

Mai 2007



**Innovation fördern:
die wachsende Bedeutung
des Service-Managements**

Inhalt
2 Einführung: die Rolle des Service-Managements
3 Die zunehmende IT-Komplexität meistern
5 Innovation steht im Mittelpunkt
9 Die Vorteile effektiver IT-Governance
9 Wann sind Sie am Ziel?
11 Fazit: flexible, modulare Services von IBM zur Unterstützung Ihrer Ziele

Einführung: die Rolle des Service-Managements

Was die Rolle des Service-Managements angeht, ist eines klar: sie verändert sich. In den letzten 25 Jahren hat sich der Fokus des Service-Managements insgesamt verlagert. Am Anfang stand die Managementarchitektur für Informationssysteme, dokumentiert in den „Yellow Books“ von IBM, die ein „Managementsystem für die Informationsbranche“ darstellte. Das Modell und die dazugehörigen Schulungs- und Bildungsangebote schufen die Basis für weitere Entwicklungen und die branchenweite Erstellung von anerkannten Verfahren wie ITIL® (IT Infrastructure Library®), COBIT (Control Objectives for Information Technology), die Internationale Organisation für Normung (ISO)/IEC 20000 und das eSCM (eSourcing Capability Model) der Carnegie Mellon University.

Die Verwendung dieser Verfahren hat sich mit der Zeit weiterentwickelt. Obwohl die bewährten Verfahren anfänglich für die Informationstechnologie (IT) angelegt waren, wurden sie bald ebenso für das Anwendungsmanagement im Kontext von End-to-End-Services verwendet. Dann begannen die IT-Abteilungen, die gleichen bewährten Verfahren zu nutzen, um durch bessere Integration und Governance größeren geschäftlichen Nutzen zu erzielen. Durch Kombination der bewährten Verfahren und Standards mit verbesserten Managementdisziplinen und -technologien wurde das hohe Serviceniveau erreicht, das heute als Voraussetzung für die meisten geschäftskritischen Geschäftsanwendungen gilt.

Inzwischen nimmt das Service-Management eine noch wichtigere Rolle ein. Indem es den gesamten Lebenszyklus des Service umfasst – neben der IT an sich auch den Betrieb und die Entwicklung der IT –, fördert es die Innovation. Dieser breitere Fokus soll eine Verbindung schaffen zwischen den häufig voneinander isolierten Bereichen Business und IT sowie zwischen IT-Entwicklung und -Betrieb (Operations Management). Die bewährten Verfahren des Service-Managements bieten die Möglichkeit, die geschäftlichen Anforderungen besser zu verstehen und auf deren Basis entsprechende IT-Zielsetzungen zu formulieren. In diesem White Paper wird die jüngste Weiterentwicklung der Rolle des Service-Managements beschrieben. Es wird erläutert, wie ein serviceorientiertes Governance-Framework dazu beiträgt, dass IT-Entscheidungen im Einklang mit Unternehmensvisionen, -werten und -strategien stehen – und dass die IT dem Unternehmen den größtmöglichen Nutzen bringt.

Highlights

Heute hängen so viele Geschäftsprozesse von der IT ab, dass Serviceprobleme oft Schlagzeile machen.

Die zunehmende IT-Komplexität meistern

Es ist fast unmöglich, IT-Service von Geschäftsprozessen oder -services zu trennen. Welcher Geschäftsprozess oder -service hängt nicht in irgendeiner Form von der IT ab? Heute spielt die IT eine solch große Rolle bei Geschäftsprozessen, dass Serviceprobleme oft Schlagzeile machen. In den letzten zehn Jahren haben Ausfälle im IT-Service

- *Fluglinien lahmgelegt,*
- *Onlinehändlern den Zugang zu ihren Konten gesperrt,*
- *die Websites von Einzelhändlern für Kunden blockiert oder*
- *das Wirellessnetzwerk einer ganzen Stadt ausfallen lassen.*

