

«Die Digitalisierung fordert die Fachbereiche – die Fachbereiche fordern die Digitalisierung»

Thomas Spring
Geschäftsführer

AGENDA

<i>Zeit</i>	<i>Thema</i>	<i>Wer</i>
09:50 – 10:00	Einführung Enterprise Service Management	PLAIN IT AG
10:00 – 10:10	Demo Praxisbeispiel HRM – Enterprise Service Management	PLAIN IT AG
10:10 – 10:15	Vorgehen Einführung Enterprise Service Management	PLAIN IT AG
10:15 – 10:20	Fragen & Antworten	Teilnehmer



**«PLAIN IT AG – IHR PARTNER IM SERVICE MANAGEMENT FÜR EINEN
EXZELLENTEN UND EINZIGARTIGEN SERVICE.»**

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT



AUSGANGSLAGE



Im Zuge der Digitalisierung entwickeln sich viele Unternehmen zu serviceorientierten Organisationen – mit dem Ziel, einen Mehrwert für den Kunden zu schaffen.



IT-, Business-, Enterprise-, Employee-, etc. Service Management sind unterschiedliche Disziplinen und Ausprägungen des Service Management.

Jede dieser Disziplinen verfügt über Verfahren und organisatorische Fähigkeiten mit dem Ziel, Services mit einem Mehrwert für die Kunden zu erbringen.

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT

Wertschöpfung – Service Management

- Das Service Management ist die Gesamtheit der spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, die zur Generierung eines Mehrwerts für den Kunden, in Form eines Service verfügbar sind.
- Serviceorientierte Fachbereiche haben oftmals noch konventionelle Vorgehensweisen: Manuelle Prozesse werden über Tabellen oder auf Papier verwaltet, Anfragen per E-Mail gestellt und ebenso beantwortet.

