

LEITFADEN

# Was ist Service Management?

Ein umfassender Leitfaden für IT Service Management (ITSM) und Enterprise Service Management (ESM)



# Inhalt

---

So transformiert Service Management eure Organisation .....	3
Service Management verstehen .....	4
Welche Herausforderungen löst ESM? .....	6
Der Aufstieg von ESM .....	7
Herausforderungen und Lösungen beim Einsatz von ITSM-Tools für ESM.....	10
Mit den richtigen Tools zum Erfolg .....	11
Best Practices für effektives ESM: Atlassians System of Work.....	13
KI-Trends und ihre Auswirkungen auf das Service Management .....	17
Zusammenfassung .....	19
Anhang A: Wichtige Aspekte des Service Managements in ITIL4 .....	20
Anhang B: Glossar .....	23
Macht den nächsten Schritt .....	24

# So transformiert Service Management eure Organisation

Unternehmen stehen in einem Wettbewerb um Effizienz, bei dem die Optimierung von Prozessen und die Verbesserung der Serviceleistungen in allen Abteilungen oberste Priorität haben. Service Management kann euch dabei unterstützen. Durch die Übernahme bewährter Praktiken des IT Service Managements (ITSM) und deren Ausweitung auf die gesamte Organisation mittels Enterprise Service Management (ESM) könnt ihr Effizienz und Produktivität steigern und gleichzeitig exzellente Servicequalität sicherstellen.

**Service Management hilft euch, Herausforderungen wie diese zu meistern:**

- Übermäßige Dokumentation
- Entstehung von Silos
- Administrative Überlastung
- Uneinheitliche Servicebereitstellung
- Mangelnde Transparenz
- Langsame Reaktionszeiten

**In diesem Leitfaden erfahrt ihr mehr über die neuesten Trends im Bereich ITSM und ESM und darüber, wie ihr sie in den verschiedenen Abteilungen einsetzen könnt, um eure Organisation in eine perfekt aufeinander abgestimmte Einheit zu verwandeln.**



# Service Management verstehen

---



## Was ist Service Management?

Service Management umfasst spezialisierte Fähigkeiten für die Bereitstellung von Kundenservices. Information Technology Infrastructure Library 4 (ITIL 4) verfolgt einen umfassenden Ansatz für Service Management, der sich auf die gemeinsame Wertschöpfung durch Zusammenarbeit, kontinuierliche Verbesserung und nahtlose Integration verschiedener Service-Management-Praktiken konzentriert. Kurz gesagt: Service Management ist der übergeordnete Rahmen für Praktiken rund um Services, während ITSM und ESM spezifische Umsetzungen sind.



## Was ist ITSM?

ITSM bezieht sich auf die Aktivitäten eurer Organisation, die darauf abzielen, IT-Services für Kunden zu entwerfen, zu planen, bereitzustellen, zu betreiben und zu steuern. Das Ziel von ITSM ist es, sicherzustellen, dass IT-Services den Geschäftsanforderungen entsprechen und den Kunden einen echten Mehrwert bieten.



## Was ist ESM?

ESM überträgt die Prinzipien des ITSM auf die gesamte Organisation – nicht nur auf die IT-Abteilung. Ziel ist es, die Effizienz, Produktivität und Servicebereitstellung zu verbessern, indem eine einheitliche Plattform zur Verwaltung und Automatisierung von Workflows und Serviceanfragen in verschiedenen Abteilungen genutzt wird. Dieser Ansatz hilft dabei, Silos aufzubrechen und fördert eine bessere Zusammenarbeit und Kommunikation.

## An wen richtet sich Service Management?

Service Management ist eine zentrale Disziplin, die sich auf die Entwicklung, Bereitstellung, Verwaltung und kontinuierliche Verbesserung von Services für eure Kunden konzentriert. Sie umfasst eine Reihe von Prozessen und Praktiken, die sicherstellen, dass die Dienstleistungen sowohl den geschäftlichen als auch den Kundenanforderungen entsprechen.

### Von Service Management profitieren:

- **Kunden:** Effektives Service Management stellt sicher, dass Kundenbedürfnisse und Erwartungen erfüllt werden, was die Kundenzufriedenheit und -loyalität steigert.
- **Service-Anbieter:** Es hilft, Services zu planen, zu entwerfen, bereitzustellen, zu betreiben und zu verbessern, um geschäftliche Ziele zu erreichen.
- **Mitarbeiter:** Interne Teams profitieren von optimierten Prozessen und klaren Richtlinien für die Servicebereitstellung.
- **Geschäftsführer und Manager:** Service Management dient dazu, IT und andere Servicefunktionen mit den Geschäftsstrategien abzustimmen, Ressourcen effizient zu nutzen und Ziele zu erreichen.
- **IT- und technische Teams:** Diese Teams setzen die technologischen Aspekte der Servicebereitstellung um und nutzen Frameworks wie ITIL, um Prozesse zu standardisieren und die Servicequalität zu verbessern.
- **Stakeholder und Partner:** Gutes Service Management sorgt dafür, dass alle Beteiligten ihre Rollen, Verantwortlichkeiten und Erwartungen klar verstehen.

Service Management richtet sich an alle, die Services anbieten, nutzen oder überwachen. Ziel ist es, für alle Stakeholder einen Mehrwert zu schaffen, indem Services effizient und effektiv umgesetzt werden und den Geschäftsanforderungen entsprechen.

