

COURSEWARE

VeriSM™

FOUNDATION COURSEWARE IN DEUTSCH

MATHIAS TRAU GOTT & PETER ZGRAGGEN

VeriSM™ Foundation
Courseware in Deutsch

Kolofon

Titel: VeriSM™ Foundation Courseware in Deutsch

Autoren: Mathias Traugott & Peter Zraggen

Verlag: Van Haren Publishing, Zaltbommel www.vanharen.net

ISBN Hard Copy: 978 94 018 0332 8

Fotos: www.malojawind.ch

Abdeckung: Frank van Driel, www.frankvandriel.com

Auflage: First edition, first print, September 2018

Design: Van Haren Publishing, Zaltbommel

Urheberrechte: © Van Haren Publishing 2018

For further information about Van Haren Publishing please e-mail us at: info@vanharen.net or visit our website: www.vanharen.net

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by the publisher. Although this publication has been composed with much care, neither author, nor editor, nor publisher can accept any liability for damage caused by possible errors and/or incompleteness in this publication.

Trademark notices:

BiSL® is a registered trademark of ASL BiSL Foundation.
CMMI/SVC is a registered trademark of Software Engineering Institute
COBIT® is a registered trademark of ISACA.
Emotional Intelligence Appraisal® is a registered trademark of TalentSmart
ISO/IEC 20000® and ISO/IEC 27000® are a registered trademark of ISO.
ITIL® is a registered trademark of AXELOS Limited.
IT4IT® is a registered trademark of The Open Group.
NPS® is a registered trademark of Net Promoter Network
PMBOK® is a registered trademark of PMI Inc.
PRINCE2® is a registered trademark of AXELOS Limited.
SAFe® is a registered trademark of Scaled Agile Inc.
SIAM® is a registered trademark of EXIN.
© VeriSM™ One-Pager, Punctdavista AG

Zu den Kursunterlagen

Die Autoren dieser Kursunterlagen sind Experten mit langjähriger Praxiserfahrung in Unternehmen, als Consultants und Trainer. Der Input für das Material basiert auf vorhandenen Publikationen sowie der Erfahrung und dem Fachwissen der Autoren. Das Material wurde von Trainern überarbeitet, die grosse Erfahrung mit Service Management haben.

Ziel der Kursunterlagen ist es, Trainer und Kursteilnehmende während des Trainings optimal zu unterstützen. Das Material ist modular aufgebaut und hat laut Autoren die höchste Erfolgsquote, wenn sich Kursteilnehmer für eine Zertifizierung entscheiden. Die Kursunterlagen sind aus diesem Grund, wo immer möglich, auch akkreditiert.

Um den Anforderungen an die Akkreditierung gerecht zu werden, muss das Material bestimmte Qualitätsstandards erfüllen. Die Struktur, die Verwendung bestimmter Begriffe, Diagramme und Referenzen sind Teil dieser Akkreditierung. Darüber hinaus muss das Kurs-Material allen Teilnehmenden zur Verfügung gestellt werden, um eine vollständige Akkreditierung zu erhalten. Zur Unterstützung von Trainer und Teilnehmenden, sind Übungsaufgaben und Ergebnisse Teil der Kursunterlagen.

Direkte Verweise auf empfohlene Literatur werden aufgeführt, damit die Lernenden zusätzliche Informationen zu einem bestimmten Thema nachschlagen können. Die Entscheidung, keine Notizen in den Kursunterlagen anzubringen, soll die Teilnehmenden dazu ermutigen, eigene Anmerkungen, Notizen und Ergänzungen in den Unterlagen zu machen.

Obwohl die Kursunterlagen vollständig sind, besteht die Möglichkeit, dass Trainer von der Struktur der Unterlagen abweichen und nicht überall ins Detail gehen. Teilnehmende haben immer die Möglichkeit, diese Themen selber zu bearbeiten und sie in ihrer Freizeit durchzugehen. Es wird empfohlen, die Struktur der Kursunterlagen und Publikationen für eine optimale Prüfungsvorbereitung zu befolgen.

Die Kursunterlagen, die empfohlene Literatur und Praxisbeispiele durch die Trainer sind die perfekte Kombination, um die Theorie zu lernen und zu verstehen

Tablinhaltsverzeichnis

	<i>--- Dia number</i>	<i>--- Seitennummer</i>
Tagesordnung		5
Selbstbewertung		7
Modul 1: Service-Organisation	(13)	15
Modul 2: Service-Kultur	(36)	26
Modul 3: Mitarbeiter und Organisation	(49)	33
Modul 4: VeriSM™ Modell	(91)	54
Modul 5: Management Praktiken	(154)	85
Modul 6: Aktuelle Technologien	(202)	109
Modul 7: Umsetzung in die Praxis	(224)	119
Assignments		
Assignment 1		126
Assignment 2		127
Assignment 3		128
Assignment 4		129
Assignment 5		130
Assignment 6		131
Assignment 7		132
Antworten auf die Aufgaben		133
Sample Exam		
Sample Paper 1 Questions		137
Sample Paper 1 Answers		144
Sample Paper 2 Questions		157
Sample Paper 2 Answers		169
Sample Paper 3 Questions		195
Sample Paper 3 Answers		215
Vorbereitungshandbuch VeriSM™		217

