



Dienstleistungs- und Dienstleister-Steuerung

Theorie und Umsetzung

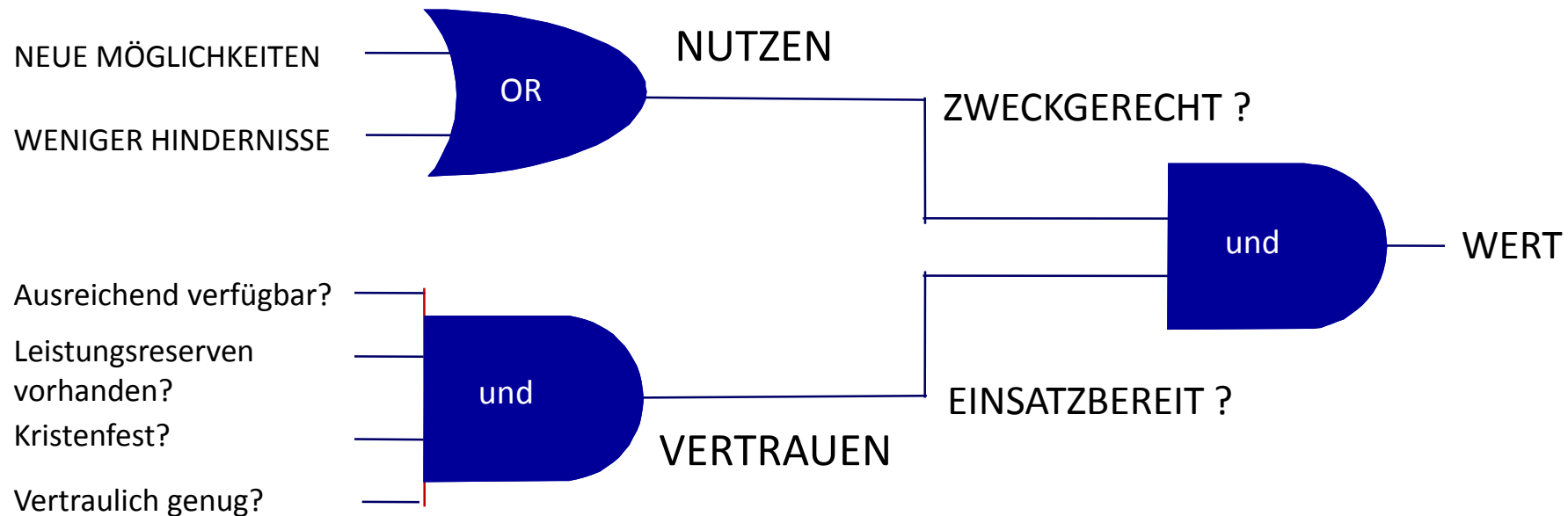
Dr. Helmut Steigele

Wer sind wir

- CascadeIT ist seit 2003 europaweit im Service- und Providermanagement aktiv
 - Bereitstellen von Tools zur Steuerung und Katalogisierung von Services, Servicebeziehungen und Lieferanten- und Vertragsbeziehungen
 - Skilltransfer (Trainings und Zertifizierungsprüfungen)
 - Incubation-Services (Intervention und Projektbeschleunigung) für
 - Steuerung und Optimierung von Dienstleistungsbeziehungen
 - Steuerung, Optimierung und Automatisierung des Provider- und Contractmanagements
 - Technologie- und Servicebeschaffung
 - Bereitstellen von Lösungs- und Templatebibliotheken

- **Nutzen – Vertrauen – Wert – Die Servicedreifaltigkeit**
- **Die Macht des Kunden – die Folgen in der Servicemodellierung**
- **Das Flohzirkus-Paradoxon – Ein Serviceanbieter – viele Dienstleister – wenig Juckreiz**
- **Mögliche Auswege aus dem «Flohzirkus-Paradoxon» – Ein Fallbeispiel**

