

USU



White Paper

Service Desk Excellence

Wie ein neues ITSM-Tool den Business Value steigert

Inhalt

Einleitung	3
<hr/>	
Benchmarking & ROI-Berechnung bei einem ITSM-Projekt	4
<hr/>	
Dreidimensionale Business Value Betrachtung	6
<hr/>	
Fazit	8

Einleitung

Der Business Value (Geschäftswert) bei der Implementierung eines IT Service Management (ITSM)-Systems kann erheblich sein und trägt dazu bei, die Effizienz und Effektivität der IT-Abteilung sowie die Gesamtleistung des Unternehmens zu verbessern. Bei der Einführung eines neuen Service Management-Tools für den IT- oder auch anderen Servicebereich im Unternehmen kommen aber erst einmal hohe Kosten und ein enormer Personalaufwand auf die Organisation zu. Wie also die geplante Investition betriebswirtschaftlich überprüfen und den gewünschten Business Value mit den entstehenden Kosten bewerten?

In folgendem Whitepaper möchten wir speziell auf den Business Value eines neuen ITSM-Tools eingehen und welche Perspektiven Unternehmen dabei betrachten sollten.

Benchmarking & ROI-Berechnung bei einem ITSM-Projekt

Benchmarking und Return-on-Investment (ROI)-Berechnungen sind bei der Einführung eines IT-Service-Management (ITSM)-Tools von entscheidender Bedeutung. Sie sind ein wesentlicher Bestandteil des ITSM-Projekts, da sie dazu beitragen, die finanzielle Sinnhaftigkeit der Investition zu beurteilen.

So kann sichergestellt werden, dass die nötigen Ressourcen zur Erreichung der Business Value Ziele effizient genutzt werden. Es ist wichtig zu betonen, dass die Genauigkeit einer ROI-Berechnung von der Qualität der Annahmen und Daten abhängt. Es kann hilfreich sein, Experten oder Berater hinzuzuziehen, um sicherzustellen, dass die Berechnungen realistisch sind.

In Kombination können die gewonnenen Erkenntnisse aus einem Benchmarking dazu genutzt werden, das ITSM-Tool zu optimieren und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu etablieren. Das Benchmarking kann dabei intern erfolgen, indem man die Leistung des neuen ITSM-Tools mit der vorherigen Lösung vergleicht.

Auch ein externes Benchmarking ist möglich, indem man sich mit anderen Organisationen in der Branche austauscht und deren Erfahrungen und Best Practices evaluiert.

Service Desk Excellence



„Service Desk Excellence“ bezieht sich auf die Maßnahmen die ergriffen werden, um einen Service Desk oder Helpdesk auf höchstem Niveau zu betreiben und herausragende Dienstleistungen und Support für Benutzer und Kunden bereitzustellen. Der Service Desk ist damit eine zentrale Anlaufstelle in einer Organisation um jegliche IT-Serviceanfragen, Störungsmeldungen und Anfragen von Benutzern entgegenzunehmen, zu verwalten und zu lösen.



Wichtige Bestandteile

Folgende sechs Aspekte sollten beim Benchmarking sowie einer ROI-Berechnung betrachtet werden:

01 | Kosten-Nutzen-Analyse

Sie ist ein wichtiger Indikator für die Festlegung des Budgets für die ITSM-Implementierung. Es wird ermittelt, ob die Investition dabei zur Kosteneinsparung oder -optimierung beiträgt. Gleichzeitig können auch die erforderlichen Ressourcen angemessen zugewiesen und sichergestellt werden, sodass das Projekt finanziell für das Unternehmen tragbar ist.

02 | Effizienz und Produktivität

Dieser Aspekt betrachtet, wie effizient die IT-Serviceprozesse durch das alte Tool abgewickelt werden. Es können Kennzahlen wie die Bearbeitungszeit von Tickets und die Effizienz von Workflows gemessen werden. Diese Kennzahlen dienen dann als Benchmark für ein neues Tool.

