

PRESSEMITTEILUNG

## **Service 4.0**

### **„Service Kompass“ von aretas als Orientierungshilfe für Veränderungsmanagement**

**Aschaffenburg, Juli 2016.** Die zunehmende Digitalisierung und die Anforderungen der Industrie 4.0 verlangen permanente Innovationen und entsprechend flexible Mitarbeiter – neue Herausforderungen kommen auf Unternehmen aller Branchen zu, besonders im Bereich der Dienstleistungen: Kunden erwarten ein hohes Maß an vorausschauendem Service. Dieser ist ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. „Ob in der IT, der Pharma-, Chemie- oder Maschinenbaubranche: Ein modernes Service-Management ist heute ein absolutes Muss. Viele Unternehmen haben hier noch Nachholbedarf – daher ist das vorrangige Ziel unserer Beratung, gemeinsam mit den Mitarbeitern unserer Klienten innovative Serviceangebote zu gestalten. Als Impulsgeber für IT- Service-Management und für Service Innovation wollen wir eine gelebte Service-Kultur schaffen“, erklärt Martin Beims, geschäftsführender Gesellschafter der aretas GmbH und Autor des Fachbuchs „IT-Service Management in der Praxis mit ITIL“. „Mit unserem „Service Kompass“ geben wir Unternehmen Orientierung für die Gestaltung zuverlässiger und gleichzeitig zukunftsweisender IT-Dienstleistungen.“ Im Zentrum der Beratung steht das Veränderungsmanagement mit besonderem Blick auf alle beteiligten Akteure. Auf diese Weise werden notwendige Entwicklungen der Klienten in den Themen Service-Strategie, -Innovation, -Marketing und -Management ermöglicht.

#### **Veränderungen von Menschen für Menschen**

Nachhaltiges Veränderungsmanagement ist der Schlüssel für die erfolgreiche Weiterentwicklung von Unternehmen: „Stetige Veränderungen sollten gemeinsam gestaltet sowie konsequent geplant und realisiert werden“, fordert Beims. „Grundlage erfolgreicher Veränderungen ist moderne Führung auf Augenhöhe mit den zentralen Werten „Vertrauen“ und „Verantwortung“. Nichts macht ein Team stärker, als ehrliches Vertrauen. Es wird im Gegenzug Verantwortung für den Erfolg übernehmen.“ Ohne die Einbindung der beteiligten Mitarbeiter vom ersten Moment an kann allerdings kein Vertrauen in die angestrebten Veränderungsprozesse entstehen. „Den Ausgangspunkt für alle Veränderungen bildet der Mensch. Er steht stets im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns, denn Services werden von Menschen für Menschen erbracht“, so Dr. Roland Fleischer, Mitinhaber der

## PRESSEMITTEILUNG

aretas GmbH. Nur auf diese Weise kann sich echte Motivation und Begeisterung für die geplanten Veränderungen entwickeln. Wichtig für einen langfristigen Erfolg der eingeführten Veränderungsprozesse ist der von Beims als „Lotsenprinzip“ bezeichnete Grundsatz: „Wir gehen erst dann von Bord, wenn die Prozesse funktionieren, nicht, wenn das Papier fertig ist.“

### **Nachhaltige Service Strategie**

Am Anfang einer Service-Strategie-Definition steht die Beantwortung der Frage, welches grundsätzliche Service-Verständnis im jeweiligen Unternehmen herrscht. Es gilt zu bestimmen, auf welche Weise Service geleistet wird: Ist er Kernaufgabe des Geschäfts und wird mit eigenen Ressourcen erbracht oder wird er weitgehend externen Dienstleistern überlassen? „An dieser Stelle ist eine genaue Planung essentiell – aus den bestehenden Fähigkeiten und Ressourcen sollen sich die Benötigten entwickeln. Daneben gehört zu einer effektiven Service-Strategie auch die Gestaltung der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit, die Auswahl passender Methoden und Werkzeuge sowie die Organisation von Abläufen. Dabei muss im Blick behalten werden, was die Kunden sich jetzt und in Zukunft wünschen: eine gute Kundenbeziehung ist das A und O“, verdeutlicht Beims. „Nicht zu vernachlässigen sind die Vorgaben, Erwartungen und Rahmenbedingungen des Unternehmens: Die Service-Strategie muss sich in die bereits vorhandene Unternehmensstrategie integrieren lassen.“

