

## Agiles Service Management und der daraus wachsende Bedarf an Standardisierung und Automation

Liebe Leserinnen und Leser,

Service Management ist schon lange ein fester Bestandteil in vielen Service-Organisationen und somit kein Modethema als solches mehr. Im Rahmen der fortschreitenden Optimierung und Effizienzsteigerungsmaßnahmen innerhalb der Service-Organisationen hat IT Service Management (ITSM) in den letzten Jahren immer stärker Einzug in Unternehmen und Organisationen erhalten. Die Nutzung von Standards und Best Practice Frameworks wie ITIL<sup>®1</sup> (Information Technology Infrastructure Library) gehören dabei für einen großen Anteil der Service-Organisationen zum täglichen Geschäft. Die Erfahrungswerte mit ITIL<sup>®</sup> innerhalb der Service-Organisationen sprechen dafür, dass der ITIL Best Practice Ansatz nun auch verstärkt für Service-Organisationen aller Art interessant ist, denn viele der Bausteine und Prozesselemente können generisch und nicht IT-spezifisch angesehen und eingesetzt werden. Darüber hinaus fordert die schnelllebige und flexible Zeit und die damit verbundenen Herausforderungen der Digitalisierung, der digitalen Transformation sowie Industrie 4.0 oder IoT eine erweiterte Betrachtung und macht es notwendig, dass man sich sowohl im Service Management als auch in der Interaktion zwischen den Kunden und den Service-Organisationen Gedanken über Möglichkeiten der Dynamisierung und Flexibilisierung unter der Anwendung etablierter Managementmethoden und Frameworks macht. Auf Basis bereits vorliegender Erfahrungen mit agilen Methoden im Umfeld des Projektmanagements und der Softwareentwicklung gibt es nun konkrete Ansätze diese auch im Rahmen des agilen Service Managements in die entsprechenden Organisations- und Methodenstrukturen zu integrieren.

### Was bedeutet agiles Arbeiten im Kontext des Service Managements?

Als eine wesentliche Möglichkeit diese Herausforderungen bewältigen zu können, werden Ansätze zur kontinuierlichen Verbesserung und Verschlinkung verbunden mit bewährten Managementmethoden gesehen. Hier bieten Agile- und Service Management-Ansätze in ihrer Kombination einen soliden Mehrwert.

Hinter dem Begriff „Agiles Service Management“ verbirgt sich eine Philosophie, die mit Ressourcen sorgsam und planvoll umgeht, dabei gleichzeitig die Qualität von Services und Produkten erhöht und die Mitarbeiter durch Ansätze, wie selbststeuernde und teamorientierte Arbeitsweisen verbunden mit agilen Ansätzen motiviert. Kernelemente aus DevOps und SCRUM fließen hier in die Ausgestaltung zentraler Grundprinzipien ein. Dabei stehen die Wertschöpfung der kundenbezogenen Produkte und Service-Prozesse durch Standardisierung und Automatisierung der internen Vorgänge zur Erzielung einer gleichbleibenden Service-Qualität bei immer kürzer werdenden Anforderungs- und Umsetzungszyklen, im Vordergrund. Man könnte auch sagen, dass sich agiles Service Management als ein hybrider Ansatz einer integrativen Betrachtung von Projektarbeit, Entwicklung und Betrieb als Spannungsfeld zur gemeinsamen Zielerreichung, nämlich die schnelllebigen Kundenanforderungen aufzunehmen, umzusetzen und in Form von Services zu betreiben, darstellen lässt.

---

<sup>1</sup> ITIL<sup>®</sup> is a registered trade mark of AXELOS Limited

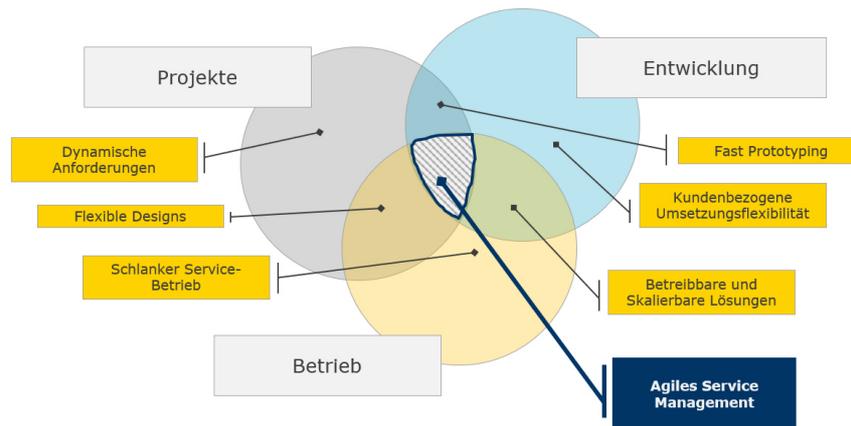


Abbildung 1: Agiles Service Management – Integration von Projekten, Entwicklung und Betrieb in einer dynamischen Zeit