Tagesordnung



TAG 1

09:00 – 09:30	Begrüßung & Einführung
09:30 – 10:45	Modul 1: Service-Organisation
10:45 – 11:00	Pause
11:00 – 11:45	Modul 2: Service-Kultur
11:45 – 12:00	Modul 3: Mitarbeiter und Organisation - 1
12:00 – 12:30	Mittagspause
12:30 – 13:45	Modul 3: Mitarbeiter und Organisation - 2
13:45 – 14:45	Modul 4: VeriSM™ Modell - 1
14:45 – 15:00	Pause
15:00 – 16:45	Modul 4: VeriSM™ Modell – 2
16:45 – 17:00	Zusammenfassung & Tagesabschluss

TAG 2

09:00 – 09:15	Begrüßung & Rückblick
09:15 – 10:15	Modul 4: VeriSM™ Modell – 3
10:15 – 10:30	Pause
10:30 – 12:00	Modul 5: Management Praktiken
12:00 – 12:30	Mittagspause
12:30 – 13:30	Modul 6: Aktuelle Technologien
13:30 – 14:15	Modul 7: Umsetzung in die Praxis
14:15 – 14:30	Pause
14:30 – 15:45	Probepfprüfung und Besprechung
15:45 – 16:45	Zertifizierungs-Prüfung VeriSM™ Foundation
16:45 – 17:00	Zertifizierung, Kurs-Feedback & Kursabschluss



ESSENTIAL

09:00 – 09:15	Begrüssung & Einführung
09:15 – 10:15	Modul 1: Service-Organisation
10:15 – 10:30	Pause
10:30 – 11:15	Modul 2: Service-Kultur
11:15 – 12:45	Modul 3: Mitarbeiter und Organisation - 1
12:45 – 13:15	Mittagspause
13:15 – 14.45	Modul 4: VeriSM™ Modell - 1
14:45 – 15:00	Pause
15:00 – 15:45	Modul 4: VeriSM™ Modell – 2
15:45 – 16:45	Zertifizierungs-Prüfung VeriSM™ Essential
16:45 – 17:00	Zertifizierung, Kurs-Feedback & Kursabschluss



