

Compass Gruppe erhält Exzellenzsiegel dank Kooperation mit SERVIEW in der Qualifizierung

Was tun, wenn ein breites Netzwerk aus verschiedenen Partnern ein gemeinsames Dienstleistungsangebot entwickelt und am Markt platzieren möchte? Man benötigt entsprechend ausgebildete Fachkräfte, die das Angebot umsetzen können. Die Compass Gruppe, ein Zusammenschluss von rund 40 eigenständigen IT-Dienstleistern und Druckspezialisten, hat dazu das Qualifizierungskonzept DPO entwickelt – und gemeinsam mit der unabhängigen Management-Beratung SERVIEW umgesetzt.

Für das gemeinsam mit SERVIEW umgesetzte Qualifizierungskonzept ist die Compass Gruppe zuletzt mit dem Exzellenzsiegel des TÜV Süd im Rahmen des Deutschen Bildungspreises ausgezeichnet worden. Im Mittelpunkt des Konzeptes steht das Document Process Outsourcing (DPO). IT-Experten übernehmen dabei die Verantwortung für das reibungslose Funktionieren der gesamten Druckerinfrastruktur von Unternehmen. Sie stehen nicht nur für die vorbeugende Wartung der Geräte parat, sondern analysieren auch dokumentbezogene Prozesse. Sie optimieren bestehende Abläufe und identifizieren Innovationspotenzial, mit dem Unternehmen neuen Umsatz generieren können. „Im Rahmen eines ständigen Strategieprozesses überprüfen wir laufend unsere Geschäftsmodelle. Als wesentliches Ergebnis hat sich vor fünf Jahren herauskristallisiert, dass die Zertifizierungsprogramme der Hersteller um Methoden- und Prozesskompetenz erweitert werden müssen. Dies hat zur Entwicklung der DPO Qualifizierung geführt“, beschreibt Projektmanager Andreas Kleinknecht die damalige Ausgangslage.



Dieses zukunftssträchtige Geschäftsfeld für Systemhäuser setzt allerdings neue Consultingfähigkeiten bei den IT-Spezialisten voraus – etwa das Verständnis für verschiedene Geschäftsprozesse der Kunden. Hier setzt das „Qualifizierungskonzept DPO“ an, welches die Compass Gruppe entwickelt und gemeinsam mit SERVIEW umgesetzt hat. „Im Rahmen der Qualifizierung hatte die Compass Gruppe unter anderem ITIL V3- und PRINCE2-Kompetenzen vorgesehen. Im Auswahlprozess haben wir uns dann dank unserer

einzigartigen Spezialisierung auf eben diese Kompetenzen durchgesetzt“, erklärt Michael Kresse, Inhaber der SERVIEW GmbH. Zusammen mit weiteren spezifischen Trainings der Compass Gruppe entstand das ausgezeichnete „Qualifizierungskonzept DPO“.

„Kriterien wie Qualität, Flexibilität, Überregionalität und Didaktik waren entscheidend bei unserer Auswahl. Bei SERVIEW wurden diese mit der unseren Erwartungen entsprechenden hohen Professionalität umgesetzt“, ergänzt der Projektmanager. Die Kompetenzen von SERVIEW gerade in den Anwendungsfeldern des IT Service Management Einstiegstrainings ITIL Foundation auf der einen Seite und PRINCE2 (PRINCE2 Essentials for Managers & Projektmanagement Training PRINCE2 Foundation) auf der anderen Seite überzeugten nicht nur die Compass Gruppe, sondern auch die Jury des Deutschen Bildungspreises. Denn in der Bewertung der Jury zur Vergabe des Exzellenzsiegels an die Compass Gruppe heißt es: „Als besonders attraktiv (...) ist die Einbindung von international anerkannten Zertifikaten zu bewerten.“

„Diese weltweit erprobten Best Management Practice Frameworks bilden den bestmöglichen Optimierungsansatz für Service-Organisationen. Deswegen ist es richtig und wichtig, bei der Entwicklung von IT-Qualifizierungen auf diese Standards zu setzen“, sagt Michael Kresse. Das Qualifizierungskonzept umfasst somit zielgruppenorientierte Trainingsmodule, die auf eben diesen verbindlichen Regelwerken, für die SERVIEW steht, basieren. Sie sind auf 15 unterschiedliche Rollen eines DPO-Anbieters zugeschnitten, zum Beispiel auf die Bereiche Consulting Professional, Support Specialist oder Technician. Für die der Gruppe angeschlossenen Betriebe selbst bietet das Programm in Abhängigkeit von den erworbenen Personenzertifikaten den Status „DPO Partner“, „DPO Spezialist“ oder „DPO Professional“. „Die Mitarbeiter unserer operativen Unternehmen entwickeln ein tiefes Verständnis für das Geschäft des Kunden“, sagt Projektmanager Andreas Kleinknecht. „Sie sind in der Lage, unsere Lösungen in Bezug zu dessen Geschäftsmodell zu setzen. Daraus entsteht Wertschöpfung für den Kunden.“

