

A close-up photograph of a woman with dark, curly hair. She is wearing round-framed glasses and a white blouse with a small blue checkered pattern. She is looking slightly to her left with a thoughtful expression, her right hand resting against her temple. The background is blurred with warm, glowing orange and yellow lights, suggesting a sunset or a modern interior design.

ivanti<sup>®</sup>

# ITSM+ Toolkit

Wie Sie über den Service Desk  
hinausgehen sowie ITSM-Prozesse und  
-Tools zum Mittelpunkt Ihrer vernetzten  
Unternehmensabläufe machen

# Inhalt:

Dieses Toolkit stellt Ihnen praktische Schritte und anschauliche Anwendungsfälle zur Verfügung. Es dient dazu, Ihr Unternehmen bei der Skalierung und Innovation zu unterstützen und ermöglicht Ihnen, eine solide Grundlage für ein verbessertes Service- und Prozessmanagement in Ihrem gesamten Unternehmen zu schaffen. Dadurch können Sie die Zufriedenheit sowohl Ihrer Mitarbeitenden als auch Ihrer Kunden verbessern.

Dieses Dokument dient ausschließlich als Leitfaden. Es können keine Garantien gegeben oder erwartet werden. Außerdem enthält dieses Dokument vertrauliche Informationen und/oder geschütztes geistiges Eigentum von Ivanti, Inc. und dessen Tochtergesellschaften (zusammenfassend als „Ivanti“ bezeichnet) und darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Ivanti nicht weitergegeben oder kopiert werden.

Ivanti behält sich das Recht vor, dieses Dokument oder die zugehörigen Produktspezifikationen und -beschreibungen jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Ivanti gibt keine Garantie für die Verwendung dieses Dokuments und keine Verantwortung für eventuelle Fehler in diesem Dokument. Weiter verpflichtet sich Ivanti auch nicht dazu, die hierin enthaltenen Informationen zu aktualisieren. Die aktuellsten Produktinformationen finden Sie auf [ivanti.com](http://ivanti.com)

- 
- 01 Ihre Assets kennen
  - 02 Ihre Assets besser verstehen
  - 03 Erkenntnisse in Wert umwandeln
  - 04 Dienstleistungen schneller bereitstellen
  - 05 Unternehmens-Workflows vernetzen
  - 06 Referenzen



# Einführung

Die erweiterte Möglichkeit, von überall aus zu arbeiten, hat Organisationen ein rasantes Wachstum ermöglicht. Gleichzeitig werden die IT-Umgebungen im Hintergrund immer anspruchsvoller und komplizierter. Jeder Mitarbeitende benutzt im Durchschnitt 2,6 Geräte, um die tägliche Arbeit zu erledigen. Das bedeutet, dass Ihre IT-Experten eine schnell wachsende Anzahl von Endgeräten verwalten und sichern müssen. Außerdem benötigen sie dringend smarte, innovative Strategien, um das Ticketaufkommen zu reduzieren und die Bearbeitung der ersten Anrufe zu beschleunigen. Die IT-Systeme und -Prozesse müssen ebenso wie die Systeme und Prozesse im übrigen Unternehmen umgestaltet werden. Diese Veränderungen sind notwendig, um

flexibler und serviceorientierter zu agieren. In diesem Übergangsprozess kann die IT eine entscheidende Rolle als strategischer Wegbereiter einnehmen.

Die Erwartungen an den Kundenservice sind heute höher als je zuvor, was den Druck auf verschiedene Teams wie IT, Sicherheit, Personal, Recht und Finanzen erhöht. Diese Wachstumsherausforderungen können die Skalierbarkeit für zukünftiges Wachstum einschränken und es sogar schwierig machen, eine wettbewerbsfähige Position auf dem Markt zu halten. Manuelle Prozesse und ineffiziente Arbeitsabläufe können die interne Produktivität schnell beeinträchtigen, die Mitarbeiterzufriedenheit verringern, Sicherheits- und Compliance-Risiken mit

sich bringen, Budgetüberschreitungen verursachen und letztendlich die Fähigkeit beeinträchtigen, ein qualitativ hochwertiges Kundenerlebnis zu bieten.

Wie können diese Hindernisse überwunden werden? Ganz einfach, indem man im gesamten Unternehmen stärker vernetzte und vereinfachte Prozesse ermöglicht. Durch die Optimierung Ihrer IT-Umgebung und die Anwendung bewährter Verfahren im Enterprise Service Management schaffen Sie eine positive Erfahrung für Ihre Mitarbeiter und setzen essenzielle Produktivität frei, um Ihre nächste Wachstumsphase voranzutreiben.

# 01

Ihre Assets  
kennen



## Herausforderung

# Identifizierung aller Assets, die zu jeder Zeit auf Ihr Netzwerk zugreifen.

Sie streben danach, die optimale Kombination aus Werkzeugen und Prozessen zu finden, die Ihnen dabei helfen, Ihre aktuellen Ressourcen zu schützen und sich gleichzeitig auf die Zukunft vorzubereiten. Allerdings können Sie nichts schützen und abwarten, von dem Sie nichts wissen.

Ohne einen umfassenden Überblick über all Ihre technologischen Ressourcen und Dienstleistungen, einschließlich Geräte und Server, sind Sie stets im Nachteil, wenn es darum geht, Ihr Unternehmen vor den stetig wachsenden Cyber-Bedrohungen zu schützen, IT-Support-Anfragen effektiv zu bearbeiten und gesetzliche Vorschriften einzuhalten. In der heutigen Zeit, in der Ihre Endpunkte weit über das herkömmliche Perimeter hinausreichen und sich bis an den Rand erstrecken, ist die Erkennung und Sicherung dieser Endpunkte eine äußerst komplexe Aufgabe. Zudem könnten Sie auch Gelegenheiten verpassen, Ihre technologischen Ausgaben zu optimieren.



### Wussten Sie das?

Nur 47 % der IT-Profis sind der Meinung, dass ihr Unternehmen vollen Einblick in jedes Gerät hat, das versucht, auf ihr Netzwerk zuzugreifen.<sup>2</sup>



**32 %**  
der IT-Fachleute  
denken, dass ihre  
IT-Ausgaben reine  
Verschwendungen sind.<sup>1</sup>



## Antwort

Eine einzige Ansicht Ihres gesamten IT-Bestands, die Ihnen einen vollständigen Überblick über das bietet, was Sie bereits haben, und es im Auge behält, während es sich weiterentwickelt.

Es besteht keine Notwendigkeit mehr für Tabellenkalkulationen oder verwirrende Vermögenswerte. Sobald Sie dieses Bild erstellt haben, erhalten Sie eine klare Übersicht über die Verbindungen in Ihrem Bestand an Vermögenswerten. Ihr Service Desk hat stets **Zugriff auf umfassende Informationen** zu all Ihren IT-Vermögenswerten. Dadurch können Probleme schnell erkannt und behoben werden, ohne dass sie sich durch zahlreiche Tabellen wühlen müssen. Zusätzlich können potenzielle Auswirkungen dieser Probleme auf die Umgebung erkannt werden, und das IT-Sicherheitsteam kann alarmiert werden, wenn ein größeres Risiko für das Netzwerk besteht.

Das Team kann die **IT-Ausgaben des Unternehmens** optimieren, indem es ungenutzte oder untergenutzte Assets identifiziert und sie effektiv ersetzt oder neu zuteilt. Dadurch erzielt Ihr Unternehmen den größtmöglichen Nutzen aus seinen IT-Ausgaben. Die eingesparte Zeit ermöglicht es Ihrem IT-Team, sich nicht nur auf den aktuellen Stand Ihrer Technologie zu konzentrieren, sondern auch auf deren zukünftige Entwicklung.



**ivanti**



**32 %**

der IT-Experten  
verwenden immer noch  
Tabellenkalkulationen, um  
ihre Geräte zu tracken.<sup>2</sup>



## So geht es

Suchen Sie nach einer Lösung, die nicht nur die aktive, sondern auch die passive Suche nach Assets ermöglicht.



