

**Hendrik Lührs, Senior Business Consultant direkt gruppe:**

### 5 Tipps für ein erfolgreiches IT-Service-Management

1. **Management Commitment:** Gehen Sie als Verantwortlicher für das ITSM auf das Management zu. Erklären Sie, warum ein gut funktionierendes ITSM wichtig ist und was es kostet, auf ITSM zu verzichten. Besprechen Sie die Strategie und stimmen Sie einen Fahrplan ab. Eine Unterstützung von „oberster Stelle“ ist unabdingbar für den Erfolg des Vorhabens. Überlegen Sie genau, welche Organisationseinheiten noch mit einbezogen werden müssen, zum Beispiel die Abteilung für interne Kommunikation oder der Betriebsrat.
2. **Alle Mann an Deck:** Vergessen Sie die Mitarbeiter nicht! Mit ihnen steht und fällt der Erfolg. Denn die Erarbeitung oder Überarbeitung eines ITSM bedeutet Veränderung. Identifizieren Sie die Mitarbeiter, die mitmachen würden, diejenigen, die sich sperren und die, die vorangehen. Ziel ist es, die Mitte zu gewinnen. Nur dann haben Sie die Mehrheit hinter sich und können Veränderungen erfolgreich umsetzen. Stimmen Sie Ihre Kommunikationsmaßnahmen entsprechend auf die Zielgruppen ab. Coaching und Teamtraining sind notwendig, um das ITSM-Boot in Fahrt zu bringen und in Fahrt zu halten.
3. **Prozesse zuerst:** Verschaffen Sie sich erst Klarheit über die Prozesse. Welche Prozesse haben Priorität? Definieren Sie Rollen, die für die eigene Organisation passen und lebbar sind (weniger ist mehr). Wie fließen die Daten zwischen den Prozessen? Arbeiten Sie mit wenigen, aber aussagekräftigen Messkriterien für die Prozesse. Was wollen Sie bis wann erreichen? Die Systemebene folgt dabei der Prozessebene.
4. **Salamitaktik wählen:** Teilen Sie die Veränderung in verdaubare Schritte ein. Nicht alles muss auf einmal angegangen werden. Ansonsten überfrachten Sie das Vorhaben und überfordern die Organisation.
5. **Reden ist Gold:** Kommunizieren Sie geplante Veränderungen immer zeitnah. Dann sind alle zu jeder Zeit auf dem aktuellsten Stand. Nutzen Sie hier das Intranet, die Mitarbeiterzeitung, Infostände, Flyer und gut vorbereitete Workshops und Meetings. So funken über den Flur unterstützende Botschaften. Und vergessen Sie nicht, Ihren Erfolg zu feiern!