

DIE ZEIT FÜR EINEN PERSPEKTIVWECHSEL IM ITSM IST GEKOMMEN

Das Buch hat sich zum Ziel gesetzt, das Service Management von einer neuen Seite zu zeigen. Wir bieten die Geschichten und Erfahrungen, die hinter „verschlossenen Türen“ entstehen.

Details, die untergehen, wenn sich der Projektstaub gelegt hat. Wir lassen die Leser an Erlebnissen aus IT Projekten und dem IT Betrieb teilhaben. Projekt-, Prozess-, Produkt-, Qualitäts- und Glaubensdebatten beherrschen die IT Service Management Szene. Wer hat Recht – wer sieht es anders? Wer hat Erfolg – wer kennt den Stein der Weisen?

Immer finden sich schnell Richter oder Besserwisser, Maler oder Bedenkenträger über Erreichtes, Erwünschtes und zumeist Unerfülltes.

Im Buch „**Perspektivwechsel im IT-Service Management**“ möchten wir Raum für Perspektivwechsel geben und es Beteiligten ermöglichen, ihre jeweils eigene Sicht auf die Dinge darzustellen. Ganz individuell, persönlich und ohne projektpolitische Korrektheit. Die Leser finden kleine Geschichten, Märchen oder Gegendarstellungen und Streitschriften. Und zwar in folgender Form: jeweils zwei oder mehr Beteiligte beschreiben eine vergleichbare Situation aus ihrer jeweiligen Perspektive und bejubeln das Ergebnis – oder überhäufen es mit Kritik.

Das Buch erhebt keinen Anspruch, objektiv zu sein. Es wird keine Top-Berater oder Dienstleister und auch keine Produkte weiterempfehlen. Wir entwickeln kein weiteres Lehrbuch und auch kein Nachschlagewerk für 1a-Methoden und erst recht keine Vorlage für hochkomplexe Prozess-Maps und Ph(r)asenmodelle zum Generieren mehrjähriger Beraterumsätze. Es soll Erfahrungen wiedergeben und Nachahmer davor behüten, Fehler erneut zu machen.

Alles auf eine amüsante, leicht lesbare Weise.



9 783000 488542

Gebundener Ladenpreis:
(D) 19,80 EUR • (A) 20,40 EUR • (CH) 28,50 CHF

ISBN 978-3-00-048854-2

itSMF
IT Service Management Forum*
Deutschland e.V.

itSMF
IT Service Management Forum*
Deutschland e.V.

PERSPEKTIVWECHSEL IM IT SERVICE MANAGEMENT

PERSPEKTIV WECHSEL

IM IT SERVICE MANAGEMENT

Hrsg. PETER BERGMANN | DIERK SÖLLNER

itSMF
IT Service Management Forum*
Deutschland e.V.

ISBN 978-3-00-048854-2

© Copyright itSMS GmbH 2015

1. Auflage Juni 2015

IMPRESSUM

Medieninhaber und Verleger: itSMS GmbH

Mainzer Landstr. 49, 60329 Frankfurt am Main, Deutschland

Tel.: +49(0) 700 | 02022001

info@itsmf.de | www.itsmf.de

Herausgeber: Dierk Söllner, Peter Bergmann, itSMF Deutschland e.V.

Konzeption und Gestaltung: itSMS GmbH

Satz und Gestaltung: Valérie Nicolas, (gesetzt aus Fira Sans und Kreon)

Mitgestaltung des Deckblatts: Axel Himmelreich

Cover: Bild „Wechselseitig“ von Johanna Broecker

Druck: Flyeralarm, 1. Auflage 2.000 Stück

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung der itSMS GmbH urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen. Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardwarebezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Alle Angaben in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autoren noch Herausgeber oder Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

COPYRIGHT & EINGETRAGENE WARENZEICHEN

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited

IT Infrastructure Library® is a registered trade mark of AXELOS Limited

PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited

COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries

itSMF® is a trademark of itSMF International Ltd. registered in the UK and other countries

PS.: Liebe Leserinnen, die maskuline Schreibweise berücksichtigt ausdrücklich auch Sie.

Lediglich aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde diese hier gewählt.

KAPITEL 1 - ALS DIE IT NOCH EDV WAR...

1.1	Ein Familientagebuch. Von Marco Zinnow.....	10
1.2	Wie das Loch ins iPad kam. Von Mathias Traugott.....	14
1.3	Lost in Transition. Von Mathias Sölva.....	20
1.4	Kennen Sie Frau Gewieft? Von Christof Langer.....	26
1.5	Aladdin und seine Wunschlampe. Von Walter Windsteig.....	32
1.6	Das Gleichnis der Hühner. Von Simon Kahnert.....	38
1.7	Widerstände in IT-Projekten. Von Paul Sauter.....	44
1.8	Visionius der I. wie er wirklich war - Vom Leiden und der Auferstehung eines Traums. Von Gabriel V. Herbert.....	50

KAPITEL 2 - DAS SCHWERE LOS VON VERÄNDERUNGEN

2.1	Am Anfang steht das Lernen. Von Christoph Daubitz.....	58
2.2	Eine IT-Abteilung zieht aus - Wie der Vertrieb den Service rechts überholte. Von Jörg Rodenhagen.....	66
2.3	Prozesse - Ich habe da eine Vision. Von Dieter Schmitt.....	74
2.4	Wie schafft man den Geist des Weihnachtsfestes ab oder braucht wirklich jeder Prozesse? Von Robert Sieber.....	80
2.5	Wertbeitrag? – Welcher Wertbeitrag denn? Von Dr. Peter Samulat.....	88
2.6	Wie viele Seiten hat eine Medaille? Von Marco Zinnow.....	94
2.7	Gedichte zum IT Service Management und ihre Hintergründe. Von Mirco Olschok.....	100