### Wie oft sollte ich nach neuen Assets suchen?

Anstatt ständig nach neuen Assets zu suchen, sollten Sie von Tools profitieren, die in **Echtzeit neue Assets** erkennen, sobald sie zu Ihrer IT-Umgebung hinzugefügt werden. Dadurch können Sie nicht nur bereits bekannte Assets identifizieren, sondern auch unerwartete Geister-Assets oder Geräte aufspüren.

Durch den Einsatz eines **agentenlosen Ansatzes** erhalten Sie rasch einen umfassenden Überblick über all Ihre IT-Ressourcen, ohne dass eine direkte Installation von Software erforderlich ist. Dies führt zu einer erheblichen Zeitsparnis und einer Steigerung der Effizienz Ihrer IT. Diese Funktion erweist sich insbesondere dann als äußerst nützlich, wenn Sie beispielsweise über eine begrenzte Bandbreite verfügen. Mithilfe von Service Mapping können Sie die Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen den zugrunde liegenden Rechenzentrumsdiensten und Ihren Anwendungen veranschaulichen. Dadurch sind Sie in der Lage, schnell die Ursache eines Problems zu identifizieren, dessen Auswirkungen zu bewerten und die damit verbundenen Risiken für Ihr Unternehmen einzuschätzen.



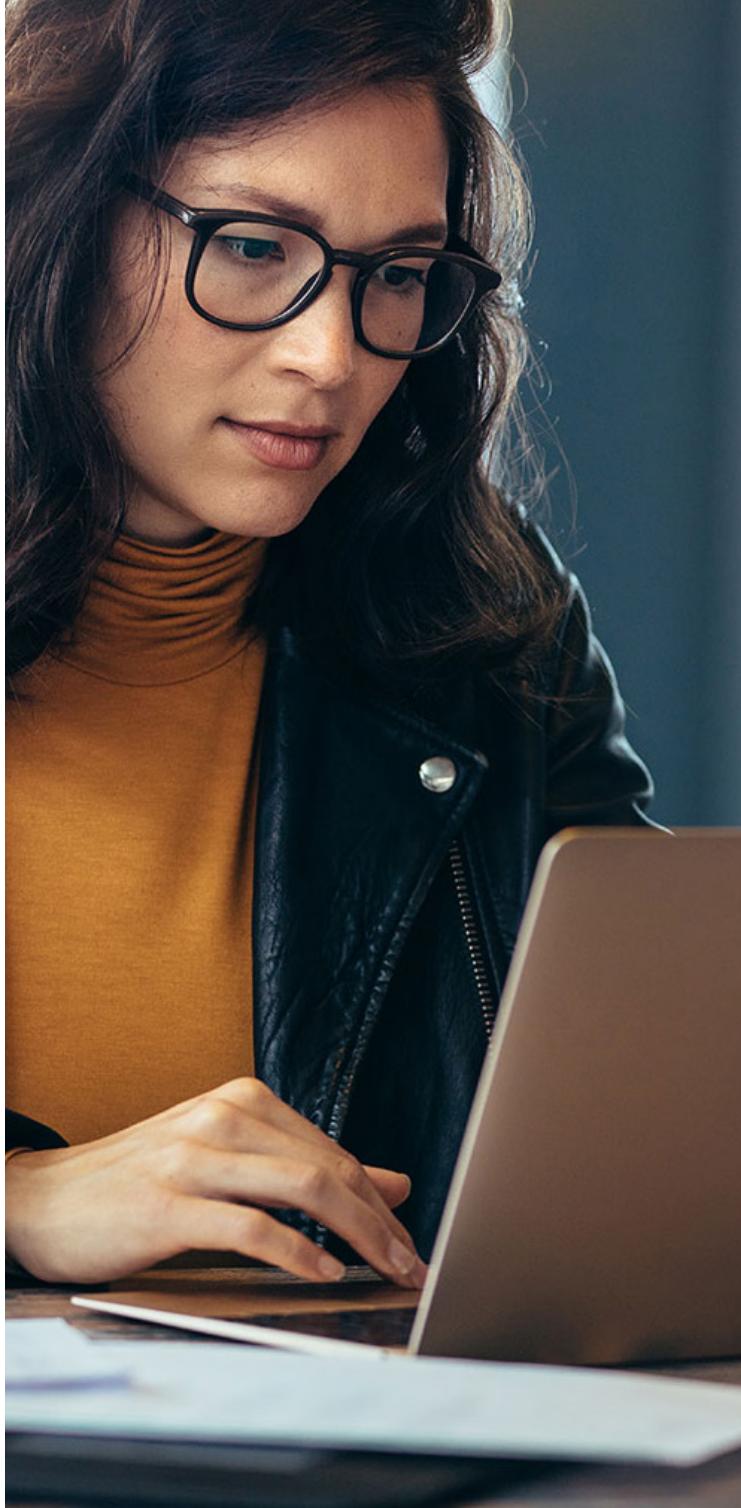
### Warum reicht die aktive Suche allein nicht aus?

Die aktive Suche durchsucht nur das, von dem Sie bereits wissen. Sie können nicht verwalten, wovon Sie nicht wissen, dass Sie es besitzen und das stellt ein erhebliches Sicherheitsrisiko dar. Die passive Discovery deckt Assets auf, von denen Sie nicht einmal wussten, dass sie Teil Ihrer IT-Umgebung sind – oft bis zu 20 % oder 30 % mehr, als Sie erwartet haben. Sie kann auch böswillige Akteure identifizieren, die sich unbefugt Zugang zu einem oder mehreren Assets in Ihrem Unternehmen verschafft haben. Eine Mischung aus aktiver und passiver Suche kann Ihnen helfen, **all Ihre Assets** zu identifizieren und zu sichern – nicht nur die, die Sie bereits auf dem Radar hatten.



## Vorteile

- ✓ Echtzeit-Transparenz über Ihr gesamtes IT-System hinweg
- ✓ Ein klarer Überblick über die Abhängigkeiten zwischen Diensten und Anwendungen
- ✓ Genaue Daten über alle Assets, alles an einem Ort
- ✓ Gesteigerte IT-Produktivität
- ✓ Optimierte IT-Ausgaben



**70 %**

Kosteneinsparungen gegenüber dem vorherigen Anbieter, die ein Energieunternehmen dank der Einführung moderner ITSM- und ITAM-Lösungen erzielt hat.<sup>3</sup>

„Mit Ivanti Neurons for Service Mapping haben wir ein vollständiges Bild unserer Infrastruktur und unseres Datenverkehrs erhalten und verfügen nun über die nötigen Erkenntnisse für unser Business-Continuity-Modell, um die Verfügbarkeit zu priorisieren und geschäftskritische Dienste, die für unsere Kunden am wichtigsten sind, schnell wiederherzustellen.“<sup>4</sup>

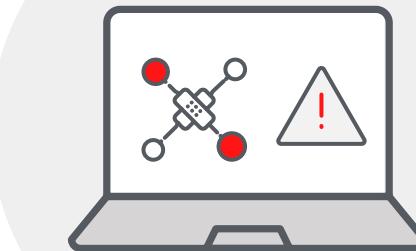
Robert Hanson, Information Technology Director,  
The First Bank

Stellen Sie sich vor ...

Sie sind nun in der Lage, Ihren Sichtbereich zu erweitern.



Bei der Bewertung der Sicherheit der IT-Umgebung stellt ein IT-Analyst fest, dass nur 75 % der Assets des Unternehmens bekannt sind.



Schlimmer noch: Die Rechner werden immer schlechter verwaltet und viele Assets sind entweder falsch konfiguriert oder nicht auf dem neuesten Stand der Patches.



Indem sie die aktive und passive Suche nutzen, um das Enterprise Service Management zu unterstützen, können sie umgehend ein genaues Inventar erstellen und dem Unternehmen helfen, die Risiken, denen es tatsächlich ausgesetzt ist, effektiver zu verwalten.