### **Service Innovation statt starrer Muster**

Den Service zu liefern, den Kunden wirklich brauchen: Das ist die große Herausforderung der digitalisierten Zeit. Eine moderne Unternehmensberatung achtet besonders auf eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Dienstleistungen ihrer Klienten und stellt sicher, dass der Service die wachsenden Erwartungen der Kunden erfüllen kann. Entscheidend dabei: die Erstellung eines kundenorientierten Service-Portfolios, inklusive dem Design neuer Angebote entsprechend neuer und veränderter Anforderungen. „Wir unterstützen die Marktposition unserer Klienten nachhaltig durch die Gestaltung und stetige Verbesserung neuer und schon bestehender Konzepte“, so Beims. „Das Serviceangebot ist heute kein starrer Servicekatalog mehr sondern muss kontinuierlich infrage gestellt und verändert werden. Nur so kann die IT sich zu dem Innovationstreiber entwickeln, der sie in Zukunft sein muss, damit das Unternehmen erfolgreich bleibt.“

## PRESSEMITTEILUNG

### **Services effektiver managen**

Die vereinbarten Dienstleistungen zu erbringen und Service-Versprechen jederzeit zuverlässig einzulösen, sind weitere anspruchsvolle Herausforderungen im Alltagsgeschäft. Mit einem effizienten Service-Management sind diese Dienstleistungen optimal steuerbar: „Solch ein Management organisiert die internen Abläufe, um Dienstleistungen wirtschaftlich und für Kunden wirksam bereitzustellen“, verdeutlicht Beims. „Menschen, Technologie, Methoden und Prozesse müssen dabei in Einklang gebracht werden. Dazu gehören immer die Planung, Entwicklung und Implementierung angemessener Service-Prozesse. Mittels eines Kennzahlensystems sichern wir die Wirtschaftlichkeit und Steuerbarkeit der eingeführten Organisation.“

### **Service Marketing – Bewusstsein schaffen**

Was nützt guter Service, wenn er nicht so wahrgenommen wird, wie das Unternehmen es sich wünscht? Dienstleistungen gezielt zu positionieren und eine Akzeptanz der Leistungen zu erreichen, sowohl in der externen Kundenbeziehung als auch im internen Unternehmensumfeld, hat positive Auswirkungen auf die Wahrnehmung dieser Dienstleistungen. „Mit unserem Service-Marketing soll ein Bewusstsein dafür geschaffen werden, vorhandene und geplante Leistungen präsender zu machen: Erst diese Maßnahmen lassen positive Veränderungen sichtbar werden“, weiß Beims. Die bewusste Kommunikation im Unternehmen spielt für den Erfolg der Dienstleistungen eine genauso große Rolle wie die Kommunikation zum Kunden – die interne Kommunikation sorgt für eine gelebte Service-Kultur im Unternehmen und schafft gleichzeitig die Voraussetzung für konsequente Service-Orientierung der Mitarbeiter nach außen.

Um zielführende Veränderungen anzustoßen und ein umfassendes IT-Service-Management in Unternehmen nachhaltig zu etablieren, ist ein ganzheitlicher Ansatz, wie beispielsweise von der aretas GmbH gefordert: Die Mitarbeiter sind von Beginn an in die Umgestaltung von Prozessen eingebunden und ebenso an der Herausarbeitung der Ziele und der Vorgehensweise maßgeblich beteiligt. Dabei können sie sich zu jedem Zeitpunkt am Service Kompass orientieren und bei Bedarf Korrekturen vornehmen. So lässt sich eine hohe Akzeptanz der durchgeführten Veränderungen erreichen.

Weitere Informationen über die aretas GmbH unter [www.aretas.de](http://www.aretas.de)

## PRESSEMITTEILUNG

### **aretas GmbH**

Als servicebetonte Unternehmensberatung mit Sitz in Aschaffenburg liegt der Schwerpunkt der aretas GmbH auf effektivem IT-Service-Management. Zu den Klienten zählen IT-Verantwortliche großer Konzerne, Service-Leiter mittelständischer Maschinenbau-Unternehmen, Prozess-Manager oder Service-Mitarbeiter. Das Unternehmen entwickelt und verbessert zusammen mit seinen Klienten innovative Dienstleistungen. Mit dem von aretas konzeptionierten „Service Kompass“ gibt aretas Orientierung für die Gestaltung zuverlässiger, wirtschaftlicher und innovativer IT-Services: Im Fokus steht ein nachhaltiges Veränderungsmanagement, Service-Strategie, Service-Innovation, Service-Marketing und Service-Management. Nach der Philosophie „Qualität beginnt beim Menschen, nicht bei den Dingen“ legt aretas besonders viel Wert auf das Einbeziehen der Mitarbeiter in alle Veränderungsprozesse: Gemeinsam mit ihnen entwickelt aretas die angestrebten Veränderungen, implementiert diese, begleitet die Prozesse und führt Coachings und Schulungen durch. Das Unternehmen sieht sich als Impulsgeber für das IT-Service-Management und für innovative Dienstleistungen. Neben Veröffentlichungen von Fachbüchern, wie beispielsweise „IT-Service Management in der Praxis mit ITIL“ hat aretas ein eigenes Onlinemagazin, [www.derservicekompass.de](http://www.derservicekompass.de), aufgebaut.