

Call for Paper - Der Perspektivwechsel im IT Service Management geht in die zweite Phase

Montag, den 22. Februar 2016

Liebe ITSM-Community,

Das Jahr 2016 wollen wir vom Herausgeberteam des „Perspektivwechsel im IT Service Management“ nutzen, um die vielen positiven Rückmeldungen und Folgeideen in die Tat umzusetzen: Wir planen ein zweites Projekt!

Call for Paper – das Projekt Perspektivwechsel sucht wieder Ideen und Akteure

Diejenigen von Ihnen, die sich bereits bei der Erstauflage als Autoren beteiligt haben wissen, dass wir als Herausgeber und damit als *virtuell* verantwortliche Projektleiter interaktiv mit Ihnen arbeiten und sehr gerne auf Ideen und Anregungen aus Ihrem Kreis setzen.

Zusammen mit den neuen Mitwirkenden rufen wir Sie auf, sich für die zweite Phase wieder zu beteiligen und als AutorIn zu melden. Aus den vielen Gesprächen mit den Autoren des ersten Buches, aber auch mit Lesern unserer Geschichtensammlung haben wir die Erkenntnis gewonnen, die Schwerpunkte neu zu setzen und uns (u.a.) auf folgende Themen zu konzentrieren:

1. Schwerpunkt Anwenderperspektive: Wie erleben Anwender ihre (unsere) IT Service Organisationen, ganz speziell den Benutzersupport. Überholt der *technik-affine* Anwender die IT-Mitarbeiter in puncto Schnelligkeit, Anforderungen oder schaffen es interne IT-Bereiche, die Erwartungshaltung ihrer Kunden zu erfüllen? Wir wollen es wissen!
2. Schwerpunkt Service Desk: Ist bei Ihnen der Single Point of Contact besser als sein Ruf, also die Visitenkarte, das Aushängeschild der IT? Oder wurde er ausgelagert und von den restlichen IT-Abteilungen entkoppelt? Schattendasein oder Rampenlicht – es interessiert uns.
3. Schwerpunkt >Gesunder Menschen Verstand<: Regiert in Ihrem Umfeld das Dogma von Frameworks, Vorgehensmodellen und straffen Prozessen? Oder dürfen Ihre IT (Service) Mitarbeiter mitdenken und Verantwortung übernehmen? Wie sieht bei Ihnen das Wechselspiel zwischen Prozessvorgaben und Gestaltungsspielräumen aus? Erzählen Sie es uns.
4. Schwerpunkt Industrialisierung in der IT: Wie verändert sich bei Ihnen das Umfeld durch bi-modale IT? Beschreiben Sie die Konflikte zwischen Traditionalisten und Antriebern? Werden Initiativen für organisatorische Verschlinkungen Top-Down gestartet? Wenn nicht, warum Bottom-up? Schreiben Sie uns Ihre Erfahrungen auf.
5. Schwerpunkt Digitalisierung: DevOps, Scrum, Agilität, Elastizität sind nur einige Stichworte für die CIO Agenda 2016. Wettbewerbsdruck, mittleres Management, Schatten-IT und Wegfall der Exklusivität der hauseigenen IT-Organisation sind weitere. Mit welchen Ideen gestaltet Ihr Unternehmens-/IT-Management die Versorgung mit IT-gestützten Leistungen. Man hört so viel davon; schreiben Sie es bitte auf.

The Party is over – The show must go on

Schon auf der Releaseparty in Frankfurt wurden Dierk Söllner und ich von einigen Beteiligten gebeten, diese tolle Idee „Perspektivwechsel“ weiter zu führen. Auf Folgeveranstaltungen und im E-Mailaustausch platzierten viele Interessierte ähnliche Bitten.

Da wir schon im ersten Buch über 30 tolle Geschichten hatten, können diese AutorInnen die Gelegenheit nutzen, ihre jeweils erste Geschichte fortzusetzen! Vielleicht haben Sie nach der Fertigstellung der ersten Geschichte unruhige Nächte gehabt, weil noch wichtige Dinge nicht gesagt wurden. Eventuell haben Sie eine Idee von damals angefangen aber dann nicht fortgesetzt? Vielleicht haben Sie auch Rückmeldungen zu ihrer Geschichte bekommen, die nun kommentiert und verarbeitet werden müssen?!

Erste Ideen von einigen Autoren bestärkten uns in der Absicht, das Projekt fortzusetzen. Fasziniert hat uns bspw. der Gedankengang, den Beteiligten nach abgeschlossenen Projekten den Spiegel vorzuhalten. Der Perspektivwechsel vom „Eindruck nach dem Kick-Off“ und bis zum realisierten Ergebnis könnte sich am Beispiel der allgegenwärtigen Musik-Playlists unterhaltsam aufarbeiten lassen, warum nicht auch mit dem Auftraggeber gemeinsam? Vor allem dann, wenn als Auftragnehmer Led Zeppelin mit "Stairway to heaven" und als Auftraggeber AC/DC mit "Highway to hell" die Protagonisten wären. Man kann ja Träume haben...

Der Fahrplan für die Phase II

Hier und heute starten wir mit dem Aufruf „Call for Paper“ die Phase II im Perspektivwechsel. In den kommenden **vier Wochen** freuen wir uns auf viele Vorschläge für das Projekt

Die Monate **Februar bis August** dienen zum Schreiben, Revidieren und Fertigstellen aller Beiträge. Das wird Arbeit für unsere Autoren gleichermaßen, wie für uns Herausgeber. Gerne können Sie gleich loslegen.

In den Monaten **September – November** sollten Lektorat und Fertigstellung erfolgen, damit wir pünktlich zum Jahreskongress des itSMF e.V. den Band 2 vorstellen können.

Zwei Bitten von den Herausgebern

1. **Gib dem Kind einen Namen:** >Perspektivwechsel im IT Service Management< klingt sperrig, unhandlich. Passend zum Stil unseres Projekts sind wir auf der Suche nach würdevollen und interessanten Namen. Fällt Ihnen dazu etwas ein? Dann her damit!
2. **Mitwirkende aus Ihrem Umfeld:** Sicher kennen Sie Menschen aus Ihrer Umgebung, die von dem Buchprojekt gehört haben und sich für den Band 2 einbringen wollen. Reichen Sie also bitte diesen Aufruf an weitere Interessierte weiter.

Wir freuen uns auf die nun beginnende zweite Phase, vor allem auf die Zusammenarbeit mit Ihnen und auf neue, tolle Geschichten.

Das Projekt wird weiterhin als Non-Profit Vorhaben und von allen ehrenamtlich durchgeführt. Sie haben den Aufwand für einen Beitrag; wir für das ganze Buch; im Kontext unserer beruflichen und privaten Verpflichtungen.

Bitte schicken Sie uns in formlos Ihren Vorschlag zu; vermitteln Sie die Projektidee an Mitstreiter bei in Ihrem Umfeld weiter, verlinken Sie unsere Projektseite auf Ihren Websites oder Portalen. Alles ist hilfreich zum Gelingen des Perspektivwechsels.

Wichtig wäre es auch, wenn Sie uns ein kurzes Statement mitgeben, warum Sie beim Perspektivwechsel wieder mitmachen, was Sie besonders an diesem virtuellen Buchprojekt reizt. Von Autoren, die bereits beim ersten Buch mitgewirkt haben, würde uns ein Satz freuen, der so beginnen könnte: „Beim letzten Projekt hat mir besonders gut gefallen, dass ...“

Unsere **E-Mail-Projektadresse** ist und bleibt: perspektivwechsel@itsmf.de



Peter Bergmann und Dierk Söllner