In insgesamt über 325 Trainingseinheiten wurden mehr als 17 Personen aus über 25 Unternehmen für Ihre Personenqualifizierung vorbereitet. Insgesamt wurden dann knapp 1000 Trainingszertifikate anerkannt. Mehr als 130 Mitarbeiter profitierten so von der fundierten Qualifizierung auf Basis des SERVIEW-Angebotes und wurden zertifiziert. Dank der Standardisierung sind die Mitarbeiter der verschiedenen Betriebe in der Lage, auf demselben Level zu kommunizieren. „Qualifizierte Mitarbeiter geben Know-how auch an ihre Kollegen weiter, erfahren eine stärkere Bindung an das Unternehmen durch Anerkennung und gesteigerte Effizienz“, sagt Claudia Lambrecht von der Compass Gruppe. „Und nicht zuletzt schätzen die Mitarbeiter den intensiven Erfahrungsaustausch mit Kollegen aus anderen Unternehmen.“

Mit der umfangreichen Schulung der IT-Fachkräfte ist die Entwicklung nicht abgeschlossen. Die Compass Gruppe möchte sich weiterentwickeln und wird auch hier mit SERVIEW

zusammenarbeiten: „SERVIEW wird uns bei der Transformation der operativen Häuser hin zu Unternehmen für Prozessberatung mit Umsetzungskompetenz unterstützen. Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit“, schließt Andreas Kleinknecht.

SERVIEW: CONSULTING. TRAINING. DIFFERENT!

SERVIEW ist die unabhängige Managementberatung, die sich auf die Optimierung von Service Management spezialisiert hat. Für diese Menschen und Organisationen erbringen wir Consulting- und Trainingsdienstleistungen zum Aufbau passgenauer Kompetenzen. Unsere nationalen und internationalen Klienten schätzen gleichermaßen unsere Marktführerschaft und Expertise sowie unser Streben nach echten Partnerschaften. Professionalität, Integrität, Menschlichkeit und Leidenschaft sind die Basis unseres täglichen Handelns. Diese Werte ermöglichen es, unsere Klienten bei der Bewältigung ihrer Herausforderungen zu unterstützen und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu stärken.

SERVIEW: ITIL & PRINCE2

ITIL ist eine herstellerunabhängige Sammlung von Best Practices für Service Management. Durch ITIL wird es möglich, Effizienz und Qualität von Services und Service-Organisationen maßgeblich zu erhöhen und damit dem Kunden einen besseren oder gleichbleibenden Service zu liefern. Mit ITIL erhalten Teilnehmer entsprechender Schulungen die Möglichkeit, IT Service Management in ihrer IT-Organisation zu etablieren und kontinuierlich zu verbessern.

PRINCE2 steht für PROjects IN CONTROLLED ENVIRONMENTs und wurde 1989 erstmals von der CCTA – Central Computer and Telecommunications Agency – als Standard für Projektmanagement ins Leben gerufen. PRINCE2 basiert auf den Best Practices und ist eine prozessorientierte sowie skalierbare Methode, um Projekten einen strukturierten Rahmen zu liefern. Den Mitgliedern eines Projekts liefert der Standard durch das Prozessmodell jederzeit eine konkrete Handlungsempfehlung für jede Projektphase. Mit PRINCE2 versetzen werden Schulungsteilnehmer in die Lage versetzt, ein effektives und zielorientiertes Projektmanagement in ihrer Service-Organisation aufzubauen und umzusetzen. PRINCE2 kann dafür klassisch oder auch als agile Variante eingesetzt werden.

COMPASS GRUPPE

Die Compass Gruppe ist ein Zusammenschluss von rund 40 mittelständischen, eigenständigen IT-Dienstleistern und Druckspezialisten (Managed Print Services) an mehr als 70 Standorten in Deutschland. Der 1988 gegründete Verbund bietet seinen Mitgliedern die Möglichkeit, in den Bereichen Einkauf, Marketing, Logistik und Service miteinander zu kooperieren. Dadurch profitieren die Unternehmen nicht nur von günstigen Einkaufspreisen, sondern auch von gemeinsam entwickelten Lösungen. Ein Schwerpunkt der Compass Gruppe liegt im regelmäßigen Wissensaustausch sowie in der Qualifizierung ihrer Mitglieder, damit diese auf Marktveränderungen besser reagieren können. Im Jahr 2014 betrug der Außenumsatz der operativen Unternehmen knapp 650 Millionen Euro und das Einkaufsvolumen betrug 2015 etwa 188 Millionen Euro.