

# Mit IT Service Management Kosten senken und Risiken minimieren

In den letzten Jahren haben sich die Arbeitsplatzstrukturen in Unternehmen geändert. Mit einer sich wandelnden Generation an Arbeitnehmern und der immer weiter fortschreitenden Digitalisierung werden Arbeitsplätze hybrider. Die IT steht vor einer Vielzahl Herausforderungen, welche durch hybride Arbeitsplätze verstärkt werden. Das Thema Sicherheit ist dabei eines der größten Themengebiete für die IT. Die Umsetzung und Modernisierungen bestehender IT-Infrastrukturen sind eine herausfordernde Aufgabe für das IT-Management. Es gilt Prozesse zu digitalisieren, Services und Prozesse zu vereinfachen und IT-Komponenten zu reduzieren. Unternehmen mit einer gut ausgebauten digitalen Infrastruktur haben im Wettbewerb die Nase vorn. Um diese Infrastruktur gut auszubauen, bedarf es einer Transformation der IT.

## Die traditionelle und die serviceorientierte IT-Organisation

In traditionellen Organisationen steht immer die Infrastruktur im Mittelpunkt, nicht der Kundenservice. Kunden beziehen von der IT keine Services, sondern Leistungskomponenten. Ein Kunde kauft beispielsweise eine Datenbank bei der jeweiligen IT-Abteilung ein. Mit der IT bespricht dieser die Änderungen, welche zur Implementierung notwendig sind. Umgesetzt wird dieses Produkt nun nach dem ‚Best-Effort-Prinzip‘, das heißt, die IT arbeitet mit bestem Bemühen, kann aber keine Verfügbarkeitszeiten oder eine Lieferung garantieren. Dieser Prozess erfordert allerdings ein hohes Maß an IT-Sachverstand seitens der einzelnen Geschäftsbereiche, andernfalls können Anforderungen nicht verständ-

lich kommuniziert werden. Diesen IT-Organisationen fehlt eine Serviceorientierung nach außen sowie nach innen. Hier werden zum Beispiel eine Vielzahl an Datenbanken betrieben und gewartet, Synergieeffekte durch Standardisierungen und Automatisierungen können jedoch nicht genutzt werden.

In einer servicezentrierten IT-Organisation steht der zu erbringende Service an der jeweiligen Schnittstelle zum Kunden im Mittelpunkt. IT-Dienstleistungen werden in Business-Services gebündelt, welche die Leistungen und Umfang der Services in Kundensprache beschreiben. Diese dienen somit als Mittler zwischen Kunde und Dienstleister.

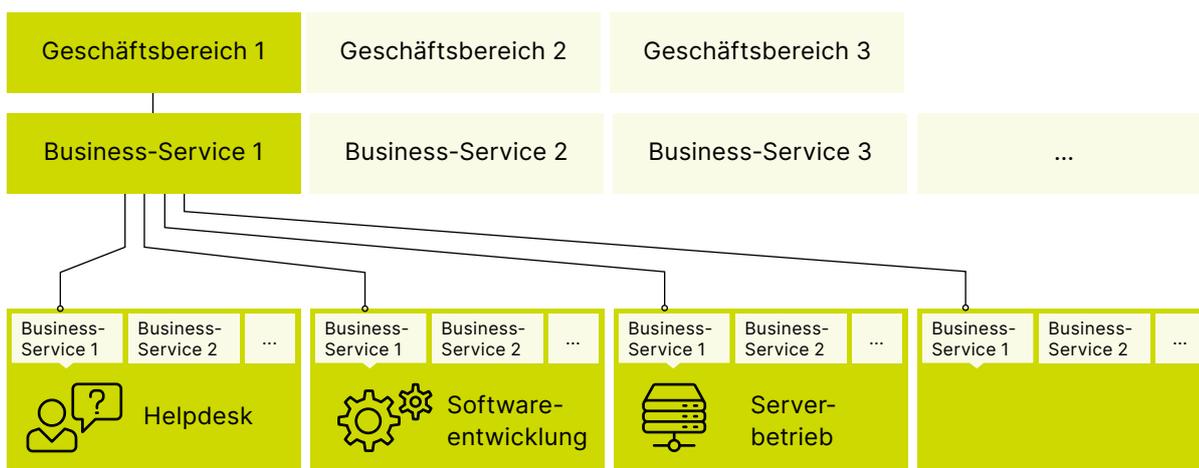


Abbildung 1: Aufbau einer service-orientierten IT-Organisation (Quelle: usu.com)

Für die IT bedeutet dieser Grad an Serviceorientierung, dass alle Leistungen unmittelbar einem Geschäftszweck zugeordnet werden können. Dies unterstützt die Motivation der IT-Mitarbeiter. Prozesse können nun standardisiert und automatisiert werden.

