

ITSM im Kontext von KI und neuen Technologien

Die wichtigsten 5 Punkte
auf Ihrer IT Service Management-Checkliste



Was ist das Dilemma eines CIOs beim Versuch, Mehrwerte durch IT Service Management (ITSM) zu generieren?

Er sucht für das Projekt das passende IT-Personal und innovative Lösungen. Doch die Hauptpriorität der IT aus Organisationsicht liegt nicht selten bei einem anderen Punkt – den Kosten. Wie viel kostet uns die Implementierung und der Betrieb einer ITSM-Lösung? Wie digitalisieren wir unsere Kernprozesse und erzielen eine höhere Mitarbeiterproduktivität, ohne mehr für IT-Servicedesk-Ressourcen auszugeben? Welche Services biete ich zu welchen Kosten an? Wie schnell kann ich so ein Projekt umsetzen, ohne das knappe IT-Budget zu überschreiten?

Das sind die Fragen, die ein CIO beantworten muss, um erfolgreich zu sein. Dabei ist entscheidend, die Kosten niedrig zu halten und die ROI-Ziele zu übertreffen. Doch wie genau kann ein CIO die Effizienz seiner IT-Organisation verbessern und gleichzeitig die Service-Kosten senken?



Self-Service einführen und Routineaufgaben automatisieren

Von einem modernen Anwender wird Self-Service-IT nicht mehr als Privileg, sondern als eine Selbstverständlichkeit wahrgenommen: Wie er es aus dem AppStore seines mobilen Telefons oder seines Tablets gewohnt ist, kann er sich seine Anwendungen und Konfigurationen, aber auch die für seine tägliche Arbeit benötigten Daten und/oder Dienste selbstständig auswählen. Die IT ist von den Fachabteilungen dazu aufgefordert, den modernen Arbeitsstil und die neuen Anforderungen der Anwender bestmöglich zu unterstützen. Gleichzeitig sollen IT-Services kostengünstig, schnell und sicher bereitgestellt werden. Für viele IT-Verantwortliche stellt dies einen nur schwer zu erreichenden Spagat dar. Das Mittel zum Ziel für die IT-Abteilung ist eine vielfältige, für die Fachabteilungen passgenaue Produkt- und Servicepalette:

Diese Palette kann IT-Services wie Office-Applikationen, Installation des SAP-Clients, Zugriff auf Datenspeicher wie DropBox bis hin zur Bestellung von Meeting-Räumen beinhalten. Die Präsentation der IT-Services für den Anwender wird in einem Service Catalog dargestellt.





Chatbots implementieren für ein besseres Service-Erlebnis

Lösungen für Probleme stehen in einer Wissensdatenbank bereit. Wie kann der Anwender schnell und gezielt darauf zugreifen? Mit dem Aufkommen von Smartphone-Anwendungen, künstlicher Intelligenz und IoT haben sich die Endnutzer an Dienste gewöhnt, die rund um die Uhr verfügbar sind und proaktive Lösungen bereitstellen. Die jüngsten Entwicklungen natürliche Sprache zu verarbeiten tragen dazu bei, Sprachassistenten neu zu gestalten. Sogenannte Chatbots bieten damit ein anspruchsvolles Service-Erlebnis. Diese Chatbots sind in der Lage, Benutzeranfragen intelligent zu analysieren, die Stimmung zu beurteilen und Lösungen in Echtzeit zu liefern. Und ihre Beliebtheit bei den Benutzern innerhalb des Unternehmens wächst. Laut Gartner werden 60 % der Smartphone-Nutzer mit proaktiveren persönlichen und professionellen Smart-Agenten interagieren statt mit Apps.¹

Der Wert von Chatbots liegt auf der Hand. Sie sind jederzeit, d. h. 24/7 verfügbar. Wenn ein virtueller Assistent einfache Anfragen bearbeitet und Lösungen aus der Wissensdatenbank anbietet, dann wird der Nutzer mehr mit ihm interagieren. Der Nutzer wird merken, dass der Chatbot ihm schneller hilft, und damit Akzeptanz aufbauen. Insgesamt tragen Chatbots dazu bei, den Support für einfache und wiederkehrende Anfragen zu automatisieren, das Volumen der Tickets zu reduzieren und den Mitarbeitern ein neues Service-Erlebnis zu bieten, das rund um die Uhr verfügbar ist.

