

# Inhalt

|  |             |   |            |
|--|-------------|---|------------|
| <b>Abbildungsverzeichnis</b>                             | <b>iv</b>   | <b>5 Methoden und Techniken im Continual Service Improvement</b>  | <b>103</b> |
| <b>Tabellenverzeichnis</b>                               | <b>vi</b>   | 5.1 Methoden und Techniken  | 103        |
| <b>OGC – Vorwort</b>                                     | <b>vii</b>  | 5.2 Bewertungen   | 104        |
| <b>Chief Architect – Vorwort</b>                         | <b>viii</b> | 5.3 Benchmarking  | 110        |
| <b>Einleitung</b>  | <b>ix</b>   | 5.4 Messsysteme und Berichterstattungs-Frameworks                 | 117        |
| <b>Danksagungen</b>                                      | <b>xi</b>   | 5.5 Qualitätszyklus nach Deming                                   | 122        |
| <b>1 Einführung</b>                                      | <b>3</b>    | 5.6 CSI und andere Service Management-Prozesse                    | 124        |
| 1.1 Überblick  | 3           | 5.7 Zusammenfassung   | 138        |
| 1.2 Kontext  | 3           | <b>6 Organisieren des Continual Service Improvement</b>           | <b>141</b> |
| 1.3 Zweck  | 7           | 6.1 Rollen und Zuständigkeiten, die das CSI unterstützen          | 141        |
| 1.4 Vorgesehener Einsatzbereich                          | 8           | 6.2 Die Kompetenzmatrix   | 149        |
| <b>2 Service Management als Practice</b>                 | <b>11</b>   | 6.3 Zusammenfassung   | 153        |
| 2.1 Was ist Service Management?                          | 11          | <b>7 Technologische Überlegungen</b>                              | <b>157</b> |
| 2.2 Was sind Services?                                   | 12          | 7.1 Tools für die Unterstützung von CSI-Aktivitäten               | 157        |
| 2.3 Funktionen und Prozesse im Lebenszyklus              | 12          | 7.2 Zusammenfassung   | 163        |
| 2.4 Grundlagen des Continual Service Improvement         | 14          | <b>8 Implementieren des Continual Service Improvement</b>         | <b>167</b> |
| <b>3 Prinzipien des Continual Service Improvement</b>    | <b>29</b>   | 8.1 Kritische Überlegungen zur Implementierung des CSI            | 167        |
| 3.1 CSI und Organisationswandel                          | 29          | 8.2 Womit muss begonnen werden?                                   | 167        |
| 3.2 Ownership (Verantwortlichkeit)                       | 29          | 8.3 Governance  | 168        |
| 3.3 Rollendefinitionen                                   | 29          | 8.4 CSI und Organisationswandel                                   | 169        |
| 3.4 Externe und interne Antriebskräfte                   | 30          | 8.5 Kommunikationsstrategie und -plan                             | 174        |
| 3.5 Service Level Management                             | 30          | 8.6 Zusammenfassung   | 176        |
| 3.6 Qualitätszyklus nach Deming                          | 32          | <b>9 Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken</b> | <b>181</b> |
| 3.7 Servicemessung                                       | 32          | 9.1 Herausforderungen   | 181        |
| 3.8 Knowledge Management                                 | 36          | 9.2 Kritische Erfolgsfaktoren                                     | 181        |
| 3.9 Benchmarks   | 36          | 9.3 Risiken   | 181        |
| 3.10 Governance  | 37          | 9.4 Zusammenfassung   | 182        |
| 3.11 Frameworks, Modelle, Standards und Qualitätssysteme | 39          | <b>Nachwort</b>   | <b>185</b> |
| <b>4 Continual Service Improvement Prozesse</b>          | <b>45</b>   | <b>Anhang A: Complementary Guidance</b>                           | <b>189</b> |
| 4.1 The 7-Step Improvement Process                       | 45          | A1 Innovation, Korrektur und Verbesserung                         | 189        |
| 4.2 Service Reporting                                    | 70          | A2 Best Practices zur Unterstützung des CSI                       | 189        |
| 4.3 Servicemessung                                       | 71          | <b>Weitere Informationen</b>                                      | <b>199</b> |
| 4.4 Return on Investment für das CSI                     | 89          | <b>Liste der Abkürzungen</b>                                      | <b>203</b> |
| 4.5 Business-Fragen für das CSI                          | 95          | <b>Liste der Definitionen</b>                                     | <b>205</b> |
| 4.6 Service Level Management                             | 97          |   |            |