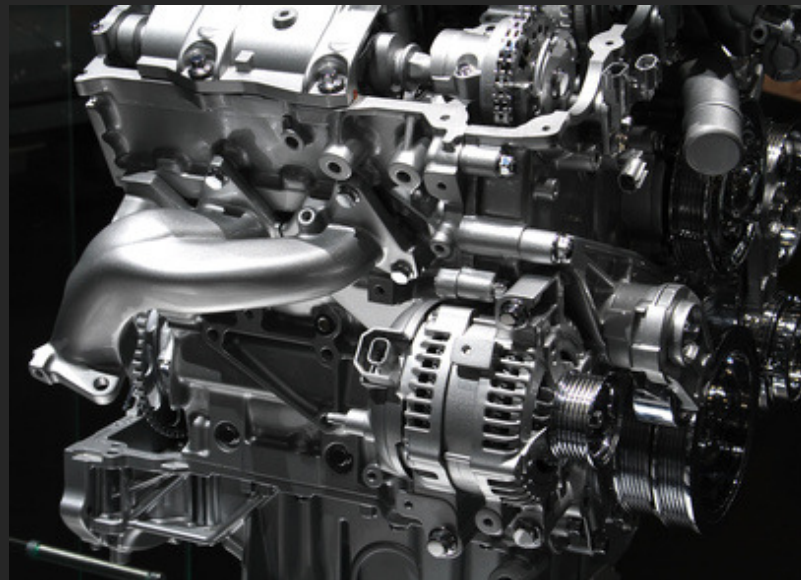
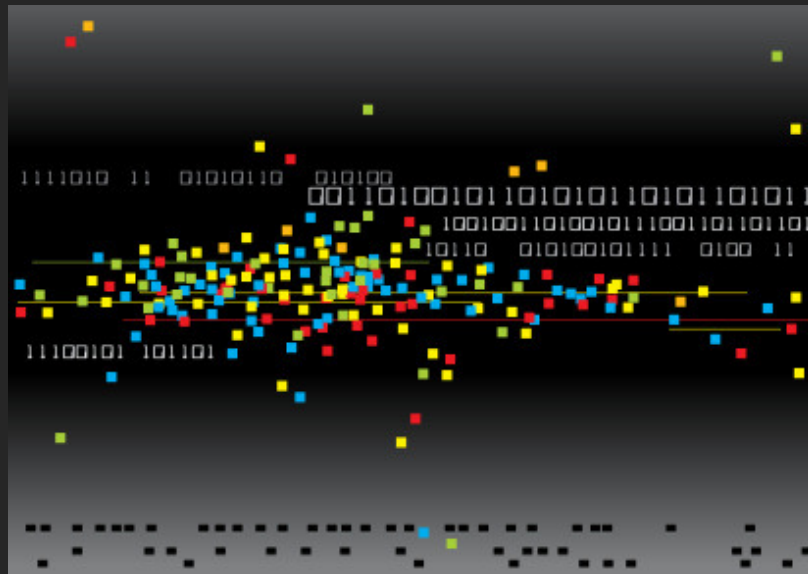


THE HUMAN ENGINE v2

Oder „Warum Menschen sich nicht automatisieren lassen“





- Prolog
 - Oliver Lindner
 - Continental AG
 - Intention & Ziel der Präsentation
- Die Human Engine
- ITSM Strategie, Werkzeuge & Methoden
- Prozess Organisation & Rollen
- Veränderung gestalten und steuern
- Erkenntnisse

Prolog



Über den Autor:

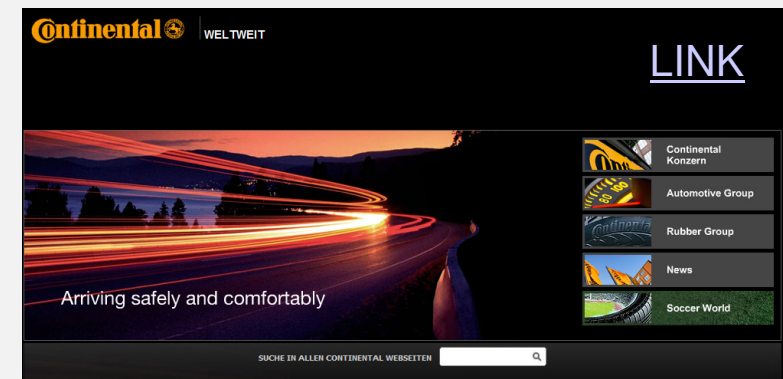
- Head of IT Service Management bei der Continental Automotive GmbH
- Darüber hinaus freiberuflicher Berater, personal Coach und ITSM Trainer
- 41 Jahre, verheiratet, 1 Kind

Kontakt: [@Xing](#)



Über die Continental AG:

- Die Continental AG (seit 1871) ist einer der weltweit führenden Automobilzulieferer für Elektronik & Mechatronik, Telematik, Reifen, uvm.
- Divisions: Automotive & Rubber (Tire & ContiTech)
- ca. 134500 Mitarbeiter (Stand Dec 2008)
- ca. 190 Lokationen in 39 Ländern





„Ich habe **10 Gebote**.
Neun davon lauten:
Du sollst nicht langweilen.“

Billy Wilder

Übrigens: Nr. 10 lautet „Sei du selbst!“

Prolog



Die Herausforderungen an die IT steigen und der Weg Richtung Industrialisierung der IT und somit der Prozessorientierung sind unweigerlich eingeschlagen, wenn nicht sogar bereits Realität in einigen Unternehmen.