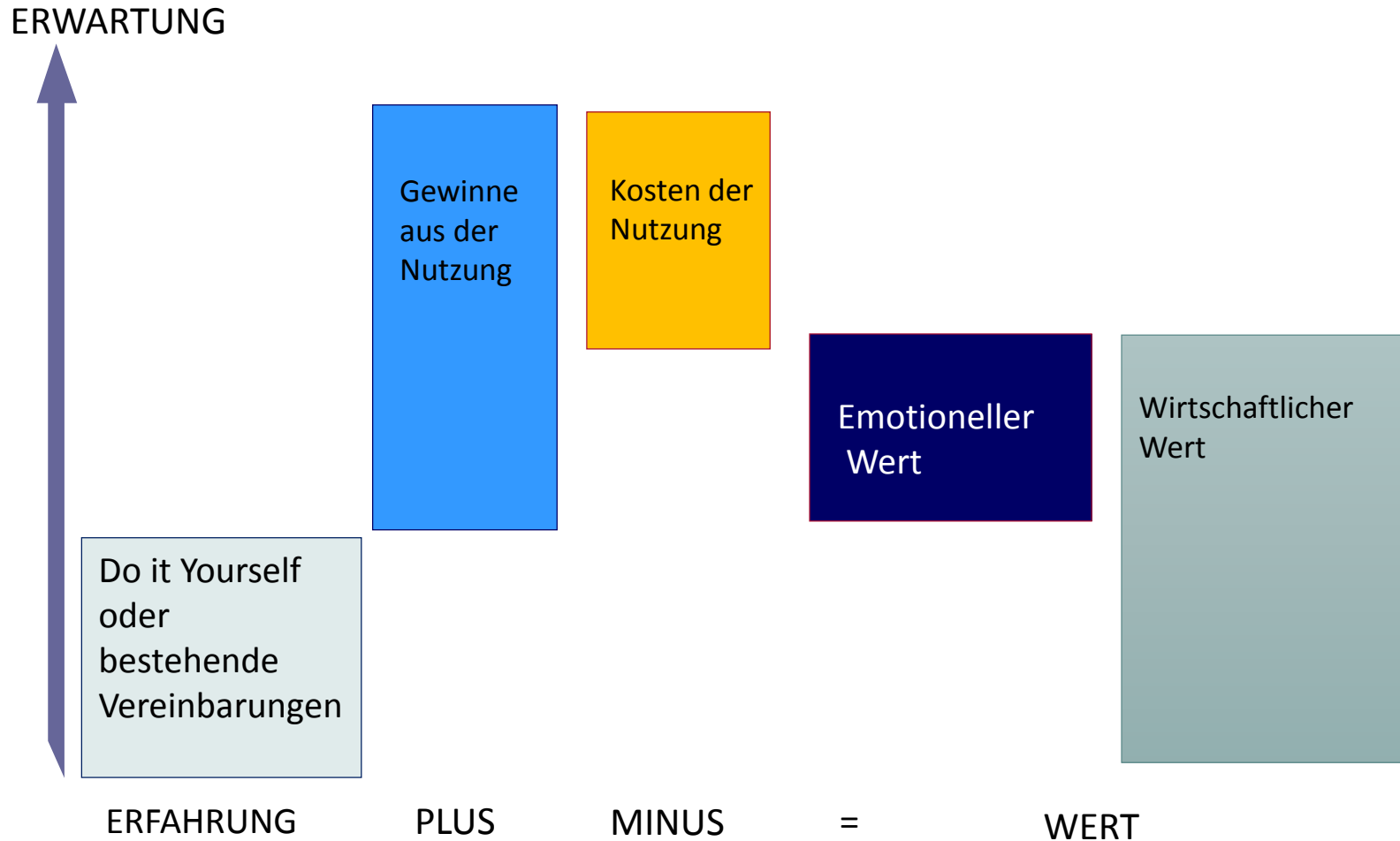
Nutzen – Vertrauen – Wert – Die Servicedreifaltigkeit



- Nutzen – Vertrauen – Wert – Die Servicedreifaltigkeit
- **Die Macht des Kunden – die Folgen in der Servicemodellierung**
- Das Flohzirkus-Paradoxon – Ein Serviceanbieter – aber viele Dienstleister
- Mögliche Auswege aus dem «Flohzirkus-Paradoxon» – Ein Fallbeispiel

- **Des Kunden Stimme (Voice of Customer) zu hören bedeutet:**
 - Detailliert wissen, warum ein Kunde was braucht
 - Einen Anforderungskatalog zur Verfügung zu haben, der einem aufzeigt, was qualitätskritisch ist
 - Ein kostengünstiges Sprungbrett für Innovationsideen zu haben

Was macht einen Service wertvoll?



