

Editorial

SEHR GEEHRTE ITSM COMMUNITY

wir reden seit einigen Jahren von Consumerization in der IT. Das bedeutet, dass Nutzer von IT Services in den Firmen und Behörden den gleichen Service erwarten, den sie auch als private Konsumenten nutzen. Über diese Entwicklungen haben unter anderem mobile Geräte oder Social Media in den Firmen Einzug gehalten, die man zuerst aus dem privaten Bereich kannte.

Enduser sind es dort auch gewohnt, ihre Güter und Dienstleistungen in schicken und funktionalen Webshops zu bestellen. Wenn man aber die Leistungen der internen IT ansieht, ist das Servicekatalog-Angebot technisch und auch von der Darstellung und den Workflows her betrachtet oft nicht auf der Höhe der großen Shops. Ein IT-Servicekatalog muss also her.

Dieses Heft widmet sich der Beschreibung und Präsentation von IT Services. Dazu gehört, dass man Service Design strukturiert durchführt, den Kundennutzen und die Kundensprache in den Vordergrund stellen muss, die Service für alle verständlich beschreibt, ansehnlich präsentiert, Rollen und Aktivitäten für den Servicekatalog festlegt und den größtmöglichen Automatisierungsgrad für das Request Fulfillment anstrebt.

Und eine Preisfindung und ein IT Controlling sind erforderlich: der Kunde will und soll wissen, welche Gegenleistung die Nutzung von IT Services in welchem Service Level nach sich zieht. Natürlich muss die im Servicekatalog



Rolf Frank –
verantwortlicher Herausgeber

versprochene Leistung auch messbar sein, weswegen ein Artikel sich diesem Thema annimmt.

Zu allen diesen Punkten finden Sie in diesem Heft Beiträge aus unserer ITSM Community. Weitere aktuelle Themen zu Business Relationship Management, der neuen EU Datenschutzverordnung, agilem ITSM und einer zukunftsfesten IT runden unser Angebot für unsere Mitglieder und Leser ab.

Zum Teil können Sie die Autoren auf unserem LIVE Event in Hamburg am 27.09. treffen, oder aber auf unserem Kongress am 5. und 6.12. in Koblenz.

Denn eines ist sicher: der IT Servicekatalog, wenn er gut aufgesetzt ist, kann auch für alle anderen Arten von Services und Produkten im Unternehmen genutzt werden. Und dieses Thema Enterprise Service Management betrachten wir auf dem Kongress.

VIEL VERGNÜGEN BEI DER LEKTÜRE

WÜNSCHT

IHR ROLF FRANK

Mails mit Meinungen zu diesem Heft nehmen wir gerne unter herausgeber@itsmf.de an.

**EARLY BIRD RABATT BIS
30.09.2017!**

DAS PROGRAMM IST ONLINE

[HTTP://KONGRESS.ITSMF.DE](http://kongress.itsmf.de)



Das erwartet Sie in dieser Ausgabe

6

IT-SERVICEKATALOG PROFESSIONELL DESIGNEN

**Auszug aus dem Buch
„IT-Servicekatalog“
von Dr. Scholderer**

Das Buch IT-Servicekatalog ist das erste Buch, das zu diesem Thema auf den Markt gekommen ist. Dies liegt unter anderem daran, dass der IT-Servicekatalog ein komplexes Thema ist und erst über einen längeren Erfahrungshorizont entstehen konnte.

10

NICO KROKER • MARTIN BEIMS

IT-Controlling als Motivationsfaktor

In vielen Köpfen und Unternehmen hat sich der schlechte Ruf des IT-Controllings festgesetzt. Das liegt an vielen verschiedenen Faktoren: An erster Stelle kommt die Tatsache zum Tragen, dass in der Praxis die konkrete Aufgabe des Controllings nicht ganz klar ist. ...

13

MARTIN ANDENMATTEN

**Vom Erbsenzähler zum
Zukunftsgestalter**

Das „new Normal“ in der IT hat nicht nur Einfluss auf neu eingesetzte Technologien und Zusammenarbeitsmodelle, sondern insbesondere auch auf die Art und Weise wie Entscheidungen in Zukunft gefällt werden müssen. Gerade hier erwartet das Business mehr von der IT als bloß hemdsärmelige Kostentransparenz ...