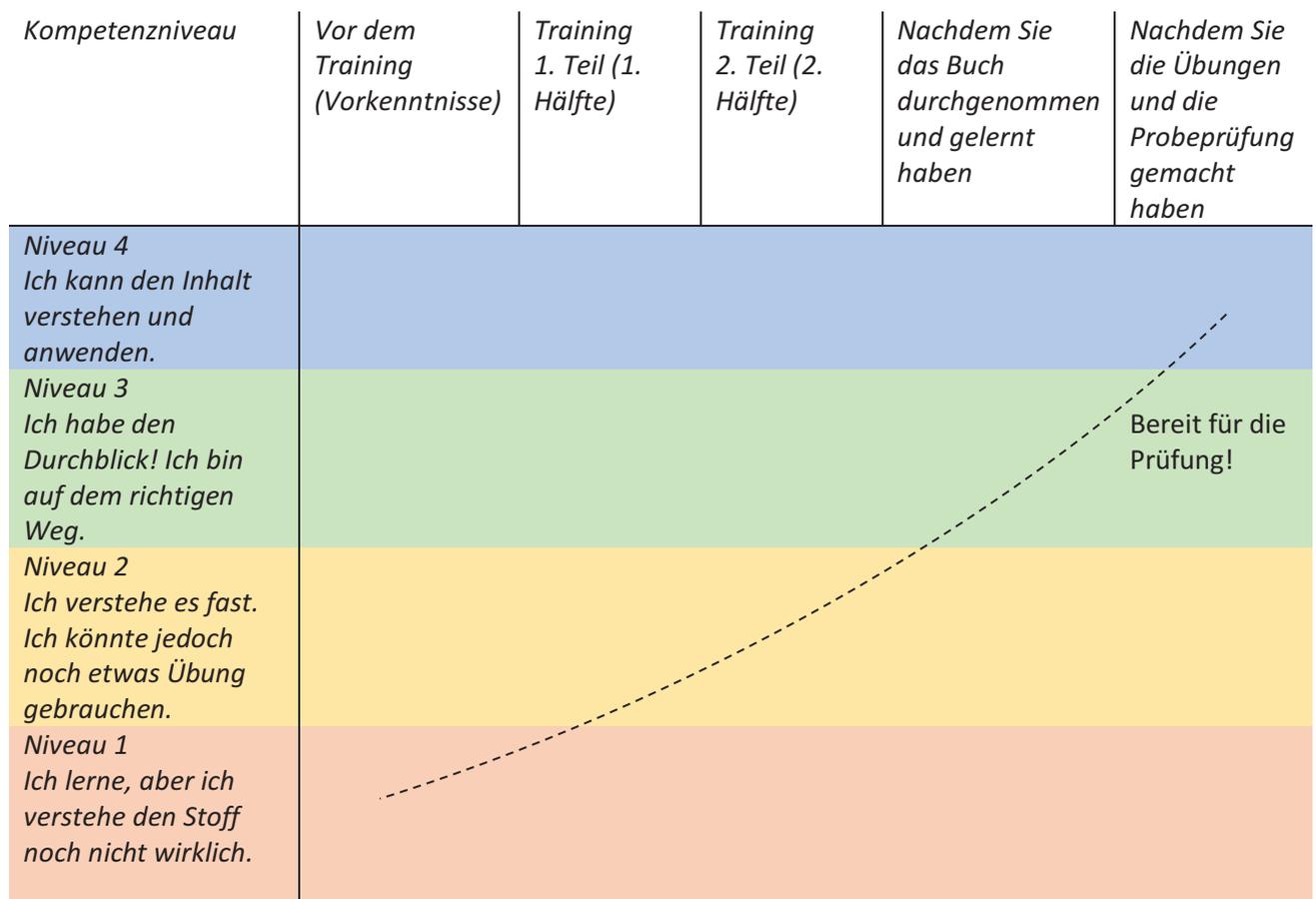
PLUS

09:00 – 09:15	Begrüssung & Einführung
09:15 – 09:45	Modul 1: Service-Organisation
09:45 – 10:45	Modul 3: Mitarbeiter und Organisation - 1
10:45 – 11:00	Pause
11:00 – 12:30	Modul 4: VeriSM™ Modell
12:30 – 14:45	Mittagspause
13:15 – 14.45	Modul 5: Management Praktiken
14:45 – 15:00	Pause
15:00 – 15:45	Modul 6: Aktuelle Technologien
15:45 – 16:15	Modul 7: Umsetzung in die Praxis
16:15 – 17:00	Zertifizierungs-Prüfung VeriSM™ Plus

Diagramm zur Selbstbewertung Ihrer Kompetenzen

Mit diesem Diagramm können Sie evaluieren, wie gut Sie den Stoff beherrschen. Füllen Sie es bitte aus, um herauszufinden, wie weit Sie sind. Zur erfolgreichen Ablegung der Prüfung gilt es, den oberen Bereich von Niveau 3 zu erreichen. Für ein exzellentes Kompetenzniveau sollte Niveau 4 als Ziel gelten. Ihr allgemeines Kompetenzniveau steigt selbstverständlich der Lernkurve entsprechend. Deshalb ist es wichtig, dass Sie sich zu jedem Zeitpunkt des Trainings bewusst sind, in welchem Bereich des Diagramms Sie sich befinden. Damit können Sie Ihre Aufmerksamkeit den entsprechenden Verbesserungsbereichen widmen.

Auf Grundlage Ihrer Position im Diagramm zur Selbstbewertung Ihrer Kompetenzen können Sie den Fortschritt Ihres eigenen Trainings evaluieren.



(Diagramm zur Selbstbewertung Ihrer Kompetenzen)

Notieren Sie bitte auf welche verbesserungswürdigen Punkte Sie noch stoßen, damit Sie selbst oder gemeinsam mit dem Trainer daran arbeiten können. Bewerten Sie anschließend mithilfe des Diagramms, ob Sie den entsprechenden Stoff besser verstehen und an welcher Stelle der Lernkurve Sie sich befinden.

Problemlösung

Verbesserungsbereich:

Thema:

1. Teil

2. Teil

Nachdem Sie das Buch
durchgenommen und
gelernt haben

Nachdem Sie die
Übungen und die
Probepfprüfung
gemacht haben



The slide features a background with wavy, overlapping bands of orange, blue, and red. On the left side, there is a logo for VeriSM, which consists of a stylized 'V' in blue and red, with the text 'VeriSM' and 'Service Management for the digital age' below it. At the bottom left, the 'iFDC' logo is visible. In the bottom right corner, there is a 'COURSEWARE' logo. The main title 'Service Management Foundation Kursunterlagen' is centered in white text on a blue background. At the bottom, a small copyright notice reads: '© 2018 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.'

VeriSM
Service Management
for the digital age

**Service Management Foundation
Kursunterlagen**

iFDC

COURSEWARE

© 2018 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.



The slide shows a scenic view of snow-capped mountains under a bright blue sky with large white clouds. A paraglider with a red and blue canopy is seen in the sky. The text 'EINFÜHRUNG ZU DIESEM KURS' is overlaid in a white box. At the bottom left, there is a small icon of a document. At the bottom center, the text '© Van Haren Publishing' is displayed. At the bottom right, the number '2' is shown.

