

In Sachen ITIL vorne mit dabei: SERVIEW schult IT-Organisation der SALT Solutions AG

Für ein IT-Softwarehaus wie der SALT Solutions AG ist es entscheidend, auf technischem Gebiet die richtige Sprache zu sprechen. Als Spezialist für SAP-Lösungen hat SALT die Mitarbeiter deswegen in ITIL schulen lassen. Dabei setzte man von Anfang an auf die Erfahrung und die Kompetenzen der SERVIEW GmbH.

Seit 2002 ist die SALT Solutions AG als IT-Softwarehaus am Markt aktiv, spezialisiert vor allem auf SAP-Lösungen entlang der Supply Chain. Als Experten für IT-Lösungen und Systemintegration im Handel und entlang der Versorgungskette in der Industrie ist SALT Solutions dafür da, dass IT-Lösungen unternehmenskritische Prozesse bei Kunden effizient und ausfallsicher unterstützen.

„In den Anfängen hat SALT eine eigene Java-basierte Software programmiert und vertrieben. Dazu wurde auch ein eigener Support angeboten. Als Anbieter individueller Lösungen für die Supply Chain haben wir uns von Anfang an dafür entschieden, über die individuellen Lösungen hinaus für unsere Kunden einen weiteren Support anzubieten“, erklärt Christian Gradt, Geschäftsbereichsleiter Application Management & Support in Logistik und Produktion bei der SALT Solutions AG.

„Mit unserem Wachstum wurde es immer wichtiger, dass geschäftskritische Prozesse unserer Kunden 24/7 abgesichert und auftretende Störungen rund um die Uhr in hoher Qualität behoben werden“, sagt Christian Gradt. Des Weiteren kamen Themen aus dem SAP-Standard hinzu, sodass auch Support-Leistungen für Transaktionen mit SAP oder Entwicklungen von Marktbegleitern erbracht werden mussten. Als geeigneter Ansatz fokussierte sich SALT auf den ITIL-Standard, die seit 2008 bei der Definition von internen Prozessen im Unternehmen zu Grunde gelegt wird.

„Natürlich mussten mit der Einführung auch alle Mitarbeiter aus dem Support in ITIL geschult werden – immerhin über 100 Mitarbeiter“, erklärt der Geschäftsbereichsleiter, der zu ITIL ein besonderes Verhältnis hat: Christian Gradt hat zum Thema ITIL seine Diplomarbeit geschrieben und das ITIL Foundation-Zertifikat erworben. Die ersten Schulungen hat er deswegen inhouse selbst durchgeführt. „Aber diese Vorgehensweise hat dazu geführt, dass für die Zertifizierungsprüfung immer zusätzlich ein Externer eingeladen werden musste, der Prüfungen abnehmen durfte. Mit knapper werdender Zeit und mehr Verantwortung im Unternehmen war es unausweichlich, einen Partner zu suchen, der das komplette Weiterbildungspaket samt Zertifizierung anbieten kann. Hier sind wir dann in Kontakt mit der SERVIEW GmbH gekommen.“

Zu Beginn stand ein Besuch auf dem Best Management Practice Kongress (BMPK), den SERVIEW seit über 15 Jahren selbst veranstaltet. Auf dem fünftägigen Event wird alles

behandelt, was man künftig benötigt, um sich als interner oder externer Dienstleister zu behaupten, vom Service Management über Führungsfähigkeiten und Projektmanagement Know-how bis zum Change Management. Hier wurde die Zusammenarbeit ausgehandelt und wenig später in die Tat umgesetzt. „Von Anfang an haben wir SERVIEW als sehr verlässlichen Partner in Bezug auf Ausbildung, Framework, Wissen und Coaching kennengelernt“, erläutert Christian Gradt, „und bis heute sind wir sehr zufrieden.“ Alle Mitarbeiter wurden auf dem ITIL Foundation-Level geschult, je nach Verantwortungsbereich wurden für ausgewählte Mitarbeiter zusätzlich PRINCE 2-Schulungen angesetzt. „Auch hier passt die Qualität, die SERVIEW GmbH ist da einfach ein sehr guter Prozess- und Framework-Kenner, egal ob es sich um ITIL oder PRINCE 2 handelt.“