Obwohl fast alle Flugzeuge starten können, Onlinehändler beinahe immer Zugang zu ihren Konten haben, die Websites von Einzelhändlern beinahe rund um die Uhr verfügbar sind und Wirellessnetzwerke selten ausfallen, sinkt mit der wachsenden geschäftlichen Abhängigkeit von der IT die Toleranz für Ausfälle im IT-Service. Diese zunehmende Abhängigkeit von der IT, höhere Kundenanforderungen und die wachsende Komplexität der IT veranlassen immer mehr Unternehmen dazu, die bewährten Verfahren des Service-Managements als Geschäftsanforderung zu definieren. Die IT-Landschaft verändert sich fortlaufend, sei es durch neue Technologien, Neuausrichtungen von Unternehmen oder aber durch sich ändernde gesetzliche Bestimmungen – ganz zu schweigen von den ständigen Sicherheitsbedrohungen durch Viren und Hacker. Ein typisches Unternehmen kann über mehr als 1000 Geschäftsservices verfügen. Zudem besitzt es meist eine heterogene Infrastruktur und eine Managementumgebung, die aus vielen unterschiedlichen und voneinander isolierten Datensilos besteht.

Automatisierte, wiederverwendbare Infrastruktur verkürzt Markteinführungszeit

Der IT-Support-Provider eines italienischen Pannenservice wollte seinen Kunden innovative Mehrwertservices bieten und entwickelte eine standardisierte Infrastruktur, die Ressourcen wiederverwendet und durch verbesserte Flexibilität die Entwicklung neuer Services erleichtert.

Nun kann das Unternehmen neue Services um 25 Prozent schneller auf den Markt bringen.

Für ein effektives Service-Management ist die Integration und Governance von Mitarbeitern, Prozessen, Informationen und Technologien aus allen isolierten Bereichen, den so genannten Silos, erforderlich. Das Entwicklungssilo kann aus unterschiedlichen Gruppen für Architektur, Standards, Builds und Tests bestehen. Der Bereich Operations wiederum besteht u. a. aus Netzwerk-, Datenbank- und Serverspezialisten. Silos sind grundsätzlich vertikal angeordnet, doch Voraussetzung für guten Kundenservice ist eine horizontale Sicht. Daher können Managementsilos schwerwiegende Auswirkungen haben. Hier einige Beispiele:

- *Organisationssilos können zu Reibungen zwischen verschiedenen Serviceprioritäten führen.*
- *Prozesssilos erschweren die Integration, die jedoch ein Bestandteil der bewährten Verfahren ist.*
- *Informationssilos schränken den Zugriff auf Daten ein, der jedoch notwendig ist, um exzellenten Service zu bieten.*
- *Technologiesilos verhindern die erforderliche Integration von Daten für die Serviceausrichtung und Automatisierung, durch die eine Qualitätsverbesserung und Kostenreduzierung ermöglicht werden.*

Die gute Nachricht ist, dass die Weiterentwicklung der Verfahren, in Verbindung mit neuen Service-Management-Technologien, ein IT-Management und eine IT-Governance ermöglicht, die für einen kostengünstigeren und besseren Kundenservice sorgen. Auch wenn das herkömmliche Systemmanagement immer noch seinen Platz hat, stellt es nicht die durchgängige Serviceausrichtung zur Verfügung, die im heutigen Geschäftsumfeld benötigt wird.

Das Bemühen, mit der zunehmenden Komplexität der IT und deren wachsender Bedeutung für das Unternehmen fertig zu werden, hatte seinen Preis. Der IT-Betrieb ist arbeitsintensiv und anfällig für menschliches Fehlverhalten. Daher verwenden Unternehmen ihr IT-Budget heute mehr für den Betrieb als für die Entwicklung der IT. Laut dem Vizepräsidenten von Forrester Research, Jean-Pierre Garbani, „geben Unternehmen mit mehr als 1 Mrd. Umsatz normalerweise 40 Prozent ihres IT-Budgets für Personal aus und davon 60 Prozent allein für den IT-Betrieb.“⁴¹ Da die IT-Budgets jedoch im Großen und Ganzen unverändert geblieben, hat der IT-Bereich heute weniger Zeit, sich auf Innovation zu konzentrieren.

