



5vor12 für Service

Was ist eine Serviceorientierte (IT-) Architektur (SOA)?

Der Webshop ist erreichbar, die Zahlung funktioniert, das Lager ist einsatzbereit – und trotzdem kommt eine Bestellung nicht beim Kunden an. Ähnlich kann eine Produktionsanlage stillstehen, obwohl die Maschine selbst keinen Defekt hat: Ein ausgefallener Switch oder eine veränderte Netzwerkkonfiguration unterbricht die Verbindung. Für den Kunden zählt das Gesamtergebnis. Deshalb muss Servicequalität über einzelne Geräte, Anwendungen und Abteilungsgrenzen hinweg betrachtet werden.

Eine serviceorientierte IT richtet den Blick auf dieses Zusammenspiel. Ausgangspunkt ist die Frage: Welche Leistung soll für den Kunden zuverlässig funktionieren, und was brauchen wir dafür?

Vom Kundenergebnis aus denken

Ein Service wie „online bestellen“ umfasst weit mehr als den Webshop. Zahlung, Lager, Logistik, Datenbanken, Netzwerkverbindungen und externe Dienstleister tragen dazu bei. Auch Menschen und Prozesse gehören in diese Betrachtung: Wer bearbeitet eine fehlerhafte Bestellung? Wer informiert den Kunden? Wer koordiniert die Wiederherstellung bei einer Störung? Erst wenn diese Zusammenhänge sichtbar sind, lässt sich beurteilen, ob

der gesamte Service den vereinbarten Qualitätsanspruch erfüllt. Eine einzelne Komponente kann technisch funktionieren, während das gewünschte Ergebnis trotzdem ausbleibt.

Für die Praxis bedeutet das: Beschreiben Sie zunächst den Service aus Kundensicht. Erfassen Sie anschließend die technischen und organisatorischen Voraussetzungen, die ihn ermöglichen.

Ein Bauplan für den Service

Wer ein Haus baut, plant, wie die einzelnen Elemente zusammenwirken. Auch ein zuverlässiger Service braucht einen solchen Plan. Er sollte nachvollziehbar machen:

- Welche Anwendungen, Geräte, Daten und Prozesse sind beteiligt?
- Welche Verbindungen und Schnittstellen bestehen zwischen ihnen?
- Welche internen Teams und externen Partner wirken mit?
- Wo entstehen kritische Abhängigkeiten?
- Wer verantwortet die einzelnen Bestandteile und das Gesamtergebnis?

Besonders wichtig sind die Übergänge zwischen IT, Produktion und Service. Eine Änderung im Netzwerk kann beispielsweise Auswirkungen auf eine Maschinensteuerung haben, deren feste Adressierung der IT nicht bekannt ist. Dokumentierte Abhängigkeiten helfen, solche Folgen vor einer Änderung zu erkennen.

Verantwortung für das Gesamtergebnis klären

Wenn mehrere Bereiche beteiligt sind, besteht die Gefahr, dass jede Abteilung nur ihren eigenen Ausschnitt betrachtet. Bei einer Störung beginnt dann die Suche nach der zuständigen Stelle, während der Kunde auf eine Lösung wartet. Ein Service Owner übernimmt den übergreifenden Blick. Diese Rolle muss die beteiligten Komponenten nicht selbst betreuen. Sie sorgt aber dafür, dass Abhängigkeiten bekannt sind, Qualitätsanforderungen zusammenpassen und Zuständigkeiten sowie Eskalationswege geklärt sind.

Auch ein externer Dienstleister braucht einen eindeutig beschriebenen Verantwortungsumfang: Welche Teile der Servicekette deckt sein Auftrag ab? Wer koordiniert die übrigen Beteiligten?