# Welche Herausforderungen löst ESM?

Enterprise Service Management löst mehrere wichtige Herausforderungen, mit denen Organisationen konfrontiert sind:

- **ESM fördert die Zusammenarbeit:** Durch das Aufbrechen von Silos wird die Kooperation zwischen verschiedenen Abteilungen gestärkt, was zu einer kohärenten Servicebereitstellung führt.
- **ESM steigert die Effizienz:** Durch die Automatisierung von Routineaufgaben reduziert ESM den administrativen Aufwand, sodass Teams sich auf wertschöpfendere Tätigkeiten konzentrieren können.
- **ESM reduziert die Komplexität:** Vereinfachte Prozesse sind ein zentrales Merkmal von ESM-Plattformen, die es Teams erleichtern, Anfragen zu verwalten und Probleme zu lösen.
- **ESM-Lösungen setzen den Fokus auf die Benutzererfahrung:** Sie stellen sicher, dass auch nicht-technische Mitarbeiter die Systeme effektiv nutzen können.



# Der Aufstieg von ESM

Enterprise Service Management spiegelt einen Wandel in der Art und Weise wider, wie Organisationen Service Management betrachten, da ITSM-Prinzipien nicht länger auf die IT beschränkt sind. Forrester definiert ESM als Erweiterung der ITSM-Plattformfähigkeiten über technologische Dienste hinaus, um geschäftsorientierte Anwendungsfälle abzudecken.

## Vorteile von ESM



### Einheitliche Plattform

Die Implementierung einer einzigen Plattform zur Verwaltung aller Serviceanfragen und Workflows reduziert die Komplexität und verbessert die Transparenz.



### Verbesserte Zusammenarbeit

Förderung einer besseren Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen und das Aufbrechen von Silos.



### Erhöhte Effizienz

Automatisierung routinemäßiger Aufgaben und Prozesse, sodass sich Teams auf wertschöpfendere Tätigkeiten konzentrieren können.



### Bessere Servicequalität

Standardisierte Prozesse und Best Practices führen zu einer konsistenten, hochwertigen Servicebereitstellung.

## Abteilungen, die von ESM profitieren

Diese detaillierte Übersicht zeigt, wie verschiedene Abteilungen ESM nutzen können, einschließlich der spezifischen Anwendungsfälle und Vorteile, die sie erwarten können:

Abteilung	Use Case	Vorteile
<b>Administration</b>	Verwaltung allgemeiner administrativer Aufgaben, Terminplanung und Bürobedarf.	Verbesserung der administrativen Effizienz, des Ressourcenmanagements und der Büroproduktivität.
<b>Kundenservice</b>	Verwaltung von Kundenanfragen, Support-Tickets und Serviceanfragen.	Verbessertes Kundenerlebnis, schnellere Problemlösung und höhere Servicequalität.
<b>Entwicklung</b>	Verwaltung von Softwareentwicklungsprojekten, Fehlerverfolgung und Koordination von Entwicklungstasks.	Besseres Projekt-Tracking, bessere Zusammenarbeit zwischen Entwicklungsteams und verbesserte Produktqualität sowie kürzere Lieferzeiten.
<b>Weiterbildung und Schulung</b>	Koordination von Schulungen, Verwaltung von Kursanmeldungen und Nachverfolgung von Mitarbeiterzertifikaten.	Effizientere Verwaltung von Schulungsprogrammen, besseres Tracking der Mitarbeiterentwicklung und verbesserte Kompetenzentwicklung.
<b>Facility Management</b>	Verwaltung von Wartungsanfragen, Raumplanung und Gerätemanagement.	Bessere Ressourcennutzung, schnellere Reaktionszeiten und verbesserte Betriebseffizienz.
<b>Finance</b>	Verwaltung von Ausgabengenehmigungen, Verfolgung von Finanzvermögen und Bearbeitung von Lieferantenanfragen.	Verbesserte Genauigkeit, schnellere Bearbeitung von Anfragen und besserer Finanzüberblick.
<b>Human Resources (HR)</b>	Verwaltung von Onboarding-Prozessen, Urlaubsanträgen und Mitarbeiteranfragen.	Vereinfachte Prozesse, reduzierte administrative Belastung und verbesserte Mitarbeiterzufriedenheit.

Abteilung	Use Case	Vorteile
<b>Informationstechnologie (IT)</b>	Verwaltung von IT-Support-Tickets, Vorfallmanagement, Änderungsanforderungen und Asset-Management.	Schnellere Problemlösungen, bessere Asset-Verfolgung und verbesserte IT-Servicebereitstellung.
<b>Recht</b>	Verwaltung von rechtlichen Anfragen, Vertragsprüfungen und Compliance-Anfragen.	Optimierte Bearbeitung von rechtlichen Dokumenten, besseres Compliance-Tracking und reduzierte rechtliche Risiken.
<b>Marketing</b>	Koordination von Marketingkampagnen, Verwaltung kreativer Anfragen und Content-Freigaben.	Bessere Koordination der Marketingaktivitäten, schnellere Umsetzung kreativer Anfragen und effektiveres Kampagnenmanagement.
<b>Operations</b>	Überwachung täglicher Betriebsaufgaben, Verwaltung von Prozess-Workflows und Bearbeitung betrieblicher Anfragen.	Verbesserte betriebliche Effizienz, optimiertes Prozessmanagement und bessere Übersicht über tägliche Aufgaben.
<b>Einkauf</b>	Verwaltung von Bestellungen, Lieferantenanfragen und Vertragsverhandlungen.	Optimierte Beschaffungsprozesse, verbesserte Lieferantenverwaltung und bessere Nachverfolgung von Einkaufsaktivitäten.
<b>Forschung und Entwicklung (F&amp;E)</b>	Verwaltung von Projektanfragen, Koordination von Forschungsaktivitäten und Verfolgung von Entwicklungsmeilensteinen.	Verbesserte Projektverwaltung, besseres Tracking von F&E-Aktivitäten und verbesserte Innovationsergebnisse.
<b>Vertrieb</b>	Verwaltung von Verkaufsanfragen, Auftragsbearbeitung und Kundenrückmeldungen.	Verbesserte Vertriebseffizienz, schnellere Auftragsbearbeitung und verbesserte Kundenbeziehungen.
<b>Senior Management</b>	Überwachung strategischer Initiativen, Verwaltung von Executive-Projekten und Bearbeitung von hochrangigen Anfragen und Entscheidungen.	Bessere Übersicht über die Unternehmensleistung, verbesserte Entscheidungsprozesse und bessere Ausrichtung der strategischen Ziele auf die operative Ausführung.
<b>Supply Chain Management</b>	Verwaltung von Logistik, Sendungsverfolgung und Koordination von Lieferkettenaktivitäten.	Bessere Sichtbarkeit der Lieferkettenoperationen, verbesserte Logistikverwaltung und bessere Koordination der Lieferkettenaktivitäten.