38

VIKTOR SCHOPF

**Vom IT-Shop zum Businessstreiber –
Servicekataloge im ITSM**

Servicekataloge – ITIL sieht eine eigene Disziplin dafür vor und immer mehr IT-Abteilungen begreifen die Mehrwerte dieser Self-Service Portale. Was kann mit einem Servicekatalog erreicht werden, wie hilft er der IT-Abteilung bei der Bearbeitung der täglich anfallenden Aufgaben? Eigentlich hat die IT doch gar keine Zeit, ...

44

MARTIN BONNEY

**Bereit für die Datenschutz-
Grundverordnung?**

Die Datenschutz-Grundverordnung gilt ab dem 25. Mai 2018 und führt ein neues Regelwerk für die Erhebung, Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten ein. Unternehmen sollten sich vorbereiten, um regelkonform zu bleiben und finanzielle Fallstricke zu vermeiden.

50

ULRICH ZEH

**IT und Mitarbeitermotivation
5 Punkte für mehr Zufriedenheit**

Sie kennen das vielleicht selbst: der PC fährt ewig nicht hoch, eine Anwendung lahm oder der Drucker streikt? Das nervt und kostet wertvolle Arbeitszeit! Laut einer Robert Half Technology Studie verlieren Mitarbeiter täglich im Schnitt rund 22 Minuten wegen IT-Problemen. Das muss aber nicht sein, wenn Unternehmen ...

18

FLORIAN HENNHÖFER

**Den Erfolg von Service-
Management messen**

Haben Unternehmen ein Service-Management-Tool ausgewählt und erfolgreich implementiert, hoffen sie meist auf Verbesserungen in puncto Effizienz und Servicequalität sowie eine höhere Zufriedenheit auf Nutzerseite. Doch wie lässt sich der Erfolg von Service Management tatsächlich messen?

20

WOLFRAM MÜLLER

Agil um jeden Preis?

Auch wenn vielen Unternehmen die Dringlichkeit und Notwendigkeit bewusst ist, wissen doch die wenigsten, was es bedeutet, in letzter Konsequenz agil zu sein. Voller Elan springen sie auf den Schnellzug auf, in der Hoffnung, endlich flexibler, beweglicher, lebendiger zu werden. ...

24

STEPHEN MANN

**Self-Service: Die positive
Kundenerfahrung im Fokus**

Self-Service ist eine große Chance für überlastete Teams im IT-Support, um die Anzahl der zu bewältigenden Mitarbeiteranfragen zu reduzieren und gleichzeitig die Servicequalität für die Anwender zu erhöhen. Ohne ausreichende Akzeptanz bei den Mitarbeitern kann eine Self-Service-Initiative jedoch nicht erfolgreich sein.

51

MICHAELA GREIF

**KIX jetzt auch für die OpenShift
Plattform verfügbar**

Mit Containern können Applikationen unabhängig von der jeweiligen, firmeneigenen Umgebung betrieben werden. Das ermöglicht eine hohe Verfügbarkeit, Skalierbarkeit und Portabilität. Besonders gut lassen sich große Infrastrukturen damit organisieren. Weniger Ressourcen sind nötig und die Kosten niedriger...

52

KRISTIN PITZ

**Erhöhte Kundenzufriedenheit,
reduzierte Kosten und bessere
Zusammenarbeit**

Aktuelle wirtschaftliche Entwicklungen veranlassen Organisationen, effizienter und kostensparender zu arbeiten. Ein erster Schritt, um dies zu erreichen, ist eine prozessorientiertere Arbeitsweise im Bereich Servicemanagement. Ist dies geschafft, folgt der nächste Schritt, um Kosten, Zeit und Ressourcen zu sparen ...

56

WOLFGANG VOIGT

**Service Integration and Management
(SIAM)**

Die IT wird zum Service-Broker, der Dienste aus externen und internen Quellen so verwaltet, dass die Geschäftstätigkeit optimal unterstützt wird. Dafür braucht es neue Ansätze wie SIAM, das eine gute und flexible Basis für Multi-Provider-Szenarien bietet.

