

Die Modernisierung von IT-Services und IT-Betrieb

Skalierbarkeit für Wachstum und Resilienz erzielen

Die Möglichkeiten sind endlos – aber der Weg dorthin muss es nicht sein.

“

„Die Kombination aus ServiceNow ITSM und ITOM ist eine äußerst leistungsstarke Möglichkeit, Überwachung und Incident-Management zu verbessern. Mit Tools verschiedener Anbieter wäre es wesentlich schwieriger gewesen, diese umfassende Transparenz zu erreichen.“
– Dennis Piper, Global Operations and Service Delivery Manager, Conagra Brands

Modernisierung hilft Teams beim Skalieren – das Ergebnis: höhere Produktivität und Qualität

Um Probleme schnell beheben zu können, müssen Sie Workflows automatisieren, die Bereitstellung beschleunigen und Transparenz in der IT-Infrastruktur erzielen. Doch wie kann man sich das im echten Leben vorstellen? Die Arbeitswelt hat sich verändert und IT-Services können Ihren Mitarbeitern nicht nur helfen, sich anzupassen, sondern richtig erfolgreich zu sein.

- 1 Produktivität um 30 % steigern**
Mitarbeiter erhalten die richtige Antwort zur richtigen Zeit und können schnell aktiv werden. Die IT kann sich auf die größten Herausforderungen konzentrieren und die Services skalieren. Eine ideale Situation! Aber wie lässt sich das erreichen? Mit Virtual Agents, die natürliche Sprache verstehen, und mit Selfservice-Support.
- 2 Service Desk-Mitarbeiter 66 % produktiver machen**
KI-gestützte Empfehlungen führen die Service Desk-Mitarbeiter direkt zu den korrekten Lösungen und helfen, Fälle einzuordnen.
- 3 Lösungszeiten um 75 % verkürzen**
Eine einheitliche, zentrale Ansicht der gesamten IT-Umgebung und aller Daten stellt umfassende Erkenntnisse bereit, um Probleme schnell zu identifizieren und zu beheben.

Der Weg zum modernen Servicebetrieb

- 1 Unterschiedliche Tools zügig konsolidieren**
Optimieren Sie die gemeinsame Nutzung von Daten mit einem einzigen System of Action.
- 2 IT-Produktivität erhöhen**
Steigern Sie die Effizienz Ihrer Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von KI-gestützten Empfehlungen.
- 3 Schnellere Ursachenanalyse**
Erhalten Sie eine visuelle Darstellung der Infrastrukturelemente und Abhängigkeiten, um Problemstellen zu identifizieren und Lösungen zu beschleunigen.
- 4 Schnellere Wertschöpfung**
Nehmen Sie Kosten, Risiken, strategische Initiativen und Ausfallmanagement selbst in die Hand.
- 5 Ihre strategische Ausrichtung optimieren**
Stimmen Sie Ihre Betriebsabläufe auf Ihre Geschäftsziele ab und fördern Sie die risikobewusste Entscheidungsfindung.

“

„Durch die Konsolidierung und Standardisierung unserer Services auf einer einheitlichen Plattform können wir unsere Fähigkeiten kontinuierlich verbessern.“

– Jacob Elfving, Development Manager, IT Operations, Danske Bank

Schritt 1: Services definieren

Der erste Schritt in Richtung ITSM-Modernisierung ist die Definition Ihrer Services und deren Erfassung in einem einzigen Interaktionssystem. Im Anschluss können Sie ein gemeinsames Datenmodell und eine zentrale Datenquelle für Technologie-Workflows nutzen. Die Migration zu einer modernen, cloudbasierten Plattform bietet die nötige Flexibilität, sich dynamisch an die Geschäftsbedürfnisse anpassen zu können.

Hier sind einige Fragen, die Sie sich stellen können, wenn Sie Ihre Services definieren:

- Welche essenziellen Technologieservices stellen wir in unserem Unternehmen bereit?
- Welchen Wert bieten diese Services den Mitarbeitern?
- Welche konkreten Ergebnisse werden durch die Services erzielt?
- Welche Kosten fallen an, um diese Ergebnisse zu erreichen?
- Auf welche potenziellen Risiken müssen wir uns vorbereiten, damit wir kontinuierlich eine erstklassige Mitarbeiter-Experience bereitstellen können?
- Welche Services könnten wir zusätzlich kostengünstig anbieten, wenn wir dank Automatisierung und Virtual Agents Zeit einsparen?