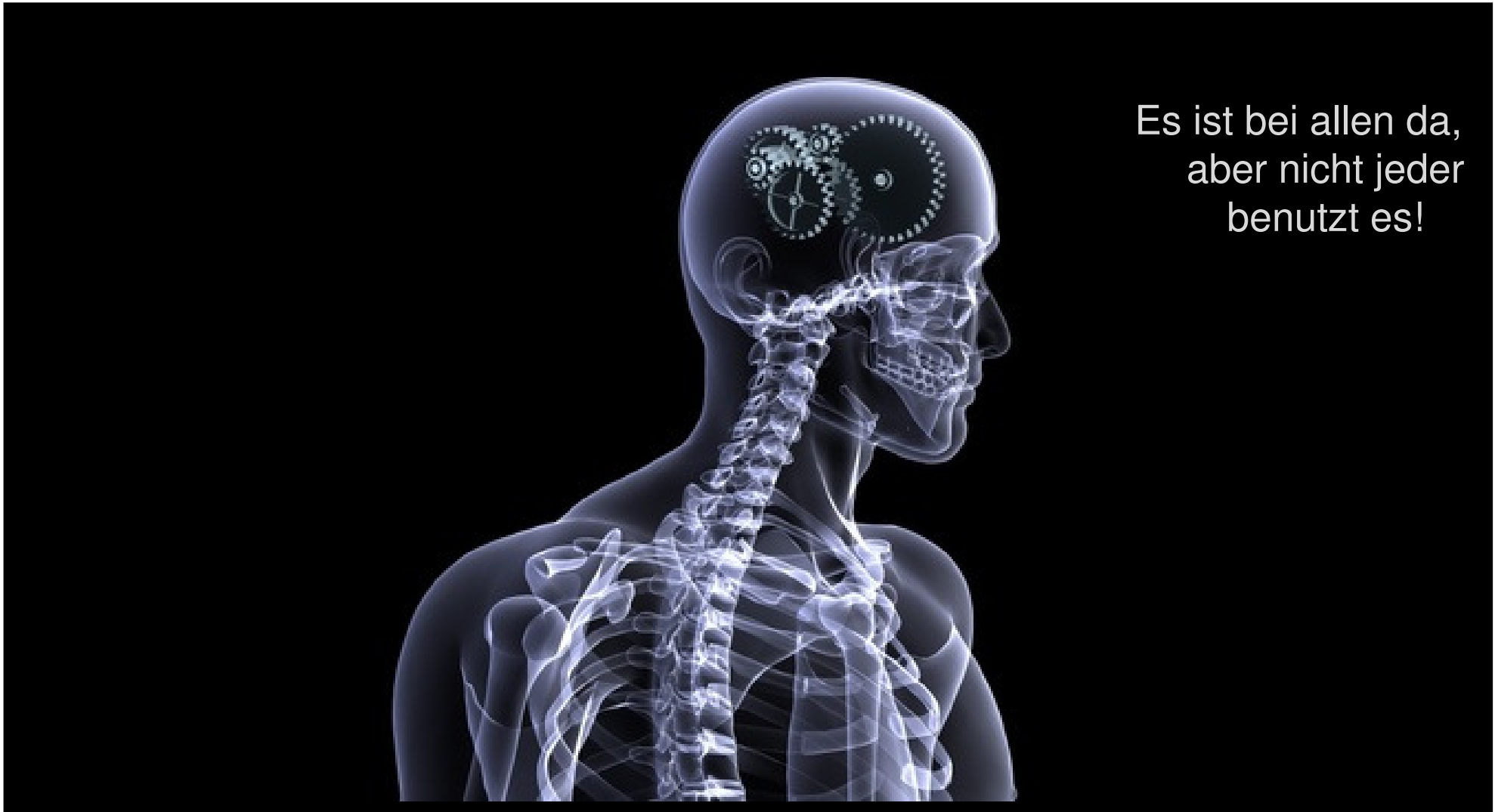
Services und **Prozesse** mit den damit verbundenen **Tools**, die diese abbilden, sind ein wichtiger Erfolgsfaktor und bestimmen den Ablauf unserer Arbeit. Aber im Mittelpunkt dieser wertschöpfenden Abläufe steht der **Mensch**, der mit seinem Wissen, seinen Fähigkeiten, seiner Flexibilität, Innovationskraft und vor allem seiner Leidenschaft diesem System Leben einhaucht, es weiterentwickelt, verändert und steuert.

Es ist die Human Engine, die IT Organisationen zum Erfolg führen wird. Die Symbiose von Mensch und Maschine. Dies ist ein langer Weg, für den es keine Abkürzungen gibt.