**EINFÜHRUNG
ZU DIESEM KURS**

© Van Haren Publishing

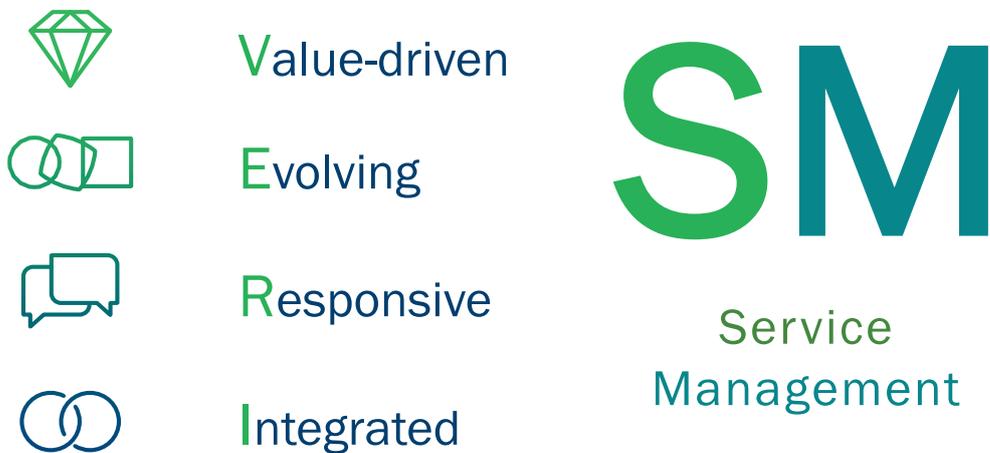
2

Einführung

- Vorstellungsrunde
- Ziele und Erwartungen
- Voraussetzungen & Rahmenbedingungen
- Programm



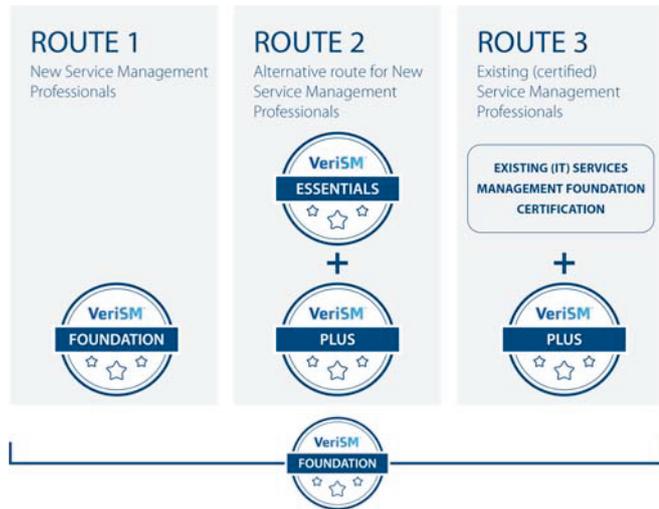
VeriSM™ Bedeutung (Verus = Wahrheit)





Anforderungen für die Zertifizierung

Die Symbole zeigen an, welche Folien zu welchem Modul gehören



© Van Haren Publishing

5



VeriSM™ Foundation: Kursablauf

1. Tag

09.00 – 09.30	Begrüßung & Einführung
09.30 – 10.45	Modul 1: Service-Organisation
10.45 – 11.00	Pause
11.00 – 11.45	Modul 2: Service-Kultur
11.45 – 12.00	Modul 3: Mitarbeiter und Organisation - 1
12.00 – 12.30	Mittagspause
12.30 – 13.45	Modul 3: Mitarbeiter und Organisation - 2
13.45 – 14.45	Modul 4: VeriSM™ Modell - 1
14.45 – 15.00	Pause
15.00 – 16.45	Modul 4: VeriSM™ Modell - 2
16.45 – 17.00	Zusammenfassung & Tagesabschluss

2. Tag

09.00 – 09.15	Begrüßung & Rückblick
09.15 – 10.15	Modul 4: VeriSM™ Modell - 3
10.15 – 10.30	Pause
10.30 – 12.00	Modul 5: Management Praktiken
12.00 – 12.30	Mittagspause
12.30 – 13.30	Modul 6: Aktuelle Technologien
13.30 – 14.15	Modul 7: Umsetzung in die Praxis
14.15 – 14.30	Pause
14.30 – 15.45	Probepfüfung und Besprechung
15.45 – 16.45	Zertifizierungs-Prüfung VeriSM™ Foundation
16.45 – 17.00	Zertifizierung, Kurs-Feedback & Kursabschluss

© Van Haren Publishing

6



VeriSM™ Essential: Kursablauf

Essential

- 09.00 – 09.15 Begrüssung & Einführung
- 09.15 – 10.15 Modul 1: Service-Organisation
- 10.15 – 10.30 Pause
- 10.30 – 11.15 Modul 2: Service-Kultur
- 11.15 – 12.45 Modul 3: Mitarbeiter und Organisation
- 12.45 – 13.15 Mittagspause
- 13.15 – 14.45 Modul 4: VeriSM™ Modell - 1
- 14.45 – 15.00 Pause
- 15.00 – 15.45 Modul 4: VeriSM™ Modell – 2
- 15.45 – 16.45 Zertifizierungs-Prüfung VeriSM™ Essential
- 16.45 – 17.00 Zertifizierung, Kurs-Feedback & Kursabschluss