Wertschöpfende Aktivitäten sind vordergründig diejenigen, die vom Kunden auch als solche angesehen werden, die eine Transformation des Produktes bzw. einer Serviceleistung mit sich bringen, frei von Fehlern und Störungen sind und einen direkten Wertbeitrag zu den Kerngeschäften der Unternehmen liefern. Somit definiert der Kunde die gewünschte Qualität und die damit einhergehende Wertschöpfung aus seiner Perspektive. Der Bedarf an Standardisierung und Automatisierung wächst im Zuge der stetigen Ausrichtung der Arbeitsweisen in dem beschriebenen dynamischen und flexiblen Umfeld aus Sicht der Service-Organisationen.

Mit agilem Service Management erfolgt die Wandelung der Service-Kultur in Service-Organisationen und damit im direkten Zusammenspiel mit den Kunden. Es wird damit verbunden die Effizienz und die Produktivität erhöht.

Dies geschieht dadurch, dass

- die organisatorischen Ansätze zur Selbststeuerung der Mitarbeiter verbessert werden,
- durch agiles Arbeiten innerhalb heterogener Teams und deren Kooperation der abteilungsübergreifende Austausch gefördert wird und die „hierarchischen Silos“ aufgelöst werden,
- die benötigten Service-Prozesse kontinuierlich unter dem Gesichtspunkt der Standardisierung verbessert werden,
- agile Prozesse durch einen hohen Grad an Automatisierung gleichbleibende Ergebnisqualität liefern und
- ein zentraler und stetiger Veränderungsprozess (Change-Management) aktiv unter Einbeziehung der Mitarbeiter die Effizienzsteigerung innerhalb der Service-Organisationen und deren Services steuert und qualitativ verbessert.

Dazu bedarf es einer zentralen Rolle des „Agile Service Managers“, die genau hier die Integration der klassischen Service Management Prinzipien zusammen mit den Kernelementen agiler Arbeitsweisen in der Operationalisierung der Geschäftswelten zwischen Kunden und den Service-Organisation zur Anwendung bringt. Aktive, motivierte und begeisterte Mitarbeiter und Führungskräfte setzen sich dafür ein, dass die drei Prinzipien (hohe Kundenorientierung, Prozesseffizienz durch Vermeidung von Verschwendung und Teambildung) angewandt werden.

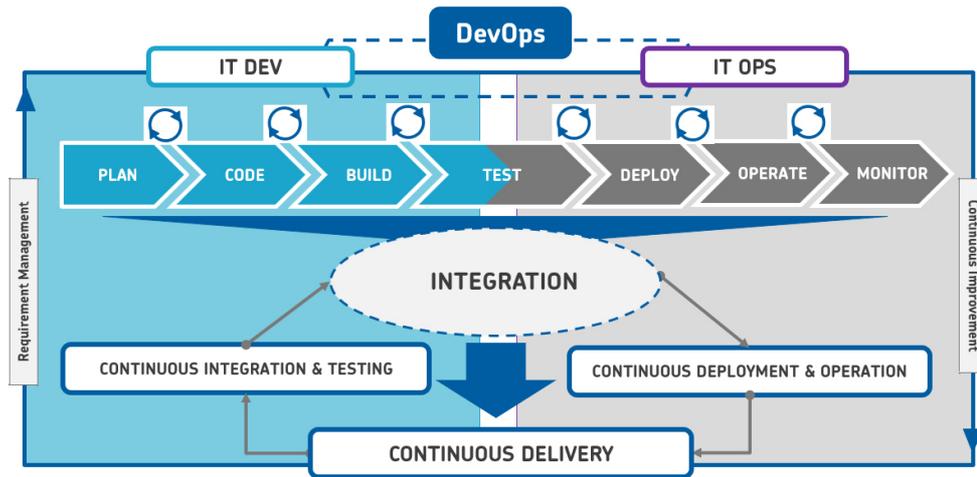


Abbildung 2: Schwerpunkte der Prozess-Standardisierung und Automatisierung

Das bedeutet demnach unnötige Aufgaben und Arbeitsschritte wegzulassen, die Kernprozesse zu standardisieren und deren Effizienz durch Automatisierung zu optimieren, um daraus entsprechende Energieanteile für die Steigerung des Unternehmenserfolgs aufzubauen. Somit führt dies zur eindeutigen Steigerung der Wertschöpfung innerhalb der Geschäftsprozesse eben in dieser dynamischen und eher flexibel und von kurzfristigen Änderungen getakteten Welt. Dies ist durch die Betrachtung und Umsetzung eines ganzheitlichen Ansatzes zum Continuous Design und Delivery (siehe Abbildung „Schwerpunkte der Prozess-Standardisierung und Automatisierung“) zu erzielen.