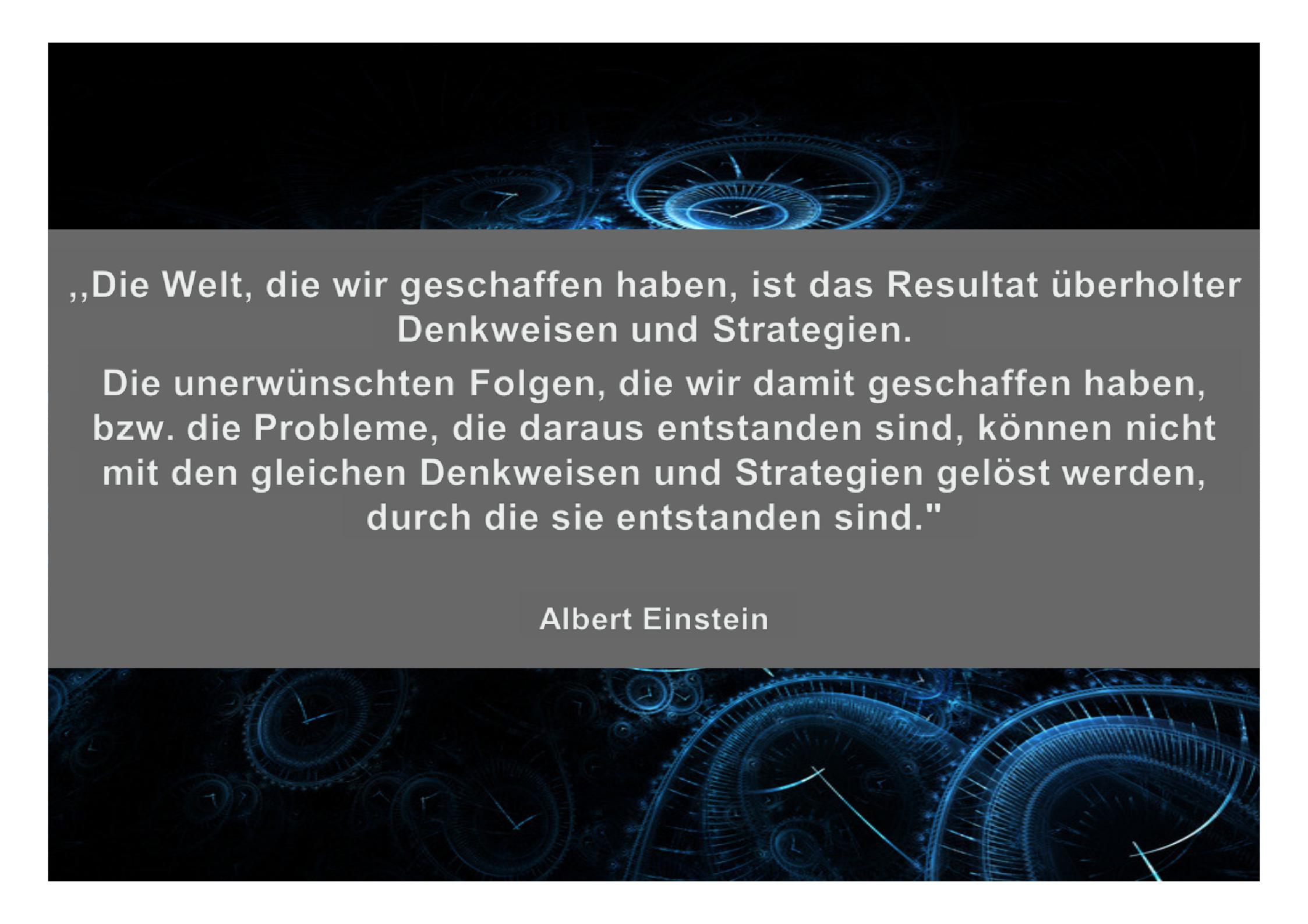
Symbiose: das Zusammenwirken von mehreren Faktoren, die sich vielfach gegenseitig begünstigen



Der Hauptbestandteil der Human Engine



Es ist bei allen da,
aber nicht jeder
benutzt es!



„Die Welt, die wir geschaffen haben, ist das Resultat überholter Denkweisen und Strategien.

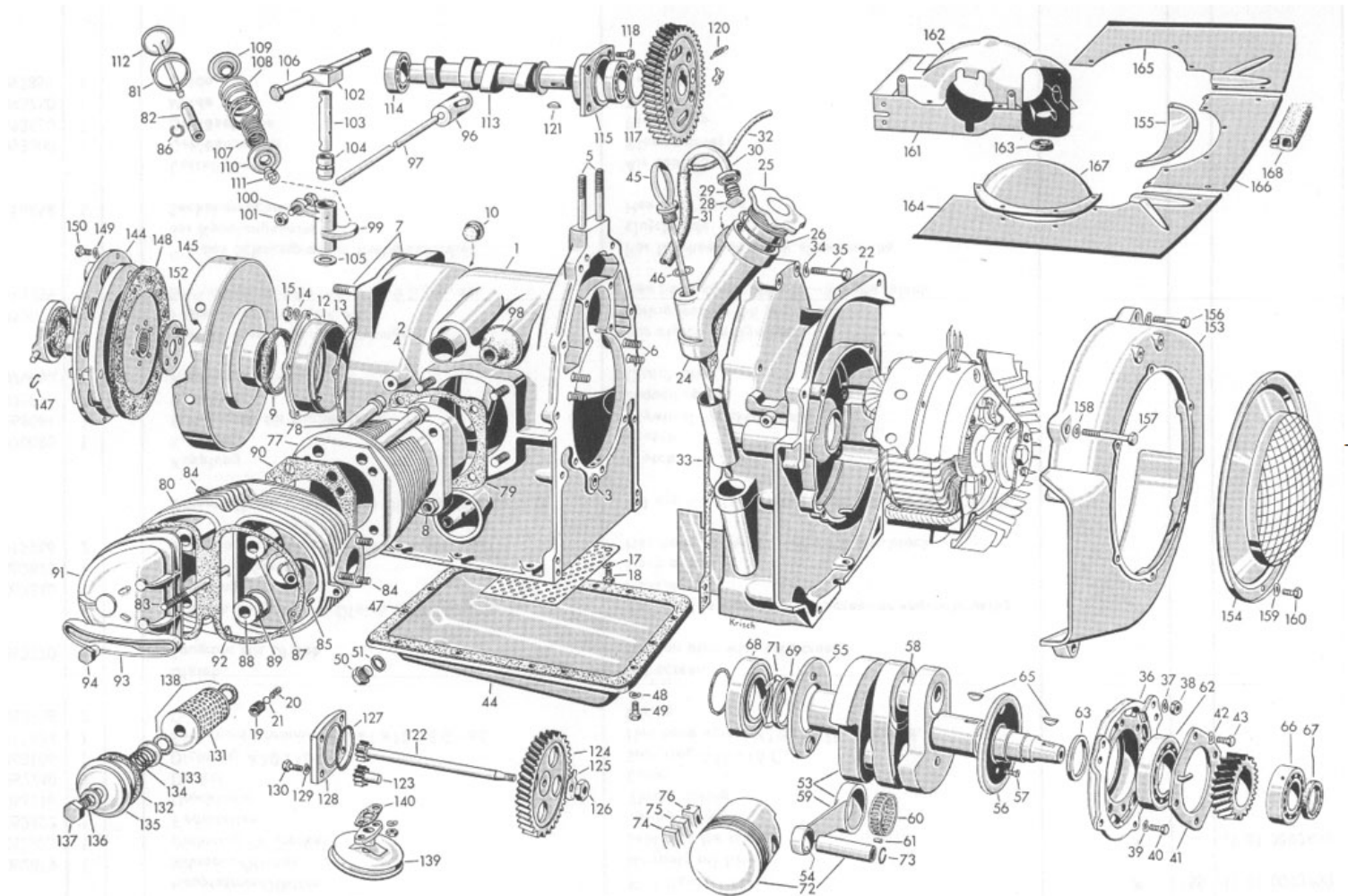
Die unerwünschten Folgen, die wir damit geschaffen haben, bzw. die Probleme, die daraus entstanden sind, können nicht mit den gleichen Denkweisen und Strategien gelöst werden, durch die sie entstanden sind.“