# Herausforderungen und Lösungen beim Einsatz von ITSM-Tools für ESM

Der Einsatz von ITSM-Tools für ESM kann in Nicht-IT-Abteilungen häufig zu Herausforderungen führen. Sie sind oft zu komplex und schwer verständlich, was zu geringer Akzeptanz und Ineffizienzen führen kann. Zudem ist die Anpassung von ITSM-Tools für andere Abteilungen zeitaufwendig und kostspielig, und das IT-zentrierte Design kann Benutzer frustrieren und die Produktivität mindern. Die abteilungsübergreifende Wartung dieser Tools erfordert ebenfalls erhebliche Ressourcen, die die Nutzer von anderen Prioritäten ablenken.

Um diese Herausforderungen zu überwinden, sollten Organisationen benutzerfreundliche Tools für Nicht-IT-Abteilungen einführen. Effiziente Anpassungsoptionen sind entscheidend, um den Bedürfnissen der Abteilungen gerecht zu

werden, ohne dass umfangreiche Anpassungen notwendig sind. Es ist wichtig, Tools zu nutzen, die nur die benötigten Funktionen für jede Abteilung enthalten.

Die Wartung kann durch Lösungen, die sich nahtlos in bestehende Systeme integrieren und einfach zu pflegen sind, erleichtert werden. Umfassende Schulungen und Unterstützung verbessern die Kompetenz und Zufriedenheit der Nutzer. Ein schrittweiser Implementierungsansatz, der Anpassungen auf Basis von Feedback

ermöglicht, trägt ebenfalls zum Erfolg bei.

Eine ESM-Lösung, die Teil eurer ITSM-Plattform ist und eine enge Zusammenarbeit mit den Entwicklungsteams ermöglicht, bietet einen erheblichen Mehrwert. Durch die Nutzung derselben Plattform für alle Servicebereitstellungen verringert sich die Notwendigkeit, verschiedene Tools zu integrieren, was wiederum die Gesamtbetriebskosten senkt.

**Diese Strategien helfen bei der Bewältigung von Herausforderungen und ermöglichen ein effizientes und effektives Servicemanagement in allen Abteilungen bei gleichzeitiger Maximierung des Nutzens und Minimierung der Kosten.**



# Mit den richtigen Tools zum Erfolg

Um die Grenzen traditioneller ITSM-Tools zu überwinden, sollten Organisationen in Betracht ziehen, benutzerfreundliche und anpassungsfähige ESM-Tools einzuführen, die für alle Abteilungen der Organisation geeignet sind. Eine der führenden Lösungen in diesem Bereich ist Jira Service Management (JSM).

## Jira Service Management

JSM vereint die Bedürfnisse sowohl der IT- als auch der Nicht-IT-Abteilungen. Es bietet die Einfachheit und Funktionalität, die für ein umfassendes Service Management im gesamten Unternehmen erforderlich sind.

### Vorteile von Jira Service Management für die Nutzer:

- Eine benutzerfreundliche Oberfläche, die einfach zu navigieren ist und sicherstellt, dass Nutzer aus allen Abteilungen die Plattform schnell erlernen und nutzen können.
- Anpassbare Workflows, die den spezifischen Bedürfnissen der verschiedenen Abteilungen gerecht werden.
- Ein umfassender Marketplace, der es Organisationen ermöglicht, die Funktionalität von JSM zu erweitern und an ihre individuellen Anforderungen anzupassen.



## Implementierung und Einrichtung

Bei der Implementierung fortschrittlicher ESM-Tools wie JSM sollten Organisationen einen strategischen Ansatz verfolgen, um sicherzustellen, dass diese erfolgreich eingeführt werden und optimale Leistung bieten. Beginnt mit der Bewertung des aktuellen Stands des Service Managements in eurem Unternehmen und identifiziert die spezifischen Bedürfnisse und Herausforderungen jeder Abteilung.

Passt das Tool anschließend an die Workflows und Prozesse der verschiedenen Abteilungen an, um diese aufeinander abzustimmen. Dies beinhaltet die Einrichtung von Anfragearten, Workflows und Automatisierungsregeln, die den Bedürfnissen jedes Teams entsprechen. Tauscht euch mit den Abteilungsleitern aus, um Einblicke zu erhalten und sicherzustellen, dass die Konfigurationen den Erwartungen entsprechen.

Bietet umfassende Schulungen für alle Benutzer an. So können sie sich mit dem neuen System vertraut machen.

Organisiert Schulungseinheiten, die die spezifischen Funktionen und Workflows jeder Abteilung abdecken, um die Akzeptanz zu fördern und Widerstände gegen Veränderungen zu minimieren.

Stellt sicher, dass das ESM-Tool nahtlos in andere in der Organisation verwendete Plattformen integriert werden kann, wie zum Beispiel HR-Systeme, Finanzsoftware und CRM-Tools. Eine ordnungsgemäße Integration ermöglicht den Datenaustausch und optimiert Prozesse.