03 | Kundenzufriedenheit

Sie ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg eines neuen ITSM-Tools. Es können Feedback-Umfragen von Benutzern genutzt werden, um die Zufriedenheit vor und nach Implementierung zu messen.

04 | Transparente Kommunikation

Ziel ist es, alle Stakeholder und Führungskräfte über die finanzielle Sinnhaftigkeit des Projekts transparent zu informieren und die Notwendigkeit sowie den Wert der Investition zu transportieren.

05 | Entscheidungshilfe bei der Tool-Auswahl

Von der Long-List zur Short-List – hier kann die ROI-Analyse dazu beitragen, das Tool, welches den besten finanziellen Nutzen für das Unternehmen bietet, zu identifizieren.

06 | Zukunftsfähigkeit

Es sollte bewertet werden, inwieweit ein neues ITSM-Tool in der Lage ist, mit dem Wachstum der Organisation Schritt zu halten. Nach der Implementierung des ITSM-Tools kann mit einem SOLL/IST-Vergleich eine kontinuierliche Überwachung der Leistung und des finanziellen Erfolgs des Tools erfasst werden.



Dreidimensionale Business Value Betrachtung

Der Business Value einer ITSM-Implementierung hängt von den spezifischen Zielen und Anforderungen des Unternehmens ab.

Es ist wichtig, diese Ziele klar zu definieren und sicherzustellen, dass die ITSM-Lösung diese Ziele unterstützt. Dies kann eine verbesserte Effizienz, Reduzierung von Ausfallzeiten, bessere Kundenzufriedenheit, schnellere Problemlösungen oder andere Geschäftsvorteile umfassen.

Da ein ITSM-Tool einen großen Einfluss auf das Unternehmen hat, sollten mehrere Sichtweisen für den zu erreichenden Business Value betrachtet werden.

Business Value



Der Begriff „Business Value“ bezieht sich auf den Nutzen oder den Mehrwert, den eine bestimmte Investition, ein Produkt oder eine Dienstleistung für ein Unternehmen bietet. Business Value steht im Zusammenhang mit den Zielen und Prioritäten des Unternehmens und kann in verschiedenen Dimensionen gemessen werden. Der Begriff „Business Value“ in Bezug auf ITSM-Software bezieht sich auf den Nutzen oder den Mehrwert, den diese Software einer Organisation bietet, insbesondere im Bezug auf die Verwaltung und Bereitstellung von IT-Services in einer Organisation.

Business Value für die IT-Abteilung

Einer der Gründe für lange Bearbeitungszeiten von Incident-Tickets ist, dass die tatsächliche Ursache für eine Störung unbekannt ist. Tickets werden dann zwischen mehreren Bearbeitergruppen hin- und hergeschoben, weil keine der Gruppen sich für zuständig hält (Ticket-Ping-Pong). Fokus der Business Value Betrachtung für die IT-Abteilung sollte daher mitunter die Reduzierung der Bearbeitungszeit für Incidents sein. Die bisherigen manuellen Aufwände für das Anlegen, Kategorisieren, Zuweisen und Lösen von Incidents sollten in einer Status Quo Analyse ermittelt werden. Dem gegenüber wird die Zeiteinsparung mittels Einsatzes eines ITSM-Tools gestellt. Hier sollte realistisch ermittelt werden, welche ITSM-Tool-Funktionen welche Zeitersparnis liefern sollen.

Insbesondere wiederkehrende Tätigkeiten aus dem IT-Service-Management können per automatisierten Workflows oder AI Services eigenständig erfolgen. Die ITSM-Suite der USU setzt modernste AI-Technologie ein, bei der Erfahrungswerte von Mitarbeitenden und bisherigen Abläufen kontinuierlich in das System einfließen. Gerade bei Serviceanfragen und IT-Self-Service-Prozessen kann AI damit sehr nutzenstiftend eingesetzt werden. Beispielsweise reduziert sich mittels AI-basiertem Ticket-Routing die Zeit für die Erstellung und Weiterleitung von Tickets. Ebenso reduziert sich die Antwortzeit. Weitere Einsatzmöglichkeiten sind das Vorhersagen von Problemen oder Major Incidents, bei der AI Services unterstützen.