Was der Geschäftsbereichsleiter der SALT Solutions AG außerdem lobt, ist die ausgezeichnete Atmosphäre während der Schulungsmaßnahmen: „Wenn man das so sagen darf, finden die Schulungen mitunter auch mit einer gewissen schönen Unernsthaftigkeit statt. Das heißt, dass wir auf Augenhöhe miteinander arbeiten können – es ist einfach ein schönes Miteinander.“ Auch das Preis-/Leistungs-Verhältnis sei angemessen: „Es ist wirklich ein Wohlfühlgeschäft mit SERVIEW.“

Mit den Schulungsmaßnahmen endet der Prozess allerdings nicht: SALT Solutions hat auch verschiedene Gamefication-Angebote der SERVIEW GmbH genutzt – gemeint sind die verschiedenen Simulationen, die das Unternehmen anbietet. 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 das Training zum Beispiel 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, Inhaber der SERVIEW GmbH, 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 Security-Simulation Oceans 99. „Diese Trockenübung ist extrem hilfreich, weil das Erlernte direkt angewendet werden kann und die Mitarbeiter direkt die Möglichkeit haben, die Inhalte, aber auch sich selbst einmal zu reflektieren“, sagt Christian Gradt. Für ihn ist das ein ganz wesentlicher Punkt: „Die Mitarbeiter reflektieren sich und ihren eigenen Arbeitsbereich, sie kommen so persönlich voran und nehmen viele Erfahrungen mit in die Praxis. Sie entwickeln ein Verständnis für die Prozesse und hinterfragen auch Inhalte – das ist eine Besonderheit, die wir bei den Schulungen der SERVIEW GmbH kennengelernt haben und die es nicht bei jedem Schulungsanbieter gibt.“ Wichtig ist ihm auch, dass SERVIEW bei der Auswahl des Partners für ITIL-Prüfungen und –Zertifikate auf den richtigen Partner setzt. „Axelos als Rechteinhaber von ITIL und PRINCE 2 hat PeopleCert als weltweit einigen Partner für den Prüfungsprozess zugelassen, und SERVIEW ist vor über drei Jahren als einziges deutsches Unternehmen

vorausschauend komplett zu PeopleCert gewechselt“, sagt Michael Kresse. „Uns ist es wichtig, in Sachen ITIL weiter vorne mit dabei zu sein – davon hängt unser Kerngeschäft ab“, ergänzt Christian Gradt.

ITIL ist heute Standard, wenn es um Ausschreibungen und Verhandlungen mit Kunden geht. „Kunden fordern ITIL ein. Unsere Mitarbeiter verstehen es, ITIL als Framework anzunehmen und auf spezielle Projekte oder Kundenanforderungen anzupassen – denn das ist ja auch das Prinzip des ITIL-Frameworks. Wir können dank der besonderen Herangehensweise in den SERVIEW-Trainings darstellen, dass wir ITIL wirklich leben.“ Ein Argument bei Kundengesprächen ist nicht selten auch, dass SALT eben von SERVIEW in Sachen ITIL geschult worden ist. „Wenn Sie Kunden gegenüber äußern, dass die eigenen Mitarbeiter von der SERVIEW GmbH ausgebildet worden sind, dann ist das oft ein Pluspunkt für uns. In der Branche ist SERVIEW einfach ein Begriff und steht für einen hochwertigen ITIL-Ausbildungsstandard. Dieser Standard ist für uns ein Argument bei Ausschreibungen oder Verhandlungen.“

Infokästen

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.

SALT SOLUTIONS AG

Als Experten für IT-Lösungen und Systemintegration im Handel und entlang der Versorgungskette in der Industrie kümmert sich die SALT Solutions AG darum, dass IT-Lösungen unternehmenskritischen Prozesse effizient und ausfallsicher unterstützen. Die SALT Solutions AG engagiert sich mit einem partnerschaftlichen Ansatz in Kunden-Projekten von der Planung über die Implementierung bis zum internationalen Rollout und dem 24/7-Support nach ITIL.

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.