## Was versteht man unter IT Service Management?

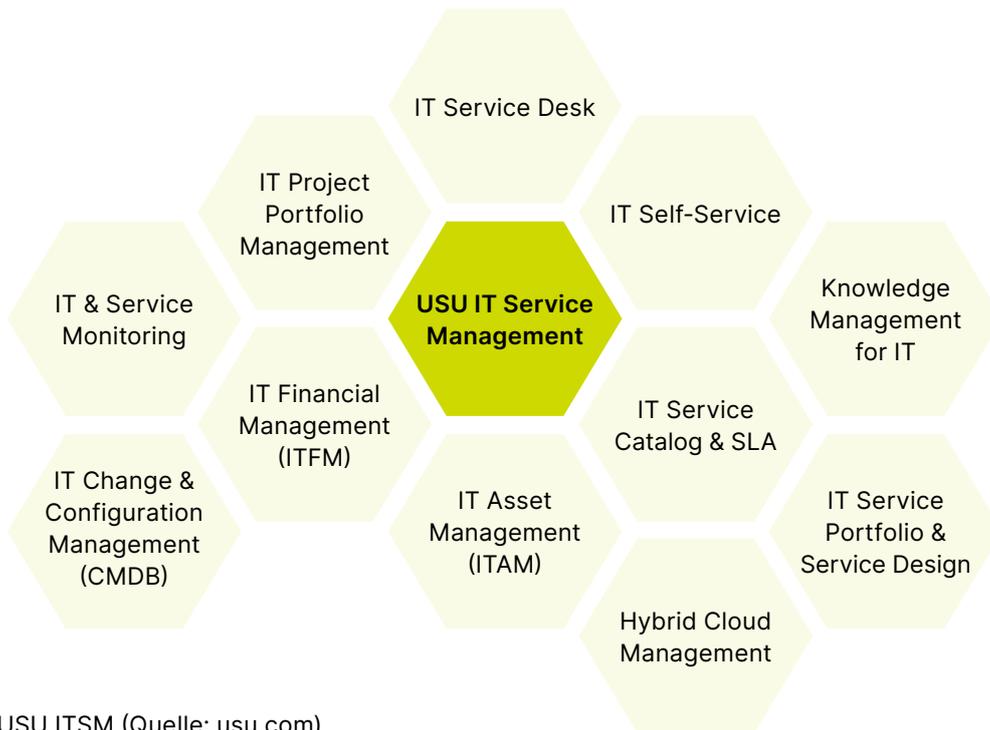


Abbildung 2: USU ITSM (Quelle: usu.com)

IT Service Management (ITSM) beschreibt alle Maßnahmen, welche nötig sind, um Geschäftsprozesse und die IT zu vereinheitlichen. Erbrachte Dienstleistungen der IT müssen den Geschäftserfordernissen entsprechen. ITSM ist der Wandel der Informationstechnik zu einer Kunden- und Serviceorientierung.

ITSM-Tools sind dabei umfassende Softwarelösungen, die über die üblichen ITSM-Prozesse hinaus auch weitere Servicebereiche im Unternehmen abdecken. Sie können damit unternehmensweit als zentrales Tool für Enterprise Service Management eingesetzt werden und Prozesse abteilungsübergreifend automatisieren. Die skalierbare Lösung hilft, die Komplexität der Serviceprozesse einfach zu bewältigen und wächst mit den Anforderungen des Unternehmens.



Abbildung 3: USU ITSM (Quelle: usu.com)

## Workflows modellieren

Das ITSM unterstützt die gewünschten Workflows für sämtliche Prozesse des IT- und Enterprise Service Managements, wie beispielsweise im Service Request Management, Incident Management, Change Management, IT Financial Management, Asset Management, Contract Management, Supplier Management u. v. m. Die Standard-Workflows können angepasst und beliebige weitere Workflows hinzugefügt werden.