© Van Haren Publishing

7



VeriSM™ Plus: Kursablauf

Plus

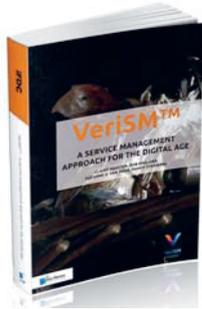
- 09.00 – 09.15 Begrüssung & Einführung
- 09.15 – 09.45 Modul 1: Service-Organisation
- 09.45 – 10.45 Modul 3: Mitarbeiter und Organisation
- 10.45 – 11.00 Pause
- 11.00 – 12.30 Modul 4: VeriSM™ Modell
- 12.30 – 13.00 Mittagspause
- 13.00 – 14.45 Modul 5: Management Praktiken
- 14.45 – 15.00 Pause
- 15.00 – 15.45 Modul 6: Aktuelle Technologien
- 15.45 – 16.15 Modul 7: Umsetzung in die Praxis
- 16.15 – 17.00 Zertifizierungs-Prüfung VeriSM™ Plus



© Van Haren Publishing

8

Literatur



VeriSM™ Original Buch (English)



Kursunterlagen



Trainer-Folien
(In den Kursunterlagen)

Die Ziffern in den Kursunterlagen entsprechen der Fach-Literatur
VeriSM™ - Ein Service-Management-Ansatz für das digitale Zeitalter

 Hier ist der Link von der Folie zum Buch, mit der Nummer des Kapitels (§)

© Van Haren Publishing

9



Foundation: Prüfung & Anforderungen

- | | | |
|--|--------|--|
| 1. Service-Organisation | | |
| 1. Kontext | 2.5 % | |
| 2. Governance | 2.5 % | |
| 3. Digitale Transformation | 5.0 % | |
| 2. Service-Kultur | | |
| 1. Service-Kultur | 5.0 % | |
| 3. Mitarbeiter und Organisation | | |
| 1. Organisationsstruktur | 10.0 % | |
| 2. Herausforderungen | 10.0 % | |
| 4. VeriSM™ Modell | | |
| 1. VeriSM™ Modell | 25.0 % | |
| 2. VeriSM™ Modell adaptieren | 7.5 % | |
| 5. Management Praktiken | | |
| 1. Management Praktiken | 20.0 % | |
| 6. Aktuelle Technologien | | |
| 1. Auswirkungen der Technologien | 10.0 % | |
| 7. Umsetzung in die Praxis | | |
| 1. Umsetzung in die Praxis | 2.5 % | |
- Prüfung:
 - VeriSM™ Foundation
 - Prüfungsart:
 - Multiple-Choice (Papier oder online)
 - Ohne Unterlagen / Hilfsmittel
 - 40 Fragen
 - Erfüllt mit 65%, (26 korrekte Antworten)
 - Prüfungsdauer 60 Minuten

 Syllabus § 1, 2

© Van Haren Publishing

10



Essential: Prüfung & Anforderungen

1. Service-Organisation		
1. Kontext	5.0 %	
2. Governance	5.0 %	
3. Digitale Transformation	5.0 %	
2. Service-Kultur		
1. Service-Kultur	10.0 %	
3. Mitarbeiter und Organisation		
1. Organisationsstruktur	10.0 %	
2. Herausforderungen	15.0 %	
4. VeriSM™ Modell		
1. VeriSM™ Modell	50.0 %	
2. VeriSM™ Modell adaptieren	0.0 %	
5. Management Praktiken		
1. Management Praktiken	0.0 %	
6. Aktuelle Technologien		
1. Auswirkungen der Technologien	0.0 %	
7. Umsetzung in die Praxis		
1. Umsetzung in die Praxis	0.0 %	

- **Prüfung:**
 - VeriSM™ Foundation
- **Prüfungsart:**
 - Multiple-Choice (Papier oder online)
 - Ohne Unterlagen / Hilfsmittel
- **20 Fragen**
 - Erfüllt mit 65%, (13 korrekte Antworten)
- **Prüfungsdauer 60 Minuten**



Plus: Prüfung & Anforderungen

1. Service-Organisation		
1. Kontext	0.0 %	
2. Governance	0.0 %	
3. Digitale Transformation	5.0 %	
2. Service-Kultur		
1. Service-Kultur	0.0 %	
3. Mitarbeiter und Organisation		
1. Organisationsstruktur	15.0 %	
2. Herausforderungen	0.0 %	
4. VeriSM™ Modell		
1. VeriSM™ Modell	15.0 %	
2. VeriSM™ Modell adaptieren	15.0 %	
5. Management Praktiken		
1. Management Praktiken	30.0 %	
6. Aktuelle Technologien		
1. Auswirkungen der Technologien	15.0 %	
7. Umsetzung in die Praxis		
1. Umsetzung in die Praxis	5.0 %	