Die Basis für Wachstum und Diversifizierung

Um sein ehrgeiziges Projekt zu verwirklichen, Inhalte über neue Unternehmungen, Kanäle und Programme zu verteilen, entschied sich ein großer amerikanischer Sportverband dafür, seine Systeme und Prozesse völlig umzugestalten. Nun nutzt er ein neues digitales System für Content-Management und -Verteilung, das den Empfang, die Speicherung und die Verteilung der Inhalte optimiert.

Innovation steht im Mittelpunkt

CEOs betrachten Innovation als den Motor eines florierenden Unternehmens. Sie betrachten die Integration von Technologie und Business als die wesentliche Grundlage für Innovation, durch die Unternehmen erst das Bestmögliche leisten.² Heute ist es ein Muss für Unternehmen, dass der IT-Bereich Servicequalität und -kosten kontrolliert und mehr Innovation ermöglicht.

Die Nutzung der bewährten Verfahren des Service-Managements im IT-Betrieb kann hier die Lösung sein. Für die Integration von Mitarbeitern, Prozessen, Technologien und Informationen, die für das Service-Management erforderlich ist, benötigt ein Unternehmen eine effektive Governance, die auch eine transparente und klare Verteilung der Entscheidungsberechtigungen und Verantwortlichkeiten umfasst. Effektive Governance fördert das erwünschte Verhalten und ermöglicht eine auf den Unternehmenszielen basierende Steuerung und Kontrolle. So kann die IT

- *einen Wertbeitrag leisten, indem sie neue Projekt- oder Serviceanforderungen entwickelt oder auf Anforderungen von anderen Abteilungen in Bezug auf neue Projekte mit qualitativ hochwertigen und im Rahmen des Budgets liegenden Services reagiert, und*
- *durch eine agile, integrierte Infrastruktur, die effizient und rentabel arbeitet, den Wertbeitrag beständig aufrechterhalten.*

Das Risikomanagement, dessen Aufgabe es ist, die potenziellen Gewinne und Risiken bei Verkaufschancen gegeneinander abzuwägen, ist ebenfalls ein integraler Bestandteil eines erweiterten Frameworks für IT-Service-Management. Das größte Risiko im Servicebereich geht heute von falschen Entscheidungen und unerwünschtem Verhalten aus, die die Servicequalität verschlechtern und die Servicekosten in die Höhe treiben können.

Highlights

Die IT muss aufhören, Brände zu löschen, wenn sie sich auf Kundenanforderungen konzentrieren soll.

Durch die Verteilung von Entscheidungsberechtigungen und Verantwortlichkeiten kann eine effektive Governance dazu beitragen, dass serviceorientierte Entscheidungen über Silos hinweg getroffen werden.

Das „Richtige“ richtig machen

Die Weiterentwicklung des Service-Managements geht über die Etablierung von Prozessen und Vorgehensweisen, die die interne Effizienz und Effektivität steigern, weit hinaus. Heute konzentriert sie sich darauf, wie man den Kunden den besten Service bieten kann.

Tatsache ist, dass der IT-Bereich keine Prioritäten festlegen kann, da er sich ständig mit nicht in Einklang stehenden Forderungen nach verbesserter Servicequalität und neuen Projekten sowie mit ungeplanten Ereignissen auseinandersetzen muss. Die IT-Leiter sind sich im Klaren, dass die IT aufhören muss, Brände zu löschen, wenn sie sich auf Kundenanforderungen konzentrieren soll. Durch die bewährten Verfahren, die die Integration von Silos in Bezug auf Mitarbeiter, Prozesse, Informationen und Technologien ermöglicht, verbessert das Service-Management die Unterstützung von komplexen Infrastrukturen, Geschäftsprozessen sowie IT- und Geschäfts-services. So bietet sie größeren Nutzen, höhere Zuverlässigkeit und eine bessere Servicequalität.