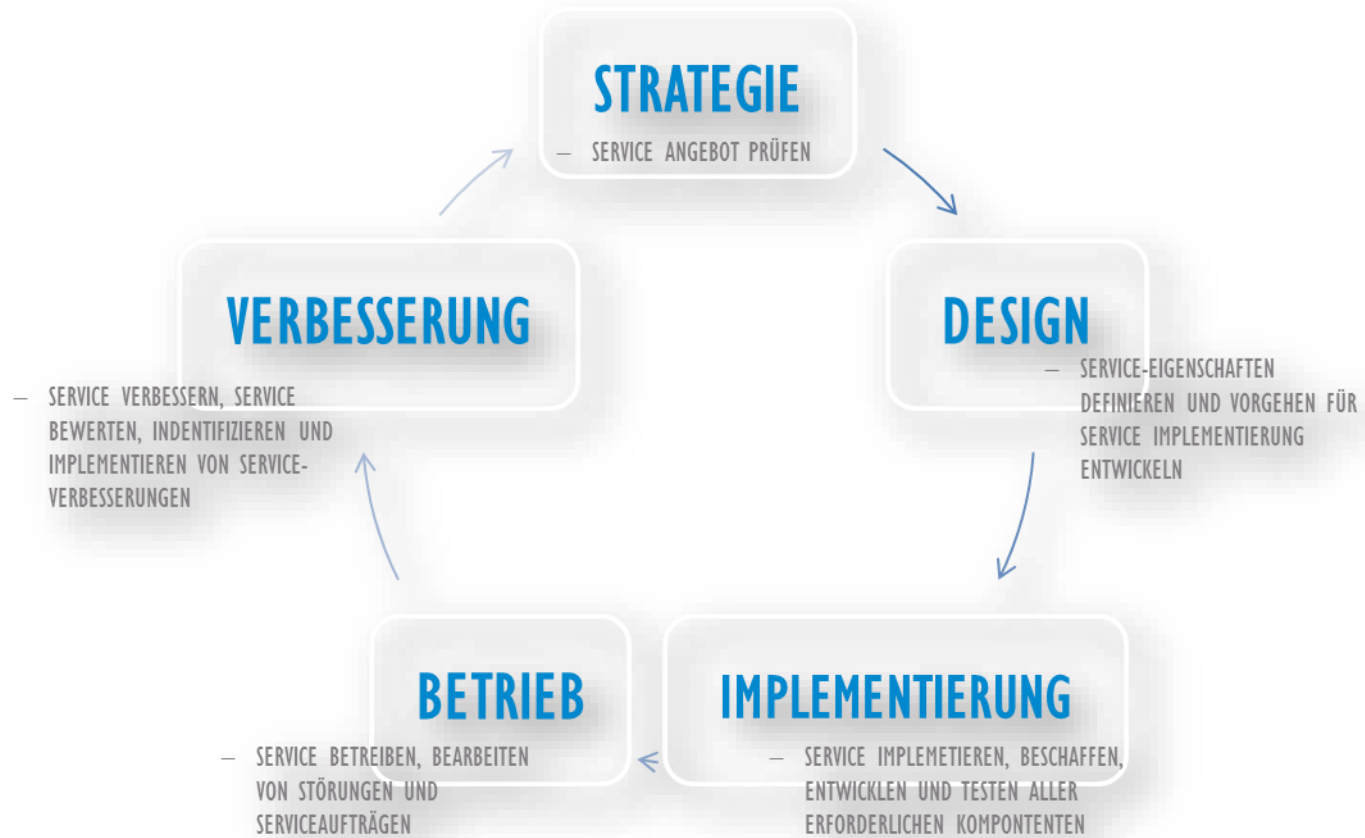


«Die Digitalisierung fordert die Fachbereiche – und die Fachbereiche fordern die Digitalisierung.»



Enterprise Service Management verschafft der IT die Gelegenheit, Wissen weiterzugeben und sich in allen Bereichen als Business-Enabler und strategischer Partner zu etablieren.

SERVICE LIFECYCLE



ERP-Systeme unterstützen im Geschäftsprozessmanagement gestützt auf Funktionsbereiche.

Typische Funktionsbereiche einer ERP-Software sind

- Materialwirtschaft (Beschaffung, Lagerhaltung, Disposition),
- Produktion bzw. Produktionsplanung und -steuerung,
- Bedarfsermittlung,
- Finanz- und Rechnungswesen,
- Controlling,
- Personalwirtschaft,
- Forschung und Entwicklung,
- Verkauf und Marketing,
- Stammdatenverwaltung,
- Stückliste,
- Produktdatenmanagement,
- Dokumentenmanagement

ERP-Systeme sind primär ausgelegt, Geschäftsprozesse der einzelnen Funktionsbereiche zu unterstützen und nicht für die Unterstützung von interdisziplinären Prozessen über mehrere Funktionsbereiche hinweg zur Erbringung von Services.

Ein Service Management System unterstützt Prozesse ausgerichtet auf die Service Erbringung.