Albert Einstein

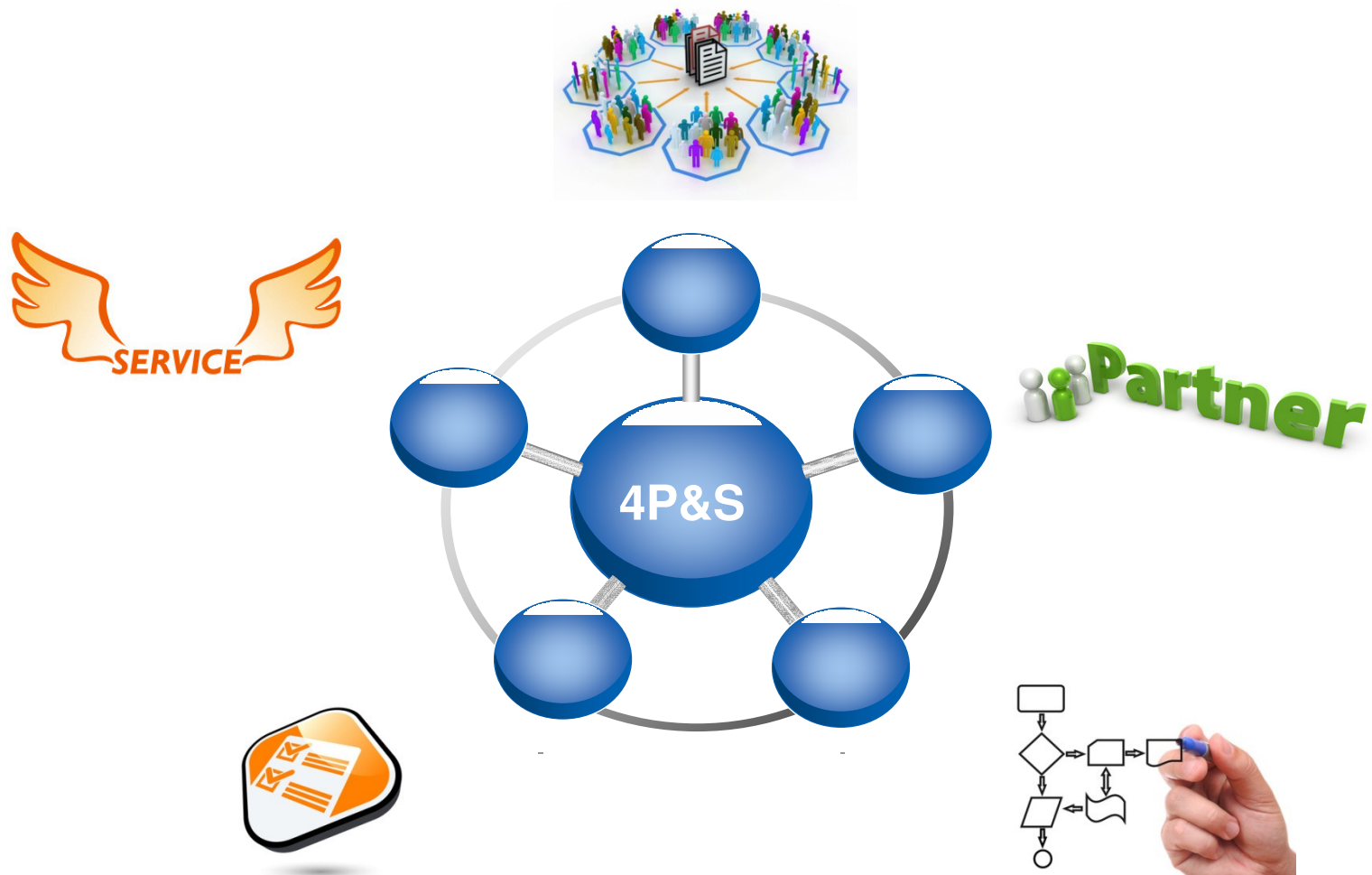
Der CIO: WAS TUN?