Schritt für Schritt zum Ziel

Eine effektive Governance verteilt Entscheidungsberechtigungen und Verantwortlichkeiten, um sicherzustellen, dass erwünschtes Verhalten und serviceorientierte Entscheidungen über alle Managementbereiche und Organisationssilos hinweg zur Regel werden. Die Architektur des Service-Managements bietet eine ideale Integrationsplattform, die für eine erhöhte Transparenz und einen verbesserten Zusammenhang der Services erforderlich ist. Die richtige Service-Management-Architektur erleichtert die Integration von Prozessen und Services und bietet zudem folgende Vorteile:

- *Integrierte Informationen bezüglich Konfiguration und Änderungen, um so die Servicequalität zu verbessern und die Infrastruktur widerstandsfähiger zu machen*
- *Integriertes Management von IT- und Nicht-IT-Ressourcen, um eine konsolidierte Sicht aller Ressourcen innerhalb eines Geschäfts-service zu ermöglichen und eine standardisierte Strategie für Ressourcen-Management in allen Kategorien zu erstellen*
- *Integrationsplattform, die Automatisierung fördert und somit die Kosten reduziert und die Servicequalität verbessert*
- *Integration von Erkennung und Korrelation, um die Bestimmung von Konfigurationen, Abhängigkeiten, Ursachen von Veränderungen, Maßnahmen zur Fehlerbehebung bei modularen Anwendungen und die Analyse potenzieller Auswirkungen zu automatisieren*

Verbesserte Servicequalität durch Verbindung von Silos

Da Telefonate mit Kunden, die einen Ausfall meldeten, durchschnittlich 20 Minuten dauerten, entschied sich ein europäisches Kabelunternehmen dafür, eine Verbindung zwischen seinem System für die Störungsmeldung und -bearbeitung und der Netzinfrastruktur herzustellen. Durch die Bereitstellung einer serviceorientierten Sicht, die zu einer schnelleren Störungsbeseitigung führte, konnte das Unternehmen die Ausfälle drastisch reduzieren, die Fehlerbehebung erheblich verkürzen und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Unternehmen können Nutzen erzielen und managen, indem sie

- **bessere Erkenntnisse im Hinblick auf den ROI (Return on Investment) und den Status von Projekten und Portfolios ermöglichen, sodass der IT-Bereich bessere Entscheidungen über Investitionen treffen kann,**
- **Tasks automatisieren und so die Fehler und Kosten, die durch menschliches Versagen verursacht werden, reduzieren und**
- **die Informationen bereitstellen, die Mitarbeiter und Prozesse für das Management komplexer Infrastrukturen, Anwendungen und Services benötigen.**

Präzise und relevante Messkriterien für Leistung und Ergebnisse

IT-Abteilungen können nur Prozesse kontrollieren und managen, die sie bewerten können. Messkriterien sind jedoch nur dann nützlich, wenn sie präzise und relevant sind. Zu viele Messungen können dazu führen, dass die eigentlichen Ziele der Abteilung in den Hintergrund gedrängt werden.

Das richtige Managementsystem ermöglicht eine effektive Governance, indem es die Informationen liefert, die für eine serviceorientierte Entscheidungsfindung erforderlich sind. Die Informationen, die einen Überblick über die Effektivität des IT-Managements geben, müssen protokolliert werden, und eine kontinuierliche Anpassung an die aktuell wichtigsten Messkriterien muss gewährleistet sein. Effektive Entscheidungsfindung basiert also in anderen Worten auf einem erstklassigen Managementsystem, das den richtigen Leuten zur richtigen Zeit die richtigen Informationen liefert.

Operations als Vorbild

Der Schwerpunkt im Bereich Service-Operations hat sich von der Entwicklung der Infrastruktur und der Bereitstellung von Prozessen auf die Verbesserung des Angebots und der Qualität von integrierten Servicemanagementfunktionen in allen Managementbereichen verlagert. Anwendungen nur verfügbar zu machen und einzelne Prozesse zu implementieren reicht nicht mehr aus. Die IT-Abteilungen von heute müssen nutzbringende Services bereitstellen, die gut durchdachte Geschäftsprozesse und Geschäftsservices unterstützen.