60%

der Smartphone-Nutzer agieren mit proaktiven, persönlichen und professionellen Smart-Agenten.

¹ Quelle: Smart Agents Will Drive the Switch From Technology-Literate People, to People-Literate Technology | Published: 28 May 2015 | ID: G00277198 | Analyst(s): Tom Austin



3

Unterstützung und Pflege einer soliden Wissensbasis

Eine starke Governance und ein Prozess für das Wissensmanagement bilden das Rückgrat der Selfservice-Strategie jeder IT. Eine gute Wissensdatenbank, die aus Break-/Fix-Lösungen, Tutorials und anderen Artikeln besteht, ist der ideale Weg, um best Practice-Lösungen anzubieten.

Laut HDI² liegen die durchschnittlichen Kosten pro Ticket bei etwa 15,56 Dollar, können aber bis zu fast 50 Dollar betragen – abhängig von den Gehältern der IT-Servicedesk-Mitarbeiter und der Zeit/Komplexität, die mit der Lösung verbunden ist. Gerade wenn das Personal mit Hunderten von Tickets pro Monat belastet ist, hilft die Einbindung einer Wissensdatenbank, das Ticket-Volumen und die Kosten zu reduzieren.



² Quelle: HDI, Metric of the Month: Service Desk Cost per Ticket by Jeff Rumburg May 2, 2017



4

Smarte Technologien nutzen

Smarte Technologien helfen der IT von einem traditionell eher reaktiven zu einem proaktiven Stil überzugehen. So werden drohende Incidents erkannt und gelöst, bevor sie überhaupt zum IT-Servicedesk gelangen. In der Zukunft wird es immer mehr intelligentere Lösungen geben, welche die Bearbeitung von Tickets proaktiver gestaltet und die Last weiter reduziert.

Diese proaktive Art der Unterstützung stellt sich beim IT-Servicedesk auf verschiedene Weise dar. Von der Nutzung intelligenter Automatisierung, die dabei hilft, die besten Ticket-Routing-Entscheidungen zu treffen, bis hin zu Predictive Analytics, die es Mitarbeitern und IT-Managern ermöglichen, Trends zu erkennen, die sich z. B. negativ auf SLAs auswirken. Das ermöglicht, frühzeitig an der Lösung von Problemen zu arbeiten, bevor diese einen erheblichen Einfluss auf die Effizienz nehmen.