- Wer nicht das beachtet, was ein Kunde, Benutzer oder Kollege äussert – wird nicht das liefern können, was erwartet wird
- Wer seine Dienstleistungen so modelliert, wie er es selbst glaubt, dass es gut ist, deckt nie das ab, was ein potentieller Kunde benötigt
- Wenn ein Kunde, Benutzer oder Kollege nach einem bei ihm abgewickelten Job
 - **Erleichtert aufatmet**
 - **Mit einem zufriedenen Lächeln – Danke sagt**
 - **Und mit einem freudigem Blick ein «Auf Wiedersehen» an Sie richtet**

haben Sie einen wertvollen Dienst geleistet

Werte liefern

Werte planen

Wertstrom

- Wer nutzt den Service?
- Wann soll er genutzt werden?
- Wo wird der Service abgerufen?
- Wo kann man Einzel-Leistungen bestellen?
- Wie sollte der Service genutzt werden?
- In welcher Frequenz wird der Service genutzt?
- Welche Hindernisse sollen dem Kunden aus dem Weg geräumt werden?
- Welche neuen Möglichkeiten sollen dem Kunden eröffnet werden?

ströme

Ertrag realisieren

Source of Inspiration: www.businessmodelgeneration.org

Werte liefern

- Wo sind die Interaktionspunkte mit dem Kunden?
- Wie kann ein Kunde heute mit uns interagieren?
- Wie kann ein Kunde seine Nachfrage bekanntgeben?
- Welche Informationen werden ausgetauscht?
- Was sind Format und Inhalt dieser Infos?
- Welches Kundensegment interagiert wie?

Werte planen

Interaktionsmodell

Value Streams

Interaktionskanal

Ertragsströme

Erträge realisieren

Werte liefern

- Vertriebswege
- Umsetzungskanäle:
 - Mensch - Mensch
 - Servicedesk
 - Elektronische Benachrichtigung
 - Selbstbedienung
 - Interaktion während der Selbstbedienung
 - Leistungsreports und Rechnungen
 - Zufriedenheitsumfragen

Werte planen

**Customer
Interaction
Model**

**Value
Streams**

**Interaction
Channels**

Revenue streams

Erträge realisieren

Werte liefern

- Leistungen zwischen Kunden und Provider?
- An welchem Ort, zu welcher Problemstellung wird gehandelt?
- Mit welchen Endergebnissen?
- Wie können Ergebnisabweichungen verhindert werden?

Internal Value Chain

Werte planen

- Wert für den Kunden:
 - Neue Möglichkeiten
 - Ausräumen von Hindernissen»
 - Gesteigerte Prozessleistungen
 - Geringere Erfüllungsrisiken
 - Ergebnisgarantie
 - Unterstützung persönlicher Ziele