28

MIRIAM STUHLMACHER

Die IT als Wingman des Business

Die IT hat sich zu einer Unternehmens Einheit gewandelt, die in Services denkt. Sie greift auf langjährige Erfahrungen und Best Practices im Bereich IT Service Management zurück. Damit hat die IT sich vom Nerd zum Wingman für das Business entwickelt. Die IT wird zum wichtigsten Unterstützer im Unternehmen bei der Evolution zum Enterprise Service Management.

32

MATHIAS TRAUOGT

Die Sache mit dem Servicekatalog

Sowohl IT Organisationen als auch Fluggesellschaften verbinden viele Gemeinsamkeiten, mehr als dies auf den ersten Blick erscheinen mag: Kunden gewinnen, Umsätze und Rendite erzielen, um auch zukünftig Investitionen tätigen zu können und am Markt zu bestehen. ...

35

SIEGFRIED RIEDEL

Agilität als nächste Evolutionsstufe

Die IT-Organisationen erleben zunehmend die Konsequenzen von Cloud und des digitalen Wandels, weil die Veränderungsgeschwindigkeit in den Marktanforderungen und Unternehmensabläufe deutlich steigt. Starre IT-Prozesse stehen dem entgegen, weshalb das IT Service Management grundlegend umdenken ...

59

MARIA RICKLI

Business Relationship Management

Wir kennen sie alle, den Account Manager, den Service Delivery (oder Level) Manager und den Service Operation Manager. Sie bewegen sich auf verschiedenen Ebenen und doch haben sie etwas gemeinsam: Sie sind für die Beziehungspflege mit dem Kunden verantwortlich und sind also alle Business Relationship Manager...

ANZEIGEN

Glenfis AG	U2	Materna GmbH	58
Ivanti	43	ISACA Germany Chapter	65
3. LIVE Event	47	GRC Partner	65
c.a.p.e. IT	51	Pratho GmbH	U3
TOPdesk Deutschland GmbH	55	USU AG	U4



48

Die IT als Wingman des Business

MIRIAM STUHLMACHER

Die IT hat sich zu einer Unternehmenseinheit gewandelt, die in Services denkt. Sie greift auf langjährige Erfahrungen und Best Practices im Bereich IT Service Management zurück. Damit hat die IT sich vom Nerd zum Wingman für das Business entwickelt. Die IT wird zum wichtigsten Unterstützer im Unternehmen bei der Evolution zum Enterprise Service Management.

„Die IT als Wingman für das Business“ – auf den ersten Blick ein Titel, über den man grübelt. Was haben ein Wingman und die IT gemeinsam? Die ursprüngliche Funktion des Wingman ist im militärischen Bereich angesiedelt. Der Wingman oder auch Flügelmann ist ein taktischer Begriff, mit dem unter anderem Luftstreitkräfte einen Piloten beschreiben, der einen anderen Piloten in einem feindlichen Umfeld unterstützt. Im heutigen gesellschaftlichen Kontext ist der Wingman jemand, der seinem besten Freund dabei hilft, neue, potenzielle Partner kennenzulernen. Ein Wingman ist ein selbstbewusster, cooler Typ. Nicht ganz das Profil eines ITlers. Von Nerds und IT haben wir ein anderes Bild im Kopf: Vor unserem geistigen Auge sehen wir einen nicht sonderlich attraktiven, schwächlichen Trottel mit Strickpullover, der aussieht, als könne man ihn mit einem Löschblatt umhauen. Von Wingman keine Spur.

Ein guter Wingman vermittelt seinem besten Freund Sicherheit und Selbstvertrauen in unbekanntem Situationen. Er tut alles, damit sein Freund seiner Herzensdame näherkommt. Er weiß, wann er sich in Gespräche einschalten muss, um peinliches Schweigen zu vermeiden und wann er sich besser zurückzieht. Der Wingman sorgt dafür, dass sein bester

Freund gut aussieht. Er macht ihn auf eventuelle optische Probleme aufmerksam und hält die Lösung bereit. Der Wingman ist also ein Starthilfegeber, der unterstützt und Erfahrungen teilt.

