

ITIL berzeugend einfhren: Methoden und soziale Kompetenzen

Von Frank Zielke, August W Schinkel

DOC | *audiobook | ebooks | Download PDF | ePub



 Download

 Read Online

Produktinformation -Verkaufsrang: #1200634 in BcherVerffentlicht am: 2010-02-01Einband: Gebundene Ausgabe274 Seiten | File size: 53.Mb

Von Frank Zielke, August W Schinkel : ITIL berzeugend einfhren: Methoden und soziale Kompetenzen before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised ITIL berzeugend einfhren: Methoden und soziale Kompetenzen:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen4 von 4 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Endlich mal die Menschen im Blick!Von ITSM-ExpertDas Buch ist von Praktikern fr Praktiker und fhrt sehr schn in die Grundprobleme des Vernderungsmanagement ein. Dabei setzen die Autoren im ersten Teil auf einen breiten Erfahrungsschatz auf, auf dem sie ihre vier Kernkapitel basieren. Dabei geht es im ersten Kapitel erwartungskonform um 10 typische Erfolgsfaktoren von ITIL-Projekten. Es scheint, als habe sich diese Zahl als Fixpunkt mittlerweile in der Management- und Beraterszene durchgesetzt. Warum es nicht elf oder neun sein knnen, erschliet sich nicht unmittelbar. Die zehn Punkte sind nicht ganz redundanzfrei, aber sie machen deutlich, woran Einfhrungsprozesse kranken und wie dem zu entgegen wre. Das zweite Kapitel schafft es in sehr guter Weise, die Bedeutung von Personen und ihrer Interessen herauszuarbeiten. Wie schon in zahlreichen Forschungsarbeiten belegt, sind Vernderungsprozesse immer Organisationsentwicklungsprozesse, die nur mit den beteiligten Personen durchgefhr werden knnen. Eine Sensibilit fr die vorgeblichen und vor allem versteckten Interessen ist eine gute Handlungsbasis fr

die Change Manager. In wie weit es wirklich "weiche" Handlungsfelder gibt oder wie aus "weichen" Faktoren wieder "harte" werden, wird aus den Ausführungen im dritten Kapitel nicht deutlich. Aber den Autoren gelingt es sehr gut, die schwierig zu fassende Organisationskultur und die Führungskultur in den Vordergrund zu rücken. Das eigene Werk schließt mit grundlegenden Überlegungen zum Vorgehen bei der ITIL-Einführung. Das ist wieder sehr überzeugend gelungen und gibt dem Leser und der Leserin einen hervorragenden Einblick. An einigen Stellen wäre eine tiefergehende Betrachtung auch auf Basis allgemein bekannter Forschungsergebnisse wünschenswert gewesen. Balanced Scorecards, das Gefangenendilemma oder auch die Diffusionsmodelle nach Rogers wurden nur angerissen. Das hätte dem Buch noch eine bessere Verankerung gegeben. Im zweiten Teil enthält das Buch 3 Fallbeispiele bzw. Erfahrungsberichte (von weiteren Autoren) zu Einführungsprozessen von ITIL, die sich leicht lesen lassen und die Herausforderungen verdeutlichen. Das Buch schließt mit einem Leitfaden für die Durchführung von ITIL-Projekten. Dieser ist sehr gut zur Unterstützung von Einführungsprojekten geeignet. Insgesamt handelt es sich trotz einiger Redundanzen um eine lesenswerte Einführung in die Problematik, die einen besonderen Blick auf das Veränderungsmanagement als sozio-kulturelle Herausforderung legt. Durch die Fallbeispiele wird eine Verknüpfung mit realen Einführungsprojekten hergestellt.

Kurzbeschreibung ITIL kommt! Was für den Kenner der Materie eine gute Nachricht ist, stößt bei Managern und Mitarbeitern oft auf Skepsis oder Ablehnung. So verschieden die Gründe dafür auch sind, ITIL-Verantwortliche müssen sich mit den Betroffenen und ihren Einwänden auseinandersetzen, soll das Einführungsprojekt gelingen. Doch das erfordert mehr als nur prozessuales und technisches Know-how. Gerade das soziale Umfeld des Projekts ist zu berücksichtigen, denn der Mensch spielt letztlich die zentrale Rolle für den Erfolg jeder Veränderung im Unternehmen. Dieses Buch erläutert, wie man sowohl das Projektteam als auch die einzelnen IT-Mitarbeiter für ITIL gewinnt und in die Implementierung einbindet. Die Autoren, die selbst zahlreiche ITIL-Einführungen begleitet haben, klären dabei unter anderem folgende Fragen: - Was sind typische Erfolgsfaktoren bei ITIL-Projekten? - Woran scheitern sie? - Welche Interessenlagen haben die Beteiligten? - Wie gelingen die so wichtigen Quick Wins? - Mit welchen Methoden analysiert man Widerstände und löst sie auf? - Wie lassen sich die Auswirkungen einer ITIL-Einführung simulieren? Ferner stellen Praxisberichte Erfolge und Fehlschläge bei der Einführung von ITIL dar, um vor diesem Hintergrund aufzuzeigen, mit welchen Schritten sich ITIL-Projekte wirksam und mit hoher Akzeptanz umsetzen lassen. Das Buch richtet sich an ITIL-Verantwortliche und -Praktiker sowie an interessierte Manager und Mitarbeiter. **buch + digital** Ohne Aufpreis erhalten Sie zusätzlich die digitale Ausgabe dieses Buchs. **Leseprobe.** Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der Rechteinhaber. Alle Rechte vorbehalten. Die ITIL-Einführung ist keine Einbahnstraße zum Erfolg, sondern muss sich auch auf Widerstände unterschiedlichster Art einstellen. Deshalb ist Problemlösungskompetenz bis hin zum Umgang mit Kampfrhetorik ein wichtiger Baustein zum Erfolg. Ein jeder Mensch und damit auch die Organisationen unterliegen Rahmenbedingungen und Zwängen. Was sind die Triebkräfte für das Handeln? Die Rolle des Kunden und sein Einfluss auf die Organisation müssen ebenso betrachtet werden wie die Art des Business, mit dem die Organisation ihr Geld verdient, beziehungsweise wofür die Organisation im öffentlichen Dienst geschaffen wurde. Das Unternehmen wird durch das Management geleitet. Man spricht zwar oft von 'dem Management', vernachlässigt dabei aber regelmäßig, dass es ein einheitliches Management nicht gibt. Man muss zwischen den unterschiedlichen Hierarchiestufen unterscheiden und die ihnen jeweils eigenen Gesetzmäßigkeiten differenziert betrachten. Ein Manager in der Geschäftsführung denkt in anderen Kategorien, unterliegt anderen Zwängen und hat andere Interessen als sein Kollege aus dem mittleren Management. Was sind die Triebfedern für deren Handeln? Machtspiele und Revierverteidigungsverhalten können in diesem Bereich die ITIL-Einführung ebenso beeinflussen wie das Alter der agierenden Personen. Ein Manager am Beginn seiner Laufbahn wird sich anders verhalten als sein Kollege, der kurz vor der Pensionierung steht und auf seine alten Tage Veränderungen seines Status quo vermeiden will. Die größte Gruppe von Menschen in der Organisation, in der ITIL eingeführt wird, sind die Mitarbeiter. Oftmals erleiden sie regelrecht die ITIL-Einführung, wie ihnen auch andere Organisationsveränderungen einfach bergestellt werden. Dabei sind die Mitarbeiter für jede Organisationsveränderung ein wertvolles Potenzial. Sind sie es doch, die mit den veränderten Geschäftsprozessen hinterher leben müssen. Richtig beteiligt und in die Gestaltung der neuen Arbeitsabläufe konsequent eingebunden, können sie dazu beitragen, dass Fehler und unnötige Risiken vermieden werden. **Prolog.** Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der Rechteinhaber. Alle Rechte vorbehalten. In den letzten Jahren wurden von Seiten der OGC und des ITSMF sowie den in den Prozessoptimierungsprojekten arbeitenden Anwender- und Beratungsunternehmen erhebliche Anstrengungen unternommen, die Methodologie von ITIL zu verfeinern und ein überzeugendes, in sich geschlossenes System von IT-Service-Management-Prozessen zu schaffen. Das ist auch zweifellos gelungen. ITIL hat mittlerweile einen so hohen Grad an Perfektion erreicht, dass es zu einem anerkannten De-facto-Standard geworden ist. Und doch ist es nicht die Vision ITIL allein, die ein Unternehmen erfolgreich macht. Ebenso wichtig ist das Organisationsmodell, das man entwickeln muss, um diese Vision zu verwirklichen. Hierbei zeigen sich immer wieder Berichte von misslungenen ITIL-

Einführungen, Statements, dass ITIL nichts gebracht hat, der ganze Aufwand letztlich umsonst war und dergleichen mehr. Betrachtet man diese Aussagen genauer, so kommt man sehr schnell auf den eigentlichen Grund des Scheiterns: Dem Faktor Mensch wurde nicht die notwendige Aufmerksamkeit gezollt. Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter kurz alle am ITIL-Einführungsprozess beteiligten Menschen sind keine homogene Masse, die Veränderungen im Unternehmen einfach eins zu eins annimmt. Vielmehr folgt jede dieser Personen eigenen Leitideen, hat bestimmte Hoffnungen, Erwartungen und auch Befürchtungen, die ihr Verhalten beeinflussen und damit die Einführung von ITIL prägen. ITIL ist ein in sich geschlossenes logisches Gebilde. Aber normale Sachlogik oder methodische Logik helfen allein nicht weiter, wenn es um die Frage geht, wie man mit individuellen Widerständen umgeht und Konflikte konstruktiv löst wenn es also darum geht, möglichst alle Beteiligten auf dem Weg der Veränderung mitzunehmen. Mit diesem Buch wollen wir den Menschen in den Fokus der Aufmerksamkeit rücken und dazu beitragen, dass ITIL noch erfolgreicher wird.