KAPITEL 3 - GROSSE ERFOLGE IN DER WELT DES IT SERVICE MANagements

3.1	Sternentreck - Satelliten, Wurmlöcher, Black Holes und Best Practice. Von Axel Himmelreich	108
3.2	Strategie, Ziele, Planung und der ganze Rest - Der unergründliche Weg der Veränderung in der IT. Von Oliver Lindner	112
3.3	Alles im Griff!(?) Von Carsten Krautwald	120
3.4	Zeit bringt Geld. Von Anja Szilard	132
3.5	Wie serviceorientiert arbeitet eigentlich eine IT? Von Thomas Pröpper	136
3.6	Der gesunde Menschenverstand. Von Oliver Wildenstein	146
3.7	Change Management ist keine Wikingerschlacht. Von Eva-Maria Zeckey und Ullrike Buhl	150
3.8	Vom Image der IT - Der pechschwarze Tag. Von Jan Quatram	156

KAPITEL 4- MOTIVATION UND ERGEBNIS – ODER „VON ABSICHTEN MIT [MINIMAL]-ERTRAG“

4.1	Der Sumpf. Von Olaf Garves	162
4.2	Führen mit Kennzahlen. Von Felix Eichenberger	166
4.3	Von Beauty Contests und BAFOs: die eigene Welt und Sprache der Outsourcing Projekte ...” Von Jürgen Dierlamm	174
4.4	Das Märchen von der erfolgreichen „ITSM-Einführung“. Von Thomas Pröpper	180
4.5	Wenn wir wüssten was wir wissen. Von Gerry Wallner	190
4.6	„Optimierte“ Prozesse im IT Service Management - Ein Drama in drei Akten. Von Prof. Dr. Arno Müller und Prof. Dr. Hinrich Schröder	194
4.7	Ein serviceorientiertes Zusammenspiel ist die Basis! Von Michael Thissen	202
4.8	Wie die IT sich selbst abschafft. Von Martin Andenmatten	210
4.9	Ali Baba und die 14 Zeiträuber. Von Walter Windsteig	220

PERSPEKTIV WECHSEL

WWW.PERSPEKTIVWECHSEL-ITSM.DE

Glaut man den zahlreichen Untersuchungen der Marktforscher oder anderer Institutionen mit Blick auf den IT-Bereich, so fragt man sich vielleicht: „Warum gibt es überhaupt ein Buch zum „Perspektivwechsel im IT Service Management“? Eine kurze Suche beim derzeit weltgrößten Online-Buchhändler bestätigt die Skepsis, denn mit knapp 2.000 Einträgen meint man, dass zum Service Management in der IT alles gesagt oder geschrieben ist. Hört man dazu die Erfolgsberichte und Success Stories auf Kongressen oder Fachmessen und in den verschiedenen Publikationen zu Projektergebnissen bei der organisatorischen Umsetzung von IT Service Management, dann wird man diese Frage nach einem weiteren Buch schnell verneinen und die Notwendigkeit eines Perspektivwechsel in Frage stellen. Seit Jahren richten sich die IT-Abteilungen erfolgreich mit funktionierenden Prozessen, einer modernen Servicekultur und zufriedenen Kunden und Nutzern von IT Services an einem idealtypischen IT Service Management aus.

Warum haben wir Herausgeber, Peter Bergmann und Dierk Söllner, uns dann einer solchen Fragestellung gewidmet und über 30 Beiträge von Autoren aus den unterschiedlichsten Marktberreichen (Anwender, Berater, Provider, Manager, ...) zusammengetragen? Unsere Antwort ist ganz einfach und findet sich in dem Engagement der Autoren – allesamt seit vielen Jahren im Service Management unterwegs – recht schnell wieder. Sie werden nach der Lektüre bereits weniger Beiträge dieses Buches Ihre Antwort ebenfalls geben können. Die Zeit ist reif für einen Perspektivwechsel im IT Service Management. Dieses Buch ist kein Lehr-, Sach- oder Fachbuch. Es enthält keine „oberlehrerhaften“ oder wissenschaftlich fundierten Beiträge, mit deren Lektüre der Leser sofort erfolgreich IT Service Management angehen kann. Vielmehr wird das Buch seinem Anspruch und seinem Titel gerecht, das IT Service Management einmal aus einer anderen Perspektive, eigentlich aus vielen verschiedenen Perspektiven zu betrachten. In diesem Buch stecken hunderte von Jahren an Projekterfahrung, die in lesenswerten Geschichten verpackt sind.

Für uns Herausgeber waren diese verschiedenen Perspektiven eine Freude und Herausforderung zugleich. Keiner der Autoren hat bisher viel Erfahrung mit dem Schreiben der von uns gewünschten Form gemacht. Es bedurfte viel Fingerspitzengefühl bei der Kommentierung und „Weiterentwicklung“ der eingereichten Beiträge. Tolle Ideen mussten manchmal ein wenig „geschliffen“ werden und zu Beginn eher durchschnittliche Texte an den richtigen Stellen erweitert werden ohne den Autor zu brüskieren oder die Geschichte zu stark zu verbiegen. Ein Lob auch an die Autoren: Alle Autoren haben unsere wiederholten Kommentare verstanden und wundervoll umgesetzt. Einige konnten sogar eine persönliche Weiterentwicklung bei der Arbeit an diesem Buch feststellen.

Wir empfehlen dem geeigneten Leser sich mit diesem Buch in der Hand einmal zurückzulehnen und vor allem gedanklich zurückzunehmen. Gewinnen Sie Abstand zum täglichen Hamsterrad „IT Service Management“ und erfreuen Sie sich an den Geschichten aus den unterschiedlichsten Perspektiven. Nehmen Sie die Geschichte vom Weihnachtsmann, der mit der

Einführung von IT Service Management beinahe das Weihnachtsfest ruiniert hätte. Die Parallelen werden in jedem realen Projekt offensichtlich sein. Oder schauen Sie auf die Geschichte mit dem Loch im iPad und freuen sich auf die wundersame Erklärung desselben. Wollen Sie die Notwendigkeit des IT Service Managements einmal plastisch darstellen? Dann empfehlen wir den Vergleich mit der Serviceorientierung in Autohäusern. Oder Sie versetzen sich viele Jahre zurück und erleben Aladdin mit seiner Wunschlampe, natürlich erst, nachdem er seine zehn Zeiträuber besiegen konnte. Selbst im alten Rom findet man Parallelen zum IT Service Management.