Erträge realisieren

Werte liefern

Werte planen

**Kern
lieferanten**

**Kern
fähigkeiten**

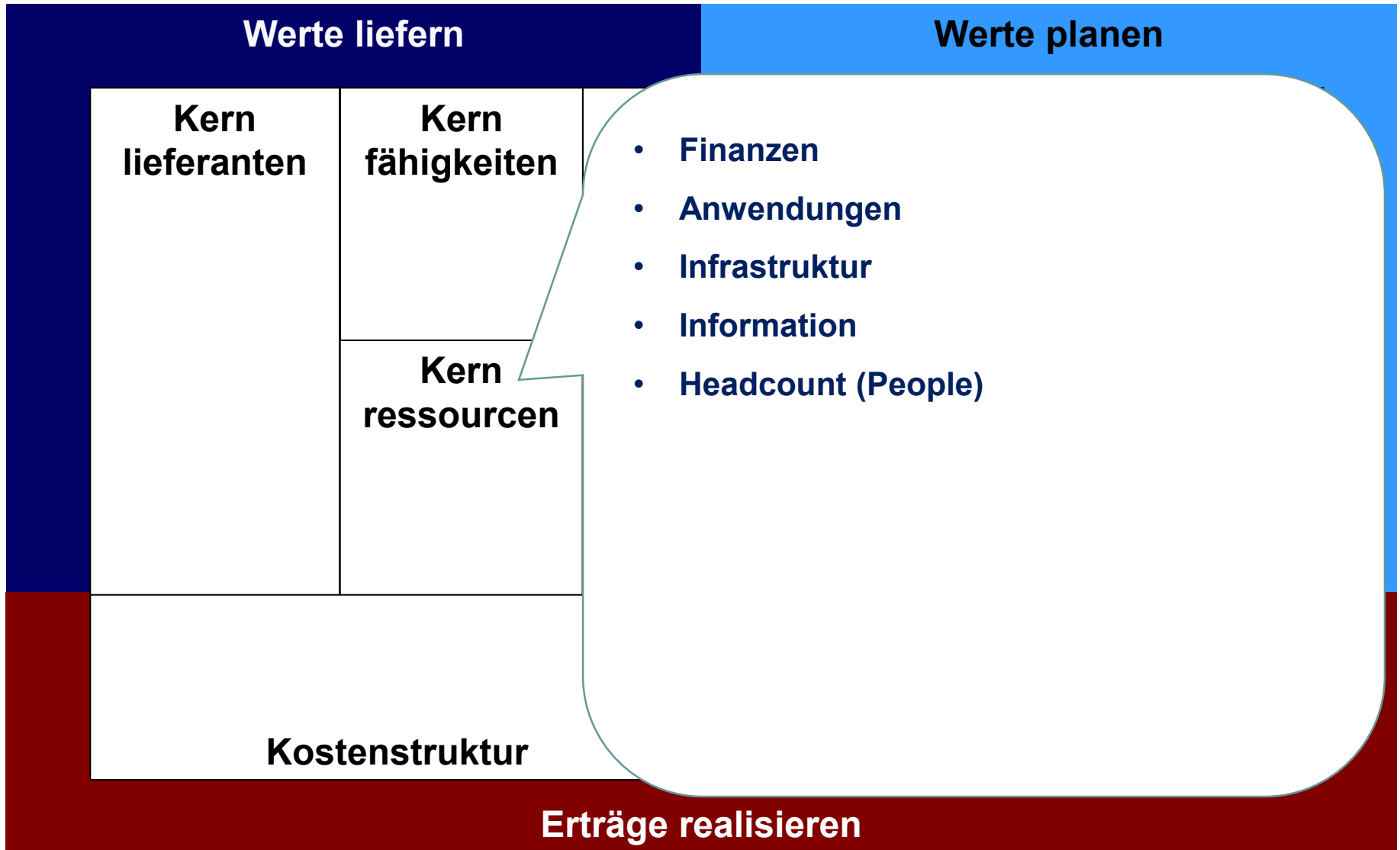
**Kern
ressourcen**

Kostenstruktur

- **Wie den Service und die Leistungselemente steuern?**
- **Abläufe, Prozesse und Verantwortlichkeiten?**
- **Welche Wissens- und Erfahrungselemente werden ausgetauscht?**
- **Welches Wissen wird benötigt?**

Erträge realisieren

Source of Inspiration: www.businessmodelgeneration.org



Source of Inspiration: www.businessmodelgeneration.org

Werte liefern

Werte planen

**Kern
Lieferanten**

- **Wer?**
- **Was?**
- **Wann?**
- **Wo?**
- **Mit welchen Prozess-Schnittstellen**
- **Wie erfolgskritisch fürs eigene Unternehmen?**
- **Welcher Grad an Ergebniskontrolle?**

Kosten

Erträge realisieren

Source of Inspiration: www.businessmodelgeneration.org

Werte liefern

Werte planen

- **Kostenstruktur (welche Kostenträger)?**
- **Kostenfrequenz (wie oft fallen sie an)?**
- **Kostentreiber (welche Inputs verursachen welche Kosten)?**
- **Kostenverteilung (Welche Aktivität kostet was)?**

Kostenstruktur

Ertragsströme

Erträge realisieren

Source of Inspiration: www.businessmodelgeneration.org

Werte liefern

Werte planen

- Was wird bezahlt?
- Wie?
- Wie oft?
- Wieviel?