Highlights

Es ist wichtig, Entscheidungen auf der Basis der geschäftlichen Perspektive zu treffen – und nicht nach dem neuesten Trend.

Im Laufe der Entwicklung des Service-Operations-Managements haben auch die Unternehmen einige wichtige Dinge dazugelernt. Beispielsweise, dass einzelne, von einander unabhängige Bemühungen ohne Unterstützung von oben keinen geschäftlichen Nutzen bringen, sondern eigentlich nur die Kosten in die Höhe treiben und Reibungen verursachen, die häufig zu Qualitätseinbußen beim Service führen. Es empfiehlt sich daher, zuerst die Geschäftsziele zu definieren, um dann die Entscheidungen auf der Basis dieser geschäftlichen Perspektive zu treffen, anstatt nach den persönlichen Präferenzen überzeugender Befürworter des neuesten Trends zu gehen. Geschäftsorientierte IT-Planung ist also die Grundlage jeder Verbesserung im Service-Management.

Die Unternehmen haben auch gelernt, dass eine Integration der Bereiche Entwicklung und Operations nutzbringend ist. Beispielsweise muss der Bereich Operations nicht nur wissen, wann neue oder aktualisierte Software verfügbar ist, sondern sollte in den gesamten Entwicklungszyklus integriert sein. So können Probleme mit der Servicequalität beim Betrieb bereits im Vorfeld vermieden werden. Zudem muss der Bereich Operations in die Testsysteme eingebunden werden, damit die Betriebsinformationen in Echtzeit genutzt und Problemursachen schneller bestimmt werden können.

Eine Integration von Entwicklung und Operations bezieht auch Tests mit ein. Infrastrukturlösungen, Anwendungen und Services sollten umfassend in einer Umgebung getestet werden, die potenzielle Probleme während des Betriebs erkennen lässt. Daher weist die aktuelle Version der bewährten ITIL-Verfahren ausdrücklich auf die große Bedeutung von Tests innerhalb des Service-Management-Bereichs hin. Damit Unternehmensziele verwirklicht werden können, sind eine wirksame Steuerung und ein effizientes Management in Bezug auf Entwicklung, Test, Implementierung und Betrieb von IT-Services erforderlich.

Highlights

Das Management eines Service-Desk umfasst mehr als nur die Bearbeitung von gemeldeten Problemen – es sollte als zuverlässige zentrale Anlaufstelle für alle Serviceanforderungen fungieren.

Größere geschäftliche Flexibilität

Wie kann ein Unternehmen seine Reaktionsfähigkeit in Bezug auf gesetzliche Bestimmungen und Geschäftschancen verbessern – und trotzdem die Sicherheit und Vertraulichkeit seiner Kunden- und Finanzdaten sicherstellen? Eine Bankengruppe in Großbritannien entwickelte zu diesem Zweck ein zentralisiertes Identitätsmanagement-Modell, das nicht nur Kunden- und Finanzinformationen schützt, sondern auch den Kosten- und Zeitaufwand für das Sicherheitsmanagement reduziert. Die Bankengruppe verbesserte ihre Reaktionsfähigkeit bei neuen Vorschriften und Geschäftschancen und spart zudem jährlich 11 Millionen US-Dollar durch effizientere Prozesse.

Ein weit verbreiteter Irrglaube ist, dass Service-Management nur eine begrenzte Anzahl von Konzepten umfasst. Zum Beispiel sehen einige die Rolle des Service-Desk-Managements im Service-Management als eher unwichtig an. Wir bei IBM glauben jedoch, dass der Service-Desk als eine der zentralen Unternehmensressourcen behandelt werden sollte, die die Produktivität steigern und den richtigen Einsatz von IT-Ressourcen und -services im gesamten Unternehmen ermöglichen. Dies ist jedoch mit veralteten Architekturen und Managementverfahren nicht machbar. Für eine Service-Management-Integrationsplattform benötigen die Unternehmen eine integrierte serviceorientierte Architektur (SOA). Das Management eines Service-Desk umfasst weit mehr als die Bearbeitung von gemeldeten Problemen. Er muss als zuverlässige zentrale Anlaufstelle für alle Serviceanforderungen fungieren. Dafür ist eine geschäftsorientierte Sicht der Managementdisziplinen, auf die sich der Service-Desk stützt, unerlässlich. Kein Service-Desk kann den optimalen Nutzen bieten, wenn er nicht in die IT-Managementprozesse, von denen er abhängt, vollständig integriert ist.