Nach der Implementierung des Tools sollte die Leistung kontinuierlich überwacht und Feedback von den Nutzern eingeholt werden. Nutzt dieses Feedback, um notwendige Anpassungen und Verbesserungen vorzunehmen. Überprüft regelmäßig Workflows und Prozesse, um

Optimierungspotenziale zu identifizieren und sicherzustellen, dass das Tool mit den Bedürfnissen der Organisation mitwächst. Richtet eine Support-Struktur ein, die Benutzer bei Problemen unterstützt – mit einem internen Helpdesk, umfassender Dokumentation und regelmäßigen Systemupdates.

Eine kontinuierliche Unterstützung stellt sicher, dass das Tool effektiv bleibt und die Nutzerzufriedenheit gewahrt wird.

**Wenn ihr diese Schritte befolgt, könnt ihr fortschrittliche ESM-Tools wie Jira Service Management effektiv implementieren und effiziente Service-Management-Praktiken über alle Abteilungen hinweg etablieren.**

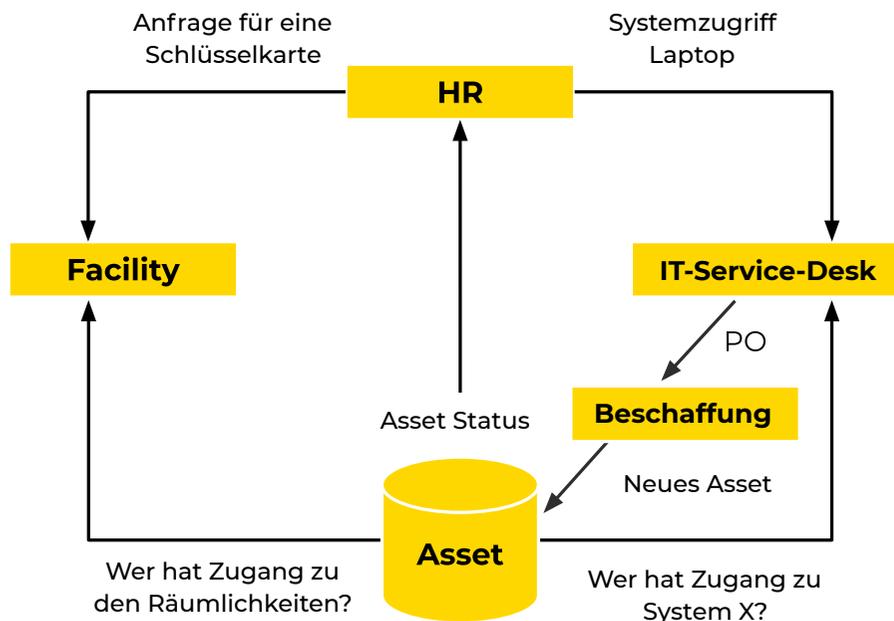
# Best Practices für effektives ESM: Atlassians System of Work

Atlassian hat sein „System of Work“ entwickelt, das sich nahtlos in ESM-Praktiken integrieren lässt. Dieses System bietet spezialisierte Vorlagen und Tools für Geschäfts-, Service- und Softwareprojekte und fördert effiziente Workflows, Transparenz und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit.

Projekttyp	Zweck	Features
<b>Business</b>	Entwickelt für die Verwaltung verschiedener Geschäftsaktivitäten wie Marketingkampagnen, HR-Onboarding-Prozesse und Finanzprüfungen.	Anpassbare Vorlagen für die Aufgabenverfolgung, die Workflow-Automatisierung und detaillierte Berichte ermöglichen es Teams, ihre Arbeit effizient zu verwalten.
<b>Services</b>	Ideal für die Bearbeitung von Serviceanfragen und Vorfällen in verschiedenen Abteilungen, wie z. B. IT-Support, HR-Anfragen und Facility Management.	Robuste Funktionen wie Ticketsysteme, Service Level Agreement (SLA)-Management und Kundenportale sorgen dafür, dass Vorfälle und Serviceanfragen schnell und effizient bearbeitet werden.
<b>Software</b>	Speziell für Softwareentwicklungsteams zur Verwaltung des gesamten Softwareentwicklungszyklus, einschließlich Feature-Entwicklung, Fehlerverfolgung und Release-Management.	Tools für Sprintplanung, Versionskontrolle, kontinuierliche Integration und detailliertes Reporting sorgen für reibungslose Softwareentwicklungsprozesse.

## Best Practice-Szenario: Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit mit Atlassians System of Work

Wenn euer Unternehmen darüber nachdenkt, einen neuen Onboarding-Prozess für Mitarbeiter zu implementieren, der eine Koordination zwischen den Abteilungen HR, IT und Facility Management erfordert, zeigt dieses Szenario, wie Atlassians System of Work diesen Prozess optimiert:



### 1 INITIIERUNG DURCH HR

- **Business-Projektvorlage:** HR nutzt eine Business-Projektvorlage, um das Onboarding zu starten. Diese definiert Aufgaben, wie das Erstellen eines Arbeitsvertrags, das Planen von Orientierungs-Sitzungen und das Sammeln notwendiger Dokumente.
- **Workflow-Automatisierung:** Automatisierte Workflows senden Benachrichtigungen an IT- und Facility-Teams, wenn eine neue Onboarding-Aufgabe erstellt wird.