Die Maschine – das System



Die Human Engine oder 4P&S



Systemisches Denken und Handeln mit 4P&S



People & Organisation

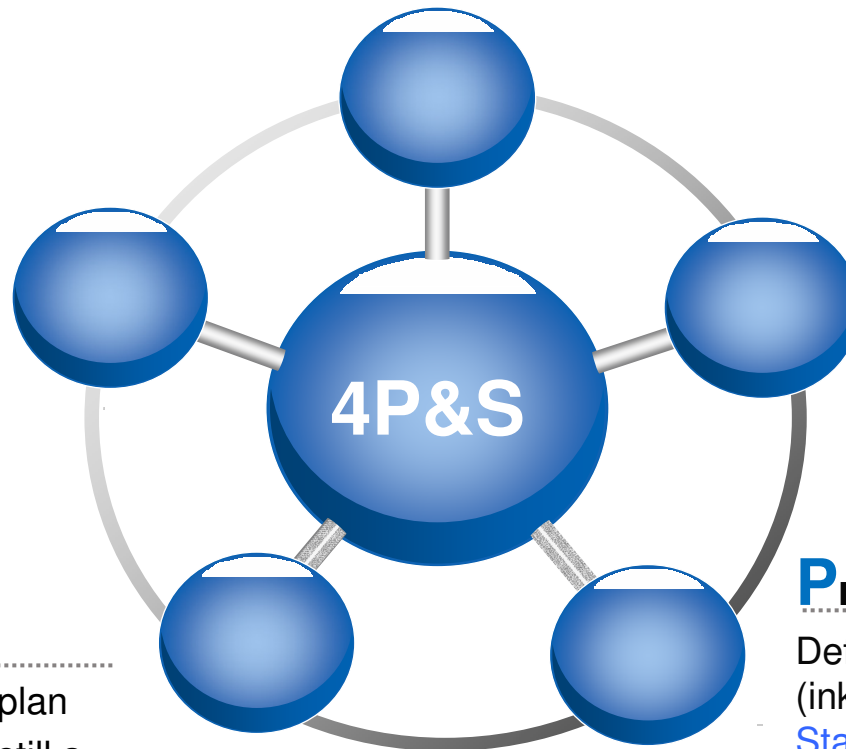
IT Governance, Multitrix Organisation, Rollen & Wissen, **Pragmatismus** (Pragma = tun)

Partner

Steuern externer Dienstleister, Allianzen, externe Beratung, Universität, Bildungsinstitute, „**Spinner & innovatoren**“

Prozesse & Methoden

Definition, Implementierung & Betrieb (inkl. QM) relevanter ITSM Prozesse; **Standards** (ITILV3, CMMi, Prince2, Cobit, Scrum, ISO20000 uvm.) Qualitätsmanagement ect.