## Prozesse automatisieren

Oben genannte Prozessschritte können neben manuellen Aufgaben auch als automatisch ablaufende System-Tasks konfiguriert werden. Mit diesen lassen sich Prozesse so automatisieren, dass diese komplett selbstständig ablaufen. Durch die Implementierung einer oder mehrerer Schnittstellen mit beliebigen Fremdsystemen können Prozesse auch systemübergreifend automatisiert werden.

Durch das ITSM-Tool können beliebige Prozessabläufe abgebildet und systemübergreifende Prozessautomatisierungen erstellt werden. Es lassen sich Prozess-Lebenszyklen zur Unterstützung von Entwicklung, Test und Produktivsetzung darstellen. Des Weiteren wird eine umfangreiche Bibliothek an Prozessbausteinen zur schnelleren Entwicklung eigener Prozesse angeboten. Auch eigene Messpunkte und Messstrecken zur Prozessanalyse und Optimierung sind im Portfolio enthalten.

Eine Möglichkeit, solch einen Prozess grafisch darzustellen, sind die Visualization Services des Tools. Hier können hierarchische oder netzwerkförmige Beziehungen in einer Grafik abgebildet werden. Mittels Dashboard lässt sich der aktuelle Ist-Zustand im Unternehmen in Bezug auf Incidents sowie Kundenzufriedenheit und geografische Verteilung darstellen.

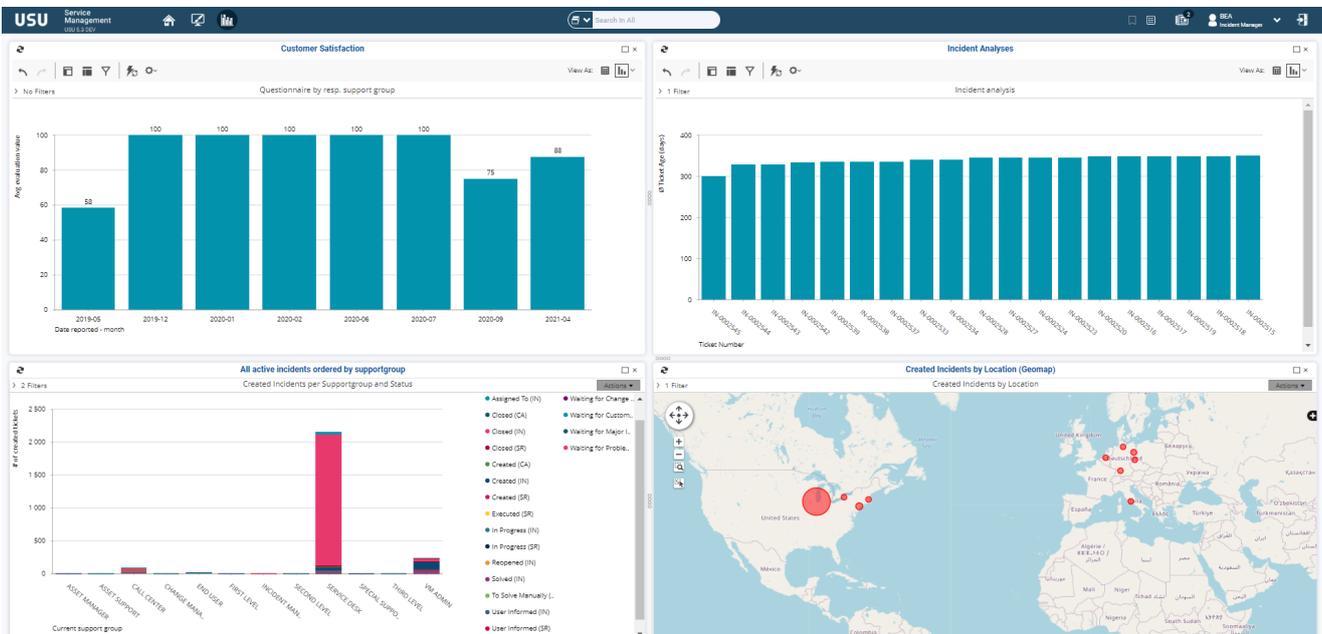


Abbildung 4: Management Dashboard (Quelle: usu.com)

## Ganzheitliches Customer Relationship Management (CRM)

In die Prozesse lassen sich Stammdaten, Verträge, Produkte, Serviceinstanzen und Abrechnungen integrieren – angefangen von der Angebotserstellung über das Vertragsmanagement bis hin zu Rechnungsstellung. Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten können gemessen und bewertet werden. Die revisionssichere Speicherung von Daten ist insbesondere bei der Ticketbearbeitung (bspw. im Incident Management) ein wichtiger Bestandteil, um die Erfüllung von Service Level Agreements sicher dokumentiert zu haben.