**5**

Kontextbezogene Unterstützung durch KI bereitstellen

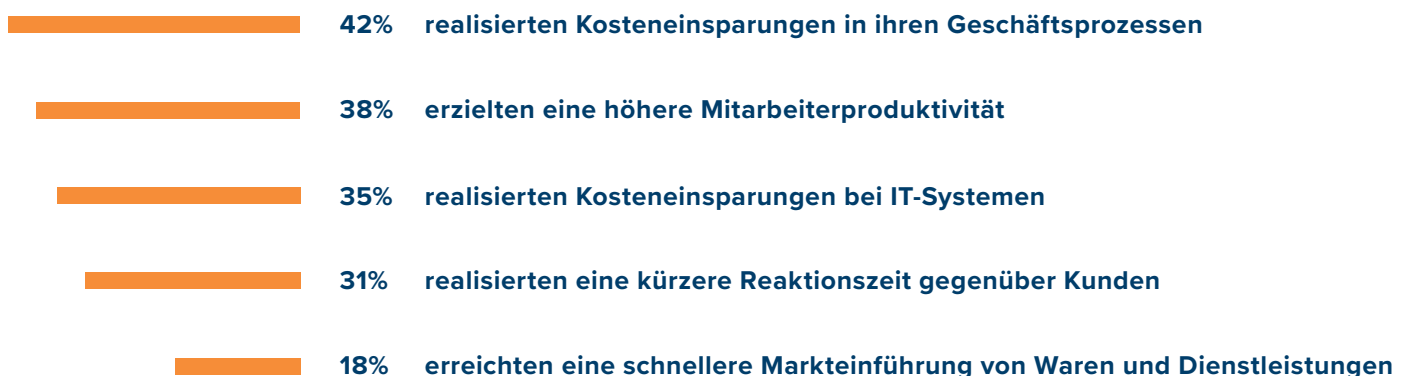
Der Endnutzer ist nicht der Einzige, der von intelligenter Unterstützung profitieren kann. IT-Mitarbeiter arbeiten produktiver, indem sie intelligente Tools einsetzen, die ihnen helfen, die Ticket-Verarbeitung zu beschleunigen und in kürzerer Zeit präzise Lösungen zu liefern. Moderne IT-Servicedesk-Lösungen haben die Möglichkeit, ihre gesamte Ticket-Historie abzurufen, die Incidents zu analysieren und die Service Desk-Mitarbeiter mit kontextbezogenen Daten zu unterstützen, um die Ticket-Verarbeitung zu beschleunigen und die Ressourcen in Abhängigkeit der Servicelevel zu verteilen.

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem ein IT-Servicedesk-Mitarbeiter ein eingehendes Ticket zu einem Internetverbindungs-Problem erhält. Der IT-Servicedesk verwendet Natural Language Processing, um die Inhalte des Tickets zu analysieren. Damit generiert das System kontextbezogene Informationen wie die Art des Tickets, die Person, der es zugeordnet werden soll, die Dringlichkeitsstufe und vieles mehr. Und das durch Analyse der Daten, die es aus der Ticket-Historie der Organisation gelernt hat. Zusätzlich kann das System Empfehlungen aus der Wissensdatenbank zurückgeben. Durch die Leistungsfähigkeit künstlicher Intelligenz (KI) und die Unterstützung bei der Anwendung können die Mitarbeiter die Bearbeitung von Anfragen beschleunigen und Fehler minimieren. Damit werden mehr Tickets in kürzerer Zeit bearbeitet und gelöst, was die Kosten pro Ticket erheblich senkt.

ITSM als wettbewerbsfähige Plattform

Eine Forbes Insights-Umfrage³ zum IT Service Management (ITSM) befragte 261 Führungskräfte aus der ganzen Welt und fand heraus, dass 3 von 4 Führungskräften darin übereinstimmen, dass „...die Menge an Zeit, Geld und Ressourcen, die für die [IT-] Wartung und -Verwaltung im Vergleich zu neuen Projektentwicklungen oder neuen Initiativen aufgewendet wird, die allgemeine Wettbewerbsfähigkeit ihrer Organisationen beeinträchtigt“.

Eines der interessanteren Ergebnisse der Forbes Insights-Umfrage war auch, dass die Einführung von ITSM neben der Senkung der IT-Kosten mehrere zusätzliche Wettbewerbsvorteile bietet. Auf die Frage: „Welchen Nutzen sieht Ihre Organisation als Ergebnis von ITSM?“, sahen die befragten Organisationen folgende Vorteile:



Die Antworten implizieren, dass die ITSM-Technologie einen viel größeren Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit hat, wenn sie zur Erbringung von Dienstleistungen außerhalb der IT-Abteilung eingesetzt wird. Viele Organisationen beginnen damit, ITSM nur für die Bereitstellung von IT-Dienstleistungen zu verwenden, und gehen dann dazu über, ihre ITSM-Plattform für die Bereitstellung von Dienstleistungen für das gesamte Unternehmen zu nutzen.

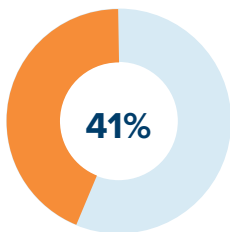
42%

aller befragten Führungskräfte stellen den Kostenaspekt in den Vordergrund.