Wir Herausgeber waren von den unterschiedlichen Schreibstilen äußerst positiv überrascht. Daher haben wir in der Phase des Entstehens des Buches schon manche Träne gelacht. Ironische und selbstkritische Beiträge wechseln sich mit Sarkasmus und Realsatire ab. Und diese Geschichten sind von Autoren geschrieben worden, die das oftmals in dieser Form zum ersten Mal gemacht haben. Daher haben nicht nur wir Herausgeber schon etwas erlebt, was Ihnen als Leser noch bevorsteht. Auch die Autoren haben schon etwas erlebt, was Sie mit der Lektüre dieses Buches noch vor sich haben: Einen Perspektivwechsel auf die eigene Arbeit! Deshalb gilt ganz besonderes ihnen, aber auch den Unterstützern im **itsMF e.V.** speziell für das Lektorat, für die Rolle des herausgebenden Verlags und für die vielen kleinen Hinweise die zum Gelingen beigetragen haben, unser ganz besonderer Dank. Alle Beteiligten haben das Buchprojekt in der ohnehin wenig zur Verfügung stehenden Freizeit bewältigt.

Eine Überlegung aber bleibt: Ist der Perspektivwechsel auch ein Richtungswechsel? Diese Frage möchten wir eindeutig mit „Nein“ beantworten. Die Ziele des IT Service Managements bleiben bestehen: Versorgung der Kunden und Anwender mit bedarfsgerechten Services, eine moderne und marktorientierte IT-Organisation mit strukturierten Prozessen und einer Serviceorientierung jedes einzelnen Mitarbeiters. Aber der Weg dahin ist langwierig und natürlich nicht immer einfach. Daher sehen wir auch hier die Notwendigkeit eines Perspektivwechsel: Lassen Sie sich beim Ziel des IT Service Managements und damit bei Ihrer täglichen Arbeit einmal von den Geschichten dieses Buches inspirieren oder auch ablenken. Genießen Sie alle Geschichten beim Lesen dieses Buches. Und ja, bitte teilen Sie uns, dem gesamten Projektteam für den „Perspektivwechsel im IT Service Management“ Ihre Meinungen und Empfindungen mit. Wir freuen uns darauf: E-Mail: **Perspektivwechsel@itsmf.de**

Wir können Ihnen versichern, dass mit diesem Buch der Perspektivwechsel noch nicht vorbei ist! Statten Sie unserer Projektseite „www.perspektivwechsel-itsm.de“ regelmäßig einen Besuch ab. Sie werden erleben, dass wir noch viel, viel mehr Perspektivwechsel im Sinn haben.

PETER BERGMANN

DIERK SÖLLNER

PROF. DR.-ING. MARTIN R. WOLF

*Stellvertretender Vorsitzender des Vorstands
im itSMF Deutschland e.V.*



Stellen Sie sich vor, Sie haben ein Problem. Sie überlegen, recherchieren, fragen nach, aber finden keine Lösung. Versuchen Sie es doch einmal mit einer anderen Perspektive: Was würde ein Kunde an meiner Stelle denken? Wie würde ein Sachbearbeiter entscheiden? Was würde der Marketingleiter tun? In der Kreativitätsforschung ist der Perspektivwechsel eine Methode, um neue Ideen zu generieren. Dabei geht es darum, Probleme von verschiedenen Seiten aus zu betrachten. Manchmal hilft auch die Perspektive prominenter Persönlichkeiten, zum Beispiel des Papstes, Angela Merkels, Michael Jacksons oder auch Bill Gates. Je besser es Ihnen gelingt, eine andere und für Sie neue Perspektive einzunehmen, umso schneller kommen Sie auf neue Ideen. Sie lösen sich aus Ihren gewohnten Gedankenstrukturen und bauen Verknüpfungen zu einem neuen Kontext auf. Diese Verknüpfungen sowie Ihre individuellen Erfahrungen sind dann der ideale Nährboden, aus dem neue Ideen entstehen. Und gerade gute Ideen sind es, die dem IT Service Management oftmals fehlen. Das ist keine Kritik an den existierenden Frameworks. ITIL®, Cobit und Co. sind mittlerweile sehr gut ausgearbeitet; nicht zuletzt weil jahrelange Erfahrung und Entwicklungsarbeit hineingeflossen ist. Ebenso gibt es eine Vielzahl guter – aber auch schlechter – Anwendungsbeispiele, die zur Weiterentwicklung und Verbesserung beigetragen haben. Die Frameworks geben klare Strukturen und Prozesse vor, die – so scheint es jedenfalls – nur noch „stumpf“ kopiert werden müssen. Häufig wird dabei übersehen, dass die Frameworks in der IT immer wieder aufs Neue in einer ganz individuellen Situation mit einzigartigen Bedingungen umgesetzt werden müssen. Genau an dieser Stelle wird man mit einem standardisierten Vorgehen nicht mehr weiter kommen. Hier entstehen Probleme, die nur noch auf kreative Art und Weise gelöst werden können. Das Buch „**Perspektivwechsel**“ ist der unkonventionelle und äußerst gelungene Versuch, die kreativen Anforderungen an das IT Service Management in den Vordergrund zu rücken. Es werden Geschichten präsentiert, die nicht nur kurzweilig und unterhaltsam sind. Die Geschichten regen zum Nachdenken an und schaffen es, ganz erstaunliche Verknüpfungen zu Tage zu fördern. Sie als Leser werden Anregungen für Ihre ganz individuelle Situation mitnehmen können. Ich bin überzeugt, dass dem einen oder anderen Leser ein zündender Gedanke kommen wird, der die Lösung für ein Problem darstellt. Wird freuen uns, wenn Sie uns Ihre Lösungen per E-Mail an Perspektivwechsel@itsmf.de berichten. Wir sind gespannt auf Ihre Erfahrungen. **Der itSMF Deutschland e.V. dankt den beiden Herausgebern Peter Bergmann und Dierk Söllner sowie allen Autoren herzlich!** Sie haben viel Zeit und ehrenamtliches Engagement investiert und ein außergewöhnliches Buch geschaffen. Wir sind sicher, dass sich Ihr Aufwand gelohnt hat und das Buch auf eine äußerst positive Resonanz stoßen wird. Abschließend wünschen wir allen Lesern viel Spaß bei der Lektüre, viele Anregungen und Ideen, die zu Ihren persönlichen Problemlösern werden!