- **Prüfung:**
 - VeriSM™ Foundation
- **Prüfungsart:**
 - Multiple-Choice (Papier oder online)
 - Ohne Unterlagen / Hilfsmittel
- **20 Fragen**
 - Erfüllt mit 65%, (13 korrekte Antworten)
- **Prüfungsdauer 60 Minuten**

VeriSM
FOUNDATION

VeriSM
ESSENTIALS

VeriSM
PLUS

**MODUL 1:
SERVICE ORGANISATION**

© Van Haren Publishing 13

VeriSM
FOUNDATION

VeriSM
ESSENTIALS

ORGANISATORISCHER KONTEXT

© Van Haren Publishing 14

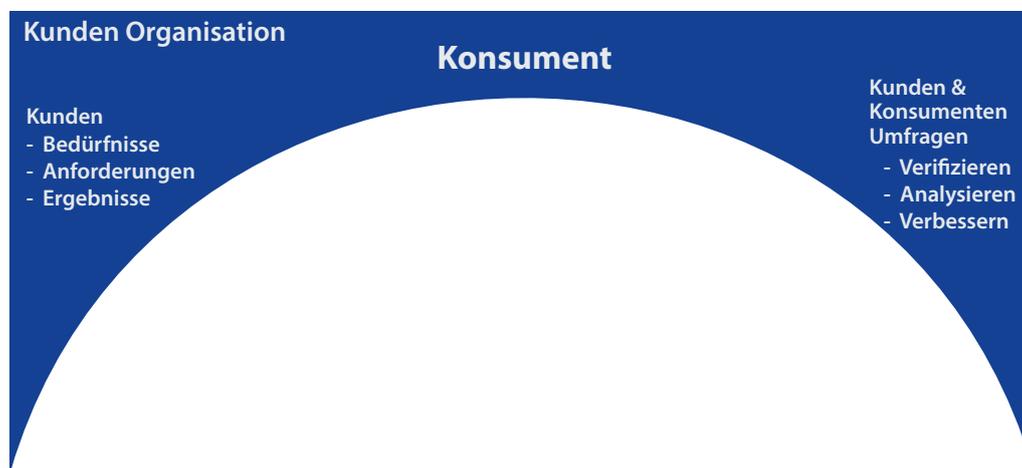


Organisatorischer Kontext

- Organisation
 - Offizielle Gruppe von Personen
 - Unternehmen
 - Behörden
 - Politische Parteien
 - Wohltätige Einrichtungen
 - Clubs
 - Vereine
 - ...



Service Organisation: Schlüsselbegriffe - 1



Service Organisation: Schlüsselbegriffe - 2

Rolle	Was (Objekt)	Attribute	Wie (Aktivität)	Wer (Rolle)		Warum (Geschäft)
Service-Konsument	Business Value Tagesgeschäft Geschäftsvorfall Serviceabruf Nutzeffekte des Service Service Output Informationsinhalte (Dokumente, Daten) Support bei Serviceabruf- & -verwendung	bekannt verstehbar abrufbar nutzbar verlässlich verzugslos nahtlos reibungslos unterstützt sicher	ICT basierter Service kennen abrufen erhalten erfahren verwenden für geschäftliche Aktivität	an	Kunden & Kollegen	Ausführung von aktuell anstehenden geschäftlichen Aktivitäten
				für	Geschäft	
				von	Service Provider	
Service-Kunde	Servicespezifikation Servicequalität SLA Servicekommissionierung Serviceerbringung Preis-/Leistungs-Verhältnis	SLA-gemäss verlässlich erschwinglich preiswert	ICT basierter Service beauftragen erbringen lassen prüfen bezahlen	an	Service-Konsumenten	Geschäftsunterstützung Konsumentenzufriedenheit
				für	Geschäft	
				von	Service Provider	

Service Organisation: Schlüsselbegriffe - 3

- Ein **Service** ist ein Bündel von **NUTZEFFEKTEN**
 - gewährleistet durch den rechenschaftspflichtigen **Service Provider**,
 - erwirkt durch **Systemfunktionen bzw. Aktivitäten**,
 - kommissioniert
 - vom Auftrag gebenden **Service-Kunden**
 - für berechnete **Service-Konsumenten**
 - beim rechenschaftspflichtigen **Service Provider**,
 - erbracht
 - explizit an den berechtigten **Service-Konsumenten**
 - auf dessen einzelnen & expliziten **Service-Abruf**
 - durch Bewerkstelligen der **Nutzeffekte am SERVICE-OBJEKT**
 - konsumiert & verwendet
 - vom abrufenden **Service-Konsumenten**
 - für die Ausführung seiner aktuell anstehenden **geschäftlichen Aktivität**.

