



Was macht Service Owner wirklich effektiv?

7 PRINZIPIEN FÜR
ERFOLGREICHE IT-SERVICES

NUTZEN

Service Owner verstehen den Nutzen des Service für den Kunden und verbessern ihn.

Service Owner wissen, was der Kunde aktuell benötigt und stimmen die zukünftigen Bedarfe mit dem Kunden ab.

ZUFRIEDENHEIT

Service Owner stellen sicher, dass die Kunden und Anwender mit dem Service zufrieden sind.

Service Owner initiieren Maßnahmen, um die Zufriedenheit zu erhöhen.

ZUSAMMENARBEIT

Service Owner arbeiten in den Service-Management-Prozessen.

Service Owner stimmen sich mit allen an der Serviceerbringung beteiligten Bereichen und den Service Ownern der mit ihrem Service verbundenen Services ab.

WIRTSCHAFTLICHKEIT & QUALITÄT

Service Owner stellen sicher, dass der Service in der vom Kunden benötigten Qualität wirtschaftlich erbracht wird.

INFORMATION

Service Owner stellen sicher, dass die benötigten Informationen zum Service aktuell vorliegen und stellen sie für die Beteiligten zur Verfügung.

CHANCEN & RISIKEN

Service Owner kennen die Chancen und Risiken, die mit der Nutzung und dem Betrieb einhergehen und managen diese aktiv.

VERANTWORTUNGS- RAHMEN

Service Owner verantworten alle Tätigkeiten, die zur Sicherstellung ihres Service benötigt werden.

Service Owner nehmen alle Anfragen der Kunden auf, stellen deren Behandlung sicher und berichten den Kunden über den Status.

A portrait of Martin Glaser, a middle-aged man with grey hair, glasses, and a beard, wearing a dark suit jacket over a light blue shirt. The background is a blurred indoor setting.

*Mehr
zum Thema?*

MARTIN GLASER

SENIOR MANAGER

INFO@HISOLUTIONS.COM

WWW.HISOLUTIONS.COM