Die richtige Plattform für die Bereitstellung dieser Services auszuwählen ist entscheidend für einen guten Start. Die cloudbasierte Plattform, die diese zentrale Datenquelle bereitstellt, muss ein integriertes Workflow-Modul, die konsistente Konfiguration von IT-Servicemanagement-Prozessen, den Zugriff auf die gesamte Plattformfunktionalität und eine Zusammenarbeit in Echtzeit ermöglichen.

Alle diese Fähigkeiten müssen kombiniert werden, um Service Desk-Funktionen zu automatisieren und Services unternehmensweit schnell, einheitlich und zuverlässig bereitzustellen.

Checkliste für die Servicedefinition

Bestimmen Sie, ob das Angebot ein Service ist (und keine Funktion oder Teil der Infrastruktur).

Wird der Service momentan bereitgestellt?

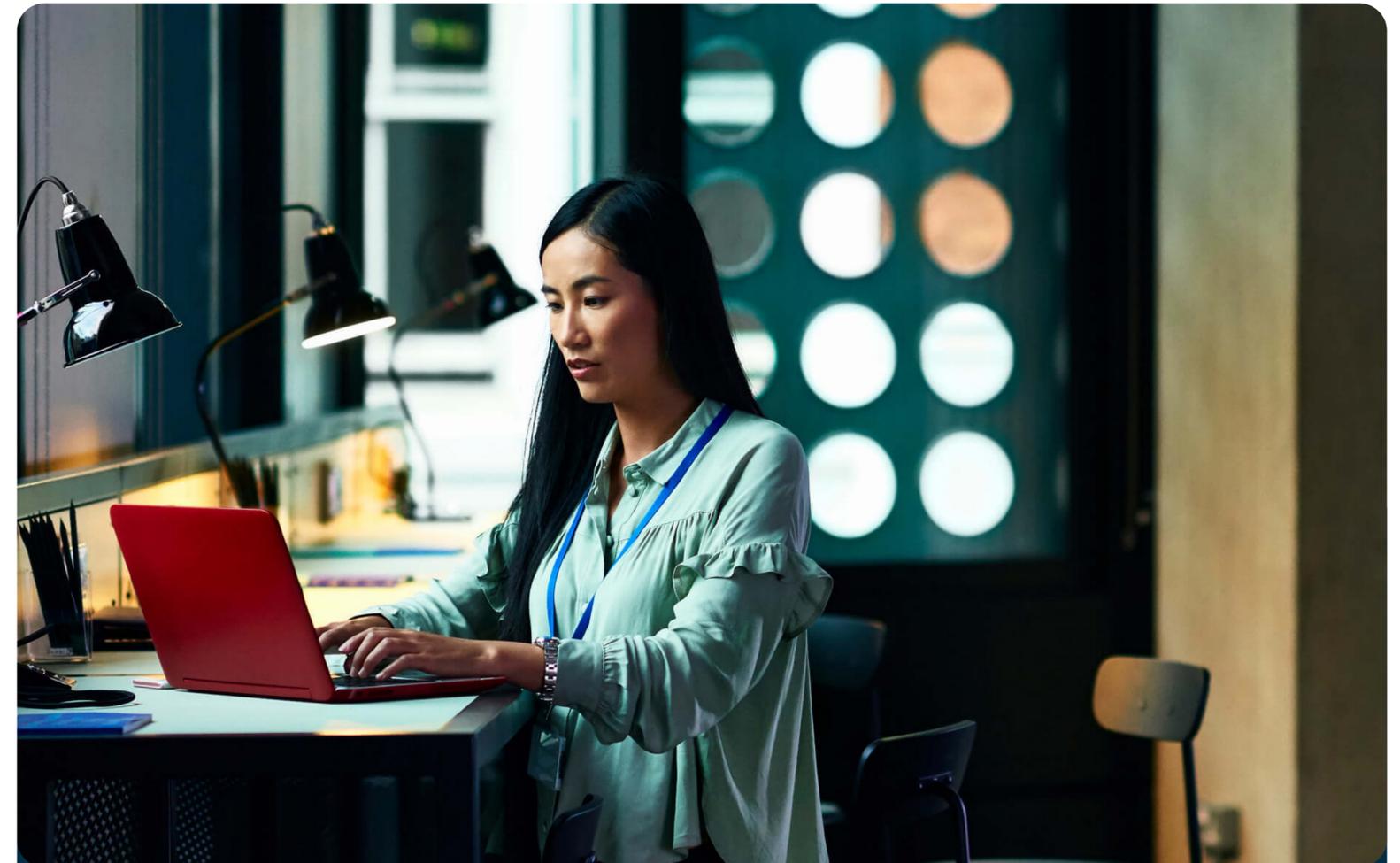
- Entwickeln Sie gemeinsam mit dem Servicemanager Materialien, die die Funktion des Service beschreiben. Bestimmen Sie, ob es Einschränkungen gibt, zum Beispiel hinsichtlich der Verfügbarkeit, der Methode der Serviceanfrage und der Zugangsberechtigung.
- Stellen Sie sicher, dass der Service effizient ausgeführt wird.
- Halten Sie fest, wie der Service bereitgestellt wird und wie die Mitarbeiter Unterstützung erhalten.

