

## SERVIEW schult Mitarbeiter und simuliert Ereignisse, damit IT4IPM geistiges Eigentum perfekt schützen kann

Geistiges Eigentum ist ein hohes Gut, das es zu schützen gilt – wirksam. Verschiedene Organisationen unterstützen Texte, Fotografen oder Komponisten bei den Schutzmaßnahmen ihrer Urheberrechte. Geht es um Musik und Songtexte, ist die GEMA der richtige Ansprechpartner. Deren IT-Abteilung ist 2013 ausgelagert worden und ist seitdem als IT for Intellectual Property Management (IT4IPM) am Markt aktiv. Zu Beginn wurde auf Basis von ITIL eine standardisierte, prozessorientierte Organisation aufgebaut. Die Schulung der knapp 100 Mitarbeiter in ITIL wurde von der SERVIEW GmbH erfolgreich durchgeführt.

Als IT4IPM GmbH ist die GEMA-Ausgründung vor allem darauf ausgerichtet, IT-Lösungen anzubieten, um Urheberrechte perfekt vertreten und schützen zu können. Mit dem Angebot richtet sich das Unternehmen sowohl an die Muttergesellschaft GEMA als auch an weitere Verwertungsgesellschaften. „Nach der Ausgründung standen wir vor der Herausforderung, unsere IT-Dienstleistungen zu professionalisieren, deswegen haben wir uns dazu entschieden, ITIL einzuführen, um Prozessstandards zu setzen“, erklärt Guido Schmidt, Leitung Softwareentwicklung bei IT4IPM in München. „In dem Zuge haben wir den Trainingsmarkt in den Blick genommen, um zu sehen, wer uns bei den Trainings und Assessments im Vorfeld unterstützen kann – dabei sind wir auf die SERVIEW GmbH gestoßen.“

Im Sommer 2013 wurde der Umfang der Maßnahme festgelegt und die erste Initial-Schulung durchgeführt. Das Paket bestand aus einer ITIL-Einführung als Webinar, ITIL-Foundationtrainings für alle Mitarbeiter, dazu Apollo 13 Simulationen zur weiteren Vermittlung und Vertiefung von Praktiken. Der Start der Maßnahme wurde in Webinar-Form durchgeführt, um eine gemeinsame Basis für alle Mitarbeiter zu schaffen: „Das Webinar wurde genau deswegen als 2-Stunden-Session zwischen den Auftakt und den späteren Foundation-Seminaren terminiert“, erläutert Michael Kresse, Inhaber der SERVIEW GmbH. Im vierten Quartal 2013 konnten dann die ITIL-Trainings und die Simulationen durchgeführt werden. Anfang 2014 wurden weitere 2-Tage-Trainings durchgeführt, ehe im März und April der Bereich Service-Management nachhaltig etabliert wurde. Bei der SERVIEW GmbH sind diese individuellen Schulungspakete, die im Dialog mit dem Kunden konzipiert werden, Alltag: „Deswegen ist unser Weiterbildungsangebot auch so flexibel und breit aufgestellt“, erklärt Michael Kresse.

„Die Trainings der SERVIEW GmbH sind aus unserer Sicht sehr erfolgreich gelaufen, sie waren alle sehr gut. Auch die Unterstützung durch SERVIEW zu Beginn im operativen Betrieb, als das Change Management neu aufgesetzt worden ist, war wichtig“, erklärt Guido Schmidt. Die Analysen im ITSM-Umfeld und die Prozess-Assessments seien hilfreich gewesen, um die offenen Punkte zu erkennen, an denen IT4IPM als Organisation weiterarbeiten musste. „Die

Trainings kann man als wichtiges Mittel zur Vorbereitung in der Organisation sehen, um die Mitarbeiter an die neuen Prozesse heranzuführen“, sagt Michael Kresse. Schließlich sei eine komplett neue Infrastruktur geschaffen worden, mit vollkommen neuen Prozessen. „Die Trainings sollten dann auch erst einmal die Angst vor den neuen Strukturen nehmen“, ergänzt Michael Kresse. Eine wichtige Rolle haben dabei die Apollo-Simulationen eingenommen. Sie wurden als wichtiges Hilfsmittel eingesetzt, um das Erlernte praktisch anzuwenden. Bei diesen Intensivtrainings werden über ein interaktives Planspiel Konzepte und Praktiken noch einmal intensiv vermittelt. Intensiv deswegen, weil die Simulation Situationen der Apollo 13-Mission realitätsnah nachstellt. „Apollo 13 ist eine sehr praxisnahe und interaktive Simulation. Sie übernehmen die Arbeit des Mission Control Centers in Houston und müssen die Besatzung der Raummission retten, da ein Tank mit flüssigem Sauerstoff explodiert ist“, beschreibt Michael Kresse die Ausgangssituation. SERVIEW bietet Apollo 13 als eine von mehreren Simulationen an. Zum Portfolio gehört auch die Business Simulation Grab@Pizza, die Projektmanagement-Simulation Challenge of Egypt, die DevOps-Simulation The Phoenix Project und die Cyber Security-Simulation Oceans 99.

Für die Herausforderungen in der Organisation von IT4IPM war Apollo 13 die passende Simulation. „Wir haben festgestellt, dass bei SERVIEW rund um ITIL und ITSM das Knowledge sehr groß ist und SERVIEW bei einer solchen Maßnahme ein sehr guter und kompetenter Partner ist – speziell, wenn es um Einführungen und Trainings geht“, sagt Guido Schmidt. „In unserer Organisation war bis dato kein ITIL-Standard etabliert, sondern er ist im Prinzip neu eingeführt worden.“ Das sei auch deswegen notwendig, weil durch die Ausgründung der IT aus dem Mutterhaus GEMA die Notwendigkeit entstand, eine Kostentransparenz zu schaffen und Prozesse professionell zu leben und einzuhalten – ein Umstand, der bei Inhouse-IT-Abteilungen nicht zwingend notwendig ist. „Rückblickend lässt sich feststellen, dass wir den ersten Schritt sehr gut gemacht haben, gerade auch durch die Trainingsunterstützung von SERVIEW“, sagt Guido Schmidt. Er sieht die zukünftige Aufgabe darin, prozesspermanente Improvementschleifen anzustoßen. „Wir haben die neue ITIL-geprägte Struktur jetzt zwei Jahre gelebt, und da gilt es jetzt zu schauen, ob die neuen Prozesse auch in der Praxis so funktionieren, wie wir sie eingeführt haben. Aber der erste Schritt hat schon einmal sehr gut funktioniert.“

**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: SIMULATIONEN – LERNEN DURCH GAMIFICATION*

*Durch Simulationen erhalten Unternehmen die Möglichkeit, ihre Service-Organisation durch den Gamification-Ansatz kontinuierlich zu verbessern. Bei den Service Management Simulationen verschaffen sich Teilnehmer neue Einblicke, erarbeiten gemeinsame Lösungen und verbessern die Prozesse in ihrer Organisation – kurz: Service Management und ITIL praxisnah erlernen durch Gamification. Bei den Projektmanagement-Simulationen bauen die Teilnehmer großen Pyramiden nach und erlernen so Projektmanagement und PRINCE2 durch Gamification. Das Team wird gestärkt, Probleme und Risiken werden identifiziert, um gemeinsam neue Lösungsansätze zu finden. Bei den Devops Simulationen lösen Teilnehmer die Probleme einer Organisation und führen diese in die Erfolgsspur zurück. Nur mit modernen DevOps-Ansätzen und dem Zusammenbringen der verschiedenen Teams und Interessen, kann dieses IT-Projekt erfolgreich gestaltet und viel für die tägliche Arbeit mitgenommen werden. Bei den Cyber Security & Resilience Simulationen sind die Teilnehmer für den sicheren Ablauf einer wichtigen Ausstellung verantwortlich. Nur mit den richtigen Maßnahmen und der richtigen Einschätzung der Sicherheitslage können sie den Diebstahl verhindern.*

### *IT4IPM: IT FOR INTELLECTUAL PROPERTY MANAGEMENT*

*Der Schutz von geistigem Eigentum. Mit Hilfe von individuellen IT-Lösungen optimieren wir diese wertvolle Arbeit unserer Kunden. Als branchenspezifischer IT-Dienstleister entwickeln wir Software für europäische Verwertungsgesellschaften und für weitere Unternehmen, die sich mit Urheberrecht befassen. Und das von Beginn an: Von der Beratung über die individuelle Entwicklung bis hin zum Betrieb passender Lösungen. Auch darüber hinaus stehen wir unseren Kunden als Partner gerne zur Seite.*