

TITELTHEMA EFFIZIENZSTEIGERUNG DURCH LEAN-MANAGEMENT IM SERVICE

Schlanke Prozesse durch einheitliche Service-Sprache

Im IT-(Service)-Management wissen alle erfahrenen Akteure, wovon sie sprechen – wenn ihre Konzepte, Planungen und Kommunikation auf dem ITIL-Standard basiert, was in der Regel bei gut funktionierenden IT-Dienstleistern der Fall ist. Unabhängig davon gibt es im Service allgemein keine einheitliche Sprache. Allein die Verwendung der Begriffe Service und Dienstleistung kann unterschiedlich favorisiert werden (siehe **SERVICETODAY** 4/16, Seiten 10-12). Um hier eine einheitliche Sprache zu etablieren und damit die Kommunikation zu vereinfachen, arbeitet der AFSMI German Chapter e.V. an einem einheitlichen Glossar für das High-Tech Service und Solution Business. In Berlin fand gemeinsam mit dem KVD e.V. und dem DIN e.V. ein Auftakt-Workshop statt. [Michael Braun]

Der Workshop wurde im DIN organisiert, um die Idee der Erstellung eines umfassenden Glossars mit Begriffsdefinitionen für den High-Tech Service und das Solution Business mit rund 20 Teilnehmern aus der Wirtschaft sowie aus der Wissenschaft und Forschung zu diskutieren. „Eine nicht ausreichende grundlegende Terminologie wurde von erfahrenen Praktikern im Service in den letzten Jahren immer wieder als eine Ursache von Kommunikationsproblemen innerhalb von Organisationen und im Zusammenhang mit Kunden und Partnern identifiziert“, erklärt Till Post vom AFSMI e.V.

Ausgangspunkt des Workshops war der identifizierte Bedarf der Konsolidierung und Etablierung einheitlicher Begriffsdefinitionen für Dienstleistungen des High-Tech Services und des Solution Business, um einen gemeinsamen Nenner für die unternehmensinterne und externe Kommunikation als auch für die Ausbildung zu schaffen.

„Der Bedarf zur Erstellung eines Glossars wurde von den Teilnehmern bestätigt, da sich bei komplexen Vorgängen im Dienstleistungsbereich in der Praxis häufig zeigt, dass unterschiedliche Begriffsverständnisse zu einer man-

gelnden Kommunikation und unerwünschten Ergebnissen führen“, erklärt Till Post.

Im Rahmen des Workshops wurden die erste Zusammenstellung von Begriffen und die Systematik der Zusammenstellung des AFSMI vorgestellt. Insgesamt wurden im Vorfeld zum Workshop bereits ca. 1400 Begriffe aus verschiedenen Quellen identifiziert und zum Teil vorläufig definiert, die von Praktikern in einem ersten Schritt priorisiert und

klassifiziert wurden. Eine mögliche Klassifizierung unterteilt die Begriffe dabei in betriebswirtschaftliche Begriffe, generelle Begriffe, Dienstleistungsbegriffe und technologische Begriffe. Insgesamt wurden von den Praktikern rund 500 Begriffe als besonders relevant eingestuft.

Die Teilnehmer des Workshops kamen zu folgendem Ergebnis: Ein Glossar mit Begriffsdefinitionen für den High-Tech Service und das Solution Business sollte als Datenbank mit Filterfunktionen zu Verfügung stehen, um eine leichte Zugänglichkeit und Verwendung sicherzustellen sowie eine Klassifizierung je nach Anwender/Zielegruppe zu erlauben.

Der Glossar soll somit verschiedenen Unternehmensebenen wie z. B. dem Management, Marketing, Einkauf und Vertrieb nutzbar gemacht werden. Zudem sollten die enthaltenen Begriffsdefinitionen möglichst kurz sein und den Begriff ersetzend formulieren. Bei Bedarf könnten die Begriffe mit Referenzen zu weiterführenden Informationen



Markus Schröder (KVD) und Till Post (AFSMI) moderierten gemeinsam mit Daniela Rickert und Inga Schlüter vom DIN den Workshop.

versehen werden.

Bezüglich der Auswahl der Begriffe herrschte Einigkeit darüber, dass nur die von den Praktikern/Anwendern als relevant empfundenen Begriffe aufgenommen werden sollten. Hierbei kann auf den bereits geleisteten Vorarbeiten aufgebaut werden. Dabei muss zunächst die Identifizierung, Priorisierung und Systematisierung weiterentwickelt werden, bevor die Auswahl der Definition der Begriffe erfolgt. Um den Anwendungsbereich des Glossar zu definieren, sollte einleitend erläutert werden, welche Branchen der Glossar vorrangig adressiert. Abschließend wurde diskutiert, dass die Akzeptanz eines solchen Glossars hergestellt werden kann, indem möglichst viele der interessierten Kreise/Organisationen an der Erstellung beteiligt werden.

„Die Erstellung des Glossars hat eine hohe Relevanz in der Praxis in Bezug auf Vermeidung von Fehlern in der Dienstleistung, verursacht durch Missverständnisse in der Kommunikation“, schätzt Till Post, und ergänzt: „Wir brauchen eine Vergleichbarkeit bezüglich der Inhalte von Angeboten, Verträgen, etc. im Service – das geht nur über eine gemeinsame Sprache.“

Damit wird auch ein Ziel aus der Satzung des KVD umgesetzt, wenn es um die Erarbeitung von Empfehlungen für die Standardisierung im Dienstleistungssektor zur Stärkung der Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit im Service geht.

„Der Workshop war ein wichtiger Auftakt, um das Thema auf den Weg zu bringen. Die große Resonanz auf den Workshop und das intensive Mitarbeiter der Teilnehmer haben gezeigt, dass das Thema in der Praxis Relevanz hat und dass die Bereitschaft zum aktiven Mitarbeiten zweifellos vorhanden ist“, erklärt KVD-Geschäftsführer Markus Schröder, der den Workshop mit begleitet hat. Zu den Teilnehmern der Veranstaltung gehörten auch einige KVD-Mitglieder, die beispielsweise selbst aus dem ITIL-anwendungsorientierten Umfeld stammen oder in der Vergangenheit schon an Normen und Regelwerken intensiv mitgearbeitet haben.



Friedhelm Schoemann und Daniela Rickert führten durch eine der beiden Arbeitsgruppen.



Till Post und Markus Schröder im Dialog mit den Teilnehmern der zweiten Arbeitsgruppe.



Schnell entwickelte sich eine intensive Diskussion darüber, welche Rahmenbedingungen gelten sollten. Hier argumentiert Knut Krummnacker (INS Systems).