### 2 IT-SERVICE-DESK-AKTIONEN

- **Service-Projektvorlage:** Die IT erhält eine Serviceanfrage, die durch das HR-Projekt ausgelöst wird. Diese Anfrage umfasst die Einrichtung eines neuen E-Mail-Kontos, die Konfiguration der erforderlichen Software und die Bereitstellung von Zugangsdaten.
- **Ticket Management:** Die IT verwaltet diese Aufgaben mit der Service-Projektvorlage, um sicherzustellen, dass jede Anfrage verfolgt, priorisiert und innerhalb des festgelegten SLAs abgeschlossen wird.

### 3 FACILITY MANAGEMENT

- **Service-Projektvorlage:** Das Facility Management erhält eine Service-Anfrage zur Vorbereitung eines Arbeitsplatzes, einschließlich Desk Setup und Zugangsausweisen.
- **Kooperationstools:** Das Facility-Team verwendet kollaborative Tools innerhalb des Service-Projekts, um den Status jeder Aufgabe zu aktualisieren und mit anderen Teams zu koordinieren.

### 4 BESCHAFFUNGSABTEILUNG

- **Business-Projektvorlage:** Das Beschaffungsteam kontaktiert den IT-Service-Desk für die benötigte Ausrüstung. Nach Lieferung werden Laptop und Telefon im CMDB-Asset-Verzeichnis erfasst, und der Mitarbeiter kann benachrichtigt werden, die Geräte abzuholen.
- **Kooperationstools:** Das Beschaffungsteam nutzt Tools wie Telefon, E-Mail und Webformulare. Jira wird verwendet, um Bestellungen und die Zuordnung von Anforderern und Empfängern zu verfolgen.

### 5 LAUFENDE ÜBERWACHUNG UND BERICHTERSTATTUNG

- **Transparenz:** Gemeinsame Dashboards und Berichte machen den Fortschritt für alle sichtbar und fördern Verantwortlichkeit.
- **Kommunikation:** Atlassian-integrierte Kommunikationstools unterstützen den Austausch, um Probleme zu klären und Updates bereitzustellen.

### 6 FEEDBACK UND KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

- **Retrospektive Meetings:** Teams analysieren den Onboarding-Prozess und identifizieren Optimierungspotenziale.
- **Wissensmanagement:** Erkenntnisse werden zentral dokumentiert, sodass alle Abteilungen darauf zugreifen können. Der Sicherheitsbeauftragte behält den Überblick über Zugangsberechtigungen.

## Vorteile von Atlassians System of Work

Atlassians System of Work wurde entwickelt, um die Art und Weise zu revolutionieren, wie Organisationen ihre Projekte und Dienstleistungen über verschiedene Abteilungen hinweg verwalten. Durch die Integration spezieller Vorlagen und Tools für Geschäfts-, Service- und Softwareprojekte ermöglicht Atlassian Teams, Arbeitsabläufe zu optimieren, die Zusammenarbeit zu verbessern und Transparenz zu gewährleisten.

Die wichtigsten Vorteile der Einführung von Atlassians System of Work:

- **Effizienz:** Optimierte Arbeitsabläufe und automatisierte Prozesse reduzieren den administrativen Aufwand und beschleunigen die Erledigung von Aufgaben.
- **Transparenz:** Echtzeit-Dashboards und umfassendes Reporting bieten Einblick in den Projektstatus und fördern Verantwortung sowie fundierte Entscheidungen.
- **Zusammenarbeit:** Integrierte Kommunikations- und Aufgabenmanagement-Tools verbessern die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und stellen sicher, dass alle auf gemeinsame Ziele hinarbeiten.
- **Flexibilität:** Anpassbare Vorlagen und Workflows berücksichtigen die spezifischen Bedürfnisse der verschiedenen Abteilungen und erleichtern so das effektive Management unterschiedlicher Projekte.

Mit Atlassians System of Work können Organisationen eine höhere Effizienz, Transparenz und Zusammenarbeit über alle Abteilungen hinweg erreichen, was zu effektiveren und kohärenteren Service-Management-Praktiken führt.



# KI-Trends und ihre Auswirkungen auf das Service Management

---

Künstliche Intelligenz (KI) verändert das Service Management in rasantem Tempo. KI-gesteuerte Lösungen integrieren sich zunehmend in Service-Management-Tools und verbessern Service Desks sowie Praktiken erheblich. Wenn ihr euch die Tools ansieht, die diese KI-Funktionen bereits implementiert haben, werdet ihr feststellen, dass sie schnell ausgerollt werden.

Softwareanbieter investieren massiv in diesen Bereich, da viele Organisationen die unten genannten Funktionen benötigen.

---

## **Automatisierte Incident-Behebung:**

KI analysiert Vorfallsdaten schnell, erkennt Muster und schlägt Lösungen vor oder setzt diese um, ohne dass menschliches Eingreifen erforderlich ist.

---

## **Prädiktive Analytik:**

KI nutzt historische Daten, um potenzielle Probleme vorherzusagen, bevor sie auftreten, und ermöglicht so ein proaktives Problemmanagement.

## **Natural Language Processing (NLP):**

KI-Chatbots und Assistenten bearbeiten Serviceanfragen durch natürliche Sprache und bieten benutzerfreundliche Interaktionen.

---

## **Intelligente Automatisierung:**

KI automatisiert Routineaufgaben wie Passwortzurücksetzungen und Systemaktualisierungen und optimiert das Ticketmanagement, indem sie Anfragen automatisch kategorisiert und weiterleitet.

---

## **Verbessertes Wissensmanagement:**

KI aktualisiert Wissensdatenbanken und verbessert die Suche, sodass Nutzer stets auf relevante Informationen zugreifen können.

---

## **Personalisierte Servicebereitstellung:**

KI analysiert Nutzerverhalten und bietet personalisierte Empfehlungen, um Zufriedenheit und Bindung zu steigern.

