

INTERVIEW MIT AXEL FRITZ, ITSM PRE-SALES EXECUTIVE, HEAT SOFTWARE

 **HEAT**[®] software



Inhalt

| | |
|--|---|
| 1 Interview mit Axel Fritz, ITSM Pre-Sales Executive, HEAT Software _____ | 2 |
| 2 CNO Netzwerk – The Interchange of New Ideas _____ | 5 |

1 Interview mit Axel Fritz, ITSM Pre-Sales Executive, HEAT Software

XaaS meets Service Management: Braucht jeder Service ein Service Management?

Axel Fritz führt die HEAT Software, ein Raising Star, am Horizont der Softwareszene im Bereich des Service Managements. Von Experton wird die Lösung bereits als «Leader» bewertet, dank den Mobility-Management-Lösungen mit «schlüssiger Integration in ein Gesamtkonzept für Digital Workspace Solutions.» (vgl. Digital Workspace Vendor Benchmark 2017, Software Anbieter im Vergleich, Deutschland, Experton Group AG).

Im folgenden Interview konfrontieren wir Axel Fritz mit Fragen zu den Trends im Service Management und fordern ihn heraus, über den «Tellerrand» der IT hinauszuschauen.

IT SM Quo vadis? IT Service Management ist seit Jahren ein heisses Thema. Im Zusammenhang mit der Digitalisierung ist IT SM wohl nochmals stärker im Fokus der Kunden a) weil noch mehr IT angewendet wird und b) weil der IT Serviceprozess ebenfalls digitalisiert werden kann. Welche Trends sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten?

Bei der Digitalisierung von Prozessen ist vorrangig die flexible Anpassung der Prozesse an das Kerngeschäft im Fokus. Mobile Devices werden in Zukunft überproportional zunehmen, dadurch steigen auch die Anforderungen an die Flexibilität von Prozessen deutlich. Die Anpassungsfähigkeit von Unternehmen an veränderte Marktbedingungen und die Fähigkeit zur Integration neuer Geschäftsfelder spielen eine entscheidende Rolle für den Unternehmenserfolg.

Der Digital Workspace ist die logische Weiterentwicklung von Mobile Enterprise in Fusion mit klassischen Workplace-Themen. Dadurch sollen einerseits die mobilen und stationären Anforderungen der Mitarbeiter erfüllt; andererseits sollen neue Arbeitsumgebungen mit optimierten Lösungen ausgestattet werden (Industrie 4.0), um die Grundlage für ein digitales Unternehmen zu legen.

Der IT Serviceprozess ist nur einer von vielen Service-Prozessen in Unternehmen und Verwaltungen. Inwiefern können die Erfahrungen aus IT SM auch auf andere Serviceprozesse übertragen werden?

ITIL ist das am häufigsten eingesetzte Framework für die Automatisierung von Prozessen. Somit ist ITSM aus seinen Schuhen herausgewachsen und entwickelt sich in Richtung Service Management für Alle. Wir bei HEAT Software haben das

längst erkannt und bieten bereits Lösungen für Non-It Prozesse im Standard-Paket an, um unsere Kunden bei der Implementierung zu unterstützen. Dazu zählen beispielweise Service-Management-Prozesse in HR, Finance, Facilities und Operations, die ihrerseits immer stärker ineinandergreifen und vernetzt werden. Isolierte Silos werden wieder eingebunden und der Weg für das digitale Unternehmen von morgen freigelegt.

Inwiefern sollte den Mitarbeitern einer Organisation nicht ein «one stop shop» für alle Fragen und Anregungen angeboten werden? Wenn das ein Trend ist, kann mit der Infrastruktur und Software des IT SM der Mitarbeiter aus einer Hand auch für Personalfragen etc. bedient werden?

Genau das ist das Ziel der Service Management Plattform, die über einen umfangreichen Servicekatalog verfügen soll und rollenbasierte Angebote zur Verfügung stellen kann.

Die Thematik ist nicht unbekannt und bereits seit vielen Jahren im "Web-Engineering" erfolgreich im Einsatz. Services zum richtigen Zeitpunkt, für die richtige Person und auf jedem Device.

IT Service Management hat in vielen Firmen eher einen umstrittenen Ruf. Wie bei vielen Serviceprozessen, ist es auch in der IT so: Solange niemand ein Problem mit der IT hat, spürt man den Prozess gar nicht, sobald aber Probleme vorhanden sind, wird viel Lärm darum gemacht. Wie kann die IT zum Trusted Advisor des Business werden, so dass sie wirklich als Unterstützung wahrgenommen wird?

Wenn die IT anfängt, sich aus ihrer Ecke in Richtung Fachabteilung zu öffnen und die vorhandenen Prozesse mit intelligenten Lösungen zu unterstützen, wird ihre Wahrnehmung als Wegbereiter für die digitale Transformation im gesamten Unternehmen folgen.

Sogenannte "Quick-Wins" können mit Hilfe einfacher Beispiele den Appetit anregen, mehr Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Das steigert das Vertrauen in die Kompetenz der IT.

Denken Sie an die IT Service Verantwortlichen in Industrie und Verwaltung: Welchen Rat geben Sie den Managern, damit sie ihren Job in den nächsten drei Jahren exzellent erledigen können?

Wie bei allen grossen Ideen wird eine Idee erst dann erfolgreich, wenn sie von den Personen getragen wird, die sie umsetzen sollen. Zeigen Sie den Fachabteilungen, über welche Möglichkeiten Sie verfügen und regen Sie eine aktive Beteiligung der verantwortlichen Fachbereichsleiter an.

Wenn Sie es schaffen, eine gemeinsame Idee zu entwerfen, die von allen gemeinsam getragen wird, ist der Grundstein gelegt. Wie so oft ist es besser, zuzuhören und die Herausforderungen gemeinsam zu meistern.

"Start small and grow big."

Wo sehen Sie Möglichkeiten, die Service-Kosten im Unternehmen durch den Einsatz von Service Management zu reduzieren?

Wir können bereits bei der Erfassung, Analyse und Optimierung von Prozessen Einsparpotenziale identifizieren, die bisher unerkannt waren. Durch Digitalisierung und Automatisierung lassen sie sich nachhaltig realisieren. Erfahrungsgemäß sind die Kosteneinsparpotenziale mittel- bis langfristig höher als die Kosten der Einführung eines integrierten Service Managements.

Wie trägt Service Management zur Steigerung der Sicherheit im Unternehmen bei?

Schon durch die Automatisierung von Prozessen wird der "Human Factor" als mögliche Quelle für Sicherheitslücken ausgeschlossen. Die Compliance wird bereits bei der Festlegung des Prozesses als fester Bestandteil integriert.

| Ansprechpartnerin | Funktion | Unternehmen |
|--------------------------|--|---------------------------------|
| Axel Fritz | ITSM Pre-Sales Executive | HEAT Software |
| Dr. Pascal Sieber | Transformation Consultant, Executive Board | Dr. Pascal Sieber & Partners AG |

2 CNO Netzwerk – The Interchange of New Ideas

Im Chief Networking Officer (CNO) Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und ein besseres Verständnis für die Nützlichkeit der Informatik für Unternehmen und Verwaltungen. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft, Verwaltung und Medien.

Ein jährlicher Kongress, das CNO Panel, ist die Schweizer Plattform für das Top-Management mit Schwerpunktreferaten, Workshops und viel Raum für persönliches Networking.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die im Top-Management die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können, damit neue Geschäftsfelder erschlossen und die Wertschöpfung im Unternehmen oder in der Verwaltung gesteigert werden kann.

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2016 sind: IWI Institut für Wirtschaftsinformatik Universität Bern, Abteilung Information Management; IWI Institut für Wirtschaftsinformatik Universität Bern, Forschungsstelle Digitale Nachhaltigkeit; IWI Institut für Wirtschaftsinformatik Universität Bern, Abteilung Information Engineering; KPM Kompetenzzentrum für Public Management Universität Bern; IfM Institute of Marketing Universität St. Gallen.

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2016 sind: asut; ICT-Berufsbildung Schweiz; IFJ Institut für Jungunternehmen; Internet Briefing / Erfa-Gruppe; simsa; Swico; Swiss Marketing; WinLink.

Medienpartner des CNO Netzwerks 2016 sind: Netzmedien; IT Business; Der Organisator.

Kontakt

Dr. Pascal Sieber & Partners AG
+41 31 566 93 00
www.cno-panel.com