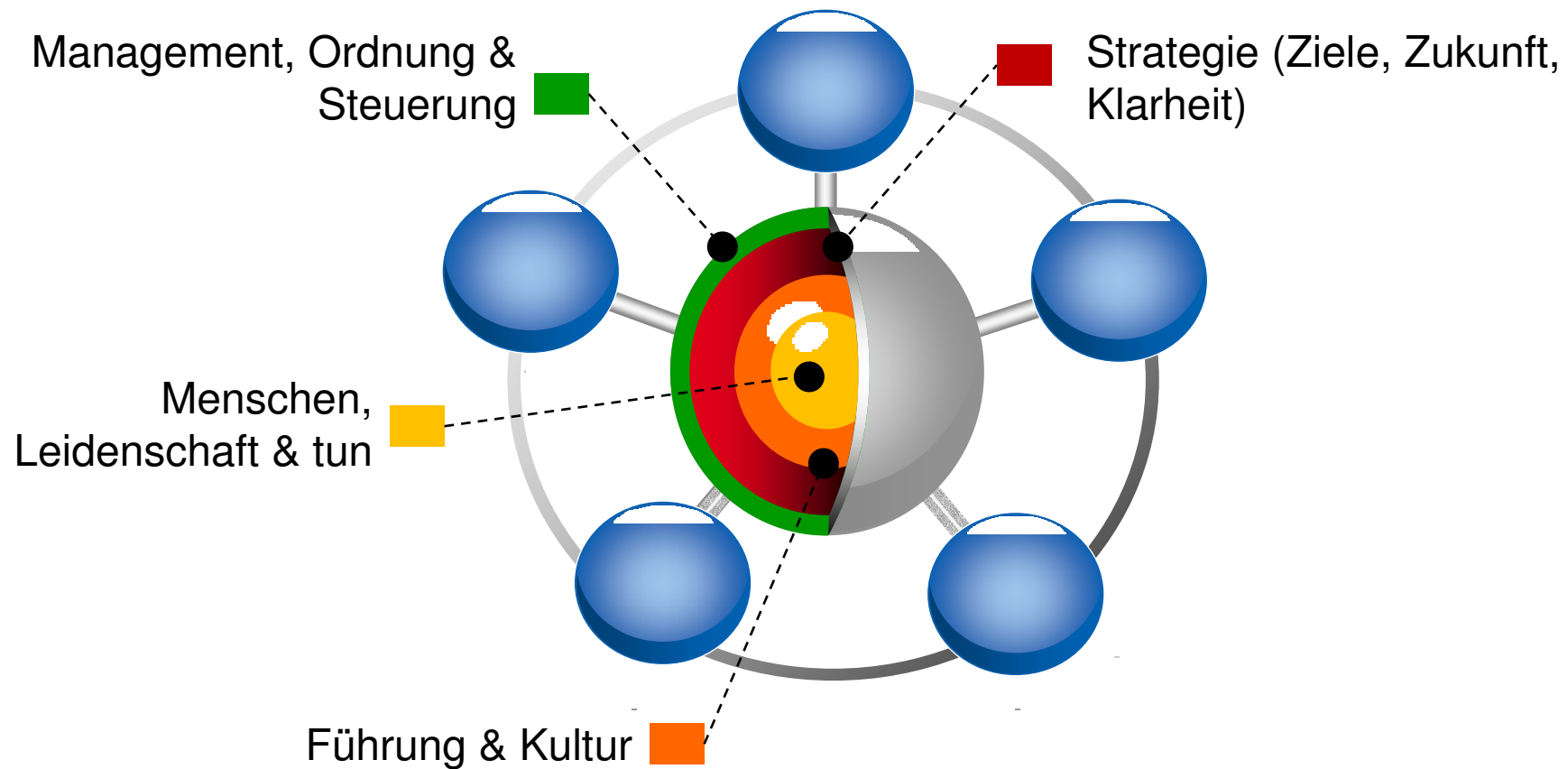
Services & Systems

Service Catalogue – Portfolio - & Strategie, **Configuration Management System** (CMS & CMDB)

Products (Tools)

IT Architektur & Bebauungsplan
Aber: „A Fool with a tool ist still a fool“ und das sind die meisten IT'ler.

Der Kern des Ganzen







Management = Steuern von Komplexität

F. Malik; www.malik-mzsg.ch

Management

- Wert
- Ziel
- Ökonomie
- Methode & Kompetenz
- Auftrag & Kontrolle
- ...

Wirkt auf:

- Projekte, Dinge
- Aktion, Ergebnisse
- Produkte



Führung

- Werte
- Sinn
- Ethik
- Tugend & Charakter
- Verantwortung
- ...

Wirkt auf:

- Menschen, Motivation
- Stimmung, Kultur
- Service

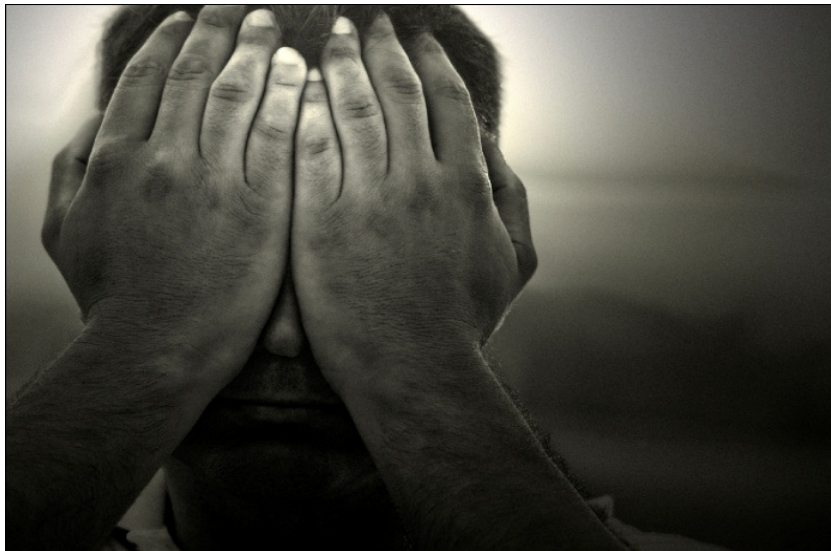
Quelle: Cay von Fournier; Schmidt Kolleg

Strategie & Zukunftsmanagement



Heute

Von „Schrackware“ bis Ignoranz



Wie vorbereitet waren die Automobilhersteller auf die Krise? Artikel von ChangeX „[Querdenker nicht gerne gesehen](#)“

Morgen

Eine auf einer systemischen Sicht erstellte Strategie mit einem Zukunftsmanagement, ist bekannt und wird stetig angepasst (Taktik) und umgesetzt (Tun)



Das Tinn Lizzy Konzept für die “Strategie Umsetzung”



„Erfolg besteht darin, dass man genau die Fähigkeiten hat, die im Moment gefragt sind.“

Henry Ford I.



Reifegrade für Organisation, Prozesse und Services



Schnelle Ergebnisse mit einem **pragmatischen Ansatz**





Es ist keine Frage mehr, ob sie sich
verändern müssen; Die einzige Frage ist, ob
sie schnell genug sein werden

Cay v. Fournier





**„..mögest du in bewegten
Zeiten leben!“**





Change Management zielt auf planmäßige mittel – langfristig wirksame Veränderungen von Verhaltensmustern und Fähigkeiten, um zielgerichtet Prozesse und Kommunikationsstrukturen zu optimieren. Dafür ist eine ganzheitliche Betrachtungsweise der Organisation notwendig.

Bedenken Sie.....

