
Danksagung

Ich danke Hagen Aescht für seine Hinweise als IT-Servicekatalog-Trainer. Seine Anregungen gaben mir wichtige Impulse, welche Richtung ich bei den IT-Servicekatalogen einschlagen sollte. Seine Initiativen, wie SLM-Themen aufbereitet und »leserlich« gestaltet werden, haben in diesem Buch zu wertvollen Beiträgen geführt.

Das CECAR-Modell wurde maßgeblich geprägt von Jörg Richert und Dr. Alexander Lürken-Uhl. Ihnen bin ich zu großem Dank verpflichtet für die Hilfe bei der Strukturierung des Gesamtkomplexes. Das erste Modell mit dem Arbeitstitel DITS (Design of IT-Servicecatalogue) wurde kritisch auf seine Schwächen hin von Jörg Richert untersucht. Die Neuauflage als CECAR-Modell entstand in Zusammenarbeit mit Dr. Alexander Lürken-Uhl. Seine Ideen und sein großes Engagement sorgten für einen neuen Zuschnitt des Modells. Die erneute Prüfung für den letzten Feinschliff führte wiederum Jörg Richert aus und seine Hinweise stabilisierten letztlich das Modell.

Natascha Zangl danke ich für die Zusammenarbeit und für die Diskussionen im täglichen operativen Geschäft, wie beide Prozesse – Service Level Management und Servicekatalog-Management – effizienter zusammen erbracht werden können.

Weiterhin danke ich Jürgen Ziegler, dem IT-Leiter des Flughafens Nürnberg, dass ich ihm bei seiner Arbeit über die Schulter blicken konnte. Seine Praxislösungen sind eine große Bereicherung für mich und sind in dieses Buch eingeflossen. Im Besonderen schlägt sich sein Preis- und Kostenverständnis in den Abschnitten zu Servicepreisen nieder.

Mein Dank geht an auch Frank Valentin, der als hart nachfragender Sparringspartner die IT-Services in einem gemeinsamen Projekt hinterfragt hat, um einen für den Kunden geeigneten IT-Servicekatalog zu erhalten.

Für die konstruktive und langjährige Zusammenarbeit danke ich Heike Rossmesl und Herrmann Gerster. Das gemeinsame Projekt fortwährend aus der Kundensicht zu betrachten, hat dem Modell CECAR Impulse aus dem täglichen Business gegeben.

Für eine kontinuierliche Begleitung dieses Buchprojekts danke ich Thomas Maier, der mir fast täglich zur Seite stand und so etwas wie ein Motivationsmentor war und der auch immer wieder den Blick auf unterschiedliche Positionen lenkt und selbst die Sicht auf Kunden lebt.