## 02

Ihre Assets besser  
verstehen



## Herausforderung

# Pflegen und verwalten Sie die Daten aller IT-Assets an einem Ort.

Der Abgleich der Datensätze zwischen mehreren Discovery- und/oder Inventarisierungstools, ganz zu schweigen von den genauen Aufzeichnungen in Ihren Tabellen zur Nachverfolgung von IT-Assets, verschlingt Zeit, die Sie einfach nicht haben. Ohne den Einsatz intelligenter Tools zur Automatisierung des Prozesses zur Ermittlung von IT-Assets kommt Ihr Team möglicherweise nicht dazu, wichtige Updates rechtzeitig vorzunehmen.

Während Sie versuchen, sich durch die widersprüchlichen Informationen zu arbeiten, die Ihnen vorliegen, besteht die Gefahr, dass wichtige IT-Assets nicht richtig verwaltet und ungeschützt bleiben. Dies stellt eine Bedrohung für Ihr Unternehmen dar. Daher ist es unerlässlich, eine einzige Informationsquelle für alle Assets Ihres Unternehmens zu schaffen und diese kontinuierlich auf dem neuesten Stand zu halten.



### Wussten Sie das?

**32 % der ITAM-Fachleute sind der Ansicht, dass die Bedürfnisse der verschiedenen Gruppen im Unternehmen so unterschiedlich sind, dass sie separate Systeme benötigen.<sup>1</sup>**





## Antwort

# Umfassende Verwaltung des Lebenszyklus von IT-Assets, integriert mit vorhandenen Tools und auf einer einzigen Plattform bereitgestellt.

Finden Sie eine [IT-Asset-Management-Lösung](#), die Ihnen einen einheitlichen Überblick über alle Ihre IT-Assets bietet, einschließlich Hardware, Server, Clients, virtuelle Maschinen, Cloud- und Software-Assets – sowie Daten über deren Nutzung, Leistung und Garantiestatus. Die richtige Lösung wird in der Lage sein, all diese Assets automatisch und kontinuierlich zu überwachen, vom Kauf bis zur Entsorgung, und Ihnen auf einen Blick aktuelle Informationen über Kauf, [Nutzung und Ausgaben](#) zu liefern. All diese Erkenntnisse werden Ihnen helfen, bessere Entscheidungen über die Assets in Ihrem IT-Bestand zu treffen.

Wenn Ihr Unternehmen bereits eine Konfigurationsmanagement-Datenbank (CMDB) verwendet, überlegen Sie, wie Sie die beiden Systeme integrieren wollen. Wenn Sie proaktiv einen Plan für ein verbessertes IT-Asset-Management erstellen, können Sie all Ihre IT-Assets während ihres gesamten Lebenszyklus erfolgreich **verfolgen, konfigurieren, optimieren und strategisch verwalten**. Haben Sie alle Asset-Details zur Hand, ist Ihr Service Desk in der Lage, Probleme schneller und effektiver lösen. Ihre Sicherheitsteams werden potenzielle Compliance-Probleme oder Sicherheitslücken mühelos aufdecken können, was zu einer verbesserten Risikoverwaltung in der Organisation führt.



 **Warum reichen die Inventardaten, die ich von Active Directory erhalte, nicht aus?**

Viele Unternehmen setzen Active Directory ein, um IT-Benutzer und Ressourcen zu verwalten. Allerdings wurde es nicht für die heutigen Anforderungen des ortsunabhängigen Arbeitens entwickelt. Angesichts eines erweiterten IT-Bestands, der lokale Rechenzentren, Cloud-Anwendungen und -Dienste sowie mobile Endgeräte umfasst, benötigen IT-Teams leistungsstärkere Tools, **um alle ihre Ressourcen präzise und effizient zu verfolgen und zu verwalten**.



## So geht es

Implementieren Sie einen integrierten und nachhaltigen Asset-Management-Prozess im gesamten Unternehmen.



### Was sind Normalisierung und Abstimmung?

Mit Durchführung der Normalisierung wird gewährleistet, dass die Bezeichnungen der Assets sowie andere bedeutende Informationen über sie einheitlich gestaltet sind. Durch den Abgleich der Asset-Daten aus verschiedenen bisher genutzten Datenquellen in Ihrer IT-Asset-Management-Lösung kann eine zentrale Informationsquelle für all Ihre IT-Assets erstellt werden.

1

Legen Sie zunächst **fest, was Sie tracken müssen**. Dieser Schritt hilft Ihnen bei der Bestandsaufnahme von IT- und Nicht-IT-Assets, einschließlich Hardware, Software und Verbrauchsmaterial. Entscheiden Sie als nächstes, **welche Informationen Sie sammeln müssen**, um den gesamten Lebenszyklus der einzelnen Asset-Typen zu verfolgen (z. B. Nutzung, Leistung, Standort, Garantie, Lizenzstatus, Verträge, Anbieter und Patch-Status). Erstellen Sie einen Plan, wie Sie verwaltete Assets im Vergleich zu nicht verwalteten Assets tracken möchten.

2

Als nächstes **normalisieren Sie Ihre Asset-Informationen und gleichen diese ab**, indem Sie sicherstellen, dass all Ihre Assets einheitlich benannt und katalogisiert sind. So können Sie eine einzige Informationsquelle für alle Ihre IT-Assets schaffen, der Ihr Unternehmen vertrauen kann. Datenkonnektoren von Drittanbietern können Ihre bestehenden Datensätze ergänzen, indem sie in Ihrem Namen automatisch eine 360-Grad-Ansicht der Assets erstellen und diese ständig auf dem neuesten Stand halten.

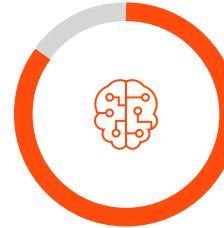
3

Und schließlich sollten Sie darüber nachdenken, wie Sie Ihre neuen Prozesse zur Verwaltung von IT-Assets in Ihre regulären, **abteilungsübergreifenden Arbeitsabläufe einbinden**. Auf diese Weise fällt nichts mehr durch die Maschen, wenn Ihre einzige Informationsquelle eingerichtet ist.



## Vorteile

- ✓ Nachverfolgung des gesamten Lebenszyklus und Asset-Repository
- ✓ Verbessertes Anbieter- und Vertragsmanagement sowie bessere Geräte- und Lizenzverwaltung, was zu optimierten Kosten führt
- ✓ Asset-Management von überall