### **Personalisierte Servicebereitstellung:**

KI analysiert das Verhalten und die Präferenzen der Nutzer, um personalisierte Serviceempfehlungen und Lösungen anzubieten und so die Nutzerzufriedenheit und -bindung zu erhöhen.

---

### **24/7-Support mit KI-gesteuerten Chatbots:**

KI-gesteuerte Chatbots bieten rund um die Uhr Support, bearbeiten häufig gestellte Anfragen und führen Routineaufgaben aus.

---

### **Erweiterte Self-Service-Optionen:**

KI ermöglicht Self-Service-Portale, die es Nutzern ermöglichen, Probleme eigenständig zu lösen, indem sie auf relevante Wissensartikel zugreifen oder geführte Fehlersuchschritte befolgen.

---

### **Prädiktive Wartung und Support:**

Durch die Analyse historischer Daten und Benutzerverhalten sagt KI potenzielle Probleme voraus und warnt das Service Desk-Team, bevor diese eskalieren.

### **Datengetriebene Einblicke:**

KI-Tools liefern wertvolle Einblicke in die Leistung des Service Desks, identifizieren Engpässe und Verbesserungspotenziale.

KI verbessert die Fähigkeiten des Service Desks erheblich und macht sie effizienter, reaktionsschneller und benutzerzentrierter. Durch die Integration von KI in ITSM- und ESM-Plattformen könnt ihr die betriebliche Effizienz steigern und eure Organisation in die Lage versetzen, qualitativ hochwertigere und proaktivere Dienstleistungen anzubieten.

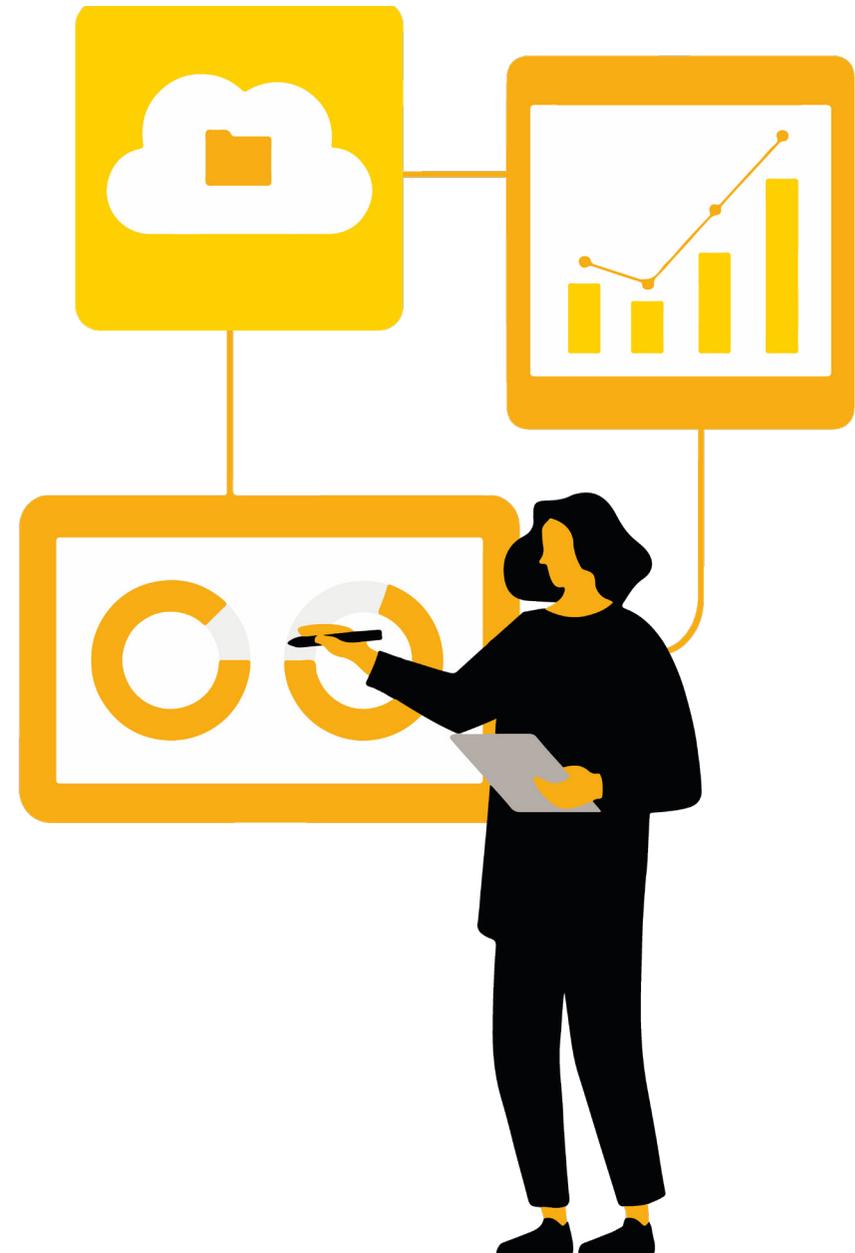


## Zusammenfassung

Der Übergang von ITSM zu ESM ermöglicht es euch, eure Abläufe zu optimieren und die Servicebereitstellung in allen Abteilungen zu verbessern. Durch die Nutzung des umfassenden ITIL4-Frameworks fördert ESM eine gesteigerte Effizienz, Produktivität und Zusammenarbeit.

Enterprise Service Management adressiert die oben genannten zentralen Herausforderungen durch den Abbau von Silos, die Automatisierung von Routineaufgaben und die Vereinfachung von Prozessen durch benutzerfreundliche Tools. Fortschrittliche Lösungen wie Jira Service Management bieten die erforderliche Funktionalität und Anpassungsfähigkeit für eine erfolgreiche Implementierung von ESM.