Ausfälle und Änderungen vorbereiten

Nicht jede Komponente braucht die gleiche Absicherung. Entscheidend sind die Folgen eines Ausfalls und die Möglichkeiten, den Service wiederherzustellen. Ein unscheinbares Netzwerkgerät kann für den Betrieb ebenso kritisch sein wie eine zentrale Anwendung. Prüfen Sie deshalb bei wichtigen Komponenten: Gibt es einen Ersatz? Ist dieser einsatzfähig? Sind die notwendigen Konfigurationen gesichert? Wer darf sie wieder einspielen? Zur Datensicherung gehören auch Maschinen- und Steuerungskonfigurationen. Gesicherte Geschäftsdaten allein helfen wenig, wenn eine Anlage nach einem Eingriff nicht wieder in ihren funktionsfähigen Zustand versetzt werden kann. Stimmen Sie außerdem ab, wie Sicherungen und Wiederherstellung möglich bleiben, wenn Zugänge oder USB-Anschlüsse aus Sicherheitsgründen gesperrt sind.

Die tatsächliche Funktion überwachen

Ein Gerät antwortet auf eine technische Abfrage. Damit ist noch nicht belegt, dass der Service nutzbar ist. Aussagekräftiges Ende-zu-Ende-Monitoring prüft deshalb möglichst den tatsächlichen Ablauf: Kann eine Bestellung vollständig verarbeitet werden? Erreichen benötigte Daten die Anlage? Funktioniert die Kommunikation zwischen den beteiligten Systemen? Das Monitoring sollte sich an der Leistung orientieren, die der Kunde erwartet. So werden auch Störungen sichtbar, die eine reine Überwachung einzelner Geräte nicht erkennt.

Checkliste: Einen Service durchgängig absichern

1. Einen konkreten Service auswählen Beginnen Sie mit einer wichtigen Leistung, etwa der Ersatzteilbestellung oder dem Betrieb einer vernetzten Anlage. Beschreiben Sie, wann dieser Service aus Kundensicht erfolgreich erbracht ist.

2. Die Abhängigkeiten gemeinsam erfassen Bringen Sie IT, Service, Produktion und gegebenenfalls externe Partner zusammen. Dokumentieren Sie Komponenten, Schnittstellen und organisatorische Übergaben.

3. Zuständigkeiten verbindlich festlegen Benennen Sie Verantwortliche für die einzelnen Bestandteile und einen Service Owner für das Zusammenspiel. Klären Sie, wer bei einer Störung die Koordination übernimmt.

4. Kritische Ausfälle durchspielen Wählen Sie eine Komponente mit hoher Auswirkung auf den Betrieb. Prüfen Sie Ersatz, Konfigurationssicherung, Zugriffsrechte und Wiederherstellung. Halten Sie fest, welche Lücken geschlossen werden müssen.

5. Änderungen und Funktion gemeinsam prüfen Klären Sie vor technischen Änderungen, welche anderen Bereiche betroffen sind. Prüfen Sie anschließend den vollständigen Serviceablauf und ergänzen Sie die Dokumentation.

Tipps: Die Frage der Woche

Welches unscheinbare Gerät könnte Ihren wichtigsten Service zum Stillstand bringen – und wer weiß, wie dieser Service danach wiederhergestellt wird? Wenn die Antwort unklar ist, haben Sie einen konkreten Ausgangspunkt: Machen Sie die Abhängigkeit sichtbar, klären Sie die Verantwortung und prüfen Sie die Wiederherstellung.

Über marillabax

marillabax begleitet seit 2003 bis heute erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse. Neben Beratungsprojekten und firmeninternen Weiterbildungen werden regelmäßig offene Seminare und Trainings mit den Schwerpunkten Servicequalität, Kundenorientierung und effizientes Arbeiten angeboten. Wir arbeiten MIT Menschen an kundenorientierten Prozessen und Servicequalität.

Impressum

marillabax GmbH & Co. KG
Königsallee 43
71638 Ludwigsburg
Tel.: +49 7141 70 20 99-0
E-Mail info@marillabax.de

© 2026 marillabax GmbH & Co. KG

Mehr dazu im Video

Das ausführliche Video zu diesem Thema finden Sie auf dem marillabax-YouTube-Kanal:
<https://www.youtube.com/@marillabax/videos>