### Welchen Mehrwert bringt dabei die Standardisierung?

Agiles Services Management bedeutet die Umsetzung und Bereitstellung von Services unter flexiblen und dynamischen Rahmenbedingungen und der Nutzung entsprechend unterstützender Prinzipien, Methoden und Praktiken. Mit dem agilen Service Management ist sicherzustellen, dass die agilen Ansätze und Prinzipien in jedem Prozess angewendet werden, welcher für die Entwicklung und Steuerung der Services benötigt wird – vom Design der Prozesse, über deren Umsetzung bis hin zur kontinuierlichen Verbesserung. Dazu muss die Service-Organisation ihre Fähigkeiten verbessern!

Standardisierung im Kontext des agilen Service Managements findet seine Konkretisierung in der direkten Anwendung von agilen Kernelementen (u.a. aus Ansätzen von DevOps und SCRUM) und der Verankerung mit unseren bekannten Service-Prozessen.

Zielsetzung der Standardisierung:

- Beschleunigung der Prozesse
- Verschlankeung der Prozesse
- Verbesserung der Qualität von Prozessen und Services (Risikominimierung)
- Reduzierung der Aufwände und Kosten für Entwicklung und Betrieb der Prozesse
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch ziel- und ergebnisorientierte Service-Prozesse mit Potential der Prozessautomatisierung

Das entsprechende Wissen und die Fähigkeiten zur Anwendung lassen sich durch gezielte Seminare und Workshops aneignen. Schauen Sie sich dazu die entsprechenden Trainingsformate z.B. DevOps, SCRUM, Agile Service Manager in unserem [SERVIEW Trainingsportal](#) an.

## Agiles Service Management – Mehrwert durch Automatisierung

Automatisierung identifiziert und minimiert Ressourcenvergeudung „Speed is the absence of waste“, hat Mary Poppendieck, einmal zusammenfassend formuliert. Beschleunigung wird durch die Vermeidung von Ressourcenvergeudung erreicht. Somit ist die optimale Ausrichtung zur Erreichung dieses Ziels die Automatisierung von Prozessen.

Abläufe können im Kontext des agilen Service Managements u.a. mit Fokussierung auf die DevOps-Prinzipien durch geeignete Automatisierung erheblich beschleunigt werden. Die Möglichkeiten zur Automation können alle Tätigkeiten im Rahmen des Entwicklungs- und Betriebszyklus umfassen. Beispielsweise ist es möglich, Integrations-, Test- oder Deployment-Abläufe deutlich zu beschleunigen und zu standardisieren („Continuous Delivery“). Hierbei eignet sich insbesondere die Automatisierung regelmäßiger, wiederkehrender Aufgaben, um Kundenanforderungen rascher umzusetzen, zu prüfen und dem Business bereitzustellen.

Neben den positiven Effekten auf Geschwindigkeit und Effizienz bietet die Automatisierung auch qualitative Vorteile, da manuelle Tätigkeiten stets potenzielle Risiken von Fehlereinflussgrößen beinhalten. Geeignete Tools im Kontext des agilen Service Managements müssen dabei ein hohes Standardisierungs- und Automatisierungspotential für Service-Prozesse moderner Service-Organisationen liefern.

Im Rahmen von „[SERVIEW CERTIFIED TOOL](#)“ haben Toolhersteller die Möglichkeit ihre Softwarelösung hinsichtlich der Konformität gemäß etablierter Management- und Framework-Standards überprüfen und auszeichnen zu lassen. Dabei stellt auch der Aspekt „Agiles Service Management“ einen besonderen Stellenwert dar. Dies bietet zugleich eine solide Informationsplattform für interessierte Kreise hinsichtlich benötigter Funktionen und Möglichkeiten der tool-unterstützten Automatisierung.

Für Unternehmen und Service-Organisationen in der heutigen dynamischen Zeit der Digitalisierung und Schnelllebigkeit ist die richtige Mischung aus Wissen und Fähigkeiten agiler Methoden und Ansätze, deren direkte Anwendung und Umsetzung innerhalb des Service Managements (agile Service-Prozesse), sowie die dazu notwendige Automatisierung (Tools und deren Funktionsumfang) ein zentraler Baustein für den Erfolg am Markt.

Fragen Sie uns, wir unterstützen Sie gerne!

Ihr  
Torsten Schneider