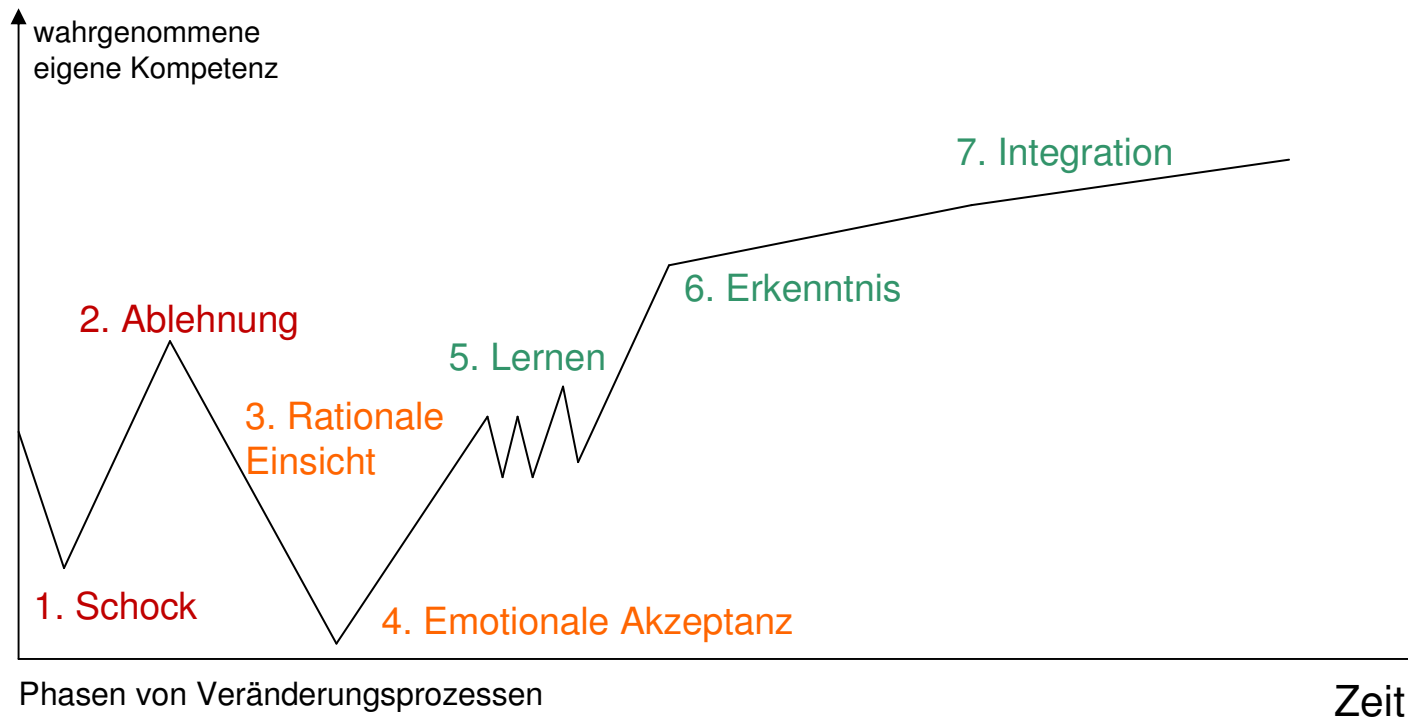
- Menschen in Organisationen bedürfen aktiver, regelmäßiger Kommunikation.
- Menschen wollen informiert und beteiligt sein
- Menschen wollen ernst genommen werden
- Menschen müssen die Chance bekommen am Wandel teilzunehmen
- Angst vor Veränderung führt zu Stagnation und Sabotage
- Trennen Sie nie den Menschen von den Konsequenzen seines Handelns
- „Wer in den Himmel will, muss zuvor sterben!“ – alles hat seinen Preis



Veränderung: 7 Phasen

Die Anpassung ist ein eigenes Lehrfach; der Intelligentere bringt es darin weiter, der Widerstrebende ist ein Problem der Ärzte und Psychologen.