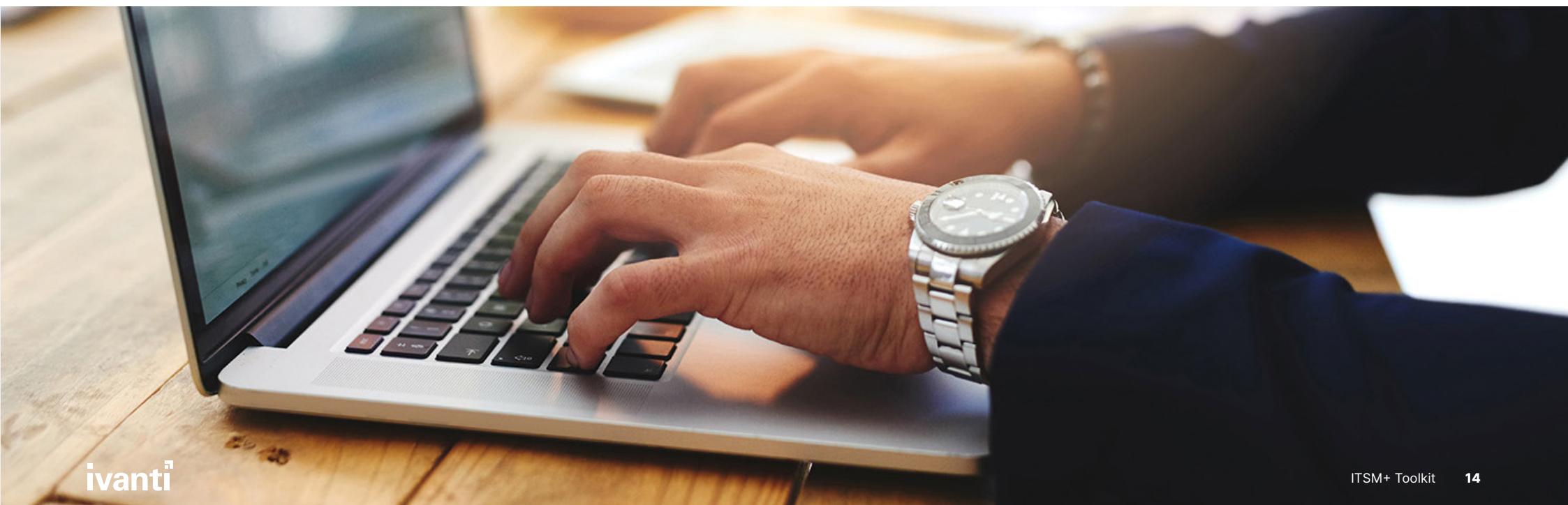


**85 %**

der IT-Experten erachten  
ihre Investitionen in die  
Automatisierung der Asset-  
Verwaltung sowie in künstliche  
Intelligenz als profitabel.<sup>1</sup>

„Die Möglichkeiten mit Ivanti Neurons for ITAM sind endlos. Wir werden auch in der Lage sein zu sehen, wie viel wir jedes Jahr für die Wartung unserer Technologielösungen ausgeben und feststellen, ob wir zum Beispiel Cloud-basierte Lösungen anstelle einer lokalen Lösung einsetzen sollten, um Geld zu sparen.“<sup>6</sup>

Jenny Rock, Product Engineer, City of Seattle



**ivanti**

ITSM+ Toolkit **14**

Stellen Sie sich vor ...

Sie können jetzt alle Daten an  
einem Ort verbinden und sichern.



Ein Energieunternehmen nutzte zwei verschiedene Tools zur Verwaltung von IT-Anfragen und IT-Assets. Als das Unternehmen wuchs, wurden diese Tools zu groß und unhandlich, um die täglichen Anforderungen des Unternehmens zu erfüllen.



Durch die Aktualisierung auf eine integrierte Umgebung, die sowohl Service Management als auch Asset Management umfasst, war die IT-Abteilung in der Lage, eine einzige Informationsquelle für alle Assets des Unternehmens zu schaffen, sowohl für IT- als auch für Nicht-IT-Assets.



Vom dortigen Standpunkt aus konnten die Mitglieder des IT-Teams mühelos auf alle IT-Ressourcen des Unternehmens zugreifen, um bei Bedarf relevante Informationen zu diesen Ressourcen abzurufen. Sie konnten die Ursachen von Produktivitätsproblemen bei den Mitarbeitern identifizieren und umgehend geeignete Maßnahmen ergreifen, um diese Probleme zu beheben.

# 03

Erkenntnisse  
in Wert  
verwandeln



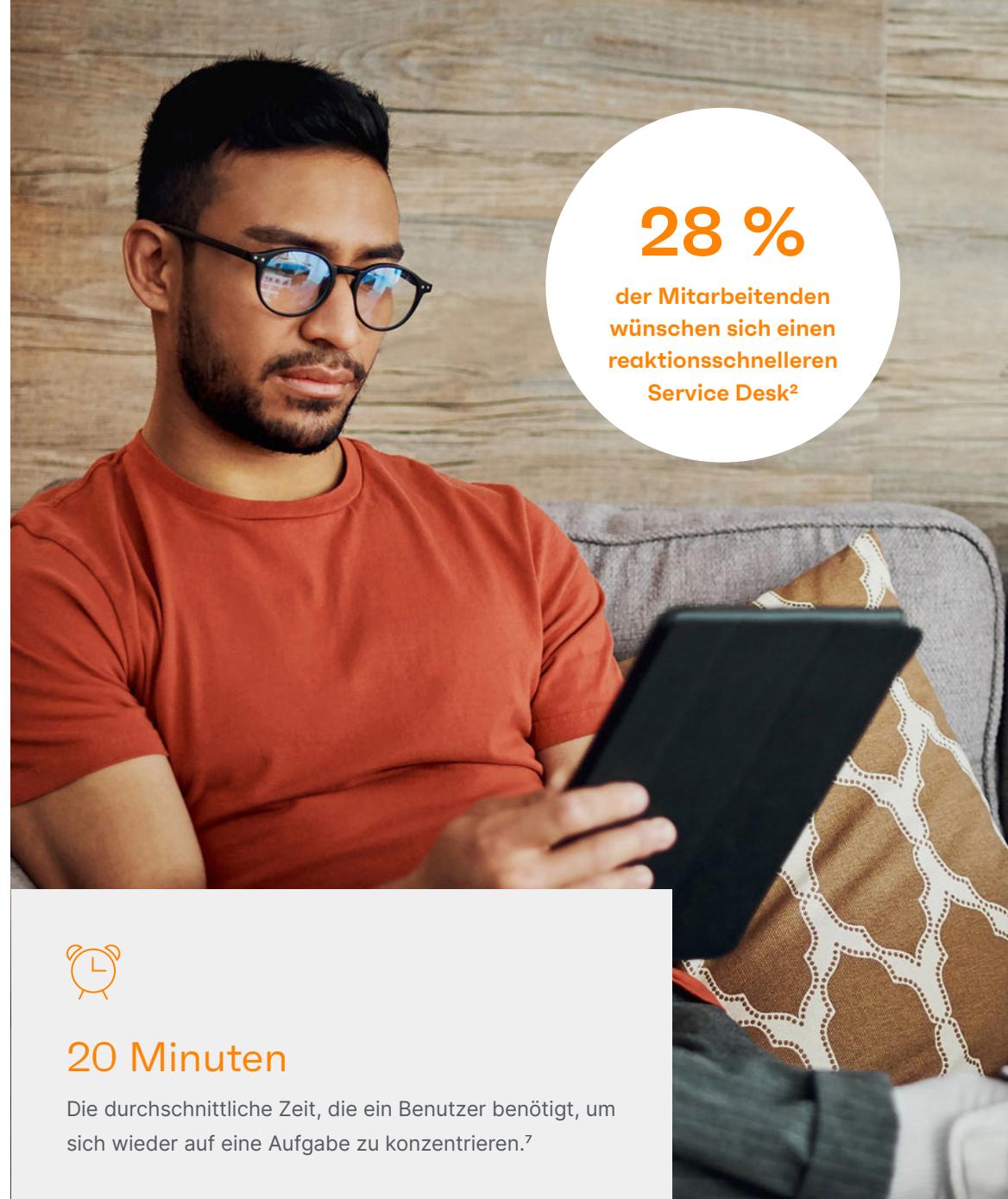
## Herausforderung

# Effizienter IT-Support beim Arbeiten von jedem Ort für eine bessere Erfahrung der Mitarbeitenden und eine höhere Produktivität.

Die Mitarbeitenden nutzen mehrere Geräte, um ihre Arbeit zu erledigen, was wiederum zu einem erhöhten Aufkommen an Tickets führt. Ihr IT-Team muss all diese Assets unterstützen und dabei die Kosten unter Kontrolle halten. Ohne einen vollständigen Einblick in alle Assets und Services innerhalb des Unternehmens, ganz zu schweigen von den Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen ihnen, fällt es Ihren IT-Experten schwer, diese Aufgaben effizient zu erfüllen. Wenn die Produktivität des IT-Teams sinkt, sinkt auch die Produktivität Ihrer Mitarbeitenden, die auf die Lösung ihrer Tickets warten – und die Erfahrung der Mitarbeitenden leidet.

