Effizientes IT und Enterprise Service Management für nicht IT-Teams

Über Mich

Michael Hecker

Mit-Gründer und Geschäftsführer

- Langjährige Erfahrungen im Service Management
- Schwerpunkte:
  - Service-Orientierung, Service Katalog
  - Asset- & Configuration Management
  - Change Management
  - Agile Vorgehensweisen übertragen auf die SM-Prozesse
  - 4 Jahre im Atlassian-Umfeld

Agenda

- Begriffsbestimmung
- Vorgehensweise
- Handwerkszeug
- Unterschiede IT – non-IT
- Beispiele & Fallstricke
- Goodie

Was ist Service Management?

Das sagt die Theorie

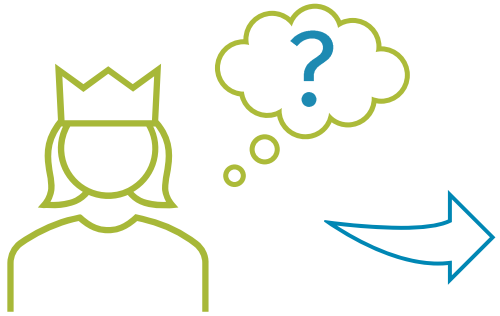
Service-Management oder **Dienstleistungsmanagement** ist ein Verfahren zur Optimierung von Dienstleistungen und stellt als Bereich innerhalb des Supply-Chain-Managements (Lieferkettenmanagement) die Schnittstelle zwischen dem Verkauf eines Produktes und dem Kunden dar. (Quelle: Wikipedia)

besser ist jedoch:

Service-Management ist eine Management-Disziplin, deren Ziel es ist, **Mehrwert für Kunden** in Form von **Services** zu erzeugen. Es umfasst Fähigkeiten für das Designen, Implementieren, Betreiben und Verbessern von Services.

Worum geht es eigentlich?

Kommt ein Kunde zum Dienstleister …

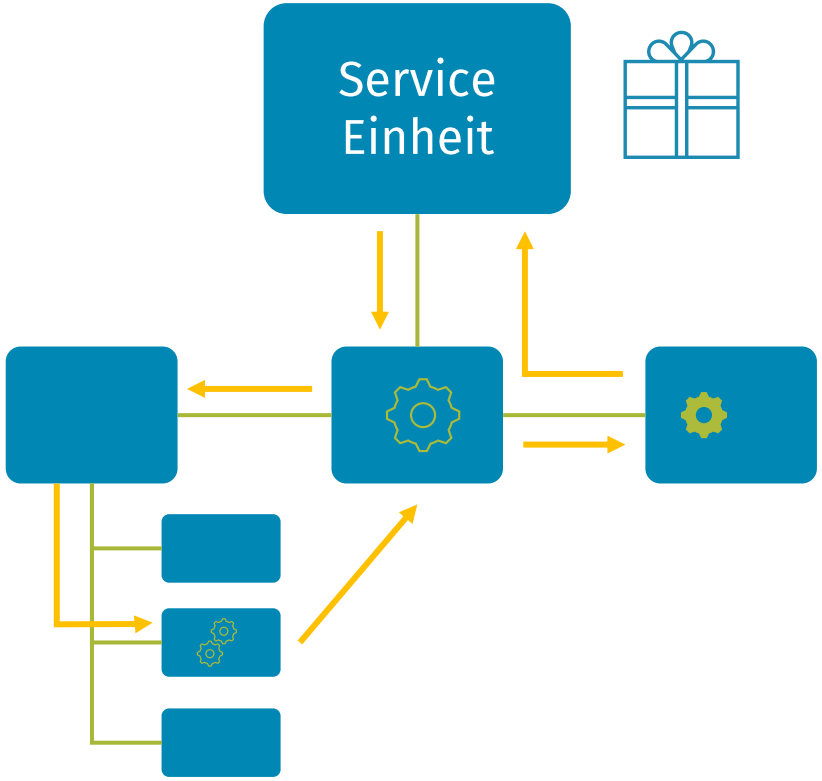


Service Einheit

Anfrage,
Request,
Demand,
Anforderung,
…

Worum geht es eigentlich?

Aufgabe der Service-Einheit



Worum geht es eigentlich?