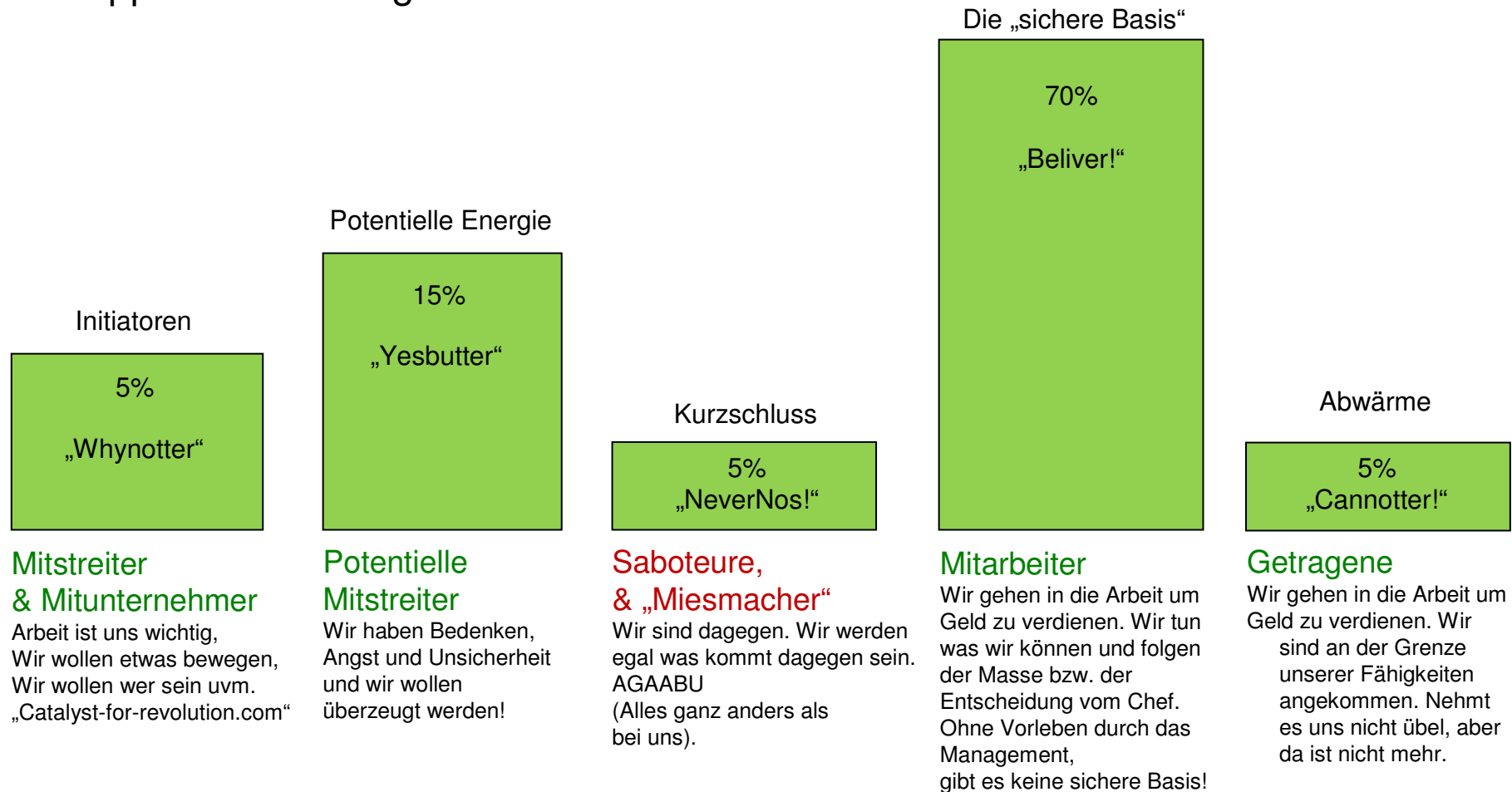
Berthold Brecht

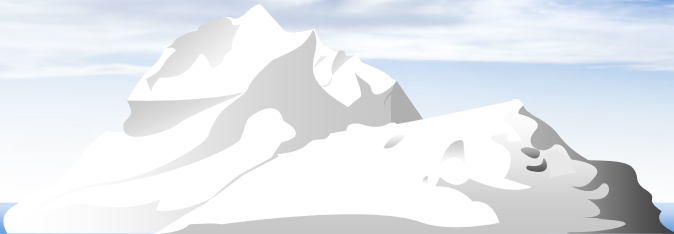


Veränderung



5 Gruppen von Beteiligten bzw. Betroffenen.



An illustration of an iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is visible above the water line, while the much larger, jagged base is submerged underwater. The sky is blue with light clouds, and the water is a deep blue.

**Die größten
Herausforderungen liegen
unter der Oberfläche**

Veränderung



Sichtbar

Tools & Technologie

Prozesse

Unsichtbar

Die hauptsächliche Herausforderung ist (wie könnte man es auch anders vermuten) das Change Management, welches den Reifegrad der Organisation bzgl. ITSM auf die nächste Stufe bringt. Davon betroffen sind sowohl die Mitarbeiter als auch das Management.

Zusätzliche Arbeit

Externe Firmen
„anbinden“

Macht & Transparenz

Konflikte

systemisches Denken

Besitzstandswahren

unterschiedliche Kulturen

Neue Arbeitsweisen

Veränderung



Sichtbar

Tools & Technologie

Prozesse

Unsichtbar

Die hauptsächliche Herausforderung ist (wie könnte man es auch anders vermuten) das Change Management, welches den Reifegrad der Organisation bzgl. ITSM auf die nächste Stufe bringt. Davon betroffen sind sowohl die Mitarbeiter als auch das Management.

Menschen

*...“Um die zusammengefaßte
Zusammenfassung
zusammenzufassen:
Leute sind ein Problem.“*



Douglas Adams; Per Anhalter durch die Galaxis

...Wenn es darum geht, diese „in ein Raster zu pressen“

EPILOG

Was wir tun, bedeutet uns etwas.

Die Arbeit ist vielleicht nicht das Wichtigste oder Einzige in unserem Leben. Vielleicht arbeiten wir, weil wir arbeiten müssen, aber wir wollen stolz sein auf das, was wir tun. Wir wollen dafür geliebt und respektiert werden, und wir wollen, dass es etwas Besonderes ist.

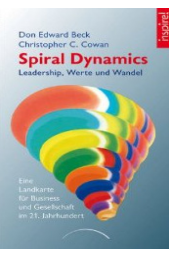
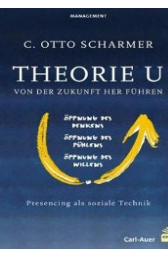
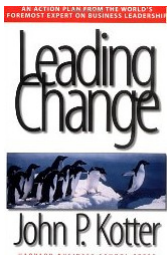
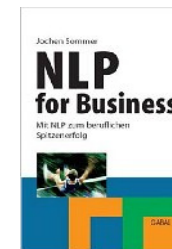
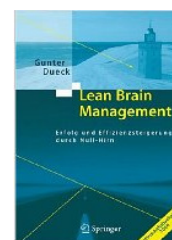
Sara Ann Friedmann
Harvard Business Review



Literaturhinweise



Interessante, weiterführende Denkpapiere, um den Tellerrand zu verlassen:
(klicken sie im Präsentationsmodus auf die Bilder und Sie werden mit Amazon verbunden)



Wo nehme ich nur all die Zeit her, soviel nicht zu lesen?

Kraus, Karl

Bildquellennachweis



- Bildquellen www.fotolia.de & www.iStockphoto.com
- Alle Bilder sind offiziell durch Oliver Lindner lizenziert