In der heutigen Zeit, in der Arbeiten von überall aus möglich ist, ist die Produktivität Ihrer Mitarbeiter stark von einem **effizienten IT-Service-Desk und einer positiven Mitarbeitererfahrung abhängig**. Wenn Ihr IT-Team jedoch keinen einheitlichen Überblick über die IT-Services des Unternehmens hat, fehlen ihnen die notwendigen Werkzeuge, um IT-Probleme und Vorfälle schnell und effektiv zu lösen, sobald sie von den Benutzern gemeldet werden – geschweige denn, diese Probleme im Voraus zu erkennen.

Ohne den Zugang zu den notwendigen Erkenntnissen haben Ihre IT-Teams möglicherweise Schwierigkeiten, interne Arbeitsabläufe zu verbessern, Technologieausgaben zu optimieren und die Benutzer in immer größerem Umfang zu bedienen.





## Antwort

# Vernetztes und modernes IT-Service-Management auf einer einzigen Plattform.

Durch die Implementierung eines modernisierten Service-Bereitstellungsmodells können Sie Ihr IT-Team dabei unterstützen, die Anforderungen des heutigen hybriden Arbeitsplatzes zu erfüllen. Dieses Modell bietet ein umfassendes Verständnis der IT-Assets und deren Abhängigkeiten. Es ermöglicht Ihrem Service Desk, den vollständigen Kontext zu erfassen, der erforderlich ist, um den ersten Anruf schneller zu lösen und Probleme möglicherweise zu beheben, noch bevor sie bemerkt werden. Mit diesem Ansatz kann Ihr IT-Team sich weiterentwickeln und effektiver arbeiten.



Moderne IT-Servicebereitstellung ermöglicht es Ihrem IT-Team außerdem:

- Interne Arbeitsabläufe zu rationalisieren.
- Bewährte ITIL-Verfahren für das Servicemanagement umzusetzen.
- Benutzer mit Self-Service-Tools zu befähigen.

Eine fortschrittliche IT-Service-Management-Lösung kann Ihrem Unternehmen letztlich helfen, eine bessere Kapitalrendite (ROI) aus seinen Hardware-, Software- und Cloud-Assets zu erzielen – und das alles bei gleichzeitiger Verbesserung der Mitarbeitererfahrung für Ihre Mitarbeitenden und Ihre IT-Experten.



**86 %**

der Unternehmen bemühen sich um eine Konsolidierung der Asset-bezogenen Tools.<sup>1</sup>



## So geht es

# Verbinden Sie Ihr IT Asset Discovery Tool und Ihr IT-Asset-Management mit Ihren IT-Service-Management Lösungen.

Mit dem Wissen, das Sie durch die Verbindung dieser „Enterprise Service Management“-Systeme gewonnen haben, kann Ihr IT-Team Tickets schneller und intelligenter abschließen.

Diese intelligente Integration ermöglicht es Ihnen:

Den Managementprozess für Vorfälle und Probleme zu beschleunigen.



Besseren Self-Service anzubieten.



Die Bearbeitung von Anfragen zu verbessern.



Ihre Service- und Asset-Konfiguration für eine bessere Gesamtverwaltung zu optimieren.

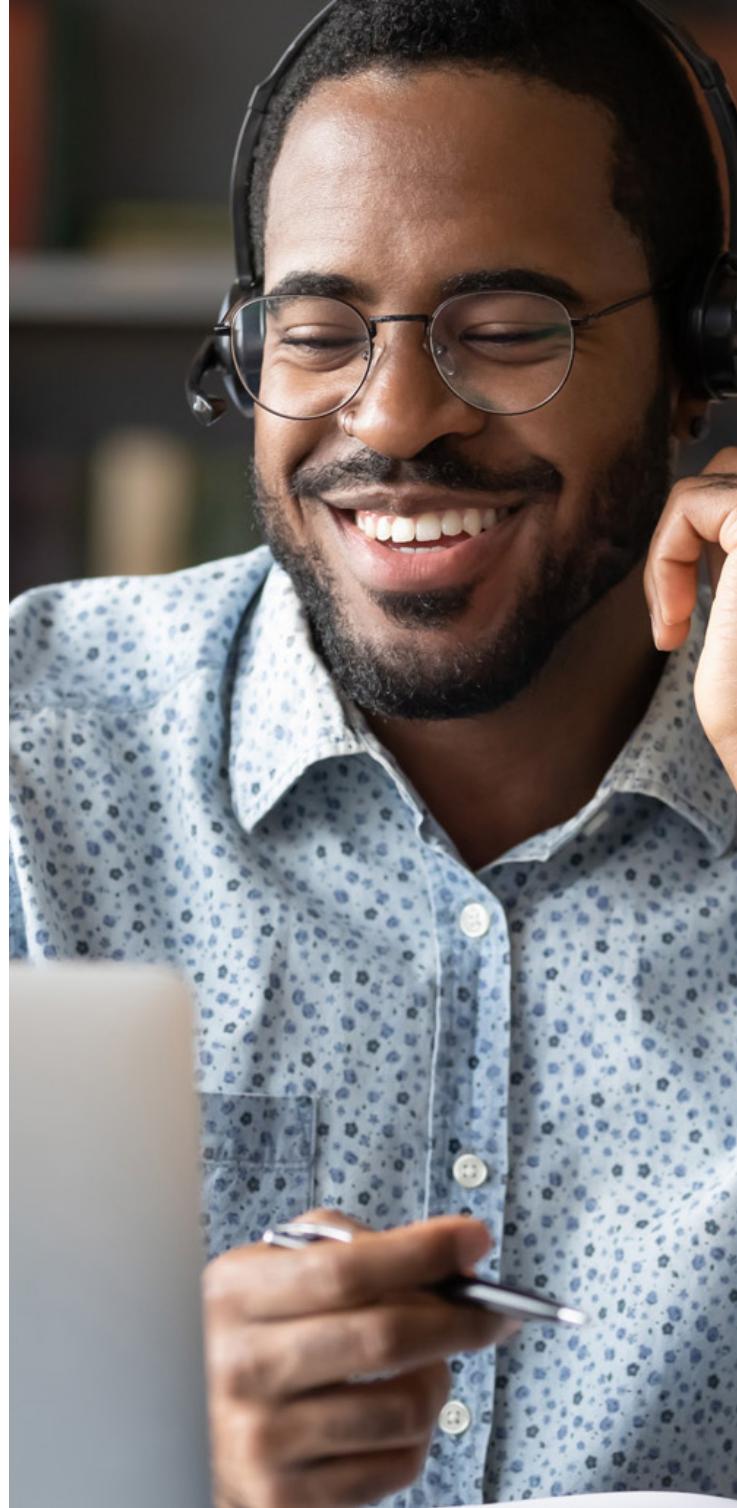


Verwenden Sie dann das Service-Mapping um die Abhängigkeiten zwischen Ihren IT-Assets und -Services in Ihren Rechenzentren aufzuzeigen. Durch den einfachen Zugriff auf intuitive Visualisierungen des gesamten IT-Bestands kann Ihr IT-Team den Ursachen schneller auf den Grund gehen. Nutzen Sie dieses Tool für ein besseres IT-Wissensmanagement und geben Sie Ihrem IT-Team eine einzige Informationsquelle für IT-Assets und -Services an die Hand, die zur Optimierung von Service und Support genutzt werden kann. Sie können Service Mapping auch nutzen, um Ihre Change- und Release-Management-Prozesse **zu verbessern, proaktiv potenzielle Schwachstellen** in Ihren IT-Services zu erkennen und zu beheben, die IT-Leistung im Hinblick auf Service Level Agreements (SLAs) zu verbessern und Kosten zu senken.