Ist es ein Service, den Sie auch in Zukunft bereitstellen möchten?

- Bestimmen Sie Rollen – Sponsor, Manager, Team.
- Entwickeln Sie Materialien, die die Funktion des Service beschreiben. Halten Sie fest, welche Einschränkungen gibt, zum Beispiel hinsichtlich der Verfügbarkeit, der Methode der Serviceanfrage und der Zugangsberechtigung.
- Halten Sie fest, wie der Service bereitgestellt wird und wie die Mitarbeiter Unterstützung erhalten.

Legen Sie Richtlinien für kontinuierliche Verbesserungen fest.

- Führen Sie regelmäßige Service-Prüfungen durch.
- Definieren Sie Change-Management-Prozesse, sowohl für normale Changes als auch für Notfalländerungen.



“

„Services können Unternehmen nur dann einen Mehrwert bieten, wenn der Wert höher ist als die Bereitstellungskosten.“

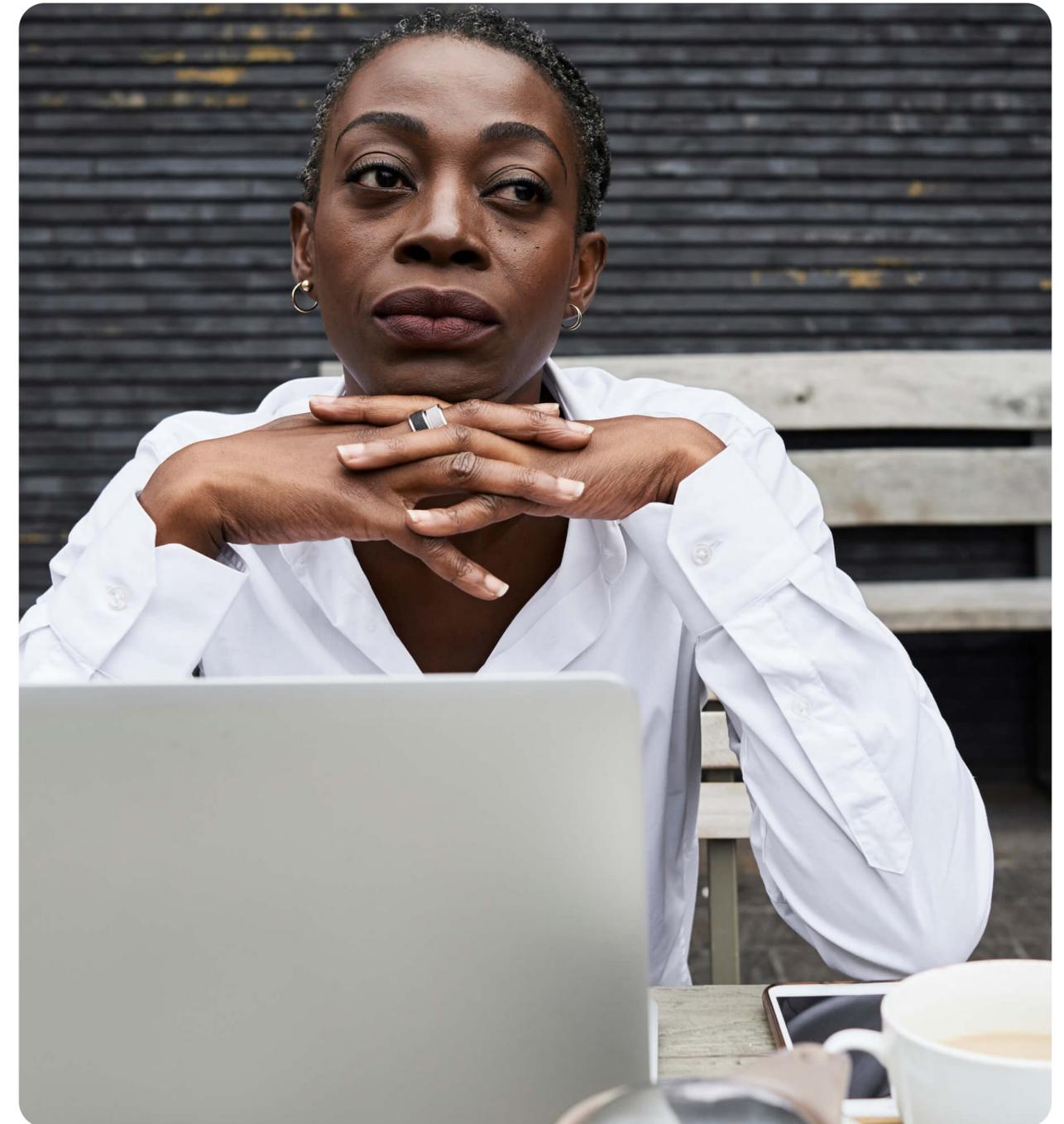
– *ITSM-Grundlagen: Was ist ein Service? Von Joe the IT Guy*