DIE IT ALS WINGMAN DES BUSINESS IMMER NOCH VÖLLIG ABWEGIG?

In den letzten Jahren gab es unzählige Herausforderungen und Trends, denen sich unsere IT-Abteilungen stellen mussten. Digitalisierung, Big Data, IoT, Cloud – ein Auszug der Themen, die den technologischen Wandel bestimmen. Mit diesem Wandel lag es an unseren IT-Abteilungen, ein völlig neues Kundenverständnis zu entwickeln. Weg von der Bauchladen-IT hin zum Business Enabler und zum strategischen Partner im Unternehmen, der die Bedürfnisse des Business vor dem Business erkennt. Für die Umsetzung der neuen Ausrichtung sind De-facto-Standards wie IT Service Management und ITIL unabdingbar. Sie unterstützen bei der täglichen Arbeit in den Prozessen, die wir designen, den Tools, die wir nutzen und bei den Services, die wir definieren und bereitstellen. Die IT hat sich nicht nur technologisch und prozessual, sondern vor allem auch gedanklich weiterentwickelt.



© Rawpixel.com – Fotolia.com

DIE IT ALS SERVICE-ERBRINGER

Diese Entwicklung und die zugehörigen Mehrwerte sind möglich, weil die IT sich nicht hinter dem Wandel versteckt, sondern diesen angenommen hat. Sicherlich sind IT-Abteilungen noch längst nicht am Ziel dessen, was mit IT Service Management möglich ist. Trotzdem verfügen sie über einen breiten Erfahrungsschatz, wenn es darum geht, Services zu definieren und zu standardisieren, über ausgefeilte Tools und eine hohe Prozessreife. In der IT spricht man geschlossen von ITIL und profitiert von langjährigen Best Practices.

Die IT ist selbstbewusster geworden und die früher so oft belächelten, schwächlichen Nerds sind aus ihren Strickpullovern herausgewachsen. Mit ihrem Know-how haben sie sich vom Freund des Wingman selbst zum Wingman gemausert. Und trotzdem sind die Erfolge der IT viel zu häufig im Unternehmen nicht vollumfänglich präsent. IT-Abteilungen sind immer noch überwiegend reaktiv unterwegs. Und das völlig unnötig. Die IT sollte mit stolzeschwellter Brust proaktiv vorausgehen: „Wir können Service und wir zeigen euch, wie es geht.“

Immer häufiger wird die Frage gestellt: „Warum den Servicegedanken der IT nicht unternehmensweit integrieren?“ Die einzelnen Fachbereiche stehen vor der Herausforderung, ihre Services zu professionalisieren und mit Hilfe der IT ins digitale Zeitalter zu übertragen.

Das ist DER Moment, in dem die IT proaktiv in die Fachabteilungen geht, DER Moment, in dem die IT die Rolle des Wingman für das Business übernimmt:

- Die Methodiken der IT und ihre Erfahrungen ganzheitlich nutzen und auf die Geschäftsprozesse der Fachbereiche adaptieren
- Die Fachbereiche an die Hand nehmen und sie mit IT Service Management ins Gespräch bringen
- Als Wingman der Fachabteilung Selbstbewusstsein vermitteln, Stolpersteine aus dem Weg räumen und mögliche Schwierigkeiten sehen und lösen
- Als IT mit der eigenen Erfahrung eine Stütze für die Fachbereiche im Service Management sein, damit die Fachbereiche wie die IT ihre Services effizient und unternehmensweit in gleichbleibender Qualität zur Verfügung stellen können

DIE EVOLUTION DES IT SERVICE MANagements

Aus IT Service Management wird ein umfassendes Enterprise Service Management (ESM). An vielen Stellen ist diese Entwicklung schon im Gange. Betrachtet man z.B. die ITSM-Toolandschaft ist dort schon länger die Rede von Workplace Management oder der Integration von „Non-IT-Services“. Gemessen an unseren Tools, ausgehend von der Betrachtung ganzer Arbeitsplätze und den damit verbundenen Prozessen und, dass die IT Services für das Business bereitstellt, um eben dieses zu unterstützen, erscheint uns

die Ausweitung des IT Service Managements in die Fachbereiche logisch. Ein Servicekatalog zum Beispiel und das Potenzial seiner Wertschöpfung enden nicht in den Services der IT. Der Servicekatalog bietet eine konkrete Leistungsbeschreibung des zu erbringenden Services. Er schafft Kostentransparenz, gibt Lieferzeitpunkte und Formen vor. Grundsätzlich muss sich das nicht auf IT-Services oder die zu erbringenden Leistungen der IT beschränken.