Durch die Einführung von ESM könnt ihr ein kohärentes und effizientes Service Management erreichen, was zu einer besseren Leistung, höherer Produktivität sowie größerer Zufriedenheit bei Mitarbeitern und Kunden führt.



# Anhang A: Wichtige Aspekte des Service Managements in ITIL4

## 1 SERVICE VALUE SYSTEM (SVS)

ITIL4 führt das Service Value System (SVS) ein, das eine ganzheitliche Sicht darauf bietet, wie die Komponenten und Aktivitäten einer Organisation zusammenarbeiten, um Wert zu schaffen. Das SVS umfasst Leitprinzipien, Governance, Service Management-Praktiken und kontinuierliche Verbesserung.

## 2 VIER DIMENSIONEN DES SERVICE MANAGEMENTS

ITIL4 beschreibt vier Dimensionen, die für die effektive und effiziente Bereitstellung von Services entscheidend sind:

- **Organisationen und Menschen:** Sicherstellen, dass die richtige Organisationsstruktur, Kultur und Kompetenz vorhanden sind.
- **Informationen und Technologie:** Einsatz der richtigen Technologien und Datenmanagement-Praktiken.
- **Partner und Lieferanten:** Effektives Management von Beziehungen zu externen Partnern und Lieferanten.
- **Wertströme und Prozesse:** Gestaltung und Management von Workflows und Prozessen, um Wert zu liefern.

## 3 LEITPRINZIPIEN

ITIL4 bietet Best-Practice-Richtlinien, die universell angewendet werden können, um erfolgreiche Ergebnisse zu erzielen, darunter:

- **Fokus auf Wert**
- **Beginnt dort, wo ihr seid**
- **Iterative Fortschritte mit Feedback**
- **Zusammenarbeit und Förderung von Transparenz**
- **Ganzheitliches Denken und Arbeiten**
- **Einfach und praktisch halten**
- **Optimieren und automatisieren**

## 4 WICHTIGE SERVICE MANAGEMENT-PRAKTIKEN

Service Management umfasst eine umfassende Reihe von Praktiken, die sicherstellen, dass Services über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg effektiv gemanagt werden. ITIL4 identifiziert 34 Management-Praktiken, die in allgemeine, Service- und technische Management-Praktiken unterteilt sind.

Konzentrieren wir uns auf die Praktiken, die für ITSM und ESM am relevantesten sind.

- **Incident Management (Vorfalmanagement)** zielt darauf ab, den normalen Servicebetrieb nach einem Vorfall so schnell wie möglich wiederherzustellen und die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren. Diese Praxis ist entscheidend für die Aufrechterhaltung der Servicequalität und der Kundenzufriedenheit. Im Kontext von ESM geht das Incident Management über die IT hinaus und umfasst Vorfälle in den Bereichen HR, Facility Management und anderen Abteilungen, um eine schnelle Lösung innerhalb der gesamten Organisation sicherzustellen.
- **Change Enablement (Änderungsmanagement)** stellt sicher, dass Änderungen an Services und Prozessen kontrolliert durchgeführt werden. Diese Praxis trägt dazu bei, Risiken zu minimieren und sicherzustellen, dass Änderungen die Servicequalität nicht negativ beeinflussen. Im ESM-Umfeld gilt Change Enablement für alle Abteilungen, einschließlich der Implementierung neuer HR-Richtlinien oder der Aktualisierung von Finanzprozessen.
- **Service Request Management** verwaltet alle Serviceanfragen der Nutzer für Informationen, Beratung oder Standardänderungen. Diese Praxis optimiert den Prozess und gewährleistet zeitnahe und

präzise Antworten. Im ESM ist das Service Request Management besonders wichtig, da es verschiedene Abteilungen betrifft.

- **Problemmanagement** zielt darauf ab, die Ursachen von Vorfällen zu identifizieren, zu analysieren und zu beheben, um deren Wiederholung zu verhindern. Diese Praxis beinhaltet proaktive Maßnahmen, um potenzielle Probleme zu erkennen, bevor sie zu Vorfällen werden. Im Kontext von ESM erstreckt sich das Problemmanagement auch auf nicht IT-bezogene Abteilungen und behandelt Herausforderungen in Bereichen wie Facility Management oder Beschaffung, um die Servicezuverlässigkeit zu verbessern.
- **Service Level Management** umfasst die Definition, Dokumentation und Verwaltung von Kunden-SLAs. Es stellt sicher, dass Services gemäß den vereinbarten Standards erbracht werden. Im ESM gilt das Service Level Management für alle Abteilungen, um eine konsistente Leistung und Verantwortlichkeit sicherzustellen.