Die Vorteile effektiver IT-Governance

Die meisten Unternehmen, die Service-Management und eine verbesserte Governance einsetzen, erzielen dadurch einen großen Nutzen. Sie können im Rahmen ihres Budgets auf Kundenanforderungen bezüglich bestimmter Services, Service-Levels, neuer Projekte und auf weitere Serviceanforderungen schnell reagieren und so die Erwartungen der Kunden erfüllen. Dies wiederum kann die Grundlage sein für mehr Innovation, verbesserte Reaktionsfähigkeit, größere Effizienz und kürzere Entwicklungszeiten. Diese Unternehmen können effektiv und mit kalkulierbaren Kosten ihren Mehrwert managen. Das Ergebnis ist ein höherer ROI und eine größere Wertschöpfung. Zudem können Service-Level-Agreements besser eingehalten oder sogar übertroffen werden.

Wann sind Sie am Ziel?

Woher wissen Sie, ob Ihr Unternehmen über ein gutes Service-Management verfügt? Versuchen Sie einfach, Ihre IT-Abläufe aus der Sicht Ihrer IT-Kunden zu betrachten. Und darauf müssen Sie dabei achten:

Highlights

- *IT-Kunden fühlen sich nicht mehr dazu verpflichtet, genau über das Bescheid zu wissen, was in der IT eigentlich abläuft. Die Kunden wollen nicht wissen, wie die IT funktioniert – solange keine Serviceprobleme auftreten. Wenn Ihre Kunden Sie über Ihre internen Abläufe ausfragen, wissen Sie, dass Sie ein Serviceproblem haben.*
- *Der IT-Bereich wird als strategischer, geschätzter Partner angesehen und nicht als Behinderung.*
- *Services sind aus einer durchgängigen geschäftlichen Perspektive heraus sichtbar (sie stehen also im Gegensatz zu Mitarbeiter-, Prozess-, Informations- und Technologiesilos).*
- *Die Governance ist klar und transparent.*
- *Die IT-Mitarbeiter und -Tools haben Zugriff auf zuverlässige Informationen, einschließlich integrierter Echtzeit-Statusübersichten (dies steht im Gegensatz zu Hunderten von Monitoren im ganzen Unternehmen).*

Hervorragender Service bedeutet mehr als kontinuierliche Prozessverbesserung – er bedeutet eine kontinuierliche Verbesserung und Steigerung des Nutzens für den Kunden.

Wenn in Ihrem Unternehmen alle diese Kriterien erfüllt sind, wissen Sie, dass Sie ein Service-Management etabliert haben, auf das Sie stolz sein können. Natürlich ist hervorragender Service in der Realität der kleinste Aufwand, der notwendig ist, um Ihre Kunden auch in Zukunft halten zu können. Servicestrategien müssen die kontinuierliche Verbesserung und Steigerung des Nutzens für den Kunden umfassen und nicht nur die alten Managementkonzepte, die sich auf Steuerung der Kunden beschränkten. Mit Service-Management kann Ihr Unternehmen Folgendes erreichen:

- *Die IT stellt eine widerstandsfähigere Infrastruktur als Basis für das Service-Management bereit.*
- *Die Kosten für die Servicebereitstellung sind kalkulierbar.*
- *Die Servicequalität basiert auf bewussten, geschäftsorientierten Entscheidungen bezüglich der Service-Levels.*
- *IT-Projekte werden in der vorgegebenen Zeit und im Rahmen des Budgets abgewickelt und erfüllen oder übertreffen die Erwartungen.*
- *Schwachpunkte in Bezug auf Audits werden rechtzeitig erkannt.*
- *Der Erfolg wird daran gemessen, ob Servicevereinbarungen eingehalten werden und nicht daran, wie viel Zeit seit dem letzten nächsten negativen Ereignis verstrichen ist.*
- *Sicherheitsverletzungen werden im Einklang mit den Richtlinien behandelt.*
- *Der IT-Bereich reagiert gemäß den vereinbarten Service-Levels auf Anforderungen aus den Geschäftsbereichen.*

Highlights

IBM hat nicht nur die Entwicklung der Standards und der bewährten Verfahren unterstützt, sondern wendet sie auch bei Kunden weltweit an.

IBM sieht das Service-Management als so entscheidend für den geschäftlichen Erfolg an, dass es sich dafür einsetzt, Servicewissenschaften als akademischen Studiengang zu etablieren.

Fazit: flexible, modulare Services von IBM zur Unterstützung Ihrer Ziele

In den letzten 25 Jahren hat IBM einen aktiven Beitrag zur Entwicklung der anerkannten Standards und Verfahren wie ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000 und eSCM geleistet. Wir haben mit zahlreichen Unternehmen in den verschiedensten Märkten, Regionen und Branchen zusammengearbeitet, um sie dabei zu unterstützen, stabile Ergebnisse zu erzielen, und um das Niveau in der Disziplin des Service-Managements immer weiter anzuheben.

Niemand weiß besser als IBM, dass Erfahrung ein guter Lehrmeister ist. Jedoch lehrt uns die Erfahrung manchmal eher das, was wir nicht tun sollten. Daher unterstützen wir theoretische Einweisungen in das Service-Management und haben auf höchster Ebene eine Initiative gestartet, die zum Ziel hat, Servicewissenschaften als akademischen Studiengang zu etablieren. Diese Initiative mit der Bezeichnung „Services Sciences, Management and Engineering“ (SSME) ist eine Folgeinitiative unserer Bemühungen in den 1950er Jahren, die Informatik sowie das Verständnis und den Einsatz der Informationstechnologie als unternehmerisches Gut zu fördern.

IBM glaubt, dass die Servicewissenschaft genauso entscheidend für die Entwicklung der globalen Wirtschaft, des nationalen Wohlstands und des Unternehmenswachstums ist, wie es die Informatik in den letzten fünf Jahrzehnten für den technischen Fortschritt war. Als Unterstützung der SSME-Bemühungen richtete die University of California, Berkeley erstmals im Frühling 2006 einen Kurs mit dem Titel „Service Science“ ein. Im Herbst 2006 startete die University of North Carolina als erste Universität einen Masterstudiengang in SSME.



Mit der Erfahrung, die wir in den letzten Jahrzehnten als eines der führenden Unternehmen in der Weiterentwicklung des Service-Managements gesammelt haben, und den Wissensressourcen, Produkten und Services, die wir dabei geschaffen haben, unterstützen wir Sie heute bei der Bewältigung Ihrer Herausforderungen. Wir haben uns nicht nur den gleichen komplexen Herausforderungen innerhalb unseres Unternehmens gestellt, sondern auch Kunden auf der ganzen Welt geholfen, ihre anzugehen. Service-Management stellt hohe Anforderungen. Wir können Sie dabei unterstützen, die richtigen Strategien für Ihre speziellen Ziele im Service-Management zu entwickeln.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die Sichtweise und die Angebote von IBM im Bereich Service-Management erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/cio/de/risk

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

ITIL ist eine eingetragene Marke und eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce, welche beim US Patent and Trademark Office registriert sind.

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke der Central Computer and Telecommunications Agency. Die Central Computer and Telecommunications Agency ist nunmehr in das Office of Government Commerce eingegliedert worden.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

-
- 1 mValent, Inc., mValent Analyst Series: *Focus On: Configuration Management*, 2006.
 - 2 IBM, *IBM Global CEO Study 2006*, 2006.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.