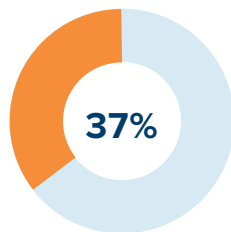
³ Quelle: Forbes Insight, Delivering Value to Today's Digital Enterprise: The State of IT Service Management, 2017

Es gibt noch viel zu tun

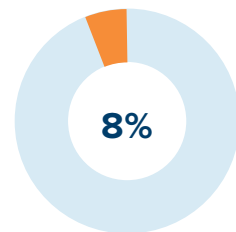
Während viele der befragten Führungskräfte das Potenzial von ITSM zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit sehen, zeigte die Umfrage auch, dass ITSM-Aktivitäten in vielen Unternehmen noch immer fragmentiert sind. In Bezug auf ITSM-Initiativen geben 37 % der Führungskräfte an, dass ihr IT Service Management derzeit hauptsächlich auf die Erbringung von IT-Dienstleistungen ausgerichtet ist. 41 % berichten, dass ihre ITSM-Aktivitäten nur auf die Anforderungen einzelner Geschäftseinheiten ausgerichtet ist. Nur 8 % können sagen, dass ihre ITSM-Initiativen „eng auf den Erfolg des gesamten Unternehmens ausgerichtet sind“.



ITSM ist nur auf die Anforderungen einzelner Geschäftseinheiten ausgerichtet



ITSM dient hauptsächlich der Erbringung von IT-Dienstleistungen



ITSM-Initiativen sind auf den Erfolg des gesamten Unternehmens ausgerichtet



ITSM als Trigger für mehr Wettbewerbsfähigkeit

Die Senkung der IT-Kosten wird als das dominierende Kriterium angesehen. ITSM kann aber auch unternehmensweite Ziele wie die Senkung der Geschäftsprozesskosten, die Steigerung der Produktivität und schnellere Reaktion bei der Produktion von Waren und Dienstleistungen erfüllen.



- › Die Einführung eines ITSM-Systems ist ein strategisches Projekt und stellt demnach einen Vermögenswert dar. Nehmen Sie also für die Entwicklung eines ITSM-Systems Zeit, Geld und Ressourcen in die Hand. Machen Sie es nicht zu einem einmaligen Einführungsprojekt, sondern planen Sie fortlaufende Weiterentwicklung.



- › Erzielen Sie schnelle Erfolge durch ITSM, um IT-Kosten zu reduzieren und die Bereitstellung von IT-Services zu beschleunigen. Nutzen Sie die Möglichkeit, auch Non-IT-Services (Enterprise Service Management) im gesamten Unternehmen bereitzustellen. Dies verbessert Ihre Wettbewerbsfähigkeit und steigert den Nutzen von IT Service Management in der gesamten Organisation.



- › Rechnen Sie damit, dass signifikante Erträge aus Enterprise Service Management nicht über Nacht kommen. Arbeiten Sie kontinuierlich an Ihrem Enterprise Service Management im gesamten Unternehmen, verfeinern und erweitern Sie so die Lösung.

Standorte

Hauptsitz Deutschland

Matrix42 AG

Elbinger Straße 7

60487 Frankfurt am Main

Deutschland

Telefon: +49 69 66773-8220

Fax: +49 69 66778-8657

info@matrix42.com

Alle weltweiten Niederlassungen

finden Sie auf unserer Website.

www.matrix42.com

Über Matrix42

Matrix42 unterstützt Unternehmen bei der Digitalisierung und Sicherung der Arbeitsumgebung ihrer Mitarbeiter.

Die Software für Digital Workspace Management verwaltet Geräte, Anwendungen, Prozesse und Services einfach, sicher und konform. Die Matrix42 AG hat ihren Hauptsitz in Frankfurt am Main, vertreibt und implementiert Softwarelösungen mit Hilfe von regionalen und globalen Partnern.