DIE AUSWEITUNG VOM IT SERVICE MANAGEMENT AM BEISPIEL DES ONBOARDING-PROZESSES

Nimmt man den Start eines neuen Mitarbeiters im Unternehmen und betrachtet das Onboarding ganzheitlich, so kommt man zu dem Ergebnis, dass die IT durch das Ausstatten und Einrichten von Accounts etc. einen großen Anteil am Onboarding hält – der Onboarding-Prozess selbst ist aber ein Human-Resources-Prozess. In häufigen Fällen versiegen die Bemühungen des Rekrutierens mit der Einstellung und dem Arbeitsbeginn des neuen Mitarbeiters. Das hat zur Folge, dass neue Mitarbeiter sich nur schwer oder spät im Unternehmen und der dortigen Kultur integrieren können.

Ziel des Onboardings ist es, Mitarbeiter in das unternehmensspezifische Wissen einzuführen. Damit werden neue Mitarbeiter befähigt, das Unternehmen in seiner Ganzheit zu verstehen. Mit dem Onboarding soll dem künstlich verursachten Silodenken entgegengewirkt und der Mitarbeiter von Anfang an darauf sensibilisiert werden, über seine Tätigkeitsbereiche hinaus zu agieren und sich zu informieren.

Wichtiger Bestandteil ist hier die Vermittlung der internen Prozesse und deren Wechselwirkungen. Am Informationsfluss beteiligte neue Mitarbeiter können so von Beginn an einen Beitrag zur Erreichung der Unternehmensziele leisten. Die hohe Aufmerksamkeit zu Beginn des Unternehmenseintritts erzeugt eine positive Auswirkung auf die Motivation und somit eine langfristige Bindung an das Unternehmen. Die Einführung neuer Mitarbeiter muss langfristig betrieben werden, erst dann entwickelt sich ein strategischer Aspekt zu einem effektiven Prozess des Wissenstransfers. Um den Einführungsprozess möglichst effizient zu gestalten, sollte er standardisiert werden.

Gleichzeitig muss Flexibilität für laufende Veränderungen gewährleistet sein. Das Onboarding ist einer der wichtigsten Services im Unternehmen.

Es ist das erste Service-Erlebnis eines Mitarbeiters im Unternehmen. In der Realität allzu oft auch ein Servicedesaster:

Monatsanfang, 9 Uhr:

Das Postfach ist voll, die Telefone klingeln, in der Tür steht ein neuer Kollege.

„Ach, dein erster Arbeitstag war heute?“

Laptop, Account, Schreibtisch, Zugangskarte, Arbeitsbereich – „Ist der Chef heute überhaupt da?“, „Weiß die IT Bescheid?“, „Nee, von HR weiß ich nichts!“

Hektik macht sich breit, umschalten auf Feuerlöscher-Modus: Ausstattung organisieren, Ansprechpartner suchen und dem Neuling möglichst noch ein gutes Gefühl vermitteln. Dieses vermeintlich plakative Beispiel ist in der Praxis der Realität weitaus näher als man glauben möchte. Positioniert sich hier die IT als Wingman für Human Resources (HR), dann wird daraus eine Situation mit definierten Services, klaren Rollen und Verantwortlichkeiten, Prozessen zur Erbringung des Services Onboarding sowie einer ganzheitlichen Kommunikation. Der Wingman sorgt für das Gespräch und hilft beim Start. Und obwohl es sich um einen HR-Prozess handelt, sprechen wir wieder in ITIL:

- Klare Rollen und Verantwortlichkeiten
- Klare Prozesse
- Strukturierte Kommunikation über den eigenen Fachbereich hinaus
- Onboarding als definierter Service
- Onboarding als Service im Servicekatalog

Hier können die Erfahrungen der IT mit den ITIL-Prozessen genutzt werden, um den Onboarding-Prozess über die IT-Bestandteile hinaus zu automatisieren. Das Onboarding eines neuen Mitarbeiters beinhaltet eine Vielzahl unterschiedlicher IT-Services, wie zum Beispiel Notebook, Active Directory, Account oder Berechtigungen. Darüber hinaus werden auch Services aus dem Facility Management, wie Zugangskarten, Tisch und Stuhl, bereitgestellt. Services zum Dienstwagen aus dem Fuhrparkmanagement oder aus der Faktura zur Firmenkreditkarte oder aus dem Marketing mit Visitenkarten oder Mitarbeiter-Portraits. Es gibt eine Menge Schnittstellen und Übergabepunkte, die berücksichtigt werden müssen.

ONBOARDING ALS SERVICE BUNDLE

Im Kontext Onboarding handelt es sich dabei um immer wiederkehrende Services, die benötigt werden. Diese können im Service Bundle „Onboarding“ zusammengefasst und im Servicekatalog bereitgestellt

werden. Bei Einstellung eines neuen Mitarbeiters kann HR den Service „Onboarding“ auswählen und der Rest läuft nachgelagert automatisiert ab. Es ist damit nicht nur sichergestellt, dass jeder neue Kollege mit seinem ersten Arbeitstag nach vorgegebenen Standards ausgestattet ist, sondern auch zu welchem Preis. Der Kostendruck, dem sowohl die IT als auch die Fachbereiche ausgesetzt sind, verringert sich – der Beitrag zur Wertschöpfung des Unternehmens erhöht sich.

Grundlegender Punkt bei der Definition solcher Bundles in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen ist es, einen Service Manager einzubinden, der die Anforderungen der Fachseite versteht und daraus Lösungen entwickelt. Die Herausforderung besteht darin, den Servicekatalog auch unternehmensweit einheitlich zu gestalten. Was in der Vergangenheit unter Selbstmarketing der IT verstanden wurde, gilt auch bei ganzheitlichen Service-Management-Ansätzen. Und ist nach wie vor ausbaufähig. Um Grabenkämpfe zu vermeiden und eine kontinuierliche Kommunikation zu fördern, ist es wichtig klar zu regeln, wer Prozess- und Service Owner wird. In diesem Fall mag HR als Prozess-Owner und die IT als Service Owner naheliegen – in anderen Fällen kann diese Entscheidung herausfordernder sein.

SELBSTBEWUSSTES SELBSTMARKETING

Bei allem gilt: Betreibt Selbstmarketing, welches euren Erfolgen würdig ist. Cool und selbstbewusst wie ein Wingman. Erfolge und der daraus resultierende Businessnutzen müssen kommuniziert werden. Aktive Kommunikation gehört zu den Bausteinen, die in ITIL vernachlässigt werden.

Nichtsdestotrotz ist Kommunikation ein existenzieller Bestandteil des IT Service Managements. IT Service Management lebt von offener und aktiver Kommunikation. In der Organisation lebt nur das, was Teil

des Systems ist – alles, was wir nicht kommunizieren, ist nicht Teil des Systems und der Organisation. Also: „Tut Gutes und redet darüber, präsentiert und tragt es stolz in die Organisation.“

DIE IT ALS WINGMAN DES BUSINESS

Abschließend kann man also sagen, die IT kann und sollte ein Wingman für das Business sein, wenn es darum geht, Services zu professionalisieren und zu standardisieren. Abteilungsübergreifende Service Bundles und die Vernetzung der einzelnen Schnittstellen spielen dabei eine große Rolle. Die Fachbereiche werden von den Synergieeffekten profitieren und die IT kann sich noch stärker als Business Enabler und strategischer Partner im Unternehmen etablieren. Die Rolle als Wingman ist für die IT keinesfalls für immer gesetzt. Die Fachbereiche werden sich entwickeln und Erfahrungen sammeln, die auch für eine IT neu sein werden. Das Stichwort hier ist Continual Service Improvement – die kontinuierliche Verbesserung von Services und Prozessen. Die Rolle des Wingman ist flexibel und sowohl die IT als auch die Fachbereiche sollten offen dafür sein, zwischen den beiden Rollen zu wechseln, wann immer der beste Freund Unterstützung benötigt.