Service = Gezielte Zustands-
änderung am Service-Objekt
(Nutzeffekt am Service-Objekt)





Service Organisation: Schlüsselbegriffe - 4

- **Asset**
 - Etwas, welches nützlich oder wertvoll ist
- **Fähigkeit (Capability)**
 - Fähigkeiten oder die Qualitäten, die notwendig sind, um etwas zu tun
- **Organisatorische Fähigkeiten**
 - Für die Erbringung von Services sind alle Bereiche einer Organisation erforderlich
 - Z.B.: HR, Finance, Marketing, Sales, Kunden-Service, Informations Technologie
- **Outcome versus Output**
 - Outcome: Ergebnis, Resultat (Wirkung)
 - Output: Ausgabe, Ausstoss, Durchsatz → Physisches Lieferobjekt



Schlüsselkonzept

- Die ganze Organisation ist Service-Provider

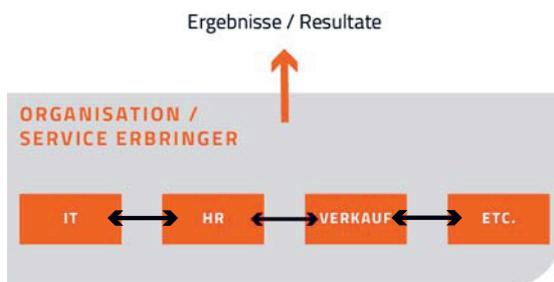


Qualitäten einer Service-Organisation

- Eine gute Service-Organisation weiss Bescheid über:
 - Kunden Welches sind die Kunden?
 - Konsumenten Welches sind die Konsumenten?
 - Konkurrenten Welches sind die Konkurrenten?
 - Struktur Konkurrenten Wie sind die Kunden, Konsumenten und organisiert?
 - Kultur Kunden, Welches sind Kultur und Geschäftsverhalten der Konsumenten und Konkurrenten
→ Stakeholder Analyse zur Ermittlung der
 - Kräfteverhältnisse
 - Gesetze & Regulatorien und unser Wie beeinflussen Gesetze und Regulatorien deren Geschäftsmodell
 - Herausforderungen Welche Herausforderungen ergeben sich daraus
→ SWOT-Analyse als Grundlage für die Strategie-
- Erarbeitung

Optimierung organisatorischer Interaktionen

- Interaktionen zwischen Organisations-Einheiten
- Shadow Verhalten
 - Schattenverhalten beschreibt Systeme, Prozesse, Lösungen und Entscheidungen ohne explizite Genehmigung:
 - Z.B.: Schatten IT, Schatten-Buchhaltung, Schatten-Prozesse
 - Warum gibt es dies?
 - Konsequenzen?
 - Für die Organisation?
 - Für den Kunden?
 - Für den Konsumenten?

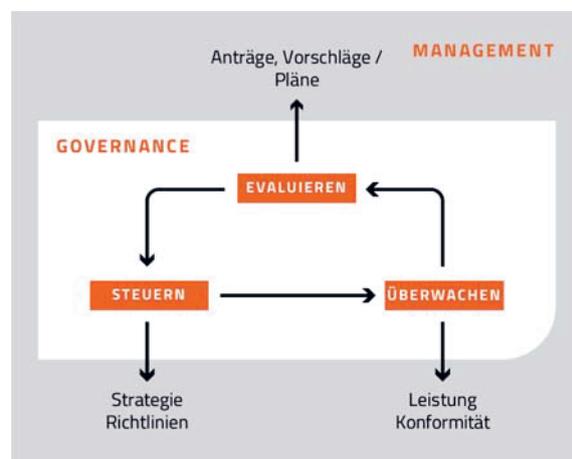




ORGANISATORISCHE GOVERNANCE

Organisations Governance

- Governance:
 - System von Vorgaben (Direct) und Steuerung (Control)
 - Regeln von organisatorischen Interaktionen:
 - Kommunikation
 - Rollen & Verantwortlichkeiten sind im Netz der Beziehungen zwischen den Organisations-Einheiten und Konsumenten definiert
- Governance Aktivitäten:
 - Evaluate, Direct, Monitor



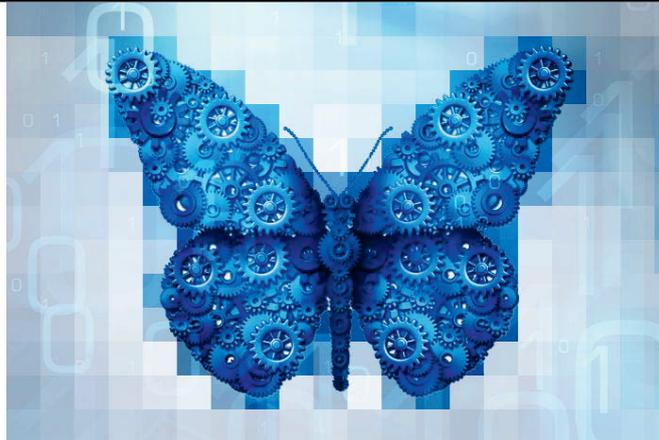
Organisations Governance

- Governance Prinzipien:
 - Trennung von
 - Governance → Vorgaben (Vision, Mission) & Rahmenbedingungen
 - Management → Entscheidet zur Erfüllung der Vorgaben
 - Aufbauen & aufrechterhalten Rahmenwerk
 - Strukturen & Prinzipien definieren
 - Vision
 - Mission
 - Sicherstellen der Value Proposition → Wertversprechen (Outcomes)
 - Ausrichten der Governance auf die Stakeholder
 - Nutzen-Optimierung
 - Risiko-Optimierung
 - Ressourcen-Optimierung