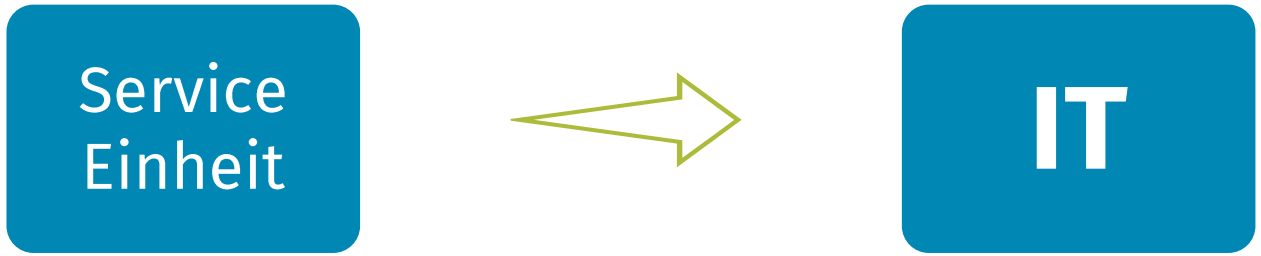
... und hoffentlich akzeptiert er/sie es

Worum geht es eigentlich?

Was muss Service Management leisten?

- Produkt/Ergebnis/... sollte standardisiert sein ODER
- Der Weg dahin sollte standardisiert sein (-> Prozesse)
- Wiederholbar
- Effektiv (erwartetes Ergebnis)
- Effizient (möglichst ressourcenschonend)
- Positives Kundenerlebnis
- ...

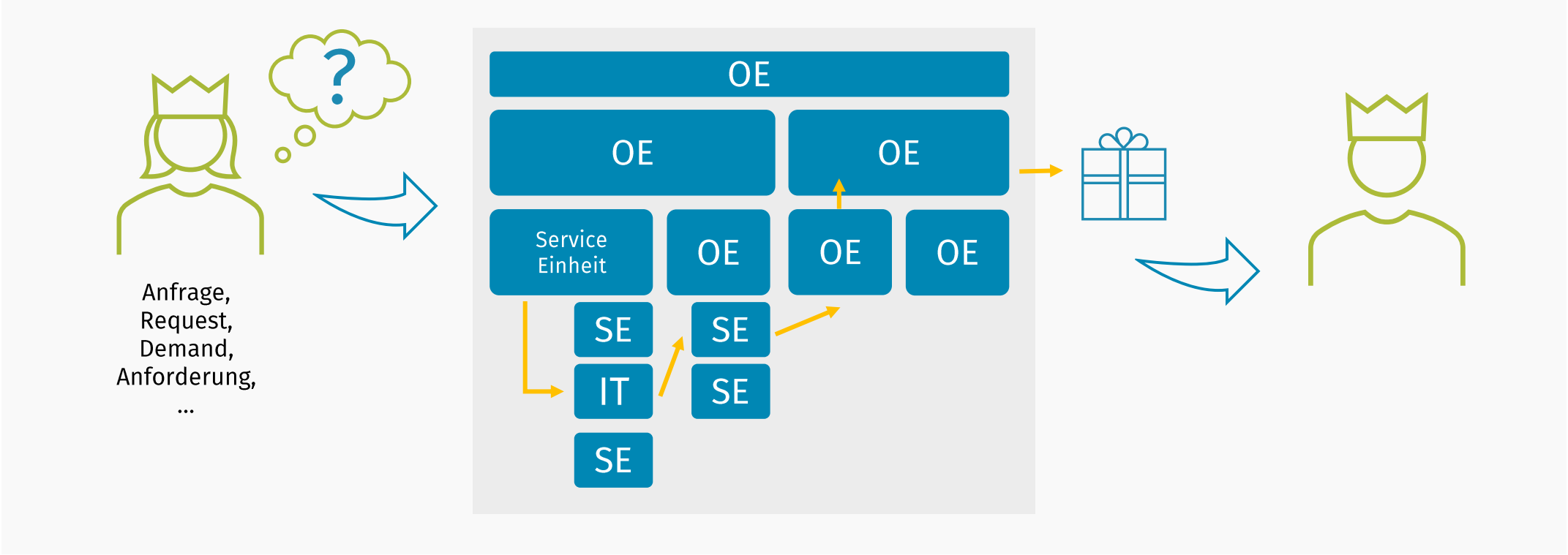
IT, non-IT, ESM?



- **IT-** Service Management
  - ITIL, FitSM, MOF, ISO/IEC, …
  - Standardisierte Prozesse & Verfahren
  - Konsequente Ausrichtung auf **Kundennutzen, Prozess- & Serviceorientierung**
  - Dedizierte Benennung von Verantwortlichkeiten

IT, non-IT, ESM?

Enterprise Service Management



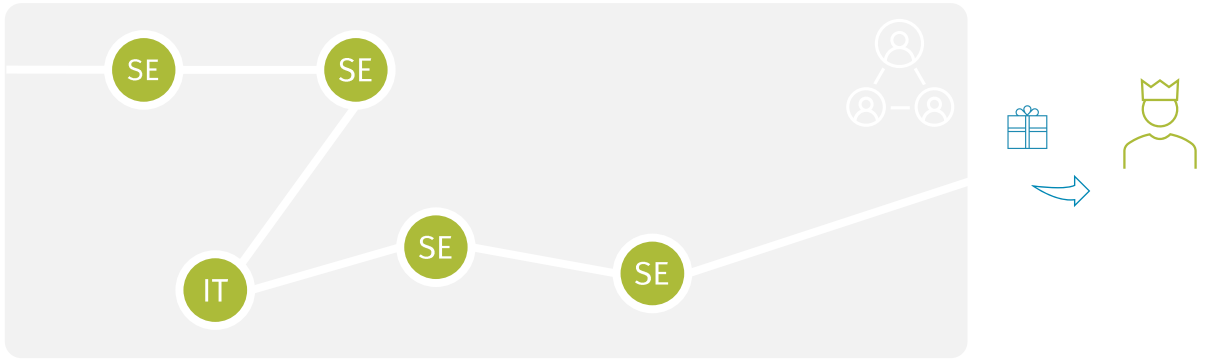
- **OE-übergreifende** Organisation der Leistungserbringung
- Verantwortlichkeit für die Gesamtsteuerung (Service Owner) noch wichtiger aber umso schwieriger

Wie komme ich dahin?

Muss es immer gleich der große Wurf sein?

- NEIN, bitte nicht … top-down funktioniert hier einfach nicht
- Warum?
  - **Serviceorientierung** ist **sinnstiftend**, das funktioniert nur gut organisch, d.h. von innen heraus durch jede einzelne Service-Einheit selbst

- Stattdessen:
  - Service-Einheiten ihre Services individuell entwickeln lassen
  - Mit dem richtigen **Handwerkszeug**, kommt die Kundenorientierung fast von allein
  - Dadurch kann jede Einheit genau festlegen, was sie (an-)bieten kann und in welcher Qualität, Geschwindigkeit, …
  - Danach die „Einzelteile“ Schritt für Schritt miteinander verbinden und die gesamte Wertschöpfungskette optimieren
  - „Sackgassen“ identifizieren und mit hoher Prio angehen



„Handwerkszeug“

Was brauche ich?

- Prozess-Orientierung
  - Prozesse kennen & steuern
  - Wiederholbar & standardisiert
  - Effektiv & Effizient
- Service-Orientierung
  - Kunde und seinen Bedarf verstehen
  - Leistungen darauf abstimmen
  - *Service-Definitionen* erstellen und in einem *Service-Katalog* den Kunden zur Verfügung stellen

- Passende(s) Werkzeug(e)
  - Standardisierung ohne passende Toolunterstützung –> selten erfolgreich
  - Von Beginn an auf eine saubere Architektur achten!
    - Möglichst wenige unterschiedliche Tools mit funktionaler Überladung (=> weniger Schnittstellen)
- Ownerships klären:
  - Prozesse
  - Übergreifend genutzte Daten

Reifegrad-Einteilung

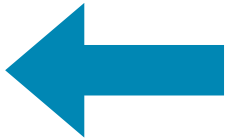
… ein nicht-wissenschaftlicher Versuch

3
- **Integriert**: Leistungserbringung ist mit anderen Einheiten entlang der Wertschöpfungskette integriert

2
- **Service-orientiert**: Orientierung am Kundennutzen und Abstimmung des Leistungsportfolios darauf

1
- **Prozess-gesteuert**: Prozesse bekannt und werden toolunterstützt durchgeführt & gesteuert

0
- **Initial**: Prozesse nicht definiert oder dokumentiert, keine definierten Services, ad-hoc-Arbeit (hey-Jo)



Ab hier kann man mit der Abstimmung mit anderen Einheiten beginnen.

Unterschiede SM für IT & non-IT

-> Die Anforderungen von Service Management an IT oder non-IT sind nicht sehr unterschiedlich, die Ausprägung in der Praxis hingegen schon.

IT	Non-IT
Zahlreiche unterschiedliche Prozesse / Workflows • Bearbeitung von Störungen • Bearbeiten von Anfragen • Bearbeiten von Problems • Durchführen techn. Änderungen (Change Management) • …	Zumeist weniger unterschiedliche Prozesse / Workflows: • Bearbeitung von Service-Anfragen • Organisation interner Aufgaben
Dokumentation der Prozesse und deren Abbildung in Workflow-Tools sehr stark etabliert	Dokumentation der Prozesse teilweise etabliert Organisation innerhalb der Teams sehr oft mittels Postfächern
Messung von Prozess-Kennzahlen (KPIs) weitgehend etabliert	Wo keine Toolunterstützung, da kann auch kaum gemessen werden.
Messung und Reporting von Zeiten weitgehend etabliert (SLA-Vereinbarungen)	SLAs bisher eher selten etabliert

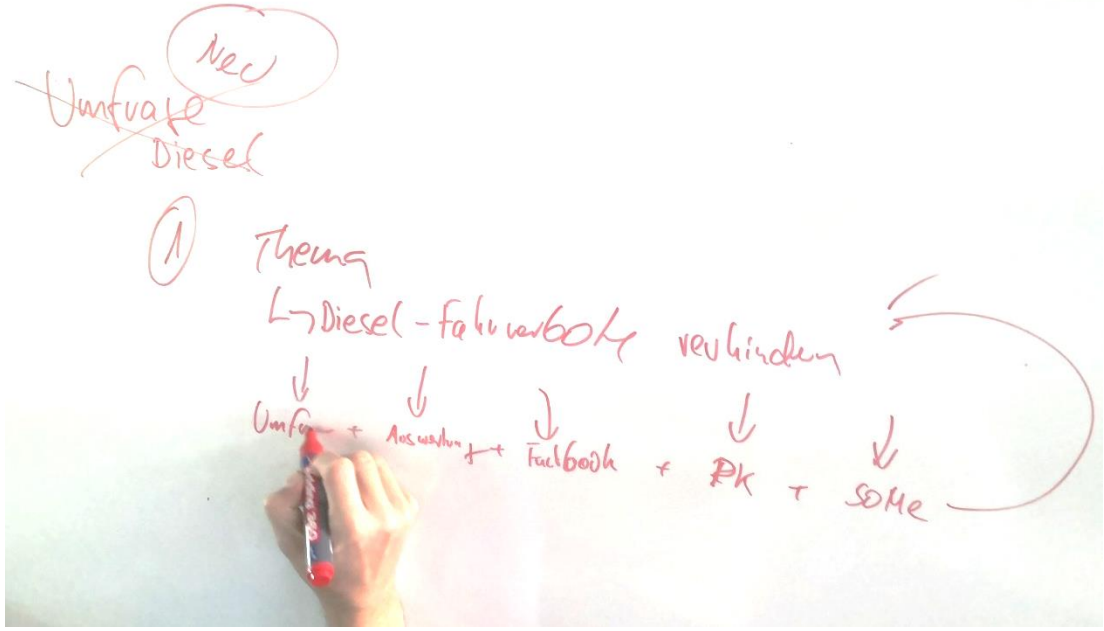
Beispiele im Service Management von nicht IT-Teams

- Kunden Bedarf != Kunden-Anfrage (manchmal)
  - Zentrale Frage: Was will der Kunde erreichen?
  - Beispiel einer Marketing-Abteilung:
    - Kundenanfrage: Umfrage zum Thema „Diesel“ durchführen
    - Was eigentlich gemeint war: Wir wollen Fahrverbote verhindern!

- Gleiches Beispiel: Werkzeuge nicht mit Services verwechseln
  - Umfragen sind ein Werkzeug zum Service „Kampagnen unterstützen“

- Grund: Service-Einheit wird als Erfüllungsgehilfe, nicht als Umsetzungspartner gesehen (haben wir in der IT sehr oft)
  - Völlig andere Wahrnehmung

- HR: Onboarding neuer MA
  - Onboarding: Wann genau beginnt der Prozess?
    - Mit dem unterschriebenen Arbeitsvertrag?
    - 1 Woche vor Arbeitsbeginn?
    - Laufzeiten beachten!



Fallstrick: Gestaltung von Service-Portalen
Service-Portal = Bestellportal?

Wer mehr Bedarf hat …

- **Kontaktinformationen:**
  - Michael.Hecker@Sanssouci-ITSM.de

- **Voucher für alle TeilnehmerInnen:**
  - Beratungsgutschein für 30min (+/-), um mit mir über alle Themen rund um Service Management, Serviceorientierung, Prozessorientierung, Schwierigkeiten, … zu schnacken.
  - Mail mit Stichwort: „SM-Vortrag@xwer“
  - Gültig innerhalb von 4 Wochen (Terminvereinbarung)

FRAGEN & ANTWORTEN

Kontaktinformationen

Friedrich-Engels-Str. 23, 14473 Potsdam

+49 331 70 498 564

kontakt@sanssouci-itsm.de

www.sanssouci-itsm.de

SANSSOUCIITSM