Schritt 2: Vollständige Transparenz in der Infrastruktur schaffen

Es ist fast unmöglich, IT-Services schneller, genauer und effektiver bereitzustellen, wenn Sie sich auf manuelle Aufgaben verlassen und keinen klaren Einblick in Ihre Prozesse und Infrastruktur haben.

Die richtige Plattform bietet eine vollständige Übersicht über die gesamte Infrastruktur mit allen Cloud-Ressourcen, Anwendungen und Services. Dadurch erschließt sich Ihnen auf einen Blick, was alles mit Ihren Services zusammenhängt. Auf einer solchen Servicezuordnung können Sie rasch erkennen, auf welche der verschiedenen Komponenten Sie die Fehlerbehebung fokussieren sollten.

- 1 Beginnen Sie mit Asset-Ermittlung und Servicezuordnung.**
Verschaffen Sie sich eine ganzheitliche Übersicht über Betriebsabläufe in lokalen Rechenzentren und in der Cloud. Bilden Sie dann die Beziehungen zwischen IT-Komponenten und Business Services in Ihren dynamischen Umgebungen ab.
- 2 Zeigen Sie auf, wie Services mit der Infrastruktur verbunden sind.**
Erstellen Sie eine umfassende, vernetzte Übersicht über Business Services und die IT-Infrastruktur mit einer einzelnen, vollständigen Konfigurationsverwaltungsdatenbank.
- 3 Machen Sie Lösungen sichtbar.**
Speichern Sie Informationen zu Problemlösungen in einem Knowledge Management-System für Berichterstattung und Analytics, das Trends aufzeigt und die Ursachenanalyse erleichtert, um ähnliche Incidents zukünftig zu vermeiden.
- 4 Passen Sie Ihre Berichterstattung an.**
Stellen Sie klare Informationen zur Verfügung, die wichtig für Geschäftsentscheidungen wie Persona-basierte Berichterstattung (Führungskraft, Serviceverantwortlicher, Endbenutzer usw.) sind.
- 5 Greifen Sie auf umfassende Asset-Informationen zu.**
Erstellen Sie eine Bestandsverwaltungsfunktion, die Assets im Lager, im Versand sowie bereits gelieferte Assets abdeckt. Durch das Hinzufügen von Kosteninformationen zu den Assets lassen sich Abschreibungen und der finanzielle Lebenszyklus verwalten.



Schritt 3: Gemeinschaftswissen nutzen

Nutzen Sie die Erfahrung unserer großen, dynamischen Benutzergemeinschaft. Im Folgenden einige Einblicke für die einfache Organisation und Modernisierung Ihrer IT-Services:

Einblicke in das Incident-Management

- Definieren Sie Incident-Kategorien, um die eigenständige Fallzuweisung, Incident-Weiterleitung und Trend-Nachverfolgung zu erleichtern.
- Leiten Sie die Benutzer an, statt E-Mails die Selfservice-Schnittstelle zu nutzen.
- Ermutigen Sie Benutzer dazu, Knowledge Management zu nutzen und durch die Eingabe von Schlüsselwörtern und Beschreibungen schnell auf relevante Informationen zu bekannten Problemen und Lösungen zuzugreifen.
- Nutzen Sie Visual Task Boards, um Incident-Rückstände zu identifizieren und die Arbeitslast mühelos wieder auszugleichen.

Wussten Sie das?

