

Vorwort - warum Sie dieses Buch lesen sollten

Service erleben Sie täglich und vielfältig – die Leistungen empfinden Sie als gut oder als schlecht. Was aber macht einen guten Service aus? Warum gelingt es dem einen Anbieter, eine perfekte Dienstleistung zu erbringen, und dem anderen nicht?

Diese Fragen werden auch Dienstleister selbst häufig nicht klar beantworten können, denn Services werden oft intuitiv erbracht. Vielleicht kennen Sie das aus eigener Erfahrung: Man macht Dinge richtig – ohne zu wissen warum. Aber erst, wenn man die Systematik versteht, kann man die Intuitionen nutzen und strukturelle Fehler vermeiden. Die Systematik kann auch helfen, gute und erfolgreiche Methoden aus einem Service zu entnehmen, um damit einen weniger erfolgreichen Service zu optimieren.

Um das zu ermöglichen, sind eine andere Perspektive und neue Methoden nötig. Das eigene Wirken muss mit Abstand, mit „anderen Augen“, aus einem anderem „Blickwinkel“ betrachtet werden. Dabei wird die Position eines Architekten – eines Servicearchitekten – eingenommen. Auf deren Basis werden die Serviceleistungen dann strukturiert und analysiert. Diese neue Herangehensweise hilft, Serviceleistungen:

- mit Kundensicht zu sehen,
- besser zu strukturieren,
- zu optimieren und
- weiterzuentwickeln.

Immer mehr Lösungen werden nach der Qualität der Serviceleistungen beurteilt und danach ausgewählt. Wenn es gelingt, allgemeingültige positive Aspekte des Servicebusiness herauszuarbeiten und zu systematisieren, bilden sie die Grundlage für die Methoden der Servicearchitektur. Deren Anwendung führt zur:

- Nutzung von Synergien,
- Entwicklung von Märkten,
- Steigerung von Effizienz,
- Optimierung und Stabilität der Qualität und
- Optimierung des Ressourceneinsatzes.

Die Methoden gelten nicht nur innerhalb der eigenen Organisation und haben keinen Bezug zu einem speziellen Service. Die Beispiele aus verschiedenen Anwendungsfällen und Branchen beweisen, dass viele Methoden auch übergreifend anwendbar sind. Die guten Erfahrungen des Einen können durch Servicearchitektur auch auf andere übertragen werden. Die Methoden der Servicearchitektur sind:

- serviceübergreifend,
- branchenübergreifend,
- themenübergreifend,
- organisationsübergreifend.

Viele Jahre Erfahrung im gesamten Lebenszyklus der Servicearchitektur haben mir beim Definieren der Methoden geholfen. In meinem Arbeitsleben habe ich Services bearbeitet, entwickelt, designt, produziert, verkauft und kontrolliert und damit fast alles gemacht, was man mit Services machen kann.

Dabei habe ich verschiedene Rollen eingenommen. Ich arbeitete als Serviceverantwortlicher, als Serviceerbringer und auch als Berater und Dozent. Meine Erfahrungen habe ich systematisiert und aufgearbeitet. Viele der beschriebenen Methoden und Herangehensweisen sind von mir angewendet und erprobt. Ich habe aufgezeigt, was gut funktioniert hat, aber auch dargestellt, wo es Probleme gab.

Viele Anregungen kamen von Freunden, Kollegen oder Kunden. Die Ideen entstanden in kreativen Entwicklungsprozessen, sie sind das Ergebnis von Teamarbeit. Am Ende ist nicht mehr deutlich, woher der zündende Gedanke eigentlich kam. Deshalb möchte ich all jenen auf diesem Wege danken, die mich zu den dargestellten Methoden inspiriert haben!

Diesen kreativen Dialog möchte ich gerne fortsetzen. Nutzen Sie dazu die Plattform www.servicearchitekt.de.