langjährige Erfahrung im schweizerischen Telekom-Umfeld
- Interdisziplinäre Teams für kundenfokussierte Lösungen – keine vordefinierten Lösungen und Methoden
- Unvoreingenommene, enge Zusammenarbeit – «gemeinsam mit dem Kunden» garantiert wertvollen Wissenstransfer
- Implementierungsorientiert («Konzept und Realisation»)
- Ausgewiesene Erfahrung mit komplexen Projekten

Intercai in Kürze

Intercai ist ein schweizerisches Beratungsunternehmen der ICT-Branche und verbindet Geschäftstechnologie mit Geschäftserfolg. Das führende Insiderwissen im lokalen Telekommunikationsmarkt, kombiniert mit betriebswirtschaftlicher, technischer und sozialer Kompetenz, garantieren im Projekteinsatz höchste Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit.

Intercai-Berater sind ausgewiesene Experten mit umfangreicher Praxiserfahrung. Dadurch entstehen implementierungsgerechte Vorgehensweisen, von der Strategie bis zur Umsetzung. Bei Bedarf hat Intercai Zugriff auf ein international präsentenes und leistungsfähiges Partnernetz.



I N T E R C A I
C O N S U L T A N T S

Intercai (Schweiz) AG

Überlandstrasse 107
CH-8600 Dübendorf

Tel. +41 1 801 90 40
Fax +41 1 801 90 55
www.intercai.ch
contact@intercai.ch