53 %

der IT-Abteilungen haben das Incident-Management bereits automatisiert.¹



Einblicke in die Configuration Management Database (CMDB)

- Etablieren Sie ein CMDB-Führungsteam, das die Entwicklung fördert und die Hauptziele priorisiert:
 - Serviceautomatisierung
 - Analyse der Geschäftsauswirkungen
 - Asset-, Änderungs- oder Konfigurationsverwaltung
- Begrenzen Sie die Anzahl an Kategorien der obersten Ebene auf maximal acht.
- Entwerfen Sie die CMDB mit Ihren langfristigen Serviceanforderungen im Hinterkopf und fügen Sie die Daten schrittweise hinzu.
- Nutzen Sie automatisierte Serviceermittlung und Servicezuordnung, um Ihre CMDB zu füllen.
- Pflegen Sie alle CMDB-Daten mithilfe von Automatisierung und Mitarbeiterwissen ein.
- Um die Compliance und das Risikomanagement zu erleichtern, sollten Sie die Steuerungselemente definieren, die für Ihre Services relevant sind.

Einblicke in das Änderungsmanagement

- Nutzen Sie bereits autorisierte Vorlagen, um Standard-Changes zu steuern.
- Minimieren Sie subjektive Risikobewertungen, indem Sie einen Risikorechner oder automatisierte Bewertungen verwenden.
- Suchen Sie vor der Implementierung von Changes nach Konflikten und bewerten Sie die Risiken.

Einblicke in das Asset-Management

- Bereinigen Sie Daten vor dem Import oder führen Sie eine automatische Asset-Ermittlung durch.
- Verknüpfen Sie Assets mit Incident-Daten in Ihrer Berichterstattung.
- Reduzieren Sie Kosten, indem Sie problematische IT-Assets entfernen, Lieferantenprobleme identifizieren und die Garantieabdeckung klären.

Einblicke in das Problemmanagement

- Verfolgen Sie Probleme und Incidents unabhängig voneinander. Das hilft Ihnen, unterschiedliche Zielsetzungen für Ursachenanalyse und Lösungsfindung zu verfolgen.
- Priorisieren Sie Probleme basierend auf dem Schweregrad der Auswirkung auf Services, Mitarbeiter oder das Unternehmen als Ganzes.
- Kategorisieren und priorisieren Sie Probleme und Incidents auf einheitliche Art und Weise, um die Ursachenfindung zu vereinfachen und die geschäftlichen Auswirkungen zu verdeutlichen.
- Erfassen Sie die Ursachen und Lösungen von Problemen, um in Zukunft Trends vorherzusagen und ähnliche Incidents zu vermeiden.

Einblicke in die Berichterstattung

- Richten Sie Ihre Berichterstattung an den Bedürfnissen der Mitarbeiter aus – fragen Sie, welche Informationen für erfolgreiche Geschäftsabläufe benötigt werden.
- Eine eindeutige Berichterstattung beginnt beim Formulardesign – erfassen Sie genügend Informationen, damit Mitarbeiter fundierte Entscheidungen treffen können, aber vermeiden Sie eine Datenflut.
- Führen Sie Tests durch, um sicherzustellen, dass Sie verlässlichen Zugriff auf alle Daten haben, die für Dashboards benötigt werden.

Wussten Sie das?

46 % der IT-Abteilungen haben die Analyse und Berichterstellung bereits automatisiert.²

Fachkenntnisse nutzen

- Das Customer Success Center (CSC) bietet einen orts- und zeitunabhängigen digitalen Zugriff auf Best Practices, die sich aus der Now Value-Methodik und den zugehörigen Schulungen und Communities speisen. Der gesammelte Inhalt ist so organisiert, dass Sie einfachen Zugriff auf die Ressourcen erhalten, die Sie benötigen. Dabei ist es unerheblich, in welcher Transformationsphase Sie sich befinden.
- Now Create gibt Ihnen Zugriff auf die strukturierten Prozesse, die eine höhere Qualität und vorhersehbarere Ergebnisse mit schnellerer Wertschöpfung fördern. In einer intuitiven, einfachen Experience werden unseren Kunden bewährte Methodiken zur Verfügung gestellt, die auf Tausenden erfolgreichen Kundenprojekten basieren. Es gibt ein Starterpaket für die ITSM-Modernisierung mit einem produktspezifischen Implementierungsleitfaden.
- Über unsere Kundenerfolgsservices profitieren Sie von einem direkten Draht zu unseren ServiceNow-Experten. Jedes Angebot befasst sich mit einem speziellen Schwerpunkt. Die Services sollen sich reibungslos in Ihre Teams integrieren lassen und dazu beitragen, die Amortisierungszeit zu verkürzen und das Erreichen erstklassiger Ergebnisse zu beschleunigen.

