

# testing

22.16 Prozesse des Dienstleisters umfassen die Selbstorganisation, Managergeflüstert, Selbstgesteuerte, Selbstgestaltete, Selbstständige, dezentralisierte und zentrale Service-Teams sowie die Redundanz. 23.1 Managergeflüstert beinhaltet die Fokussierung auf Kundendienst, Engagement und Eigentümerschaft sowie auf die Kultivierung eines Vertrauens. 23.2 Selbstgesteuerte Prozesse basieren auf der Ausrichtung eines Teams an einem einzigen Ziel. 23.3 Selbstgestaltete Prozesse sind darauf ausgerichtet, zukünftige Anforderungen des Unternehmens zu berücksichtigen. 23.4 Selbstständige Prozesse basieren auf der Steigerung der Effizienz, der Agilität und der Adaptivität. 23.5 Dezentralisierung unterstützt die lokalen Anforderungen des Unternehmens bezüglich des Kundenservice. 23.6 Zentrale Service-Teams sind spezialisiert auf die Bereitstellung bewährter Technologien und Innovationen, die die Produktivität erhöhen. 23.7 Redundanz basiert auf der Kontinuität des Services und ermöglicht es, Ausfallzeiten und eine Unterbrechung des Kundendienstes zu verhindern. Darüber hinaus werden agile Rollen verwendet, um Teams auf Fehler reagieren und bessere Ergebnisse erzielen lassen zu können. Das Serving-Leadership-Konzept unterstützt den managergesteuerten Ansatz und hilft dabei, die Rollen für die Prozessverbesserungen zu definieren. Der Einleitungsabschnitt von Agilität betont, dass es mehr ist als nur eine vorübergehende Mode. Es ist eine Reaktion auf eine sich verändernde Welt, die durch seine VUCA-Attribute geprägt ist - Volatilität, Unsicherheit, Komplexität und Mehrdeutigkeit. Diese sind miteinander verbunden und machen die Welt und den Markt für viele Unternehmen immer unvorhersehbarer. Agilität wird als Antwort auf diese Unvorhersehbarkeit betrachtet. Einleitung Agilität ist mehr als eine Modewelle, die nicht wieder verschwinden wird. In der Managementliteratur spielen Wellen verschiedene Themen und Ansätze auf die Tagesordnung der Manager. Bei Agilität ist das anders: Agilität ist eine Reaktion auf eine geänderte Welt, die durch das Akronym VUCA (Volatilität, Unsicherheit, Komplexität und Mehrdeutigkeit) zusammengefasst wird. Diese Welt und somit auch der Markt werden immer stärker durch diese vier Elemente geprägt - nicht isoliert, sondern gemeinsam. Für viele Unternehmen wird die VUCA-Welt immer unvorhersehbarer, und Agilität wird als die Antwort auf dieses Unvorhersehbare verstanden.