Gegenwärtig kann die IT den Fachbereichen mit ihrer Erfahrung helfen, Zugang zum Service Management zu finden, und Starthilfe geben, damit die Beziehung zwischen den Fachbereichen und dem Enterprise Service Management in Gang kommt. In Gang kommen bedeutet hier auch, dass die Fachbereiche bestimmte Dinge allein lernen müssen. In Services zu denken, Prozesse zu leben und proaktiv zu kommunizieren ist nur möglich, wenn ein Umdenken stattfindet – das kann die IT anstoßen, aber umsetzen muss es die Fachabteilung. Der Wingman begleitet seinen besten Freund auch nicht nach Hause, wenn dieser einen Treffer gelandet hat.



MIRIAM STUHLMACHER ist seit 2013 Consultant bei ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbh in Bonn. Dort hat die ITIL-Expertin ihren Fokus auf Projekt- und IT Service Management gelegt und absolviert berufsbegleitend ihren Master in Informations- und Innovationsmanagement.

MIRIAM.STUHLMACHER@ORBIT.DE • WWW.ORBIT.DE

Günstige Werbung für Ihr Unternehmen

Ab einer 1/2-seitigen Anzeige kann ein redaktioneller Beitrag im gleichen Umfang (max. 1 Seite pro Ausgabe) oder von einer Seite zum ermäßigten Preis in der Performance News veröffentlicht werden.

WWW.ITSMF.DE/SERVICES/MITGLIEDERZEITSCHRIFT/ITSM-MEDIADATEN.HTML

THEMENVORSCHAU 2017*

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT
HEFT ZUM 17. **itSMF** JAHRESKONGRESS

REDAKTIONSSCHLUSS

25.09.2017

ERSCHEINT AM

09.11.2017

* Änderungen vorbehalten

Beiträge / Anzeige müssen bis zum Redaktionsschluss vorliegen.
Bei Nicht-Einhaltung des Termins müssen wir leider von einer Veröffentlichung absehen.

HERAUSGEBER

Ute Claaßen, Jürgen Dierlamm, Bernd F. Dollinger,
Rolf Frank, Steven Handgrätiger,
Rainer Heck | herausgeber@itsmf.de

VERLAG

itSMF Deutschland e.V.
Mainzer Landstr. 49 | D-60329 Frankfurt
Tel.: +49 700 – 02 02 2001 | Fax: +49 641 – 939 299 47
info@itsmf.de | www.itsmf.de

REDAKTION

Jürgen Dierlamm | ceo@itsmf.de

LAYOUT UND SATZ

Valérie Nicolas | valerie.nicolas@itsmf-share.de

ANZEIGEN

Geschäftsstelle, **itSMF** Deutschland e.V.
Tel. +49 700 – 02 02 2001 | marketing@itsmf.de

ABO

Alle Informationen unter <http://shop.itsmf.de>

FOTOS / GRAFIKEN

von den Autoren oder **itSMF** / Fotolia

DRUCK

Strube Druck & Medien OHG Felsberg

www.itsmf.de/services/mitgliederzeitschrift.html

JAHRGANG	12
ERSCHEINUNGSWEISE	vierteljährlich
ISSN	1861-9258
PREIS	Abo: 52€ • Bibliotheken: 49,40€ • Einzelheft: 14€ (zzgl. Versand)
DRUCKAUFLAGE	2.000 Exemplare
VERTRIEB	Geschäftsstelle, itSMF Deutschland e.V.

Eine Haftung für die Richtigkeit der Veröffentlichungen kann trotz Prüfung durch die Redaktion vom Herausgeber nicht übernommen werden. Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche, schriftliche Genehmigung des Verlags in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Warennamen werden ohne Gewährleistung einer freien Verwendung benutzt.