Accenture bietet Kunden mit einer Plattform schnell einen Nutzen

Mit einem Plattformansatz mit ServiceNow ITOM und ITSM hat Accenture einen Grad von Transparenz und Kontrolle über seine Services, Anwendungen und Infrastruktur erreicht, der zu beeindruckenden Ergebnissen geführt hat.

“

„ServiceNow ist der Motor unserer technologiebasierten Services, mit denen Kunden ihre IT an zentraler Stelle verwalten können.“ – *Karen Odegaard, Managing Director – Global IT Digital Worker Technology, Accenture*

15

veraltete Supportportale in einem Portal zusammengefasst

90 %

weniger Zeitverlust zwischen Event und Ticketerstellung

50 %

verbesserte Genauigkeit bei Konfigurationselementen und somit weniger Folgeprobleme

Erfolg in der Praxis



“

„Für viele Mitarbeiter ist die Interaktion mit der IT durch die ServiceNow-Lösung schneller, einfacher und angenehmer geworden.“ – *Jonathan Hayes, VP of Global IT Service Excellence, Experian IT Services*



“

„Mit der Unterstützung von ServiceNow konnten wir eine einzige Plattform für Incidents, Probleme und Changes schaffen und haben jetzt den perfekten Überblick über Incidents, Planungsaktivitäten und Serviceüberprüfungen.“ – *Henry Do, Delivery Manager, ITSM, Flight Centre*



“

„Mit ServiceNow konnten wir die Transparenz erheblich steigern und verstehen jetzt besser, was unser Support für unsere Kunden tut.“
– *Ashish Agarwal, Vice President and Head of IT Application Product Management, Swiss Re*

Bereit für weitere Infos?

Drei Schritte zum Unternehmenswachstum mit „Digital First“

5 Mittel gegen die größten IT-Probleme



Referenzen:

1. Future Workforce Insights: Why Strategic Automation Empowers Employees in IT, September 2022, Autorin: Angela Salmeron, Research Director, European Future of Work, IDC #EUR149378222, ein E-Book von IDC im Auftrag von ServiceNow.
2. ebd.

Der technische Servicebetrieb

Technologieorientierte Unternehmen brauchen dynamische digitale Services für ihre hybrid arbeitenden Mitarbeiter. Aber wenn die IT mit veralteten Tools, Personalmangel und unvernetzten Datensilos zu kämpfen hat, kann sie keine unternehmensweite Innovation unterstützen.

ServiceNow ist ein branchenführender Anbieter für Lösungen, die Entwicklung und Innovation fördern, indem sie den technischen Servicebetrieb auf einer zentralen Cloud-Plattform automatisieren und optimieren. Durch die Synchronisierung von IT-Services und Betriebsabläufen erhalten Unternehmen vollständige Transparenz, die es ihnen ermöglicht, moderne, kosteneffiziente Services in ihren hybriden und Multi-Cloud-Umgebungen reibungslos bereitzustellen. Weitere Skalierungsmöglichkeiten bietet der Einsatz von künstlicher Intelligenz zur Lösung häufiger Mitarbeiteranfragen und Prognose möglicher Probleme. Auf diese Weise können IT-Teams sicherstellen, dass digitale Services rund um die Uhr zuverlässig laufen und die Benutzer von hervorragenden Technologie-Experiences profitieren, die es ihnen ermöglichen, produktiver zu arbeiten. Weitere Informationen unter www.servicenow.de/serviceops

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) sorgt dafür, dass Menschen effizienter und besser arbeiten können. Unsere cloudbasierte Plattform und unsere Lösungen helfen Unternehmen, Arbeitsabläufe zu digitalisieren und zu vereinheitlichen, um intelligentere, schnellere und bessere Arbeitsweisen zu entwickeln. So sind Mitarbeiter und Kunden besser vernetzt, können innovativer arbeiten und sind insgesamt agiler. Und wir alle können gemeinsam die Zukunft schaffen, die wir uns vorstellen.

servicenow®

The world works with ServiceNow™.

Weitere Informationen finden Sie auf www.servicenow.de.

© 2022 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten. ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now, Now Platform und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Bei anderen Firmen- und Produktnamen sowie Logos kann es sich um Marken der entsprechenden Unternehmen handeln, mit denen sie verbunden sind.