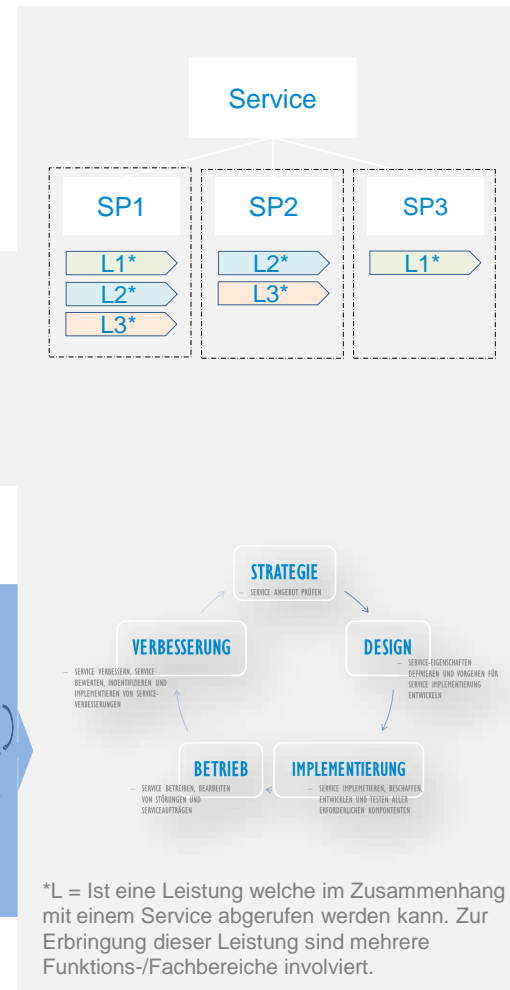
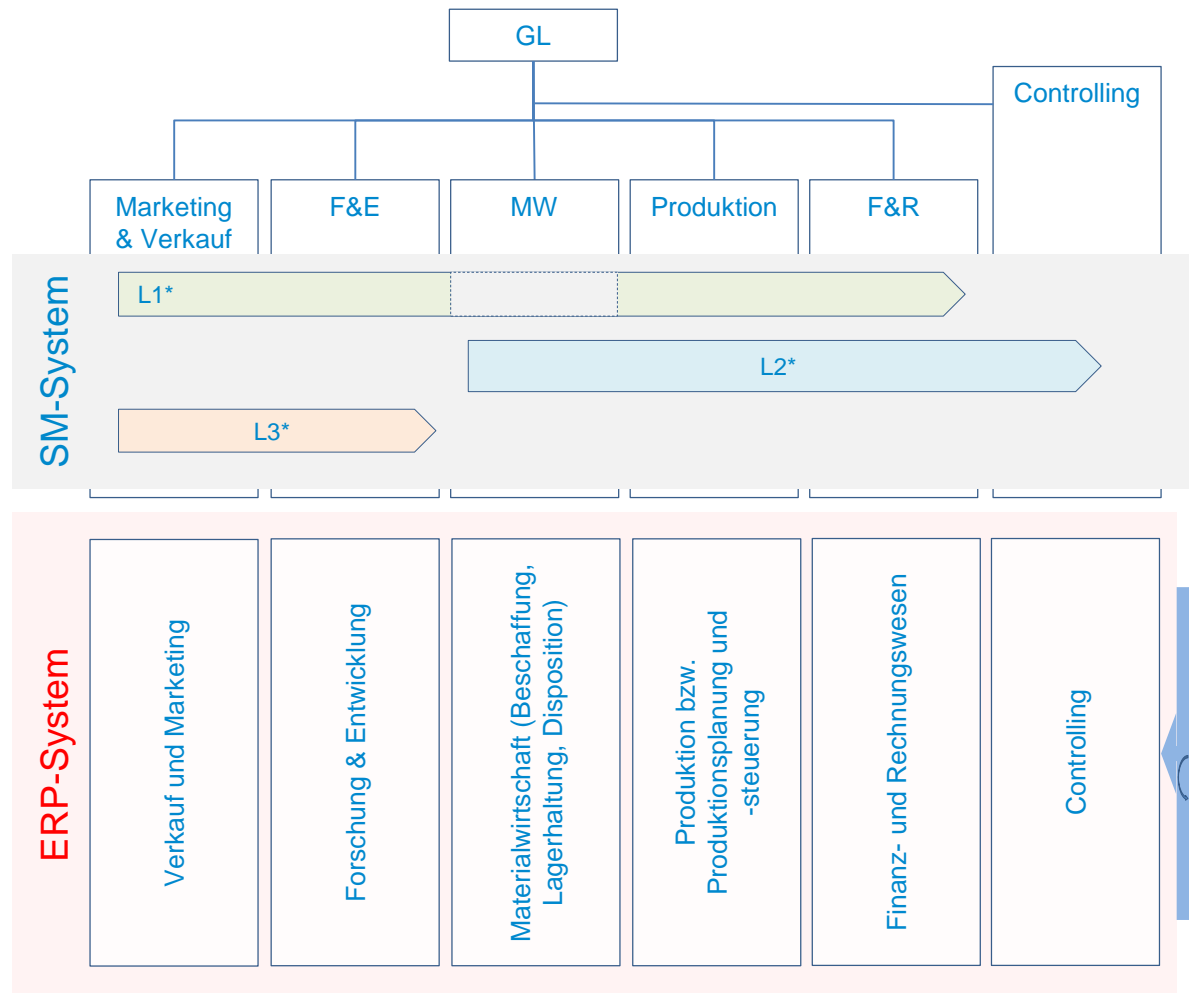
Typische Prozessunterstützung einer SM-Software sind

- Service Lifecycle Prozesse in den Bereichen:
 - Strategie
 - Design
 - Implementierung
 - Betrieb
 - Verbesserung



Eine Service Erbringung erfolgt oft über mehrere Funktionsbereiche, dabei kommen interdisziplinäre Prozesse zum Einsatz. Service Management Systeme sind dazu ausgelegt, solche interdisziplinäre Prozesse zu unterstützen und zu automatisieren. Als weiterer Schwerpunkt wird durch mehrere Prozesse in fünf Disziplinen der Service Lifecycle unterstützt.

ERP VS. ESM-SYSTEME



ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT

Nutzen

Mit Enterprise Service Management können auch die Fachbereiche ihre Services effizient, komfortabel und unternehmensweit in gleichbleibender Qualität zur Verfügung stellen.

Der Kostendruck welchem die Fachbereiche ausgesetzt sind, verringert sich und die Effizienz und Effektivität aller Mitarbeitenden kann erhöht werden.

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT AM BEISPIEL VON HUMAN RESSOURCE MANAGEMENT



ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT – HRM SERVICES

Auszug HRM Services:

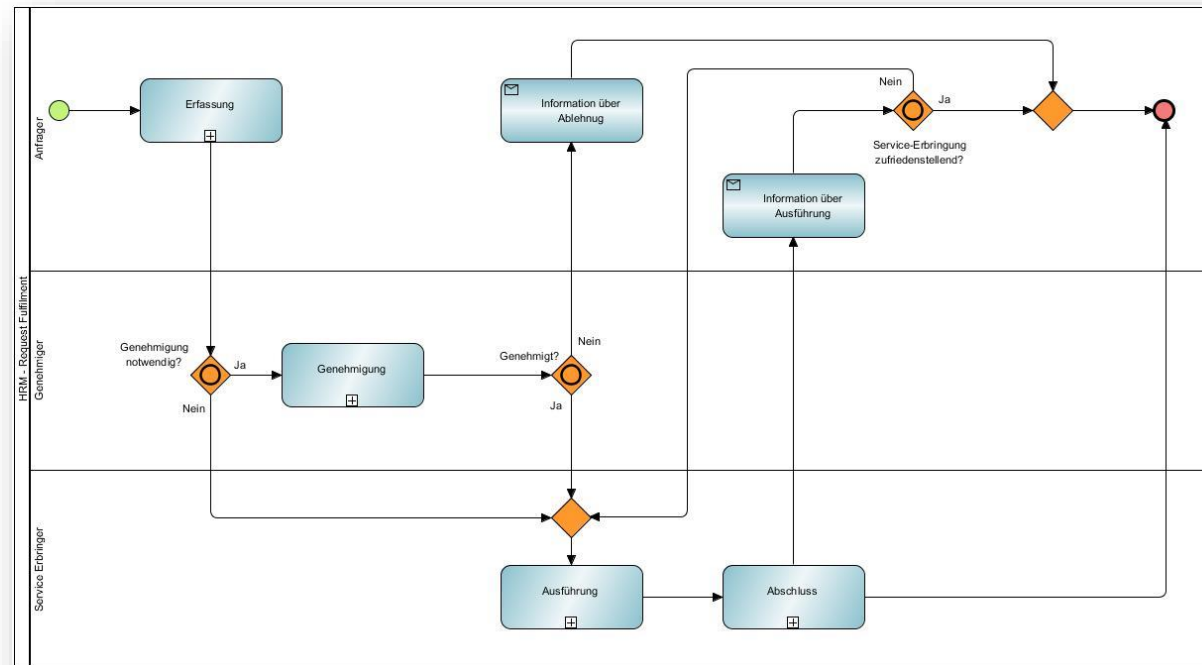
- Rekrutierung Services (Bewerbermanagement, etc.)
- Mitarbeiter Services (MA Eintritt, etc.)
- Mitarbeiterentwicklung Services (MA-Gespräche, etc.)
- Ausbildung Services (Karriereplanung, etc.)
- Abwesenheits Services (Urlaubsantrag, etc.)
- Geschäftsreisen Services (Spesenabrechnung, etc.)
- Gesundheits Services (Unfallmeldung, etc.)
- Lohnadministration (Überzeitabrechnung, etc.)
- Etc.

HRM PROZESS SERVICE ERBRINGUNG



Service Request

Zur Erbringung der Services kann ein generischer Prozess «Request Fulfilment» eingesetzt werden.



ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT – HRM SERVICES



Demo HRM Services

Personal Services

Mitarbeiter Services	Abwesenheiten Services	Geschäftsreisen Services	Ausbildungs Services
Anfragen zu Mitarbeiter-/ Eintritt / Mutation / Austritt, etc.	Anfragen zu Abwesenheiten, Ferien, Kompensationen, etc.	Anfragen zu Geschäftsreisen, Übernachtungen, etc.	Anfragen zu Karriereplanung, Ausbildungen, etc.
<ul style="list-style-type: none">Mitarbeiter EintrittZustandsänderungNamensänderungMitarbeiter Austritt	<ul style="list-style-type: none">AbwesenheitsmeldungUrlaubsantrag	<ul style="list-style-type: none">HotelübernachtungGeschäftsreiseSpesenabrechnung	<ul style="list-style-type: none">AusbildungenKarriereplanungWeiterbildungsantrag

Rekrutierungs Services	Mitarbeiterentwicklung Services	Diverse Services	Gesundheits Services
Anfragen zu Rekrutierung, Berichtswesen, etc.	Themen zu Mitarbeitergespräch, etc.	Diverse Mitarbeiter Services, etc.	Anfragen zu Gesundheit, etc.
<ul style="list-style-type: none">Antrag StellenbegehrenBewerbung erfassenÜbersicht Rekrutierungs Services	<ul style="list-style-type: none">MAG-BogenGesprächs- / Aktennote	<ul style="list-style-type: none">Schadens-MeldungReferentenvereinbarungGeburt-Meldung	<ul style="list-style-type: none">Erste-HilfeUnfallmeldung