- **Knowledge Management (Wissensmanagement)** konzentriert sich auf die Erstellung, gemeinsame Nutzung und Verwaltung von Wissen und Informationen innerhalb einer Organisation. Diese Praxis trägt zur Verbesserung der Entscheidungsfindung, zur Verringerung von Doppelarbeit und zur Steigerung der Effizienz bei. Im ESM ermöglicht das Wissensmanagement allen Abteilungen den Zugriff auf wertvolle Informationen, wodurch die Produktivität und die Servicebereitstellung optimiert werden.
- **Kontinuierliche Verbesserung** ist eine grundlegende Praxis in ITIL4 und betont die Notwendigkeit der kontinuierlichen Weiterentwicklung von Services und Prozessen. Diese Praxis beinhaltet die regelmäßige Überprüfung und Verbesserung von Prozessen auf der Grundlage von Feedback und Leistungsdaten. Im ESM stellt die kontinuierliche Verbesserung sicher, dass alle Abteilungen ihre Servicebereitstellung stetig optimieren.
- **Portfoliomanagement** umfasst die Verwaltung des gesamten Portfolios an Projekten und Services einer Organisation, um sie mit den strategischen Zielen in Einklang zu bringen. Diese Praxis hilft bei der Priorisierung von Investitionen und der effizienten Zuweisung von Ressourcen. Im Rahmen von ESM stellt das Portfoliomanagement sicher, dass alle abteilungsübergreifenden Initiativen mit der Unternehmensstrategie abgestimmt sind.
- **Asset Management** konzentriert sich auf die Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von Assets innerhalb einer Organisation, um deren Wert zu maximieren. Dazu gehört das Nachverfolgen und Verwalten von Hardware, Software, geistigem Eigentum und anderen wichtigen Vermögenswerten. Ein effektives Asset Management stellt sicher, dass Assets effizient genutzt, ordnungsgemäß gewartet und verantwortungsvoll entsorgt werden. Im ESM-Kontext geht Asset Management über die IT hinaus und umfasst auch physische Vermögenswerte, die von Abteilungen wie Facility Management und Finanzwesen verwaltet werden.

**Durch die Implementierung dieser Praktiken können Unternehmen ihre Services über den gesamten Lebenszyklus hinweg effektiv verwalten – von der Konzeption und Implementierung bis hin zum Betrieb und zur kontinuierlichen Verbesserung. Unabhängig davon, ob es sich um ITSM oder ESM handelt, diese Praktiken bieten einen stabilen Rahmen für die Bereitstellung hochwertiger Services, die den Geschäftsanforderungen entsprechen und die Kundenzufriedenheit steigern.**

## Anhang B: Glossar

---

### **Enterprise Service Management (ESM)**

ESM erweitert die Prinzipien des IT Service Managements (ITSM) über die IT-Abteilung hinaus auf alle Bereiche einer Organisation. ESM wird gegenüber der Nutzung mehrerer separater E-Mail-Postfächer vorgezogen, um zu verhindern, dass Nachrichten verloren gehen oder vergessen werden. Es hilft Teams, große Mengen an Nachrichten und Anfragen effizient zu verwalten, indem es Arbeitsabläufe automatisiert und maßgeschneiderte Lösungen für spezifische Anforderungen bietet. Zudem können Leistungskennzahlen wie Ticket-Reaktionszeiten und Abschlussraten überwacht werden. ESM repräsentiert die Zukunft eines umfassenden Service Managements innerhalb der gesamten Organisation.

### **Information Technology Infrastructure Library (ITIL)**

ITIL bietet ein umfassendes Rahmenwerk für das Management von IT-Services und beschreibt die Prozesse, Funktionen und Fähigkeiten, die für eine effektive Bereitstellung von IT-Services erforderlich sind. Es umfasst unter anderem Incident Management, Problem Management, Change Management und Service Level Management. ITIL ist weltweit anerkannt und wird zur Entwicklung von IT-Service-Management-Strategien, zur

Verbesserung des IT-Betriebs und zur Ausrichtung der IT-Services an den Geschäftszielen eingesetzt. Die Entwicklung von ITIL basiert auf Best Practices der Branche und den sich ändernden Geschäftsanforderungen. Da es keine universelle ITSM-Lösung gibt, bietet ITIL Leitlinien für die individuelle Anpassung an die Bedürfnisse jedes Unternehmens.

### **IT Service Management (ITSM)**

ITSM umfasst zahlreiche IT-bezogene Aktivitäten und Prozesse, die in erster Linie mit ITIL in Verbindung stehen. Es hat sich von seinen Ursprüngen in der Großrechner-Ära zu komplexen, unternehmensweiten Systemen weiterentwickelt. ITIL hat sich dabei über verschiedene Versionen hinweg entwickelt, wobei ITIL 4 den Schwerpunkt auf modernes Service Management und die Service-Wertschöpfungskette legt. ITSM zielt darauf ab, qualitativ hochwertige IT-Services bereitzustellen, die sowohl den Geschäftsanforderungen als auch den Kundenbedürfnissen entsprechen.

### **Jira Service Management (JSM)**

JSM ist eine beliebte und kosteneffiziente Lösung für Service-Desk-, IT- und Entwicklungsteams, die für die meisten ITIL-Prozesse konfiguriert werden kann. JSM zeichnet sich durch Benutzerfreundlichkeit, schnelle Installation und einfache Konfiguration aus. Aufgrund seiner Flexibilität und umfangreichen Funktionen ist es die bevorzugte Wahl für Unternehmen, die eine effiziente und leistungsstarke Service-Management-Lösung suchen.

# Macht den nächsten Schritt

Wir bieten ganzheitliche End-to-End-Lösungen für ITSM und ESM – von der Analyse und dem Proof of Concept (POC) bis hin zur Implementierung und Schulung.

Sprecht uns an, um zu erfahren, wie wir euer Unternehmen dabei unterstützen können, seine Service-Management-Ziele zu erreichen.



## Better made possible

Eficode ist der führende Anbieter von DevOps-Lösungen, die echten Nutzen erzielen, mit Niederlassungen in Europa, dem Vereinigten Königreich und den Vereinigten Staaten. Eficode befähigt Organisationen, eine Softwareentwicklungskultur zu schaffen, die ihr Potenzial durch die richtigen Arbeitsweisen, die richtigen Tools und das richtige Know-how freisetzt.

Eficode bietet eine vollständige Palette von Dienstleistungen, von Expertenberatung und der Eficode ROOT Managed DevOps Plattform bis hin zu Schulungen und Lizenzmanagement. Eficode arbeitet mit führenden DevOps- und Cloud-Technologiepartnern wie Atlassian, GitHub, GitLab, AWS und Microsoft zusammen.