## Die Abgrenzung zum Enterprise Service Management

Enterprise Service Management (ESM) ist die Erweiterung des ITSM und hilft Unternehmen dabei, eine bessere Servicebereitstellung für Unternehmensteams wie Recht, Facility Management, Marketing und Finanzen oder dem Personalwesen zu gewährleisten. Das ESM wird als eine Erweiterung der Funktionen des ITSM über die jeweiligen Technologieservices hinaus definiert und wird auch als Shared Service bezeichnet. So werden zentrale Dienstleistungsbereiche von externen Dienstleistern für alle Fachbereiche erbracht. ESM dient dazu, unternehmensorientierte Anwendungsfälle zu bewältigen, den Servicebedarf und das Serviceangebot über eine gemeinsame Plattform, einen Servicekatalog, zu managen und Innovationen und Workflow-Automatisierung zu beschleunigen. Serviceprozesse können durch den Einsatz einer Enterprise-Service-Management-Lösung über eine gemeinsame Applikation abgebildet werden.

ITSM und ESM sind dabei sich ergänzende Konzepte. Die Abbildung 5 zeigt den Zusammenhang zwischen dem ITSM und dem ESM:

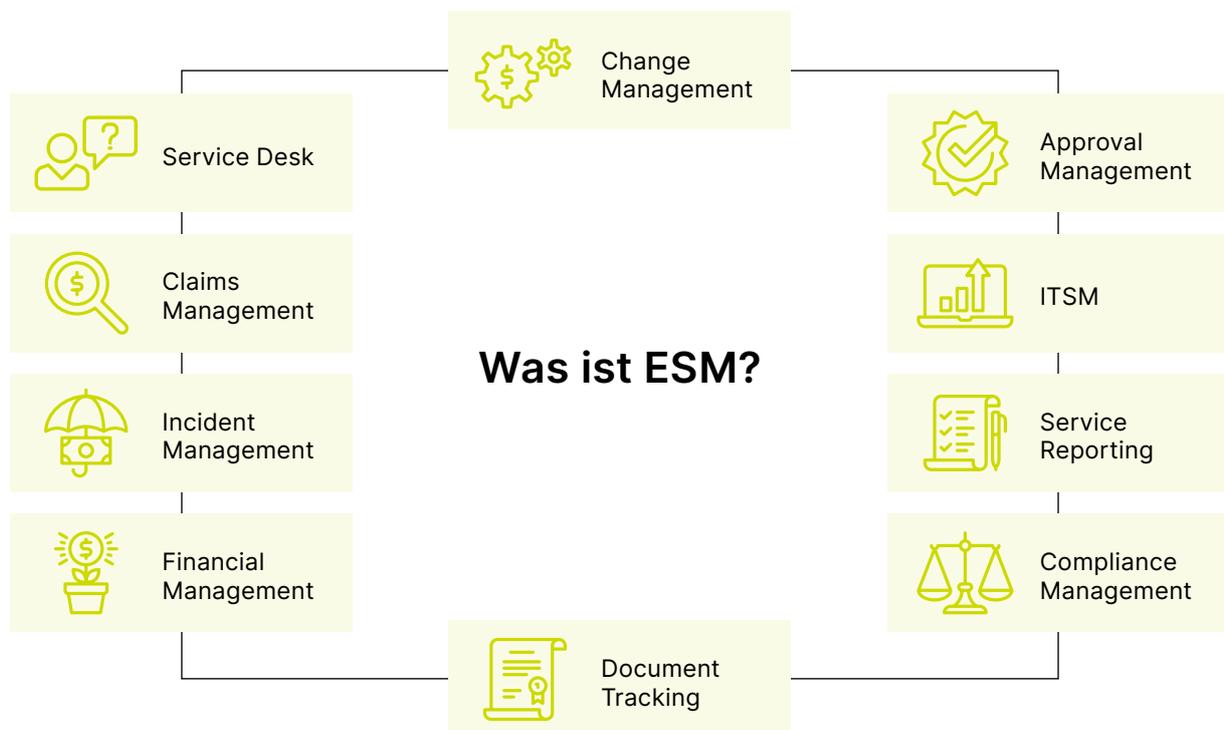


Abbildung 5: Was ist ESM?