## Vorteile

- ✓ Eine einheitliche Sicht auf IT-Dienste
- ✓ Ein zentralisiertes Repository für Service Assets und Konfigurationen
- ✓ Bearbeiten Sie Tickets schneller und genauer
- ✓ Verbessern Sie die Problemlösung beim ersten Anruf und reduzieren Sie Eskalationen
- ✓ Erkennen und lösen Sie schnell Probleme bei der Bereitstellung von Dienstleistungen
- ✓ Optimieren Sie die Prozesse der Servicebereitstellung
- ✓ Verbessern Sie das Serviceniveau und senken Sie die Kosten
- ✓ Bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine hochwertige Erfahrung



IT's Net Promoter Punktzahl erhöht auf

**90 %<sup>8</sup>**

„Das Feedback, das wir erhielten, war, nun ja, kein Feedback. Niemand rief an und fragte: ‚Was ist mit meinem Job?‘ und solche Sachen.“<sup>8</sup>

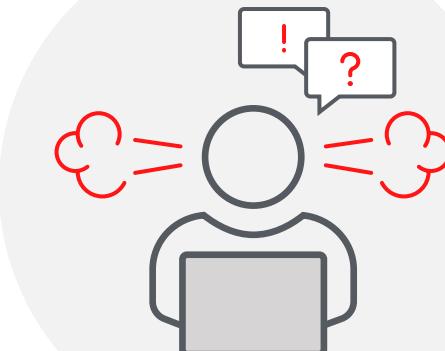
Stephen Peatling, Manager of Customer Engagement, Victoria University

Stellen Sie sich vor ...

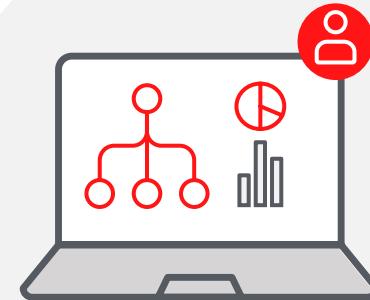
Sie können jetzt schnelleren, einfacheren und besseren IT-Support leisten.



Eine Universität hatte mit einem veralteten IT-Service-Management-Tool zu kämpfen, das weder die nötige Transparenz noch die Innovation bot, die für ein hochwertiges Kundenerlebnis erforderlich sind.



Jedes Mal, wenn die IT-Abteilung eine Aufgabe im Ticket-System in Angriff nahm, löste sie eine E-Mail an den Benutzer aus, der das Ticket eingereicht hatte. Dies führte zu unnötiger Verwirrung und Frustration.



Durch die Umstellung auf eine fortschrittliche IT-Service-Management-Lösung konnte die Universität die Service-Levels drastisch verbessern, leicht zugängliche Self-Service-Kanäle bereitstellen und den Net Promoter Score (NPS) des IT-Teams von etwa 54–60 % auf 90 % steigern.

# 04

Beschleunigte  
Servicebereitstellung



## Herausforderung

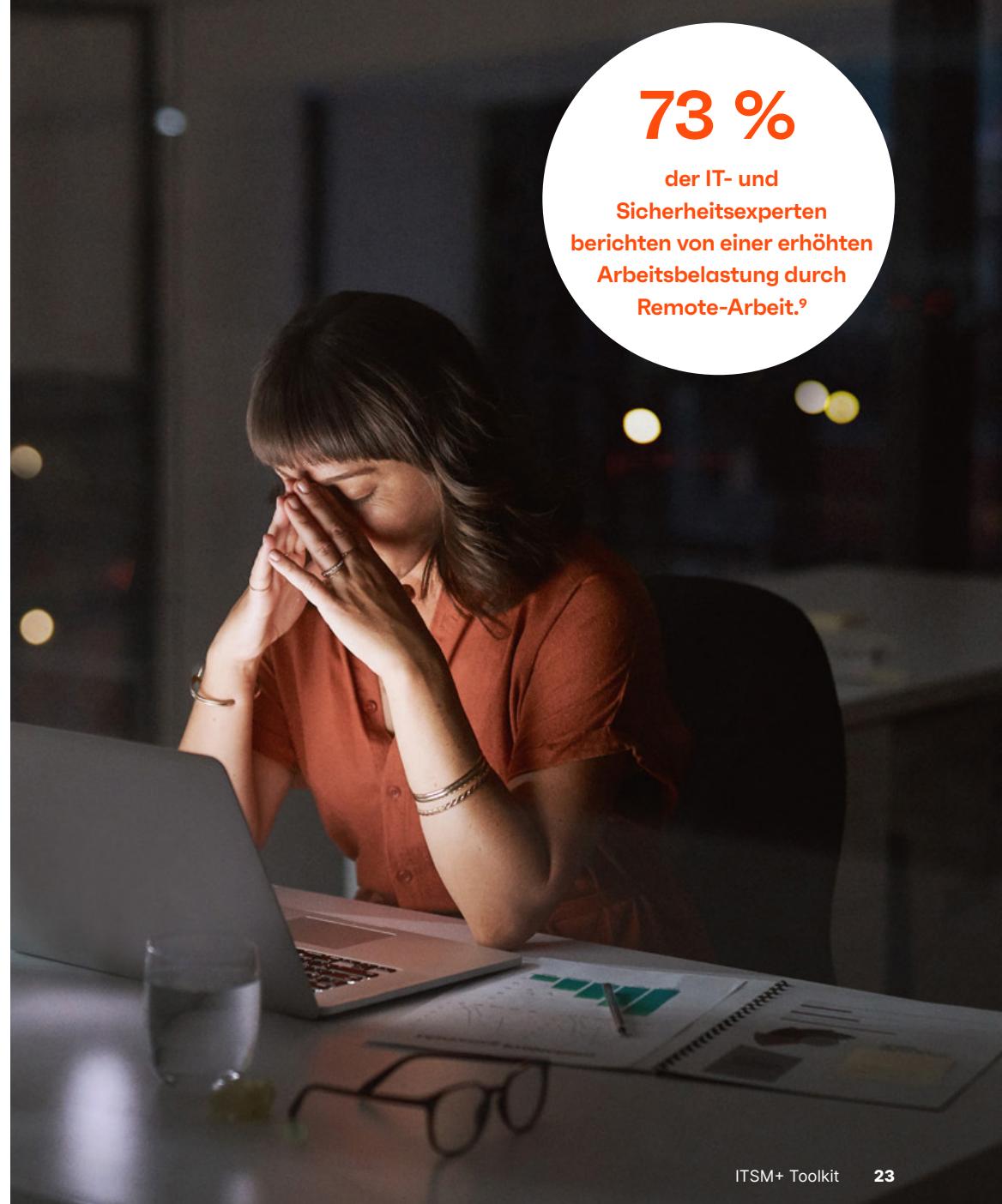
# Effizientes und umfangreiches Management der ständig wachsenden Supportanfragen.

Arbeiten von jedem Ort bedeutet mehr Endgeräte, die über mehr Standorte verstreut sind, und dennoch müssen Ihre IT-Experten mit einem schmalen Budget einen hervorragenden Service bieten. Wenn die Mitarbeitenden des IT-Teams mit einer hohen Anzahl an Anfragen überfordert sind, dauert die Lösung von Problemen länger, die Mitarbeitenden leiden darunter und die Produktivität des Unternehmens wird beeinträchtigt. Da Ihre IT-Umgebung immer komplexer wird und eine immer umfangreichere Konstellation von Endpunkten umfasst, nimmt auch die Arbeit Ihres IT-Teams zu. Die IT-Abteilung braucht intelligente Tools und Prozesse für die Servicebereitstellung, um Ticketanfragen effizient zu verwalten und ihren Fokus auf strategische Projekte mit größerer Wirkung zu verlagern.