EINFÜHRUNG VON ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT

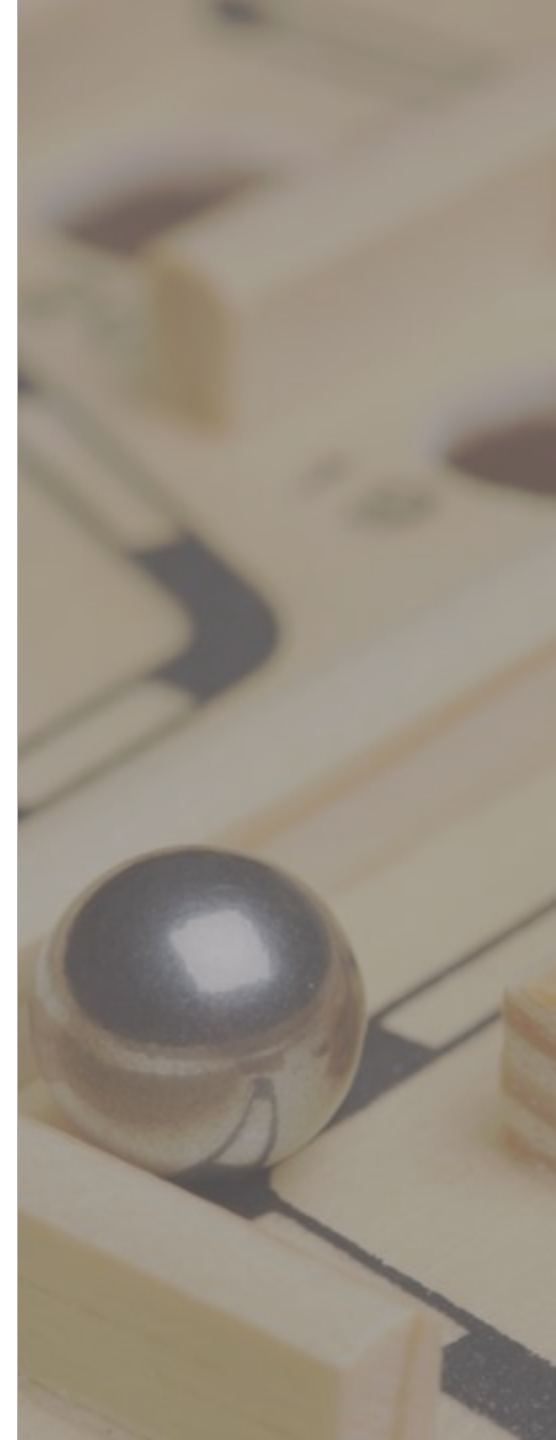
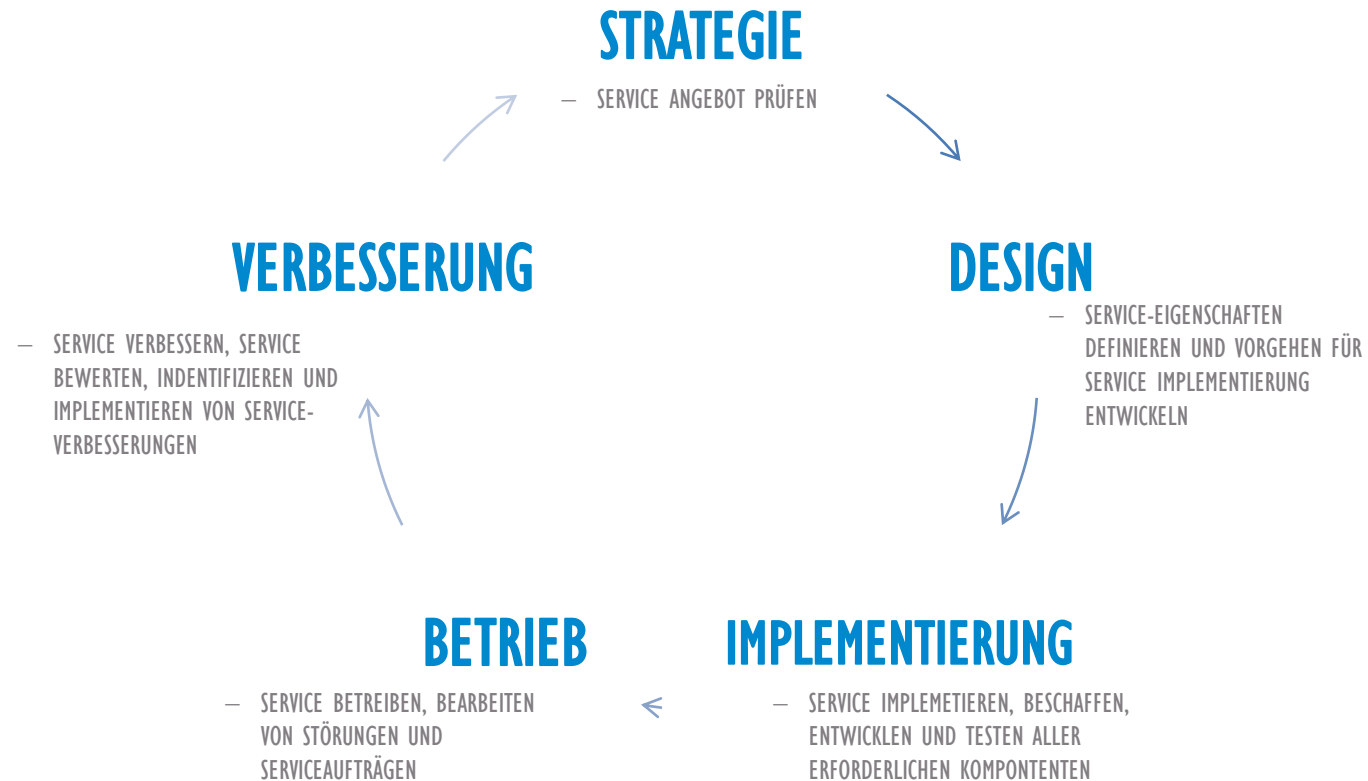


© 2005 Ted Goff www.newslettercartoons.com



**“Someone calling themselves
a customer says they want
something called service.”**

GRUNDSATZ



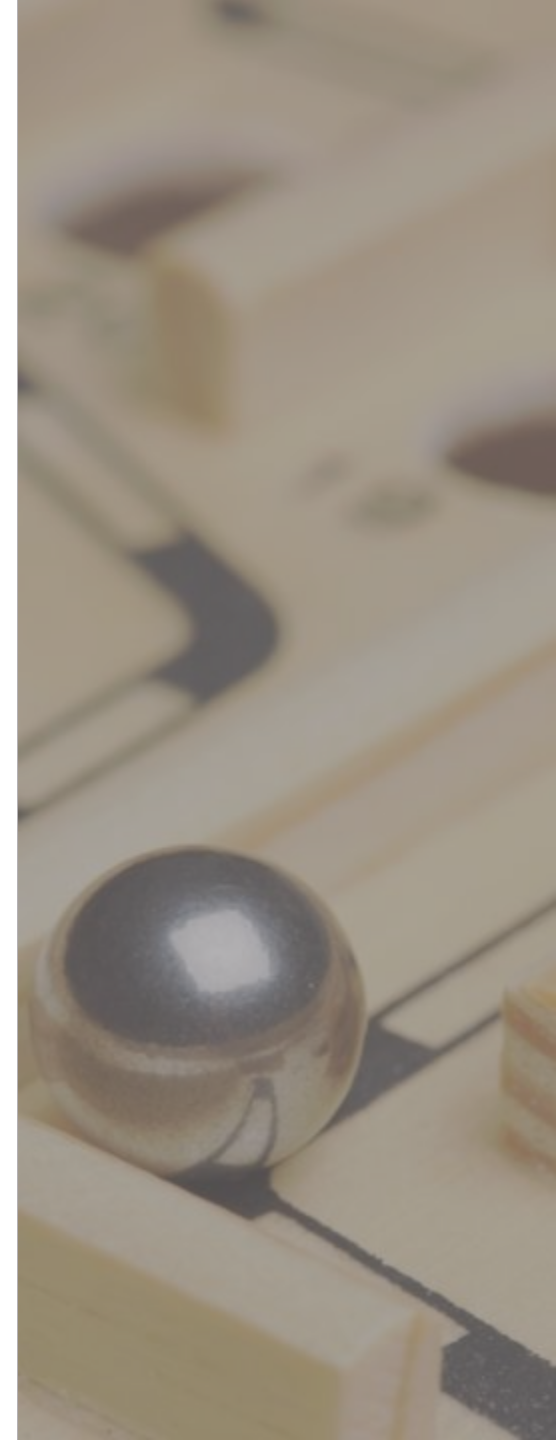
VORGEHEN

Grundsätzlich verschafft die Einführung von Enterprise Service Management der IT die Gelegenheit, Wissen weiterzugeben und sich in anderen Fachbereichen als Business-Enabler und strategischer Partner zu etablieren.

Das Vorgehen für die Einführung von Enterprise Service Management ist jedoch abhängig von unterschiedlichen Faktoren, beispielsweise vom Reifegrad des IT Service Management in der IT, des Reifegrads der Service Orientierung der gesamten Organisation, etc.

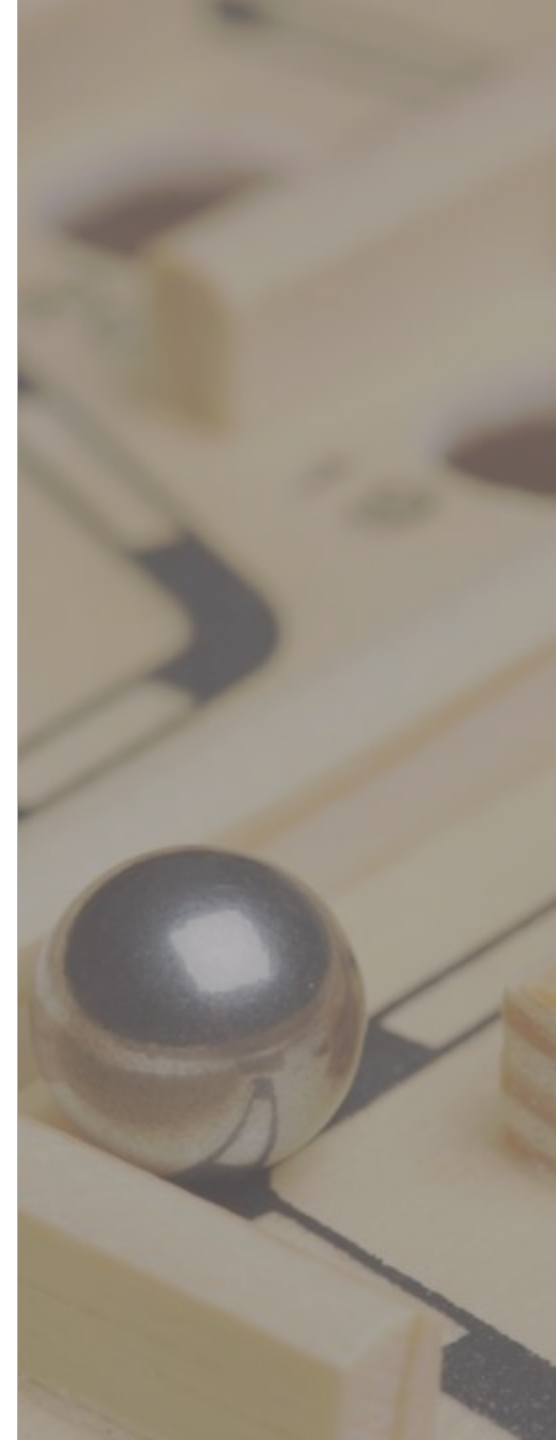


Es gilt den Sachverhalt zu klären, inwieweit die, in der Organisation etablierten ITSM Prozesse auf die Anforderungen des Enterprise Service Management adaptiert werden können.



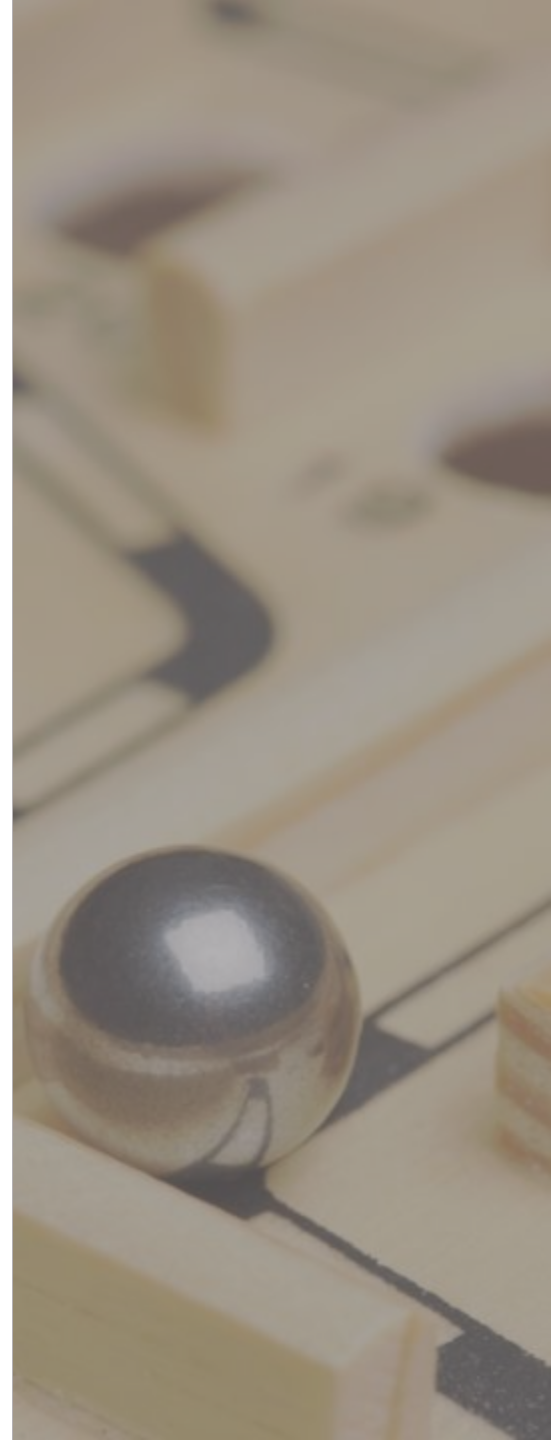
VORGEHEN (AUSZUG)

- Durchführung strategischer Assessments
 - Derzeitige Kunden-Services bewerten
 - Derzeitige unterstützende Services bewerten
 - etc.
 - Ergebnis: Strategische Ziele definiert / autorisiert
- Definieren strategischer Initiativen (Service-Strategie)
 - Potentielle strategische Initiativen identifizieren
 - Ziele der strategischen Initiativen definieren
 - etc.
 - Ergebnis: Strategischer Umsetzungsplan definiert / autorisiert
- Starten von Service Entwicklungs-Projekten



VORAUSSETZUNGEN

- ☑ Standardisierung der Services
- ☑ Bereitstellung der Service Requests als Teil eines Services im Service Katalog an die Service Bezüger mit klarer Definition wer zu ihrer Anforderung autorisiert ist
- ☑ Die Veröffentlichung dieser Services (z.B. Self-Service Portal) für den Nutzen der Benutzer und Kunden als teil des Service Katalogs
- ☑ Den Service Request, der im Request Fulfilment Prozess gehandhabt wird, klar zu definieren und zu dokumentieren, so, dass alle Parteien ihren Wirkungsbereich kennen
- ☑ Etablierung einer Self-Service Plattform zum Abruf von Service Requests durch die Service Bezüger



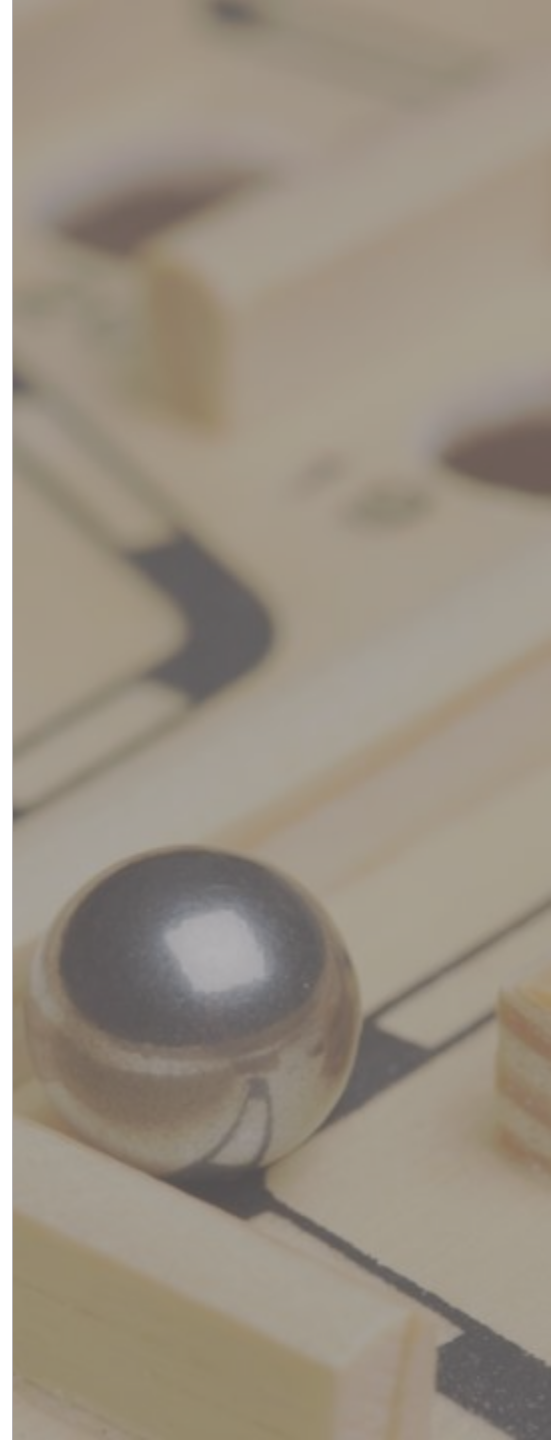
EMPFEHLUNG



Bei der Identifikation von möglichen Service-Kandidaten muss die zu erwartende Menge der Abläufe realistisch eingeschätzt werden. Nur eine **substantielle Zahl** von Abläufen rechtfertigt die Automatisierung.



Bei der Ausgestaltung der Abläufe muss konsequent die **Pareto-Regel** angewendet werden: Nur die **20% häufigsten Fälle automatisieren**, Spezialfälle und Ausnahmen sollten in der Regel weiterhin manuell erledigt werden.



FRAGEN

&

FEEDBACK