Kostenstruktur

Ertragsströme

Erträge realisieren

Source of Inspiration: www.businessmodelgeneration.org

- Nutzen – Vertrauen – Wert – Die Servicedreifaltigkeit
- Die Macht des Kunden – die Folgen in der Servicemodellierung
- **Das Flohzirkus-Paradoxon – Ein Serviceanbieter – aber viele Dienstleister**
- Mögliche Auswege aus dem «Flohzirkus-Paradoxon» – Ein Fallbeispiel

Das Flohzirkusparadoxon



Ohne Service- und Providermanagement ist es wie beim Flohzirkus – Alle machen was, viele juckt es, doch keiner weiss, wie man all die Flöhe unter einen Hut kriegt

Fragen zum Flohzirkusparadoxon

- **Hinter welchem Geschäftsprozess liegen welche Bedürfnisse**
- **Wie werden diese Bedürfnisse abgedeckt**
- **Welcher Geschäftsprozess braucht welche Dienstleistungen und Technologien**
- **Welche Lieferanten liefern welchen Wertbeitrag in welche Services und Geschäftsprozesse**
- **Wo liegen die Versorgungslücken und Risiken**
- **Wo liegen die Kostentreiber und Ertragsströme**
- **Welche Fähigkeiten und Ressourcen sind zur Serviceleistung notwendig**

- Nutzen – Vertrauen – Wert – Die Servicedreifaltigkeit
- Die Macht des Kunden – die Folgen in der Servicemodellierung
- Das Flohzirkus-Paradoxon – Ein Serviceanbieter – aber viele Dienstleister
- **Mögliche Auswege aus dem «Flohzirkus-Paradoxon» – Ein Fallbeispiel**

Eine Antwort zum Flohzirkusparadoxon

Pinwand

[Pinwand](#) | [Serviceplan](#) | [Servicepaketierung](#) | [Reports](#) | [Support](#) | [System Administration](#)

Serviceplan

Aktuelle Prozess Profile

[Zur Liste](#) | [Prozess Profil erstellen](#)

| Domäne | Verbundene Prozesse | Prozess Owner | Erfassung Datum | Aktionen |
|------------------------------------|--|---------------|-----------------|----------|
| Informatik / IT-Service-Management | Availabilitymanagement (Planen, Optimieren und Kontrollieren der Serviceverfügbarkeit) | Rindlisbacher | 20.08.2014 | |
| Governance und Führung | Etablierung und Ausbau Management-System | Kessler | 20.08.2014 | |
| Finanzmanagement | Kreditorenbuch führen | Gehrig | 13.06.2014 | |
| Finanzmanagement | Budgetieren | Steigele | 28.05.2014 | |
| Personalmanagement | Mitarbeiter - Ausbildungsplan erstellen | Burckhalter | 25.05.2014 | |
| Forschung und Entwicklung | Innovationsideen aufnehmen | Giezendanner | 15.05.2014 | |
| Finanzmanagement | Journal führen | Gründgens | 15.05.2014 | |
| Personalmanagement | Mitarbeiter - Ausbildungenplan | Schlumpf | 23.04.2014 | |

Servicekatalog

Aktuelle Serviceliste

[Zur Liste](#) | [Neues Paket erstellen](#)

| Name | Beschreibung | Typ | Status | Unit | Service-massnahme | Aktionen |
|-----------------------------|--|-----------------------|---------------|---|-------------------|----------|
| IT-Services - Einkauf | Bereitstellung, Betrieb und Support der Systeme des Fachbereiches. Technische... | Infrastruktur-service | | | | |
| IT-Services - Distribution | Bereitstellung, Betrieb und Support der Systeme des Fachbereiches. Technische... | Infrastruktur-service | | | | |
| IT-Services - Debitoren und | Bereitstellung, Betrieb und Support der | Fach-Service | In Einführung | Dez. Services,Raffael Sieber,raffael.sieber@ea-serviceplanner.com | | |