Governance Prinzipien & Aktivitäten

- Governance Prinzipien führen zu Governance Aktivitäten:
 - Strategische Planung
 - Deckt die Richtung, welche die Organisation geht, ab
 - Taktische Planung
 - Deckt das „Wo & Wie“ ab (Ausblick 9-18 Monate)
 - Operationelle Planung
 - Deckt das „Was“ ab
 - Erfordert individuelle & spezifische Ergebnisse



DIGITALE TRANSFORMATION

Digitale Transformation

- Digital transformation is *“the rethinking, the reimagining of a business in more digital terms...It's fundamentally looking at delivery channels, operations, marketing and sales and customer care - all business models and rethinking how that might be packaged as new digital products and services, all delivered using digital first as the way business gets done.”*
- Digitale Transformation ist *“das Umdenken, die Neudefinition eines Unternehmens in digitaler Form ... Es geht um Absatzkanäle, Betrieb, Marketing und Vertrieb sowie Kundenbetreuung - alle Geschäftsmodelle und das Überdenken, wie diese als neue Services erbracht oder als Sachgüter geliefert werden können, möglichst alles wird digital erbracht, damit die Geschäfte abgewickelt werden.”*

Dion Hinchcliffe

Dion Hinchcliffe



Digitale Transformation

- Definition Digitale Transformation
 - Digitale Disruption (Zerstörung)
 - Digitale Optimierung
- Auswirkungen von neuen Technologien auf Organisationen?
 - Ermöglichen Organisationen, ALLES von ÜBERALL her ÜBERALL hin zu liefern.
→ Anything from Anywhere to Anywhere
- Wie hat das Service Management auf Technologieänderungen reagiert?
 - Konsumenten-Fokus



Digitale Transformation

- Digitale Transformation erfordert ein Umdenken im Service Management:
 - Erfordert Agiles Denken
 - Technologie ist überall drin und Services werden von überall her erbracht
- IT Organisationen müssen mit anderen Organisations-Einheiten interagieren um Services zu erbringen oder Sachgüter zu fertigen
- Service Management koordiniert Leistungen aller Organisations-Bereiche:
 - Inside-Out zu Outside-In (Aus Kundensicht, mit dem Kunden- und Konsumenten-Fokus)
 - Zu berücksichtigen:
 - Wie schafft die Organisation Mehrwert?
 - Welches sind die Wertschöpfungsketten innerhalb der Organisation?
 - Welchen Beitrag leisten die einzelnen Geschäftseinheiten innerhalb der Zuliefer-Kette?



Testfragen



Module 1

© Van Haren Publishing

31



Testfragen zu Service Organisation

- Was ist ein Konsument?
 - a) Eine Organisation, die einen Service erbringt?
 - b) Eine Organisation die ein Sachgut fertigt?
 - c) Eine Person die einen Service konsumiert oder ein Sachgut kauft?
 - d) Eine Person die einen Service Provider beauftragt?
- Welches sind die 3 Elemente der Governance?
 - a) Evaluate, Direct, Monitor?
Evaluieren, Vorgeben, Überwachen?
 - b) Enable, Deliver, Measure?
Befähigen, Liefern, Messen?
 - c) Review, Deploy, Maintain?
Überprüfen, Einsetzen, Pflegen?
 - d) Audit, Detect, Improve?
Auditieren, Erkennen, Verbessern?



Module 1

© Van Haren Publishing

32



Antworten zu Service Organisation

- Was ist ein Konsument?
 - a) Eine Organisation, die einen Service erbringt?
 - b) Eine Organisation die ein Sachgut fertigt?
 - c) Eine Person die einen Service konsumiert oder ein Sachgut kauft?
 - d) Eine Person die einen Service Provider beauftragt?
- Welches sind die 3 Elemente der Governance?
 - a) Evaluate, Direct, Monitor?
Evaluieren, Vorgeben, Überwachen?
 - b) Enable, Deliver, Measure?
Befähigen, Liefern, Messen?
 - c) Review, Deploy, Maintain?
Überprüfen, Einsetzen, Pflegen?
 - d) Audit, Detect, Improve?
Auditieren, Erkennen, Verbessern?



Testfragen zu Service Organisation

- Wie bezieht sich die digitale Transformation auf die Konsumentensicht?
 - a) Outside-In zu Inside-Out?
 - b) Provider-Centric?
 - c) Consumer-Centric?
 - d) Inside-Out zu Outside-In?
- Was ist ein Service?
 - a) Die Fertigung eines Produktes?
 - b) Ein Bündel von Nutzeffekten?
 - c) Eines oder mehrere Systeme die einen Geschäftsprozess ermöglichen?
 - d) Ein Service ist eine Möglichkeit, einen Mehrwert für Kunden zu erbringen?