## Risiken minimieren mit USU ITSM

Ein wesentlicher Vorteil von USU ITSM ist das aktive Minimieren von Risiken.

Im Bereich des Incident Management stellt USU ITSM eine proaktive Komponente zur Verhinderung von Störungen bereit: Das Problem Management. Mit dessen Hilfe werden Engpässe und Schwachstellen, wie beispielsweise zu hohe Ladezeiten, aufgezeigt und der zuständige Experte wird informiert. Wurde eine Lösung zum bestehenden Problem gefunden, werden mithilfe des Tools entsprechende Maßnahmen zur Beseitigung des Problems eingeleitet. Das Problem Management analysiert Trends und Daten, um so Störungen langfristig zu minimieren.

Im Change, Release und Deployment Management hilft das Tool, Änderungen an der Software zu analysieren und führt eine darauf basierende Risikobewertung durch. Es erstellt Fallbackpläne. Dadurch erhält das Unternehmen einen hohen Grad an zeitlicher Planbarkeit. So können Änderungen im System künftig zeitlich genau abgepasst und optimiert werden.

## Die Optimierung der IT-Prozesse – die Hintergründe

Die Studie IT Service Management 2021 konnte darstellen, dass die Optimierung der IT-Prozesse das wichtigste Ziel für die Einführung eines ITSM-Tools ist. Die Studie zeigte dabei, dass seine Bedeutung gestiegen ist. Im Jahr 2020 bestätigten das nur 56% der Befragten, 2021 bereits 67% aller befragten Unternehmen. Überraschend hoch sind dabei die Werte bei den mittleren Unternehmen zwischen 500 und 999 Mitarbeitern und der IT-Abteilung mit jeweils 72%.

45% der Firmen wollen mithilfe des ITSM-Tools die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern erhöhen, 29% jeweils einen Service-Katalog etablieren und Service Level Agreements erfüllen, die Grundlage für mehr IT-Automatisierung sowie die Voraussetzung für die digitale Transformation im Unternehmen schaffen.

Eine Optimierung der IT-Prozesse hilft einem Unternehmen, kundenzentriert und skalierbar zu wachsen. Das reduziert Komplexität und schafft Transparenz. Prozesskosten können durch automatisierte Serviceabläufe und einheitliche Datenhaltung stark gesenkt werden.

## Veränderungen im ITSM

Die fortschreitende Digitalisierung stellt neue Herausforderungen an die IT und das Management. Die IT-Infrastruktur ändert sich, aber auch die IT-Ausstattung. Seit Beginn der Pandemie wurden viele Arbeiten auf das Homeoffice verlagert und zeigten dabei die Schwachstellen der Unternehmen im Bereich der IT auf. Der Aussage, dass die rasant fortschreitende Nutzung von hybriden Arbeitsplatzmodellen den Unternehmen zeigte, Prozesse müssen dringend optimiert werden, stimmen 75% der Unternehmen in der Studie IT Service Management 2021 zu. Aber auch die Arbeitszeiten verändern sich stetig. Mitarbeiter, die von zuhause arbeiten, haben nicht die Möglichkeit, den Service-Desk im Büro zu besetzen. Abhilfe kann hier eine Anpassung der IT-Service-Zeiten schaffen oder bessere Self-Service-Möglichkeiten. Dem Fakt stimmen 78% der Befragten zu.

Auch die Homeoffice-Arbeitsplätze können dahingehend konfiguriert und ausgebaut werden. Wird den Mitarbeitern beispielsweise die Nutzung von Softphones ermöglicht, können anfallende Tätigkeiten des Service-Desk auch von zuhause durchgeführt werden.

**Was meinen Sie: Ist es sinnvoll, den standardisierten, automatisierten Ablauf von IT-Services (= IT Service Management, ITSM) auf andere Geschäftsprozesse zu „übertragen“ bzw. die Grundidee von ITSM auch dort anzuwenden?**

Angaben in Prozent. Basis: n-531 (2019: n-385)

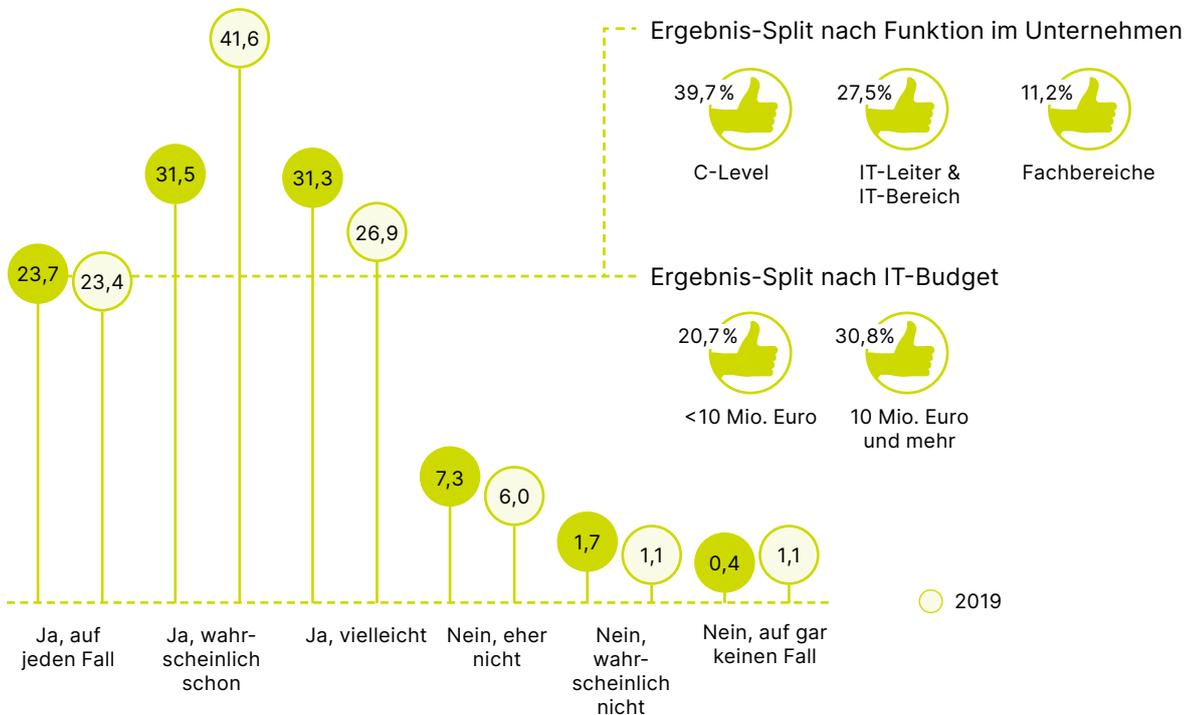


Abbildung 6: Lässt sich ITSM auch auf andere Bereiche anwenden?  
(Quelle: Studie IT Service Management 2021, IDG Research Services)

Die Abbildung 6 zeigt, dass die meisten Befragten der IT Service Management Studie 2021 davon überzeugt sind, dass standardisierte IT-Service-Managementprinzipien sich auch auf andere Bereiche anwenden lassen. In diesem Fall wird ein ITSM zu einem ESM, dem Enterprise Service Management. Ein ESM-Tool zu nutzen hilft, die Anwenderzufriedenheit zu stärken und die Reputation der internen Serviceabteilungen zu verbessern, da sich Serviceprozesse über eine zentrale Applikation abbilden lassen.

## ITSM & ESM als strategischer IT-Trend

Im Zeitalter der Digitalisierung und der vermehrten Zeitknappheit gilt es, Digitalisierungsprojekte binnen kurzer Zeit umzusetzen. Prozesse sind schnelllebig und müssen stets optimiert werden. ITSM wird daher zum strategisch wichtigsten Faktor, mit dem sich IT-Abteilungen in den kommenden Jahren auseinandersetzen müssen.

### Was sind für Sie die wichtigsten strategischen IT-Themen der kommenden 12 bis 24 Monate?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Basis: n-531 (2019: n-385)

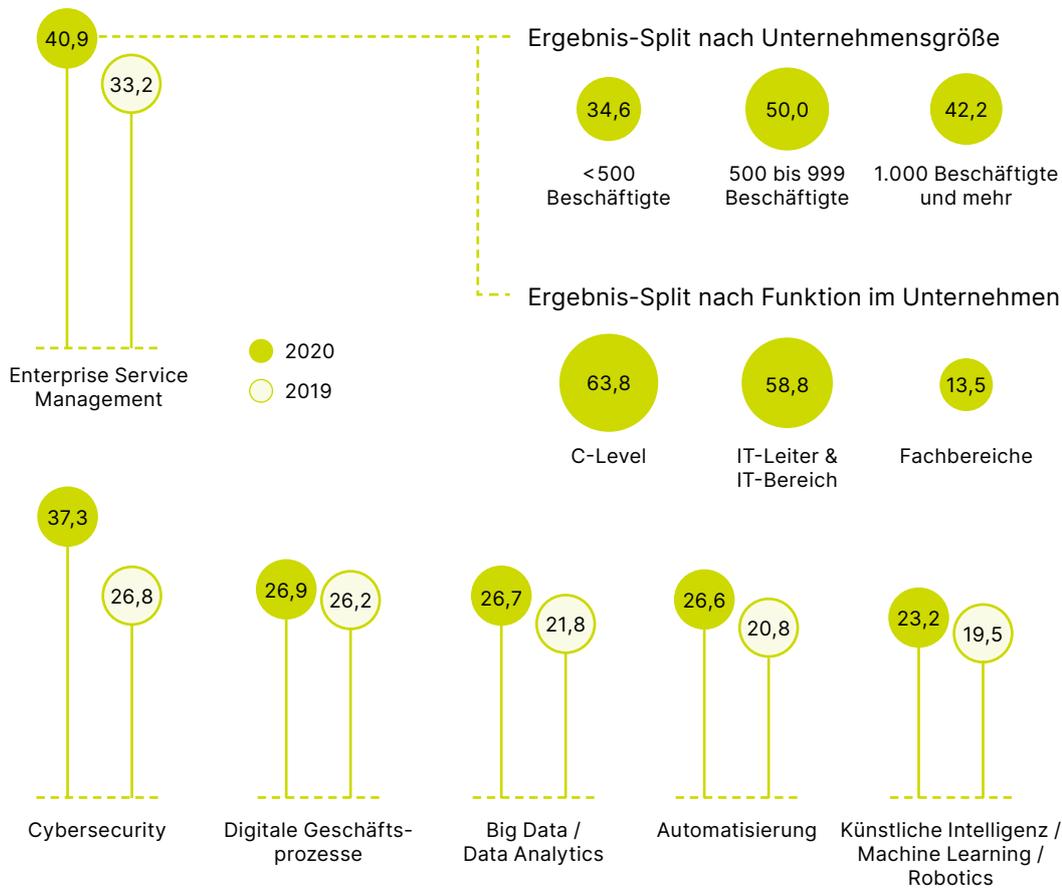


Abbildung 7: Trends (Quelle: Studie IT Service Management 2021, IDG Research Services)

Ein weiterer Trend in kommender Zeit ist die Implementierung von ESM-Software übergreifend für verschiedene Servicebereiche. So lassen sich die Prinzipien des IT Service Managements auch auf andere Geschäftsbereiche übertragen. Unternehmen mit einer gut ausgebauten digitalen Infrastruktur haben im Wettbewerb die Nase vorn. 64 % der Unternehmen haben bereits ein ESM-Tool eingeführt. 20 % haben noch kein ESM-Tool eingeführt, aber 20 % planen die Einführung. Die Befragten der Studie gaben an, ESM in den Bereichen Finanzbuchhaltung und Controlling, Verwaltung und Organisation und dem Facility Management zu verwenden.

