

Gelebtes Service Management bei ServiceFactum



Aufbauend auf langjähriger Outsourcing und Offshoring Erfahrung wurde speziell für Startups, Softwareunternehmen, Agenturen und IT Dienstleister eine international verteilte Softwareentwicklung definiert und umgesetzt - wir nennen dies „BestShoring by Experts“.

Bedingt durch die Verteilung unserer Softwareentwicklungsaufgaben in andere Länder und Regionen war uns klar, dass ein „Bindeglied“ für eine qualitative Vertragsumsetzung implementiert werden muss. Dieses gewichtige und breite Spektrum zwischen Kundenbindung in Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Menschen aus anderen Ländern und Kulturen galt es, umfänglich zu betreuen.

Eine pro-aktive Management Funktion von ServiceFactum, die eine gemeinsame Ausrichtung zwischen allen Beteiligten verantwortet. Jederzeit erreichbar ist, sowohl für den Kunden als auch für unsere Entwickler. Das heutige Schlagwort in der sich rasend schnell weiter entwickelnden IT Technologie und Softwareentwicklung ist „Engagement“.

Wir nennen diese Funktion: Service Management.

Die Herausforderungen im Service Management sind vielfältig und beginnen mit dem Aufbau eines erfolgsorientierten Kommunikations- und Beziehungsmanagement. Es hat die operative Steuerung während der Service Integration inne, als auch weiterführend ein strategisches Projektcontrolling. Dieses Einbringen in alle „Führungs- und Management Ebenen“ ist begleitet von umfassenden Kenntnissen (u.a. IT- & unternehmerisches Denken und Handeln, Key Performance Indikatoren, Entscheidungsfindung ...)

Unser Service Management ist geprägt von Kontaktfreude und Kundenverständnis. Der Servicemanager ist ein engagierter Kunden-Kenner. Seine Verantwortungen sieht er in der Kundenpflege und Kundenbindung über die Vertragserfüllung bis hin zur Kundenzufriedenheit. Er ist in der Lage das Kundendenken in unser eigenes unternehmerisches Denken zu integrieren. Als empathische Persönlichkeit!

Ein international koordinierendes, agierendes Service Management muss umfänglich in der Lage sein, auch in schwierigsten Situationen Lösungen zur erfolgreichen Umsetzung zu finden.

Natürlich werden im Service Management „Werkzeuge“ wie die ITIL Prozesse genutzt. Es befasst sich ebenso mit der Planung, koordinierenden Reviews und Berichterstellungen der Projekte und Verträge. Es kennt und nutzt alle gängigen Software Tools, die zur erfolgreichen, verteilten Softwareentwicklung notwendig sind.

In der täglichen Praxis hat unser Business viele Facetten. Projekte beinhalten immer eine Risikoabwägung und Risikoüberwachung bis hin zur Einleitung einer Eskalation.

In Anbetracht dieses umfänglichen Wissens sind die Entscheidungen zur Vorauswahl des BestShore Standortes und des Teams zur Leistungserbringung inklusive einer versierten Projektleitung von großer Bedeutung für ein erfolgreiches Projekt.

Ein effizientes und erfolgreiches Service Management zu implementieren ist stets eine Herausforderung im Umgang mit Menschen unterschiedlicher Nationen und Herkunft, geprägt von Empathie. Wir lieben diese Herausforderung!