### Wussten Sie das?

41 % der Wissensarbeiter geben an, dass es für sie schwieriger ist, Unterstützung bei technischen Problemen zu erhalten.<sup>2</sup>





## Antwort

# Proaktiver IT-Support durch Automatisierung und KI.

**32 %**

der IT-Teams erleben einen Anstieg der Helpdesk-Tickets aufgrund von Remote-Arbeit.<sup>9</sup>

Ihr Unternehmen kann die Bereitstellung von IT-Services beschleunigen, indem es die Vorteile automatisierter Workflows und KI-Bots nutzt, die rund um die Uhr **proaktiv Probleme diagnostizieren und beheben**. Indem Sie Analytikern in der ersten Reihe einen 360-Grad-Blick auf IT-Benutzer und Assets bieten, können Sie sie in die Lage versetzen, einen höheren Servicestandard zu leisten und die Unterbrechungen für die Mitarbeitenden zu minimieren. Unified Endpoint Management (UEM) ermöglicht es Ihren IT-Mitarbeitern, alle von Ihren Mitarbeitenden verwendeten Geräte zentral zu verwalten und zu sichern. Dabei wird die Automatisierung genutzt, um die Bereitstellung zu beschleunigen und gleichzeitig besser vorhersehbare und wiederholbare Prozesse zu schaffen. All diese Funktionen entlasten Ihr IT-Team von Routineaufgaben, ebnen den Weg für eine wirklich selbstreparierende Umgebung, befähigen die Benutzer, einfache Probleme selbst zu beheben, senken die Kosten und minimieren die Kluft zwischen dem Wachstum der Komplexität Ihres Tech-Stacks und Ihrer Fähigkeit, das alles zu verwalten.





## So geht es

# Übergang zu automatisierten Arbeitsabläufen, die von selbstreparierenden und KI-Bots unterstützt werden.



Geben Sie Ihren IT-Mitarbeitern die fortschrittlichen Technologie-Tools an die Hand, die sie benötigen, um einen modernen Support zu bieten. Automatisieren Sie die Arbeitsabläufe vor und nach der Bearbeitung von Tickets, damit Sie den Supportprozess sowohl aus der Sicht der Mitarbeiter als auch der IT optimieren können. Konfigurieren Sie Ihre IT-Service-Management-Lösung so, dass eingehende Tickets automatisch eingestuft und den richtigen Mitarbeitern zugewiesen werden, ohne dass ein Mitglied des IT-Teams sie überhaupt anfassen muss. Sobald ein Mitglied des IT-Teams ein Ticket aus seiner Warteschlange öffnet, kann es das Gerät des Benutzers in einer einheitlichen Ansicht betrachten, um die Ursachenanalyse zu beschleunigen und das untersuchte Problem schnell zu lösen – oft ohne den Mitarbeiter überhaupt zu stören.



Legen Sie die Messlatte noch höher, indem Sie die automatischen Erkennungs- und Abhilfefunktionen Ihrer ITSM-Lösung nutzen, um eine selbstreparierende Umgebung zu schaffen. Auf diese Weise können Sie gängige Leistungsprobleme automatisch beheben, **bevor die Benutzer sie überhaupt bemerken**, und proaktiv Sicherheitslücken schließen, die das Unternehmen gefährden könnten.

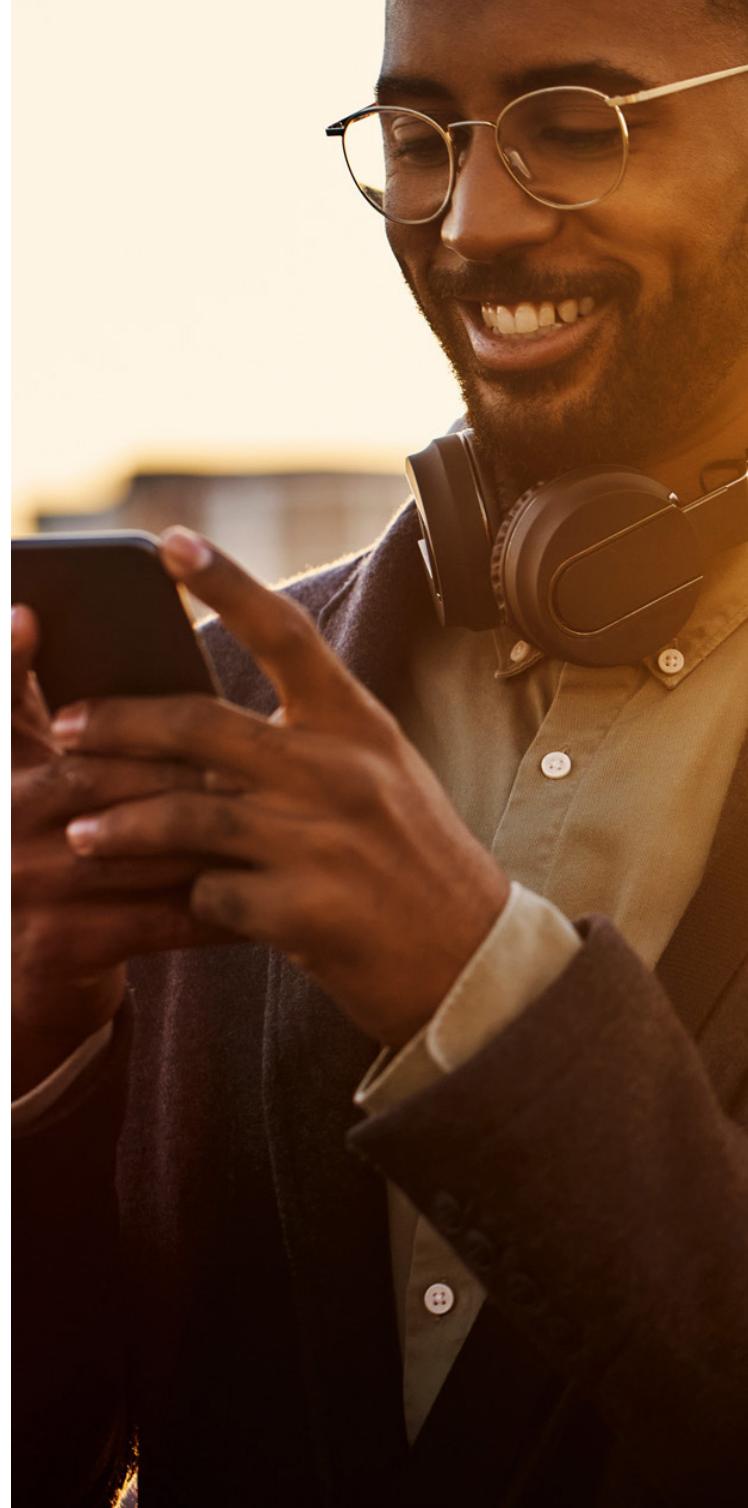


Ziehen Sie den Einsatz eines virtuellen Mitarbeitenden mit intelligenten Chatbot-Funktionen in Erwägung, um den Benutzern die Möglichkeit zu bieten, ihre eigenen Fragen zu beantworten und Probleme bei Bedarf zu lösen. Nutzen Sie die Sprachautomatisierung, um die Lösung des ersten Anrufs zu verbessern, und nutzen Sie die Stimmungsanalyse, um die Kundenzufriedenheit im gesamten Unternehmen genau zu messen, und zwar laufend, ohne dass Sie eine mühsame jährliche Umfrage durchführen müssen. Mit all diesen Vorteilen der Automatisierung wird Ihr IT-Team in der Lage sein, die Bereitstellung von Diensten zu beschleunigen sowie die Benutzer- und IT-Erfahrung zu verbessern.