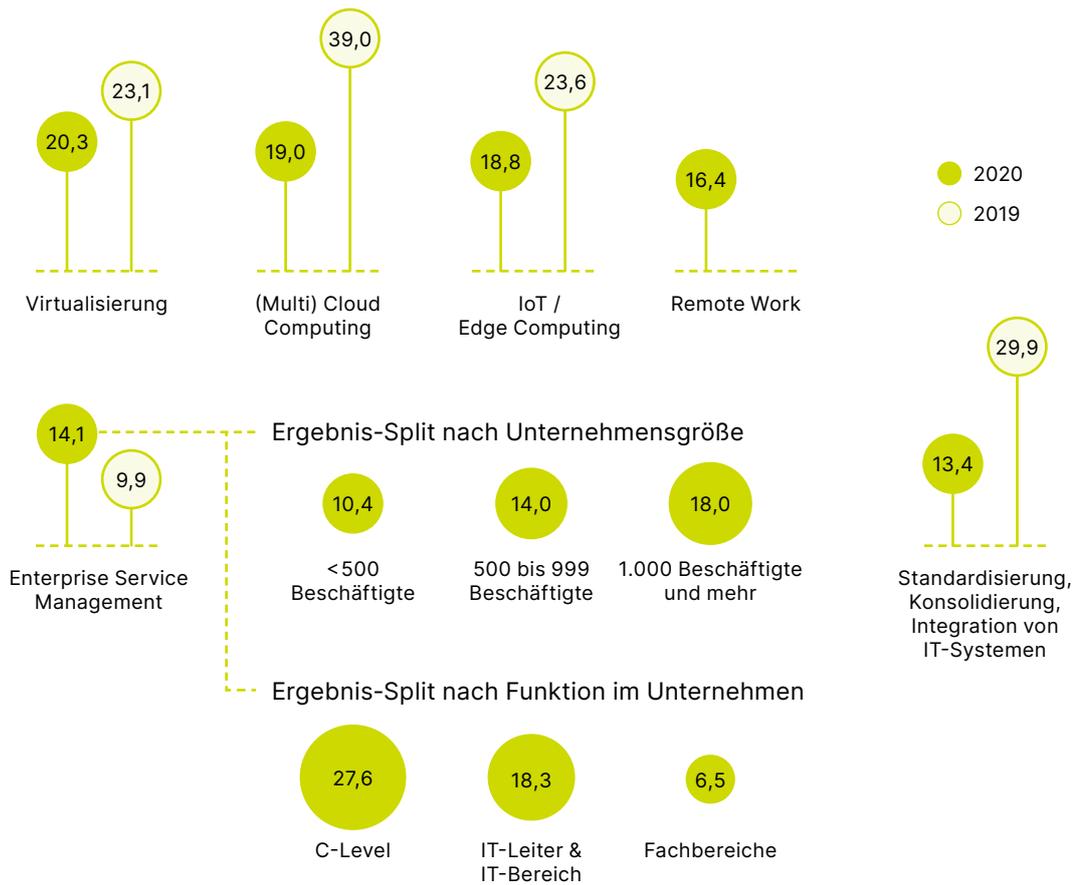


Abbildung 8: ESM-Tool (Quelle: Studie IT Service Management 2021, IDG Research Services)

## Fazit

In traditionellen IT-Organisationen können Prozesse und Workflows zeitraubend sein, die Kommunikation kommt oft schleppend voran und oftmals fehlt der klare Fokus auf den Kunden. Hier den Service als zentralen Gedanken zur Strukturierung des Angebots in den Mittelpunkt zu stellen hilft, langfristig Mitarbeiter zu binden und zu stärken, Neukunden zu gewinnen und Bestandskunden zu motivieren.

Mit einer IT Service Management Lösung sieht der Nutzer auf einen Blick die Verteilung auf die jeweiligen Kostenstellen und hat zudem vollen Überblick über die angebotenen Services. Als Planungs- und Steuerungsinstrument unterstützt IT Service Management die vielfältigen Facetten der Prozesse sowie technischen Services und hilft den Unternehmen, strategisch zu wachsen.

Nahezu sämtliche weitere Abteilungen, wie HR-, Facilitymanagement oder der Fuhrpark, haben eigene Prozesse und Abläufe, welche es gilt, auf Basis definierter Workflows zu ver-

bessern. Mithilfe eines effektiv implementierten ITSM und ESM lassen sich Arbeitsabläufe modellieren, Prozesse automatisieren und beliebige Fremdsysteme integrieren. Die Software ermöglicht es Unternehmen, individuelle Anforderungen an Nutzeroberflächen umzusetzen, die Rechte der einzelnen Nutzer anzupassen sowie ein ganzheitliches Customer-Relationship-Management zu implementieren. IT Service Management und insbesondere ESM deckt die IT-Infrastruktur als ganzheitliches Schlüsselement ab, das alle Bereiche im Unternehmen tangiert. Die Mitarbeiter müssen geschult und motiviert sein, den Weg des digitalen Wandels mitzugehen. Die Implementierung hilft Kosten zu sparen und unterstützt Unternehmen bei der Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der Bindung der eigenen Mitarbeiter.

Das Thema Digitalisierung und die damit verbundenen Prozesse, die Optimierung und Implementierung neuer und bestehender Tools werden dabei eine immer zentralere Rolle spielen. Nicht nur ITSM sondern auch das ESM sind dabei von besonderer Bedeutung.