PERSPEKTIV WECHSEL

WWW.PERSPEKTIVWECHSEL-ITSM.DE



ANDENMATTEN, MARTIN

Martin Andenmatten ist seit 30 Jahren in unterschiedlichen Bereichen der Informatik tätig. Er war mehrere Jahre verantwortlich für die Planung und Umsetzung eines operativen IT-Betriebs in einem mittelgroßen Finanzhaus. Heute ist Martin Andenmatten Gründer und Geschäftsführer der Firma Glenfis AG und leitet bei verschiedenen Kunden anspruchsvolle Governance, Sourcing- und Service-Management-Projekte. Seit 2002 ist er außerdem Kursleiter der erfolgreichen ITIL®, ISO 20000- und COBIT-Trainings. Als akkreditierter Trainer für „Apollo13“, „Grab@Pizza“, „Challenge of Egypt“ und „Polestar“ von G2G3 führt er direkt beim Kunden Prozess-Simulationen durch. Zudem ist Martin Andenmatten zertifizierter ITIL® Master, ISO/IEC 20000 Auditor und Practitioner. Als diplomierter Wirtschaftsinformatiker II und diplomierter Betriebsökonom FH verfügt er über ein breit abgestütztes theoretisches Wissen. Seine Praxiserfahrungen hat er als Herausgeber und Autor in seinen Büchern „ISO 20000: Praxishandbuch für Servicemanagement und IT-Governance“ sowie „Services managen mit ITIL“ und „COBIT5® Grundlagen“ beschrieben.“



BUHL, ULLRIKE

Ullrike Buhl, Dipl. Mathematikerin (FH) ist geschäftsführende Gesellschafterin der FCS Consulting GmbH und beschäftigt sich seit nunmehr 20 Jahren mit dem Thema IT Service Management. Als zertifizierte „ITIL® V3 Expert“ Managerin begleitet sie beratend oder auch als externe Projektleiterin nationale und internationale Unternehmen beim Aufbau von Service-Modellen, bei der Optimierung von Service Management Prozessen sowie bei der Toolauswahl und -einführung zur Prozessunterstützung. Sie ist außerdem Autorin des Buchs „ITIL-Praxisbuch“ sowie diverser Beiträge in Fachblattsammlungen der TÜV Media GmbH.



DAUBITZ, CHRISTOPH

Christoph Daubitz (Dipl.-Kaufmann) studierte bis 2005 Betriebswirtschaft mit den Schwerpunkten Organisation und Informationsmanagement an der TU Dresden. Nach dem Studium arbeitete er im Bereich Business Excellence und war dort für internes Prozessmanagement und Assessments nach ISO 20000 und ISO 15504 verantwortlich. Aktuell arbeitet er als Senior Consultant, Projektleiter mit dem Schwerpunkt IT Service Management und Auditor für die ISO 9001 und ISO 27001 bei der T-Systems Multimedia Solutions GmbH in Dresden.

**DIERLAMM, JÜRGEN**

Jürgen Dierlamm ist seit April 2013 Geschäftsführer des IT Service Management Forums (itSMF) Deutschland e.V. und der itSMS GmbH. In dieser Position ist er für den Geschäftsbetrieb sowie für die organisatorische Weiterentwicklung und Professionalisierung des Leistungsangebots für die itSMF-Mitglieder und für die neutrale Informationsverbreitung des IT Service Managements im deutschen Chapter des itSMF verantwortlich. Bis zu diesem Zeitpunkt war Jürgen Dierlamm als Unternehmensberater und Rechtsanwalt in verschiedenen Rollen, Positionen und Firmen tätig. Mit ITSM beschäftigt er sich seit 1999; nach ITIL® zertifiziert ist er seit 2000. Fachliche Schwerpunkte seit 2001 sind IT Sourcing, Governance und Compliance.

**EICHENBERGER, FELIX**

Felix Eichenberger arbeitet seit über 15 Jahren in der Informatik, davon über 10 Jahre als Consultant in Großfirmen, wo er breitgefächerte Erfahrungen als Projektleiter oder -mitarbeiter speziell im Bereich des IT Service Managements sammeln konnte. Ab 2010 fokussierte er sich auf den Bereich der öffentlichen Verwaltungen und ist heute als Teamleiter IT Service Management, Architektur und Sicherheit in einem Staatsbetrieb angestellt.

**GARVES, OLAF**

Olaf Garves leitet aktuell die Abteilung Application Management Telco und Mobility Solutions bei T-Systems Multimedia Solutions (MMS). Nach Tätigkeiten in der Hochschullehre, -forschung und freier Tätigkeiten begann er 1996 als Projektleiter in der MMS im Umfeld iTV und Bildtelefonie und führte anschließend auch mehrere Jahre eine SW-Entwicklungseinheit für webbasierte Lösungen. 2003 setzte er den Grundstein für eine Support-Abteilung, die erfolgreich Web-Lösungen für verschiedenste Kunden betreut. ITIL® war dabei der rote Faden zur Gestaltung kundenorientierter Servicestrukturen. Seit 2013 beschäftigt er sich auch mit DevOps. Olaf Garves ist im Steuerkreis DevOps@MMS Programms und im Beirat des itSMF. Kontaktaufnahme gerne über XING.

**HERBERT, GABRIEL V.**

Seit 2009 betreut Gabriel Herbert Kunden im Bereich der Planung und Umsetzung von Projekten im IT Service Management Umfeld sowohl bei organisatorischen als auch technischen Initiativen. Als ausgebildeter Fachinformatiker mit einem halben Jahrzehnt Projekterfahrung mit Kunden im Konzernlevel sowie Mittelstand baut er die Brücke zwischen strategischer Planung und praktischer Implementierung in IT-Organisationen.



