

Community: Softwarehersteller und Automatisierung

Marco Linsenmann, Q to be AG, sieht in der SLA-Automation den Schlüssel zum Erfolg

Herr Linsenmann, Sie sind für den gesamten Vertrieb der Q to be® AG verantwortlich. Ihr Unternehmen hat sich als Softwareschmiede auf die Effizienz in SLM-Abläufen spezialisiert. Seit 2003 unterstützen Sie mit Ihren Produkten weltweit namhafte Kunden. Welchen Stellenwert hat aus Ihrer Sicht die SLA-Automation für ein erfolgreiches IT Service Management und wo sehen Sie die Vorteile eines Produktionsstandorts Schweiz/Deutschland für sich?

Lassen Sie mich zu Ihrer ersten Frage eine Gegenfrage stellen: Welche Aufgaben hat denn ein Service Manager Tag für Tag zu erfüllen? Und wieviel Zeit hat er dabei für die wirklich wichtigen Aufgaben zur Verfügung? Was wir bei unseren Kunden und auch Interessenten beobachten, ist, dass wertvolle Zeit von hochqualifizierten, teuren und motivierten Mitarbeitern darauf verwendet werden muss, wiederkehrende, manuelle und nervtörende Tätigkeiten innerhalb des SLM-Prozesses durchzuführen. Wir reden hier nicht nur von der mühsamen Erstellung, Koordination und Aufbereitung von SLA-Reports. Für jede Zielgruppe müssen abgestimmte Reports und Dashboards gepflegt werden (Management, interne IT, Kunde). Allein dafür werden schon rund 20 Prozent der Arbeitszeit verwendet. Wenn Sie jetzt dazu SLM-prozessbegleitende Arbeiten wie SLA-Erstellung, SLA-Review, Dokumentenverwaltung (Verträge), Bonus-/Malus-/Leistungsrechnung, hinzurechnen, um nur einige zu nennen, werden Sie feststellen, dass einer der wichtigsten Schlüssel zum Erfolg im IT Service Management Business ganz klar die SLA-Automation ist.

Das Wichtigste an einer belastbaren Kunden-Lieferantenbeziehung ist doch die Beziehung selbst. Und dafür benötigt der Service Manager verlässliche Informationen aller beteiligten Daten, leicht verständliche Reports, transparente, topaktuelle Onlinecockpits und zuverlässige, reversionssichere Prozessabläufe. Und genau das erhält er mit unserer Q-Board Suite für SLA Management. Dabei kommt uns natürlich der Mentalitätsvorteil, erreicht durch die Softwareentwicklung in unseren Ländern D/CH, zugute. Selbst unsere Entwickler sind ITIL®-zertifiziert. Wir hören unseren Kunden zu, wir verstehen sie und wir können mit gleicher Sprache und Philosophie stets eine der innovativsten Softwarelösungen für unsere Zielgruppen zur Verfügung stellen: für Banken, Pharmahersteller, SAP/IT Service Provider, Automobilhersteller und viele mehr.

Ihre Organisation ist innerhalb des itSMF Deutschland e.V. immer sehr präsent. Sie bringen sich als Referent und Aussteller, aber auch als Autor von Fachbeiträgen und Werbepartner kontinuierlich ein. Was motiviert Sie als Hersteller zu diesem Engagement innerhalb der Community?

Wie gerade erwähnt ist für uns das Verständnis unserer Kunden und Anwender das Wichtigste. Wir müssen stets fühlen, wo welcher Bedarf herrscht, noch bevor er greifbar ist. Wir sind und wollen weiterhin mit unseren Lösungen der Zeit voraus sein um ausgereifte, gefragte SLA-Software anbieten zu können, wenn sie gebraucht wird - und nicht erst dann anfangen zu entwickeln. Daher ist es für uns unerlässlich, die Community zu begleiten, zu beobachten, zu bewerten. Aus den Mitgliedern, den wertvollen Beiträgen und Diskussionen, den Ergebnissen der Arbeitskreise und der Lebendigkeit dieser Community schöpfen wir einen Teil unserer Innovationen.

Sie haben großes Interesse an den itSMF Praxisseminaren gezeigt, die aus den Arbeitskreisen entwickelt werden. Speziell das Angebot zum Service Level Management passt thematisch hervorragend zu Ihrem Fokus. Wo sehen Sie hier gemeinsame Interessen des Wissensaustausches?



Marco Linsenmann
Sales Director
der Q to be AG

Ich denke, dass die Kombination aus Theorie und Praxis sehr gut zu uns passt. Die beste Theorie bringt nichts, wenn sie sich nicht umsetzen lässt (Beispiel Servicebaum - der immerwährende Traum).

Der größte Mehrwert entsteht hier tatsächlich Hand-in-Hand. Denn die in den Arbeitskreisen erzielten Erkenntnisse fließen in unsere Weiterentwicklung ein. Und damit wieder zum Anwender zurück. Eine klassische Win-Win-Situation also.

Die letzten Jahre waren wirtschaftlich oft schwierig. Wie bewerten Sie die Aussichten für das laufende Jahr und welche Pläne hat die Q to be® AG?

Wir können die Schwierigkeiten der letzten Jahre nicht bestätigen. Unser Geschäft wächst kontinuierlich und die Nachfrage ist sehr groß. Wir entwickeln uns ständig weiter und bieten beispielsweise mittlerweile die gesamte Q-Board SLA-Software auch auf SaaS-Basis an. Wir unterstützen unsere Kunden mit extrem innovativen Lösungen und Services zur Zufriedenheitsanalyse von deren Kunden, Anwendern und Mitarbeitern. Wir werden die Q-Board Suite im SLM-Bereich konzentriert weiterentwickeln und durch neue Leistungsbereiche auch Randbereiche des SLM besetzen. Beispielsweise mit dem einzigartigen Q-Board Cockpit (Management KPI - System), mit dessen Hilfe Sie unternehmensweite Kennzahlen, also nicht „nur“ SLM-Kennzahlen, einfach, rollenbasiert und topaktuell online visualisieren.

In der intelligenten Einfachheit liegt nach unserer Einschätzung der Mehrwert und die Zukunft.

Werden wir Sie auch in diesem Jahr wieder in der Community begrüßen dürfen? Und wo sehen Sie den Verein in Zukunft?

Selbstverständlich werde wir unsere Präsenz in der Community auf einem ähnlichen Niveau halten wie bisher. Wir verfolgen ja alle das gleiche Ziel: Mit besseren IT Services die Geschäftsprozesse permanent zu optimieren, damit Unternehmen davon profitieren können. Dazu muss sich der Verband weiter öffnen und auch Allianzen eingehen. Innerhalb einer größeren Umgebung wird es zweifelsohne Schwerpunkte wie die bestehenden Arbeitskreise geben müssen. Aber wir brauchen auch langfristig den Input der Mitglieder aus der Praxis - egal ob aus der Cloud oder klassisch. Beide Themen werden uns noch lange begleiten.

Herr Linsenmann, ich danke Ihnen für das Gespräch. und Ihr Engagement in der itSMF Community.