Business Value für den Enduser

Durch die Reduzierung der Incident-Bearbeitungsaufwände im Service Desk wird sich auch für die Enduser die Servicebereitstellung durch die IT verbessern. Für Business Value Betrachtung der Enduser sollte neben der geringeren Incident-Lösungsdauer auch die Minimierung von Unterbrechungen der Arbeit berücksichtigt werden. Mittels transparenterer IT-Unterstützung, klaren End-to-End-Prozessen und einer klaren Vorgehensweise bei Problemen lässt sich viel Zeit auf der Endanwenderseite einsparen. Das gelingt beispielsweise mit der Einführung von IT-Self-Service-Prozessen.

Für einen Großteil der Anfragen aus der Belegschaft lassen sich geführte Prozesse einrichten, die die Mitarbeitenden gezielt abfragen und vorgefilterte Anfragen an den Service Desk generieren. In vielen Fällen kann der Enduser durch einen geführten Prozess sogar selbst sein Anliegen lösen. Mittels optimierter ITSM-Prozesse reduziert sich für den Enduser so auch die Zeit, die er bisher für die Lösung seines Problems investieren musste. Schließlich muss er kein Ticket erstellen oder die Hotline anrufen und darauf warten, dass der Servicedesk sich um sein Anliegen kümmern kann.

Business Value für das Unternehmen

Vor allem von automatisierten IT-Services, die einen Mehrwert für die gesamte Belegschaft bringen, profitiert das Unternehmen langfristig. Das kann beispielsweise ein unternehmensweiter Service-Shop sein. Hier lassen sich Bestellvorgänge abbilden und weitestgehend vollautomatisieren. Neben der IT können auch Non-IT-Prozesse hier abgebildet werden, wie beispielsweise die Bestellung von Visitenkarten oder Werbematerialien für einen Messebesuch. USU legt mit der neuen Shop-Lösung einen besonderen Wert auf die User Experience inklusive der Barrierefreiheit. Der nahtlose Übergang zwischen unterschiedlichen Endgeräten, wie z. B. Laptop, Tablet oder Smartphone spielt eine weitere, entscheidende Rolle.

Ein modernes ITSM-Tool lässt sich so implementieren, dass IT-Services leicht skalierbar sind, auch bei steigender Komplexität. Bessere Workflows führen zu einer besseren Servicequalität, was zu einer allgemeinen Produktivitätssteigerung führt. Das sollte bei einer Business Value Betrachtung in Bezug auf das ganze Unternehmen mitberücksichtigt werden. So kann ein neues ITSM-System die Agilität des gesamten Unternehmens verbessern und unterstützt dabei, dass die Belegschaft sich besser auf die Erreichung der Geschäftsziele fokussieren kann.

Fazit

Service Desk Excellence ist ein wichtiger Bestandteil des IT-Service-Managements und trägt dazu bei, dass IT-Services reibungslos funktionieren, Probleme schnell gelöst werden und Benutzer mit ihren IT-Erfahrungen zufrieden sind. Ein exzellenter Service Desk kann die Effizienz und Produktivität der gesamten Organisation steigern.

Soll ein neues ITSM-Tool eingeführt werden, sollte besonderer Fokus auf der Steigerung des Business Value gelegt werden. Die Sicht auf die intern IT, die Endanwender sowie das gesamte Unternehmen sorgt für einen umfassenden Rundumblick. Darauf abgestimmtes Benchmarking und eine ROI-Berechnung unterstützen Entscheider, bei der Implementierung eines neuen und modernen ITSM-Tools.

Seit mehr als 40 Jahren ist die USU ein verlässlicher und innovativer Partner im IT- und Enterprise Service Management. Wir freuen uns, wenn wir Sie beim Weg zu Ihrer ITSM-Einführung unterstützen können. Gerne begleiten wir Sie bei der Implementierung – von der Evaluation und Tool-Auswahl über die Spezifikation und Implementierung bis zum Support des laufenden Betriebs.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



USU-202310

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU