

Systemischer Modell-Ansatz zur Realisation eines handlungsorientierten Business Service Managements unter Einsatz von TicketXpert.NET™

Ein Bericht über die erfolgreiche Realisation unseres Serviceorientierten ITSM Modells (isonet ag) zusammen mit unserem Professional Consulting Partner (human-matters ag).

Serviceorientierung unter Anwendung der Good Practices aus ITIL © V3 findet große Akzeptanz im Markt. Die Herausforderungen bei ihrer Einführung sind nicht zu unterschätzen. Dabei geht es nicht nur um den umfassenden methodischen Lifecycle-Ansatz der neuen Version des De-facto Standards, sondern vor allem auch darum, dass das begleitende Change Management eine maßgebliche Rolle zur erfolgreichen Implementation spielt. Der erfolgreichen Optimierung und den Erwartungen aus den Business Cases stehen dabei in der Regel hohe Aufwände, die Komplexität bei der Konzeption, Realisation und Schulung sowie der tägliche Betrieb und die projektanschließende Aufrechterhaltung des ITIL © V3-orientierten Service Managements gegenüber.



Boris Sucker, Partner human-matters AG (2010)

Erwartungshaltung und Risiken

Wenn die Erwartungshaltung aufgrund der mit der Einführung verbundenen Risiken zudem nur partiell erfüllt wird, ist die Bilanz der ITIL © V3 Initiative schnell negativ. Wichtige Chancen für die Unternehmen zur nachhaltigen Veränderung sind dann oft verspielt.

Der Einsatz systemischer Methodenansätze trägt maßgeblich dazu bei, Risiken zu verringern. Die isonet ag hat in Kooperation mit ihrem Professional Consulting Partner, der human-matters AG, einem namhaften Service Management Beratungs-Unternehmen, einen solchen Methodenansatz, nach den Richtlinien von ITIL © V3 entwickelt und bei Enterprise-Kunden gemeinschaftlich unter Einsatz der Business Service Management Lösung TicketXpert.NET erfolgreich umgesetzt.

Welche Erfolgsfaktoren und Prinzipien sind entscheidend?

Die wesentlichen Erfolgsfaktoren des Methodenansatzes beruhen auf Innovationsprinzipien wie der Zerlegung von Services in Ressourcen, Fähigkeiten und Leistungsversprechen, dem Einsatz von Multilevel-Service-Katalogen, der Nutzung von Service Netzwerken, der Kapselung von Verantwortlichkeit durch Transaktionen und Rollen, der Dynamisierung des Leistungsbezuges, der Standardisierung von gleichartigen Interaktionen, dem Einsatz von Prozessmustern sowie der Universalität des zugrundeliegenden Strukturrahmens.

Diese Prinzipien wurden als Funktionalität in TicketXpert.NET strukturell realisiert. Sie sorgen für eine perfekte Abdeckung des innovativen methodischen Ansatzes von human-matters zur Einführung von ITIL © V3 durch die moderne Service Management Lösung des innovativen Systemhauses isonet. In der Konsequenz bietet dieses Service Management Konzept, inklusive Service Modell nach dem Baukastenprinzip, den einmaligen Vorteil, dass Kunden unterschiedlichster Unternehmensgröße effektiv und effizient von den Mehrwerten einer nachhaltigen Serviceorientierung profitieren können, ohne unbekannte Risiken bei der Einführung eingehen zu müssen.

Insbesondere die Verwendung von Mustern, der Konstruktionselemente des Service-Modells und der Regeln der Methodik machen es den Mitarbeitern im Unternehmen und den betroffenen, angeschlossenen Lieferanten sehr leicht, sich schnell an die Serviceorientierung zu gewöhnen und diese im täglichen Arbeitsablauf bewusst ohne Ressentiments anzuwenden.

Die Kombination aus systemischer Methode und TicketXpert.NET führt zum Erfolg

Wenngleich die Vorteile bei der Einführung schon deutliche Mehrwerte bieten, zeigt die Kombination aus der systemischen Methode und TicketXpert.NET ihr wahres Leistungspotenzial beim Betrieb und der sukzessiven Verbesserung der Services. Der implizit virale Charakter der Methode und ein mehrstufiges Verfahren zum Leistungsbezug je Fähigkeitslevel der involvierten Ressourcen fördern die kontinuierliche Ausbreitung des Service Netzwerkes bei einer gleichzeitigen Harmonisierung der Interaktionsmuster und einem permanenten Drang zur Verbesserung bis zu dem Punkt, an dem ein Service das Ende seines Lebenszyklus erreicht hat und restrukturiert werden muss.

In der nächsten Ausgabe erfahren Sie mehr zum Thema des Einsatzes von Struktur-, Ressourcen- und Fähigkeits-Mustern als Mittel zur effektiven und effizienten Flexibilisierung sowie Dynamisierung von Services auf Basis dieses systemischen Service Modell-Ansatzes.

Sie haben Fragen an uns, wollen weitere Informationen oder einen Termin vereinbaren?

Gerne zeigen wir Ihnen im Rahmen einer Web-Konferenz oder eines unverbindlichen Gesprächs zusammen mit unserem Kooperationspartner human-matters AG, wie auch Sie von unserer eigens entwickelten systemischen Methodik in Form unseres professionellen Dienstleistungspakets profitieren können.

Sprechen Sie uns an, wir freuen uns auf Sie!

Ansprechpartner



isonet (switzerland) ag
Herr Daniel Streuli
buckhauserstrasse 1
ch-8048 Zürich
fon +41 (0)44 497 55 55
fax +41 (0)44 497 55 66
web www.isonet.ch



human-matters AG
Herr Boris Sucker
Hildesheimer Strasse 265-267
D-30519 Hannover
Fon: +49 (0)511 33 09 104 0
Fax: +49 (0)511 33 09 104 1
Web www.human-matters.com



isonet (germany) ag | friedrichstrasse 200 | d-10117 berlin
fon +49 (0)30 800 93 23 72 | fax +49 (0)30 800 93 23 71
e-mail sales@isonet.eu | web www.isonet.eu