HIMMELREICH, AXEL

Axel Himmelreich, Sales & Business Development für IT Service Management und Produktexperte für HP Software Applikationen ist bei einem renommierten Systemhaus aus Hamburg als Projektmanager, ITIL® Service Manager/Expert & Trainer und als Coach beratend bei mittelständischen und Großunternehmen in Deutschland tätig. Er lebt mit seiner Familie in Köln. Er ist für

Sie am besten über XING erreichbar.



KAHNERT, SIMON

Simon Kahnert, geboren 1977 in der schönen Wetterau, sammelte seine Erfahrungen im Service Management einer öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalt. Zurzeit ist er als ITIL®, ISO 20000 und PRINCE2® zertifizierter Berater und Trainer in verschiedenen Kundensituationen für ein hessisches Consulting Unternehmen eingesetzt. In seiner Freizeit schreibt Simon Kahnert Kurzgeschichten im Bereich Fantasy, Horror und Krimi. Die Kombination dieser Erfahrungen hat er für dieses Buchprojekt eingesetzt und Wissen und Fiktion kombiniert.



KRAUTWALD, CARSTEN

Carsten Krautwald ist Jahrgang 1977 und besitzt mittlerweile mehr als ¼ Jahrhundert praktische IT-Erfahrung. Gestartet als IT-Administrator ist er heute als Führungskraft aktiv und sieht sich als Bindeglied zwischen Business und IT. Er fühlt sich in den Branchen Maschinenbau, Kunststoffverarbeitung und der pharmazeutischen Industrie Zuhause und kennt die Schwierigkeiten, ein

ITSM erfolgreich zu etablieren aus eigener Erfahrung. Seine Arbeit ist von einer mittelständischen Denkweise geprägt.



LANGER, CHRISTOF

Herr Christof Langer (Dipl.-Ing. und Jahrgang 1968) studierte dual LRT/IPT an der Universität der Bundeswehr München. Seit 2000 ist er selbständig in der Entwicklung von Softwaresystemen rund um die Themen Geschäftsprozesse, CRM, ACM und Knowledge-Work. Als Inhaber von zwei Softwarefirmen hat Hr. Langer mehrere innovative Lösungen entwickelt; u.a. auch eine in Patentan-

meldung befindliche Logik, mit der in ausführbaren Geschäftsprozessen auch komplexeste Varianten und Sonderfälle berücksichtigt werden können.

**LINDNER, OLIVER**

Oliver Lindner ist seit 14 Jahren auf seiner Reise im (IT) Service Management und diesem Thema bis heute treu geblieben, weil es viele spannende und abwechslungsreiche Themen gibt, die ihn hier begeistern und bewegen. Sein Ziel ist es, das oft sehr theoretische Thema Service Management weiter in die Praxis zu bringen, Veränderung zu initiieren (vor allem im langfristigen Denken der Entscheider), praktischen Mehrwert zu erzielen und etwas zu bewegen. Seine Zwischenstationen waren neben Johnson Controls auch Siemens VDO und jetzt die Continental AG. Aktuell ist er als Service Management Strategie auf Corporate Ebene dabei, gemeinsam mit den Divisionen der IT, eine Service Management Strategie in den kommenden Jahren weltweit umzusetzen.

**MÜLLER, PROF. DR. ARNO**

Prof. Müller war nach Tätigkeiten in Forschung und Beratung zu den Themen Logistik und Produktionsorganisation Leiter der Logistik bei einem Automobilzulieferanten. Derzeit lehrt er an der privaten Fachhochschule NORDAKADEMIE die Fachgebiete Logistik, IT- und Prozessmanagement. Seit Oktober 2000 ist er geschäftsführender Gesellschafter der bps business process solutions GmbH in Hamburg. In seinen Beratungsprojekten begleitet er die Unternehmen bei der Optimierung von Geschäftsprozessen insbesondere unter Einsatz innovativer IT-Technologien. Er ist Autor der Bücher „e-Profit-Controlling – Instrumente für erfolgreiches e-Business“, „IT-Controlling – Messung und Steuerung des Wertbeitrages der IT“ und „Lean IT-Management“ und zudem Referent zu Themen des Prozess- und IT-Management.

**OLSCHOK, MIRCO**

Mirco Olschok arbeitete die ersten Berufsjahre in der gehobenen Gastronomie. Mit dem Abschluss seines Studiums zum Hotelbetriebswirt mit Diplom, wechselte er 1994 in die IT. Seitdem hat er bei Softwareherstellern, Konsumgüterherstellern, Werften sowie im Bankenbereich technische und organisatorische IT-Projekte durchgeführt. Schwerpunkte seiner heutigen Tätigkeit sind Projekte im Identitäts- und Berechtigungsmanagement in Ergänzung zu dem ITIL® Framework sowie die Durchführung von ITIL® und PRINCE2® – Seminaren. Dabei verkörpert er die typisch hanseatischen Wertvorstellungen und schafft es mit seiner offenen Art immer wieder die Projekt- als auch Seminarinhalte lebhaft und praxisnah zu vermitteln und Menschen zu begeistern. Seit 2013 nutzt er Zeit dazu immer mehr seine kreativen und emotionalen Ideen mit seinem rationalen Verständnis zu verbinden und somit seine Stellung als Schnittstellen und Bindeglied zwischen Technik und Mensch stetig weiter auszubauen. Er ist „Microsoft Certified Systems Engineer 2000/2003“, „Certified IT-Security Manager“, „ITIL® Expert for IT Service Management“ und „PRINCE2® Practitioner“.



PRÖPPER, THOMAS

Thomas Pröpper (geb. 1967) lebt und arbeitet im Norden Deutschlands. Dort genießt er die Nähe zur Ostsee für lange Strandspaziergänge mit seiner Familie und seinen Hunden. Nach fünf Jahren im Controlling, zog es ihn beruflich 1995 in die IT, wo er in den darauf folgenden 20 Jahren viel Erfahrung im Aufbau, Betrieb und Qualitätsmanagement von IT-Infrastrukturen sammelte.

Seit 2009 ist sein Spezialgebiet die Entwicklung globaler IT-Service-Management Strukturen und Prozesse im Rahmen moderner Hybrid-IT Ansätze.



QUATRAM, JAN

Nach dem Studienabschluss zum Ingenieur für Nachrichtentechnik in Köln und Auslandsaktivitäten an Universitäten in Krakau und Budapest, absolvierte Jan Quatram ein praxisorientiertes Management Trainee Programm in Bonn und Sao Paulo. Seit 2007 ist er in einem großen deutschen IT-Unternehmen tätig, wo er seit 2009 als Team- bzw. Abteilungsleiter an verschiedenen Stand-

orten und Bereichen in Deutschland eingesetzt wird. 2014 konnte er einen weiteren Studienabschluss zum Master (M. A.) in IT-Management in Frankfurt erwerben und ist nebenberuflich als Dozent für Wirtschaftsinformatik an einer privaten Hochschule aktiv.



RODENHAGEN, JÖRG

Jörg Rodenhagen ist als IT-Service Design Manager für einen internationalen Handelskonzern in Hamburg tätig. Zuvor hat er viele Jahre als Seniorberater und Projektleiter zahlreiche Projekte im Geschäftsprozess-, Organisations- und IT Service Management begleitet, darunter einige in der Öffentlichen Verwaltung. Er hat zahlreiche Fachartikel und Vorträge verfasst. Herr Rodenhagen leitet in Hamburg die regionalen Foren des itSMF und der Gesellschaft für Organisation e.V. (gfo). Er ist verheiratet und Vater einer Tochter.

hagen leitet in Hamburg die regionalen Foren des itSMF und der Gesellschaft für Organisation e.V. (gfo). Er ist verheiratet und Vater einer Tochter.



SAMULAT, DR. PETER

Mit über dreißig Jahren Berufserfahrung im öffentlichen Dienst, als freiberuflicher IT-Berater und bis Mitte 2014 als IT-Manager in einem Medienkonzern verfügt Dr. Peter Samulat über ein Set an Berufserfahrung, das er – ergänzt durch den wissenschaftlichen Hintergrund aus seiner im Jahr 2014 an der TU Berlin (Prof. Zarnekow) abgeschlossenen externen Promotion – in Fachvorträ-

gen, Veröffentlichungen und IT-Beratungsprojekten vermittelt. Seine Dissertation mit dem Titel „Messkonzept für ein benutzerzentrisches Kennzahlensystem zur Darstellung des Wertbeitrags der IKT. Am Beispiel der Einführung eines Systems Unified Communication and Kollaboration (UCC)“ ist Anfang 2015 als Band 5 der Schriftenreihe Informations- und Kommunikationsma-

nagement der Technischen Universität Berlin (ISBN 978-3-7983-2709-2) im Universitätsverlag der TU Berlin erschienen. Besonders hervorzuheben ist, dass das Business Engineering Institute St. Gallen (BEI) 2014 das Ergebnis dieser Arbeit unter dem Titel „ITSM Value Bridge. Eine Methode zur Visualisierung des IT-Wertbeitrages“ in den Transfer aus der Wissenschaft in die Praxis genommen (www.itsm-value-bridge.de). Seine berufliche Praxis folgt der Prämisse „Manage IT as a Business“, wobei aktuelle wissenschaftliche Arbeiten den Fokus auf der Ermittlung und Darstellung des „Wertbeitrages der IT“ haben, insbesondere geht es um Indikatoren zum tatsächlichen Nutzen abgeschlossener IT-Projekte. Die Messung und Steuerung der Servicequalität interner/externer IT-Dienstleister ist ein aktueller Schwerpunkt. Dr. Peter Samulat hat mit seinem Buch „Vom Verschwinden der IT-Organisation im Unternehmen“ viele seiner Erfahrungen in einem „Survival Guide“ für (interne) IT-Dienstleister zusammen getragen: „IT-Organisationen verändern sich. Diese Transformation wird getrieben durch eine Hype, die eigentlich schon lange keine mehr ist, sondern sich zum Stand der Technik entwickelt hat: der Cloud. IT-Organisationen mussten schnell lernen, diese ‚Multi-IT-Provider-Strukturen zu steuern. Die IT hat sich am tatsächlichen Wertbeitrag, am ‚business value of it‘, auszurichten. Viele IT-Organisationen werden aufhören zu existieren.“



SAUTER, PAUL

Glaubt man meinem Personalausweis, entstamme ich dem Jahrgang 1960. Nach dem Abschluss meines Mathematik-Studiums habe ich mich 1989 in der IT als Berater breit gemacht. Über die Stationen Integrata, Cristal-Software und USU führte mich mein Werdegang 2003 in die Freiberuflichkeit. Als solcher widme ich mich (abgesehen von gelegentlichen Ausflügen) der Verbreitung von USU-Valuation. Mein Einsatzgebiet definiert sich vorrangig aus dem Gültigkeitsbereich meiner Bahncard 100. Aufgrund meiner tiefen Verwurzelung (man könnte auch Verstrickung sagen) in das kulturelle und klerikale Leben meiner Heimatstadt Haigerloch ist dieser idyllische Ort noch immer der Ausgangspunkt meiner Unternehmungen.



SCHMITT, DIETER

Dieter Schmitt kennt durch sein langjähriges Berufsleben die unterschiedlichsten Facetten der IT. Nach dem Studium war er als Softwareentwickler beschäftigt, leitete den Systemtest und arbeitete als Projektleiter. Bei der erfolgreichen Einführung von ITIL® im Unternehmen verantwortete er als Prozessmanager das Service Level Management. Aktuell trägt er die Verantwortung für die Prozesssteuerung und beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit dem KVP. In diesem Rahmen hat er mit dem Leistungsketten-Forum das Format Shopfloormanagement aus dem Lean Management auf die IT adaptiert.



SCHRÖDER, PROF. DR. HINRICH

Prof. Schröder war mehrere Jahre als Unternehmensberater tätig und verfügt über Erfahrungen als Projektleiter bei der Einführung von ERP-Systemen und der Optimierung von Geschäftsprozessen. An der privaten Fachhochschule NORDAKADEMIE Elmshorn verantwortet er die Themen betriebswirtschaftliche Anwendungssysteme, Geschäftsprozessmodellierung, IT-Controlling und Informationsmanagement. Sein Forschungsschwerpunkt liegt in der Analyse der wirtschaftlichen Wirkungen von IT-Systemen. In aktuellen Beratungs- und Forschungsprojekten beschäftigt er sich außerdem mit Fragestellungen zu Prozessen und Strukturen in IT-Organisationen.



SIEBER, ROBERT

Robert Sieber vertritt einen pragmatischen und geschäftsfokussierten Weg der IT-Service-Erbringung und IT-Organisation. Als Berater sind für ihn gesunder Menschenverstand und offene Kommunikation wichtiger als Frameworks und Best Practices. Er war in vielen Bereichen der IT tätig: IT-Betrieb, Service-Design, Service- & Provider-Management, Softwareentwicklung und Vertrieb. Robert Sieber ist leidenschaftlicher Blogger und Podcaster – seine Gedanken zum notwendigen Wandel der IT veröffentlicht er unter www.different-thinking.de



SÖLVA, MATHIAS

Mathias Sölva verantwortet seit 2011 das Service Management Office der Südtiroler Informatik AG, ein IT-Dienstleister für die öffentliche Verwaltung der autonomen Provinz Bozen (Südtirol). Der gebürtige Südtiroler wohnt in Kaltern, ist verheiratet und hat zwei Kinder. Neben dem Service Management und dem Sport widmet er sich vor allem dem Familien Management, wobei er dort vorwiegend in den operativen Prozessen eingebunden ist!



SZILARD, ANJA

Anja Szilard, geboren 1971 in der Nähe von Leipzig, war nach dem Studium der Angewandten Informatik viele Jahre innerhalb der IT in leitender Funktion für Unternehmen des Gerätebaus, der Luftfahrtzulieferindustrie und der Lebensmittelproduktion tätig. Aufgrund des Wunsches, beruflich neue Wege zu gehen, engagiert sie sich seit Anfang 2015 als freiberufliche IT-Projektleiterin und Beraterin. Auch privat begeistern sie Technikthemen, darunter die Fotografie und App-Programmierung, aber ebenso das Wühlen in Gartenerde.

**THISSEN, MICHAEL**

Michael Thissen ist Kopf seiner Firma GreenSocks Consulting, die zugleich Rahmen und Dach für die Arbeit mit ausgewählten Partnern ist. Nahezu 20 Jahre hat er sich als gefragter Praktiker in nationalen und internationalen Unternehmen intensiv mit der Entwicklung von tragfähigen Konzepten für Serviceorganisationen und deren operativer Ausgestaltung befasst. Ergebnis ist ein eigenes Modell, das gezielt mit einem vollumfänglichen Verbleib von Wissen und Methoden, mit Lernprozessen in Organisationen und dem Multiplikationsgedanken in folgende Projekte arbeitet.

**TRAUGOTT, MATHIAS**

Mathias Traugott, BBA, ITIL® Master & IT Governance Experte, startete seine Berufslaufbahn im April 1986 am Flughafen Zürich bei Swissair. Während 14 Jahren lernte er alle Facetten des Airlinebetriebes in den verschiedensten Positionen kennen und leitete während 4 Jahren die einzige 24h-Betriebsorganisation am Flughafen Zürich, die Stationszentrale. Nach dem Jahrtausendwechsel startete Mathias Traugott seine IT-Laufbahn als Leiter Customer Care bei der IT Organisation der schweizerischen Fluggesellschaft, der Atraxis, und ab 2002 als Verantwortlicher des ganzheitlichen ITSM-Programmes (3-facher Awardgewinner). Beim größten schweizerischen Mobilfunkanbieter legte er die Basis für den Wechsel auf die Beraterseite. Inzwischen agiert Mathias Traugott als Principal Consultant, Facilitator & Trainer in ITIL® und COBIT® sowie als CEO der IT unlimited Schweiz AG. Als Beirat beim itSMF in Deutschland, Keynote-Speaker und Autor gibt er seine vielen Erfahrungen weiter und prägt aktuell das Thema Service Broker aktiv mit.

**WALLNER, GERRY**

Gerry Wallner ist seit 20 Jahren als anerkannter Berater und Service Management Spezialist bei nationalen und internationalen Kunden tätig. Er war 15 Jahre in der Geschäftsleitung eines internationalen IT Dienstleisters tätig um den Bereich des Business Service Management Consulting aufzubauen und zu leiten. Seit einem Jahr ist er in einem globalen Handelsunternehmen in Hamburg im Bereich IT Strategie und Projekte angesiedelt und hat beispielsweise das Unternehmen bei der Einführung von ITSM und ITIL® unterstützt und begleitet. Seine Tätigkeiten als Autor, Referent und Key Note Speaker auf internationalen Kongressen, sowie Mitglied des Board of Directors des Professionals in Service Management Institutes (priSM®) stellen seit Jahren immer wieder sein Fachwissen und Kompetenz unter Beweis.



WILDENSTEIN, OLIVER

Oliver Wildenstein ist Dipl.-Ing. (FH) Informationstechnik und seit 1998 bei einem Finanzdienstleister im IT-Management tätig. Nach Entwicklertätigkeiten, Leitung mehrerer Projekte mit verschiedenen externen Dienstleistern, In- und Outsourcing sowie Führungspositionen mit den Schwerpunkten J2EE, ECMS, SAP, Office, Notes, Softwarequalität und IT-Architektur ist er seit 2006 Experte für IT-Governance und IT-Prozessmanagement. In dieser Funktion achtet er für seine Kunden darauf, dass die IT einfach das Richtige richtig macht. Er ist mehrfach zertifiziert, unter anderem als COBIT Practitioner (ISACA), ITIL® v3 Foundation, IT-Governance-Manager (ISACA), CMMI-DEV und CMMI-ACQ, Train the Trainer, Change Project Manager, Scrum Master und Six Sigma Lean Green Belt. Darüber hinaus hat er zahlreiche Auszeichnungen für sein fortschrittliches IT-Engagement erhalten und zählt zu den führenden Köpfen rund um IT-Prozessmanagement. Als Trainer und Speaker gibt er sein umfangreiches Praxiswissen weiter.



WINDSTEIG, WALTER

Nach der Ausbildung zum Chemiker erfolgte ein Studium der Technischen Physik und Astronomie, die beide abgeschlossen wurden. Später ergänzte er dies mit einer Qualitätsmanagement-Ausbildung. Berufliche Stationen führten zuerst zu Siemens in der Softwareentwicklung (SW-Trainer, Netzwerkplaner, Techn. Vertrieb, später Prozessmanager), danach zur ASFINAG als QM, wo er ITSM eingeführt und zur ISO 20000-Zertifizierung gebracht hat. Sein Hobby: Sport, speziell American Football (als Spieler, Coach, Funktionär und Schiedsrichter).



ZECKEY, EVA-MARIA

Eva-Maria Zeckey arbeitete 18 Jahre in verschiedenen Positionen innerhalb der IT eines großen Versicherungskonzerns. Seit 2008 ist sie als zertifizierter „ITIL® V3 Expert“ bei nationalen und internationalen Unternehmen und in unterschiedlichen Branchen als Consultant und Interimsmanagerin im Einsatz. Sie ist Vizepräsidentin des bundesweiten Netzwerkes für IT Service Management: „net!IT“ und Mitglied im Fachbeirat der Firma Euroforum für die Veranstaltungsreihe ‚Service Desk World‘.



ZINNOW, MARCO

Marco Zinnow, Jahrgang 1968, hat als Quereinsteiger sein Hobby zum Beruf machen können und ist seit 2008 als Service Manager tätig.

BROECKER, JOHANNA

ÜBER DIE MALERIN UNSERES COVER BILDES „WECHSELSEITIG“

Johanna Broecker steuerte für das Buchprojekt das passende Bild auf dem Cover bei. Sie ist seit 1998 freischaffende Künstlerin mit ständigem Unterricht für Aquarell- und Acrylmalerei im eigenen Atelier, Workshops nach Terminvereinbarungen und Aktzeichnen, sowie Organisatorin für Malausflüge.

Sie hat zahlreiche und aktuelle Ausstellungen im In- und Ausland, unter anderem in Salzburg, Kärnten, Italien, Freilassing, Bad Reichenhall, München, Kempten, Augsburg, Frankenthal, Bad Homburg, Frankfurt, Friedrichsdorf, Oberursel und Osnabrück.

Sie ist Mitglied des Kunstverein „Artlantis“ in Bad Homburg.

WWW.JOHANNA-BROECKER.DE

PERSPEKTIV
WECHSEL

WWW.PERSPEKTIVWECHSEL-ITSM.DE

**PETER BERGMANN**

Peter Bergmann ist Geschäftsführer der elleta München GmbH, studierter Informatiker, Strategie und Fachmann. Service Management ist seit dem letzten Jahrtausend sein primäres Steckpferd.

Seit inzwischen 7 Jahren stellt er sich aktiv der Aufgabe, Service Management in der IT insgesamt zu professionalisieren. Daher erleben ihn seine Kunden als Impulsgeber für den Auf- bzw. Umbau verlässlicher und rentabler unternehmensinterner IT-Organisationen sowie für extern operierende Cloud-Provider.

Im Mittelpunkt der Themen steht die Orientierung an systemischen Arbeitsformen und Prozessen. Hierbei kommt es auf einen Paradigmenwechsel im Verständnis insgesamt und auf begeisterte Manager und Mitarbeiter an.

Mit dem Buchprojekt „Perspektivwechsel im IT Service Management“ will er ran an die Insider Informationen, an die guten Einfälle, an tolle Lösungen und an Erfahrungen nach eher missglückten Projekten. Und das auf eine Art und Weise, die bekömmlich, unterhaltsam und zugleich hilfreich ist.



DIERK SÖLLNER

Dierk Söllner beschäftigt sich seit 2001 intensiv mit den Bereichen IT Service Management und Business Process Management und ist seit 2011 als selbständiger Berater tätig. Unter dem Motto „Dierk Söllner vereint erfolgreich Business und IT“ unterstützt er seine Kunden in Projekten an der Schnittstelle zwischen Fachbereich und IT. Er hat bereits verschiedene Fachbeiträge zum IT Service Management verfasst und ist als Referent und Moderator auf Kongressen und Fachmessen aktiv.

Seine Projekte bewegen sich im Spannungsfeld zwischen Business und IT. Die IT unterstützt er bei Prozessoptimierung mit der betriebswirtschaftlichen und prozessorientierten Sichtweise, in Business-Projekten bringt er die jahrelange Erfahrung aus der Tätigkeit bei IT-Unternehmen und Beratungshäusern ein. Den Perspektivwechsel im IT Service Management treibt er persönlich in seiner beratenden Tätigkeit als zertifizierter ScrumMaster und agiler Coach voran.

Seine langjährige Erfahrung in ITSM-Projekten, seine kontinuierliche Weiterbildung und seine zusätzlichen Aktivitäten im ITSM-Umfeld (Veröffentlichungen, Vorträge, Lehraufträge zum IT Service Management, ...) wurden vom priSM Institute wiederholt mit dem Distinguished Professional in IT Service Management ausgezeichnet. Zur Bewältigung der komplexen Herausforderungen in ITSM-Projekten setzt er ein erprobtes Modell zum Komplexitätsmanagement ein, zu dem er auch Workshops durchführt.

Mit dem Buchprojekt „Perspektivwechsel im IT Service Management“ will er einmal einen anderen Blick auf das businessgetriebene IT Service Management entwickeln und die vielen Experten und Praktiker ermuntern, das manchmal trockene Thema locker und unterhaltsam zu sehen und darzustellen. Die vielen Erfahrungen sind es wert, einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht zu werden.

PERSPEKTIV WECHSEL

WWW.PERSPEKTIVWECHSEL-ITSM.DE

ISBN 978-3-00-048854-2

© Copyright itSMS GmbH 2015

WWW.ITSMF.DE

1. Auflage Juni 2015