Prozess Profil erstellen

- 1. Prozessdomäne festlegen
- 2. Verbundenen Prozess festlegen

| Prozess | Profil |
|--|---|
| Wer nutzt | <input type="text"/> |
| Wann wird genutzt | <input type="text"/> |
| Welche Anwendungsfunktion wird genutzt | <input type="text"/> |
| Wieviele nutzen den Prozess | <input type="text"/> |
| Spitzenzeiten innerhalb der Nutzung | <input type="text"/> |
| Was wird manuell abgewickelt | <input type="text"/> |
| Welcher Outcome wird vom IT System erwartet | <input type="text"/> |
| Was passiert, wenn das jeweilige IT-System ausfällt | <input type="text"/> |
| Was sollte das genutzte IT-System funktionell noch können | <input type="text"/> |
| Wie lange könnten Sie ohne IT-System normal weiterarbeiten | <input type="text"/> |
| Standort | Bitte wählen Sie... ▾ |
| Service Owner | Bitte wählen Sie... ▾ |
| Versorgungsstatus | Bitte wählen Sie... ▾ |
| Insertechnologie | Bitte wählen Sie... ▾ |
| unterstützende Anwendungen | <ul style="list-style-type: none">Office 2013SAP HRServiceplanSAP FI/COSAP PPSSAS BI-SuiteSalesforce CRM-Suite |
| Wird unterstützt durch folgende IT-Services | <ul style="list-style-type: none">Alle IT-ServicesAnwendungsbereitstellungAnwendungsbetriebAnwendungsentwicklungAnwendungsmodifikation und PflegeAnwendungssupportBusiness-Consulting und Prozessanal |
| Kommentare | <input type="text"/> |

Service - Erstellen Wählen Sie den gewünschten Service... ▼

Service Beschrieb | Anwendungen und Plattformen | Clients | Leistungen | Verbundene Geschäftsprozesse | Eckdaten | Optionen | Unterstützende Service | Verträge | Links

Service name definiert

Servicebeschreibung

Der Servicedesk steht als zentrale Anlaufstelle für alle IT-bezogenen Fragestellungen bereit.

Er nimmt Service-Anfragen entgegen, koordiniert den Support vor Ort, verfolgt den Status von Arbeitsaufträgen und löst Serviceunterbrüche

Servicetyp

Service status

Service Unit

Service massnahmen

Bezugquellen

Wichtiger Hinweis

Haben Sie zuvor alle nötigen Parameter für den neuen Servicekatalog erfasst? Wenn nicht sollten Sie dies nachholen. Denn während der Katalogerstellung können Sie keine Parameterdaten erfassen.

Sollten Sie während der Eingabe feststellen, dass Sie doch etwas vergessen haben, speichern Sie den bereits erfassten Stand des Kataloges. Erfassen Sie die fehlenden Parameter und gehen anschliessend auf die Katalogliste in der Ihre neuer Servicekatalog aufgelistet ist und bearbeiten Sie ihn fertig.

Sollten Sie dazu keine Rechte haben, kontaktieren Sie den System Support.

<< zurück



Sources of Inspiration 😊



To read, to adapt and for verification

Zum Nachlesen*:

- Voice of Customer: Capture and Analysis
- Business Model Generation
- Enterprise Architecture – Good Practices Guide
- The Service Catalog – a practitioner guide
- IT-Production in the 21st century
- The IT-Factory

*Zitiere immer nur das, was Du auch selbst gelesen hast...

Dr. Helmut Steigele
Winkel 6
CH-8192 Glattfelden

+41 44 300 68 90
helmut.steigele@cascadeit.ch

www.cascadeit.ch
www.4whatitis.ch
www.4servicemanagement.com