

## Projektbericht

---

# In Hamburg mit Hilfe von ITIL-Best Practice zu höherer Kundenzufriedenheit

**Von seinem Hamburger Standort aus versorgt ein großer ITK-Dienstleister namhafte Unternehmen im norddeutschen Raum aus der Autoindustrie, der Luftfahrt-, Lebensmittel- und Tourismusbranche mit IT-Service-Dienstleistungen. Auch diese Firmen stützen sich in ihren Geschäftsprozessen und beim Kontakt mit ihren Kunden in starkem und zunehmendem Maße auf IT-Systeme. Kommt es gerade hier zu Störungen und gar Unterbrechungen, sind die Unternehmensziele stark gefährdet.**

Das Kundenfeedback ist der wichtigste Indikator dafür, ob es eine Schwachstelle oder eine defizitäre Situation in der firmeninternen Service-Prozesskette gibt.

So ergaben Befragungen von Kunden, dass sich deren Zufriedenheitsskala bei Serviceleistungen der genannten Unternehmen und seiner Mitarbeiter bedenklich aus dem grünen Bereich entfernte. So gab es Mängel bei Buchungen und Bestellungen, falsche oder fehlerhafte Auskünfte. Diese hatten ihre Ursache in einer suboptimalen Service-Management-Struktur, welche teilweise unzureichend strukturiert und nicht effizient aufgestellt war. Das führte zu erheblichen finanziellen Regressforderungen und Eskalationen seitens der Kunden.

Dem sollte Einhalt geboten werden.

So kam es dazu, dass eines Tages das Telefon bei Sören Mews von der Firma Double Skill klingelte. Der Auftrag an ihn: Die Entwicklung und Ausrichtung einer kunden- und serviceorientierten Service-Managementstruktur, zunächst an diesem Hamburger Standort als Schnittstelle zu den genannten Kunden. Beginnend bei der Analyse, über die Beratung bis hin zur Implementierung von ITSM-Prozessen

war die Orientierung an dem praxisorientierten Regelwerk ITIL dafür die wichtigste Voraussetzung.

Das Motto: ITIL goes into the practice now!

### Analysieren, priorisieren und loslegen

„Die erste und wichtigste Aufgabe bestand darin, die Problemstellen und Handlungsfelder zu identifizieren. Danach hieß es analysieren, priorisieren und loslegen.“ erinnert sich Sören Mews. „Einzelgespräche und Workshops ergaben schon bald, dass die Probleme nicht allein nur in der IT zu finden waren, sondern sehr oft soziale Ursachen hatten. So gab es Kommunikationsprobleme, die Kollegen haben nicht oder nur nach Eskalationen miteinander geredet, Teamstrukturen passten nicht mehr. Oder es gab unterschiedliche Auffassungen bzw. Kenntnisstände zur Serviceerbringung für die Kunden.

Das erforderte vom Projektleiter neben fachlichem Know-how und Projekterfahrung vor allem auch soziale Kompetenzen, die dazu beitragen, individuelle Handlungsziele mit den Einstellungen und Werten einer Gruppe zu verknüpfen und in diesem Sinne auch das Verhalten und die Einstellungen von Mitmenschen zu beeinflussen. Die Vereinigung aller dieser Kompetenzen in einer Person sieht Sören Mews als einen Beweggrund dafür, dass man gerade ihm die erfolgreiche Realisierung dieses Projekts zugetraut hatte.

Der vorgegebene Zeitstrahl für die Pilotierung des Projektes war eng gesetzt. Generell galt: Umsetzung mit bestehendem Mitarbeiterbestand. Zunächst am Standort

Hamburg und dann an 3 weiteren Standorten. Zu den Kernaufgaben gehörten die Definition

der ITIL Rollen und deren Schnittstellen, ihre Benennung und Besetzung.

Eine ITIL-Rolle beschreibt unabhängig von einem konkreten Mitarbeiter was in welcher Prozessphase konkret die Aufgabe ist. Das sind zum Beispiel Hol- und Bringepflichten, wie sieht konkret die Ergebnisleistung aus, welche Voraussetzungen oder Qualifikationen benötigt ein Mitarbeiter zur Ausführung der Arbeiten. Zu den Aufgaben zählten weiterhin die Gestaltung und Besetzung des regionalen Supportmanagements, die Anpassung und Neugestaltung von Teamstrukturen.

Hinzu kamen die Harmonisierung und Optimierung der ITIL Kernprozesse Incident-, Problem- und Change Management, in denen zuallererst Schwachstellen erkannt und mit teilweise geringfügigen Adaptionen sogenannte „Quick Wins“ erzeugt werden können. Auch galt es die Aufgabe des Service Support Managers zu definieren.

Generell besteht sie darin, das Treiben und Optimieren der ITIL Service Support Prozesse im Sinne des jeweiligen Kunden zu übernehmen. So wird sichergestellt, dass IT-Services in einer gezielten, kundenfreundlichen und kostengünstigen Weise produziert werden kann.

### **Bedeutung sozialer Kompetenz**

Nach Projektabschluss zogen Auftraggeber und Projektleiter unter dem Strich eine positive Bilanz: Bei den Mitarbeitern konnte die Motivation gesteigert werden, das Teamwork hatte sich verbessert, jeder wusste im Gegensatz zu früher was er an welcher Stelle zu tun hatte. Und das wichtigste – die Eskalation bei den Kunden konnte gestoppt werden. Außerdem wurde das Projekt in der vorgeschriebenen Zeit und mit vorgegebenem Budget realisiert. Auch waren Voraussetzungen für die Nachhaltigkeit der Projektergebnisse geschaffen worden.

Die interne Analyse dieses Projektes bei Double Skill erbrachte noch ein anderes Ergebnis. Es unterstreicht ganz eindeutig noch einmal die Bedeutung des Themas soziale Kompetenz. Bei den Analyse-Punkten Teamspirit

(100%), Effizienz (60%) und Prozesse (70%) war sie ganz eindeutig der ausschlaggebende Faktor. Auch bei Budget (50%), Zeit (50%) und Veränderungspotential (45%) spielte sie eine wichtige Rolle. Lediglich beim Thema IT waren fachliche Faktoren ausschlaggebend.

„Für uns ein eindeutiger Fingerzeig auch für zukünftige Projekte und die Bestätigung unseres Firmen Markenzeichens Duale Kompetenz, als Einheit von fachlicher und sozialer Kompetenz,“ so Double Skill Geschäftsführer Sören Mews.

Double Skill  
Business Concepts & Solutions GmbH  
Friedrichstraße 133 | 10117 Berlin

Geschäftsführer: Sören Mews

Telefon: +49 30 280 290 – 100  
Telefax: +49 30 280 290 - 199

Mail: [business@double-skill.com](mailto:business@double-skill.com)  
Internet: [www.double-skill.com](http://www.double-skill.com)

