

---

# Vorwort

Herzlich willkommen zu unserem Praxisleitfaden zu CMMI für Dienstleistungen. Wir werden Ihnen kurz die Intention, Inhalte und Struktur des Modells vorstellen. Anschließend steht die Interpretation und Umsetzung des CMMI in der Praxis im Vordergrund. Dabei verlieren wir nicht den Blick auf den dafür benötigten Veränderungsprozess und die typischen Schritte zur Prozessverbesserung. Anhand von Beispielen und eigenen Erfahrungen stellen wir Ihnen die Prozessgebiete, Ziele und Praktiken vor. Die Fallstudien runden das Bild ab und zeigen Ihnen konkrete Einsatzszenarien für CMMI für Dienstleistung auf. Diese reichen von Produktwartung über IT-Support bis hin zum Betrieb einer Naturheilpraxis und eines Kinderhauses.

Auslöser für dieses Buch war die immer wiederkehrende Nachfrage von unseren Kunden nach konkreter Interpretation von CMMI im Dienstleistungsumfeld. Mit dem CMMI-SVC lag uns seit 2009 ein leistungsfähiges Modell vor, jedoch keine deutschsprachige Hilfe und kein Leitfaden zur praxisorientierten Umsetzung. Mit unserem langjährigen Hintergrund in der Prozessverbesserung und Anwendung von CMMI in den unterschiedlichsten Branchen lag es nahe, dieses Buchprojekt zu starten. Es war eine spannende Zusammenarbeit über ein ganzes Jahr hinweg. Sowohl in unserer Diskussion beim Schreiben als auch bei der Beratung unserer Kunden haben wir viel gelernt und freuen uns, unsere Erfahrungen mit Ihnen teilen zu können.

Während der Erstellung dieses Buches erschien dann Ende Oktober 2010 auch die neue Version 1.3 von CMMI-SVC. Wir beziehen uns daher auf diese neue Version, wobei wir auf die wichtigsten Modelländerungen hinweisen.

Ohne die Geduld unserer Familien und die nächtlichen Diskussionen mit unseren Ehepartnern wäre dieses Buch nie entstanden. Wir sind allen Beteiligten und Reviewern von diversen Entwürfen dieses Buches für ihre Unterstützung und Kommentare sehr dankbar: Thomas Geiger, Jens Gößler, Hartmut Hambach, Ralf Hertneck, Cindy

Hübscher, Britta Hupka, Andreas Lieser, Hans Neuhold, Ralf Neuner, Ilona Paukert-Kneuper, Markus Posselt, Natalie Sajons, Robert Wegmann, Eckhard Wirth, Christoph Zebermann. Ein ganz besonderer Dank geht auch an die in den Fallstudien beschriebenen Unternehmen und deren Ansprechpartner, die es uns ermöglicht haben, CMMI für Dienstleistungen nicht nur als Theorie, sondern auch als gelebte Praxis zu beschreiben.

Wir wünschen den Lesern eine spannende und erfolgreiche Reise auf dem Weg zu verbesserten Dienstleistungsabläufen. Dieses Buch soll Ihnen wertvolle Tipps und Anleitungen geben, wie Sie Dienstleistungen gezielt und nachhaltig optimieren. Gerne stehen wir Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Wir freuen uns auf Ihre Fragen und Kommentare.

*Christian Hertneck und Ralf Kneuper*  
München und Darmstadt, im April 2011