

Vorwort zur 2. Auflage

Liebe Leserinnen und Leser,

die zweite Auflage meines Buches »IT-Servicekatalog – Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren« liegt vor Ihnen und das Thema IT-Servicekatalog hat mehr und mehr an Fahrt aufgenommen.

Wie strukturiert man einen Servicekatalog, wie benennt man die Services. All diese Fragen wurden in der ersten Auflage des Buches behandelt. Die zweite Auflage ergänzt dies um einen neuen Ansatz, das Service Mining. Im Laufe der Zeit sind immer mehr Servicebeschreibungen entstanden. Wer sich lange in der IT mit dem Thema auseinandergesetzt hat, der hat erkannt, dass sich diese Servicebeschreibungen immer wiederholen und sich nur in Nuancen, je nach technischer Umsetzung oder Nutzung durch Kunden, unterscheiden. Das Wesen des Service und auch die hierfür erforderlichen Tätigkeiten stimmen weitestgehend überein. Ergo, warum macht die IT nicht den Sprung, wie es z.B. im Gefahrengut üblich ist. Dort kauft man Gefahrengut-Texte ein und verwendet diese. Einfach und effizient. Niemand würde darauf kommen, sich selbst Gefahrengut-Texte einfallen zu lassen. Genau hier setzt ein Service Mining an und liefert aus einer Bibliothek die Vorschläge. Das Repository der ersten Ausgabe kann als Vorstufe dazu gesehen werden. Auf www.servicemining.de ist ein öffentliches Repository zugänglich.

Neben der Ergänzung zum Erstellen eines Servicekatalogs ist ein Bereich bei der Modellierung spezieller Services hinzugekommen. Im Zeitalter der Digitalisierung und damit Automatisierung von Abläufen treten vermehrt Anforderungen und Wünsche nach Self-Services auf. Einige sind bereits erfolgreich implementiert. Doch die Self-Services halten sich nicht an die bekannten Methoden zur Modellierung von IT-Services. Aus diesem Grund habe ich ein eigenes Unterkapitel mit entsprechenden Methoden ergänzt. Dieses liefert für den Begriff Self-Service eine Definition, die es heute in der Literatur nicht abschließend gibt. Interessant ist dabei, dass Self-Services sich je nach Anwendungsfall komplett anders verhalten können. Mal wird ein Prozess komplexer, mal einfacher. Diese Unstetigkeit hatte zur Folge, dass nahezu alle Self-Services eine Einzelanfertigung sind. Damit auch hier ein kontinuierliches und effizientes Vorgehen existiert, liefert das neue Unterkapitel entsprechende Lösungen.

Nachdem der Bedarf an einem Servicedesign in den neuen Unterkapiteln sichtbar wurde, kommt noch ein weiterer Teil hinzu, nämlich die Rolle des Service Owners. An diesem Punkt schweigen sich wie auch bei den beiden Punkten Service Mining und Modellierung von Self-Services anerkannte Frameworks aus. Mit jedem Schritt in Richtung Serviceorientierung werden auch neue Organisationsformen erforderlich. Die Rolle des Service Owners birgt einen Paradigmenwechsel, da diese Rolle eine Trennung von inhaltlichen Kompetenzen und Führungskompetenzen teilweise aufhebt und sich vollkommen auf den Service orientiert. Viele Firmen nehmen diese Rolle bereits für die Akquisition neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen auf. Damit die Rolle genauer verstanden wird, ist in dieser zweiten Auflage die Beschreibung des Service Owners, seines Umfelds, seiner Tools und auch seiner Rechte eingefügt.

Seit der ersten Auflage haben mich dankenswerterweise viele Kommentare von Leserinnen und Lesern erreicht. Jeder Kommentar wurde abgewogen, diskutiert und ist in die zweite Auflage eingeflossen. Nun wünsche ich Ihnen, dass Sie einen Gewinn aus diesem Buch ziehen und das Gelernte in der Praxis umsetzen können. Über Ihre Rückmeldung würde ich mich sehr freuen, denn nach der zweiten Auflage ist vor der dritten Auflage.

Herzlichst
Robert Scholderer
Stuttgart, im März 2022