## Vorteile

- ✓ Reduzieren Sie das Aufkommen von Supportanfragen
- ✓ Beschleunigen Sie die Zeit bis zur Lösung
- ✓ Identifizieren und beheben Sie Probleme, bevor die Benutzer sie bemerken.
- ✓ Geben Sie den Nutzern Werkzeuge an die Hand, mit denen sie Probleme selbstständig lösen und angehen können.
- ✓ Verbessern Sie proaktiv die digitale Erfahrung Ihrer Mitarbeiter mit Stimmungsanalysen



# 560.500 \$

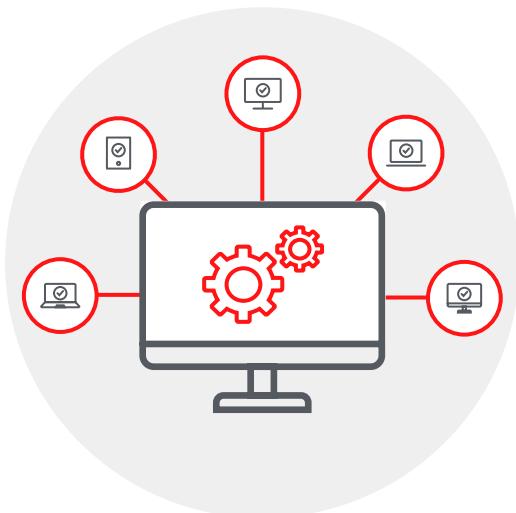
die mit der Endnutzerproduktivität verbundenen Einsparungen durch eine selbstreparierende Umgebung (risikobereinigt über drei Jahre).<sup>10</sup>

„Wir müssen einen Endbenutzer und seinen Tag nicht unterbrechen. Wir verschaffen ihm eine bessere Lebensqualität. Wir sind stolz darauf, eine kommunale Bank zu sein – wir möchten unseren Mitarbeitenden und Kunden diese Art von Gemeinschaftserlebnis bieten. Das ist es, was wir wirklich für uns und alle anderen erreichen wollen.“<sup>11</sup>

Jesse Miller, IT-Spezialist, SouthStar Bank

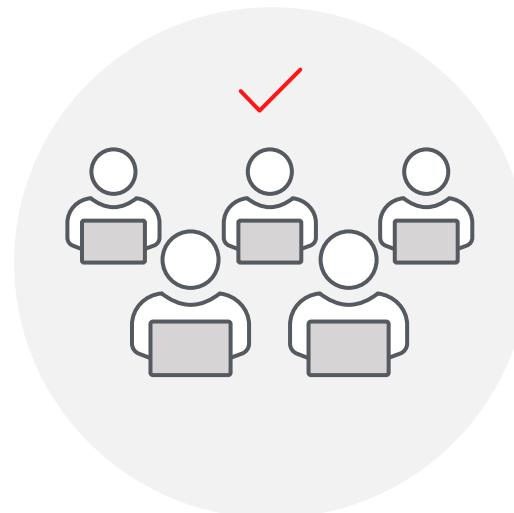
Stellen Sie sich vor ...

Sie können Ihren Benutzern jetzt ein nahtloses Erlebnis ohne Unterbrechungen bieten.



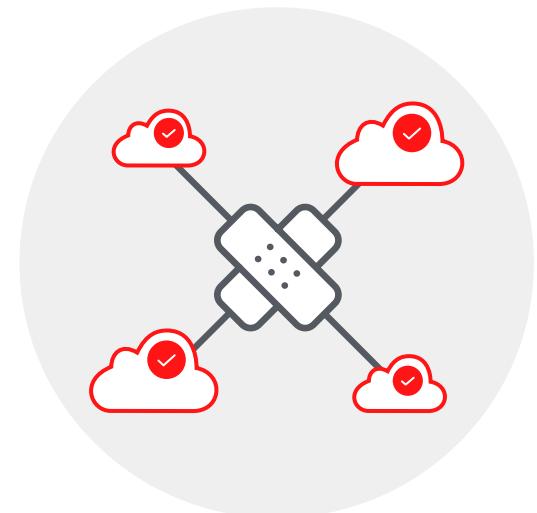
1

Eine Universität nutzt die IT-Automatisierung, um Software für Computerlabore auf dem gesamten Campus bereitzustellen, ohne dass einzelne IT-Mitarbeiter die Software installieren müssen.



2

Die Studenten, die zu den Vorlesungen kommen, freuen sich, dass die Software, die sie benutzen müssen, wie erwartet und ohne Unterbrechungen funktioniert.



3

Die Universität nutzt diese Funktionen auch, um sicherzustellen, dass ihre wachsende Zahl Cloud-Server vollständig gepatcht und auf dem neuesten Stand ist, sodass die IT-Mitarbeiter ihre Fähigkeiten zur Unterstützung, zum Lernen und für die Forschung einsetzen können.

# 05

Unternehmens-  
Workflows  
vernetzen



## Herausforderung

# Standardisierung der Servicebereitstellung in der gesamten Organisation.

Wenn Ihr Unternehmen wächst, stoßen die verschiedenen Abteilungen und Bereiche zwangsläufig auf Herausforderungen bei der Skalierung ihrer Arbeitsabläufe. Dadurch nimmt die Leistungsfähigkeit ab, die Gesamtproduktivität des Unternehmens sinkt, die Mitarbeitererfahrung wird beeinträchtigt und Ihr Unternehmen kämpft damit, die nächste Wachstumsphase zu erreichen.

Zu dieser Zeit könnten externe Kunden möglicherweise eine Abnahme der Servicequalität bemerken und sich fragen, ob es sinnvoll ist, die Konkurrenz in Erwägung zu ziehen. Es könnten auch Sicherheits- und Compliance-Probleme auftreten, die eine Bedrohung für das Unternehmen darstellen könnten. Möglicherweise kämpfen die Abteilungen mit Schwierigkeiten, ihre Budgets effektiv zu verwalten, was zu unerwarteten Überschreitungen führen kann und die Flexibilität des Unternehmens einschränkt.

Wenn Unternehmen diesen Wendepunkt erreichen, müssen sie die besten Strategien für ein einheitliches und skalierbares **Mitarbeitererlebnis im gesamten Unternehmen finden**.





## Antwort

# Integriertes Enterprise Service Management auf einer einzigen Plattform.

Um diese häufigen organisatorischen Probleme zu mindern und die Tür für ein kontinuierliches Unternehmenswachstum zu öffnen, sollten Sie sich nach einer integrierten „Enterprise Service Management“-Plattform umsehen, welche End-to-End-Lösungen für die Verwaltung von Services, Assets und Betriebsabläufen nicht nur für Ihre IT-Organisation, sondern auch für andere Teams wie Personalwesen, Einrichtungen und Sicherheit bietet.

Diese Plattform sollte sowohl Cloud- als auch On-Premises-Implementierungsoptionen unterstützen, damit Sie die notwendigen Funktionen je nach Bedarf in Ihrer gesamten IT-Infrastruktur einsetzen können. Sie sollte auch eine **einheitliche Mitarbeitererfahrung** bieten, unabhängig davon, ob das Problem, die Anfrage oder das Ticket die IT, die Personalabteilung, die Einrichtungen oder die Sicherheit betrifft.





## So geht es

# Maximieren Sie Ihr IT-Asset-Management mit einem umfassenden Plan und einer einzigen Informationsquelle.

1

Verbinden Sie zunächst Ihre unternehmenskritischen Workflows mit Ihrer „Enterprise Service Management“-Lösung und konsolidieren Sie alle Business **Assets** in Ihrer CMDB. Erlauben Sie anschließend Ihren Nicht-IT-Organisationen wie der Personalabteilung und Gebäudemanagement, ihre Serviceangebote zu entwerfen, aufzubauen und zu automatisieren. Bieten Sie ihnen einen konsolidierten Überblick zu allen von ihnen erbrachten Dienstleistungen, wodurch sie ihre Prozesse standardisieren und stetig verbessern können.

2

Verbinden Sie danach Ihre **Sicherheits-Workflows** mit Ihrer Unternehmensmanagementlösung. Dieser Schritt ermöglicht es Ihnen, Ihre Prozesse zur Verwaltung der Sicherheitsabläufe zu automatisieren und zu verbessern, angefangen bei zwei geschäftskritischen Sicherheitsabläufen: Verwaltung von Sicherheitslücken und Management von Sicherheitsvorfällen.

**Integrieren Sie Ihre Software für die risikobasierte Verwaltung von Sicherheitslücken (RVBM) in Ihre „Enterprise Service Management“-Lösung**, damit diese automatisch ein Ticket erstellen kann, wenn RVBM eine potenzielle Sicherheitslücke identifiziert. Auf diese Weise kann Ihr Team die Reaktion auf die Sicherheitslücke, die mit diesem Ticket verbunden ist, bis zum Abschluss verfolgen.

3

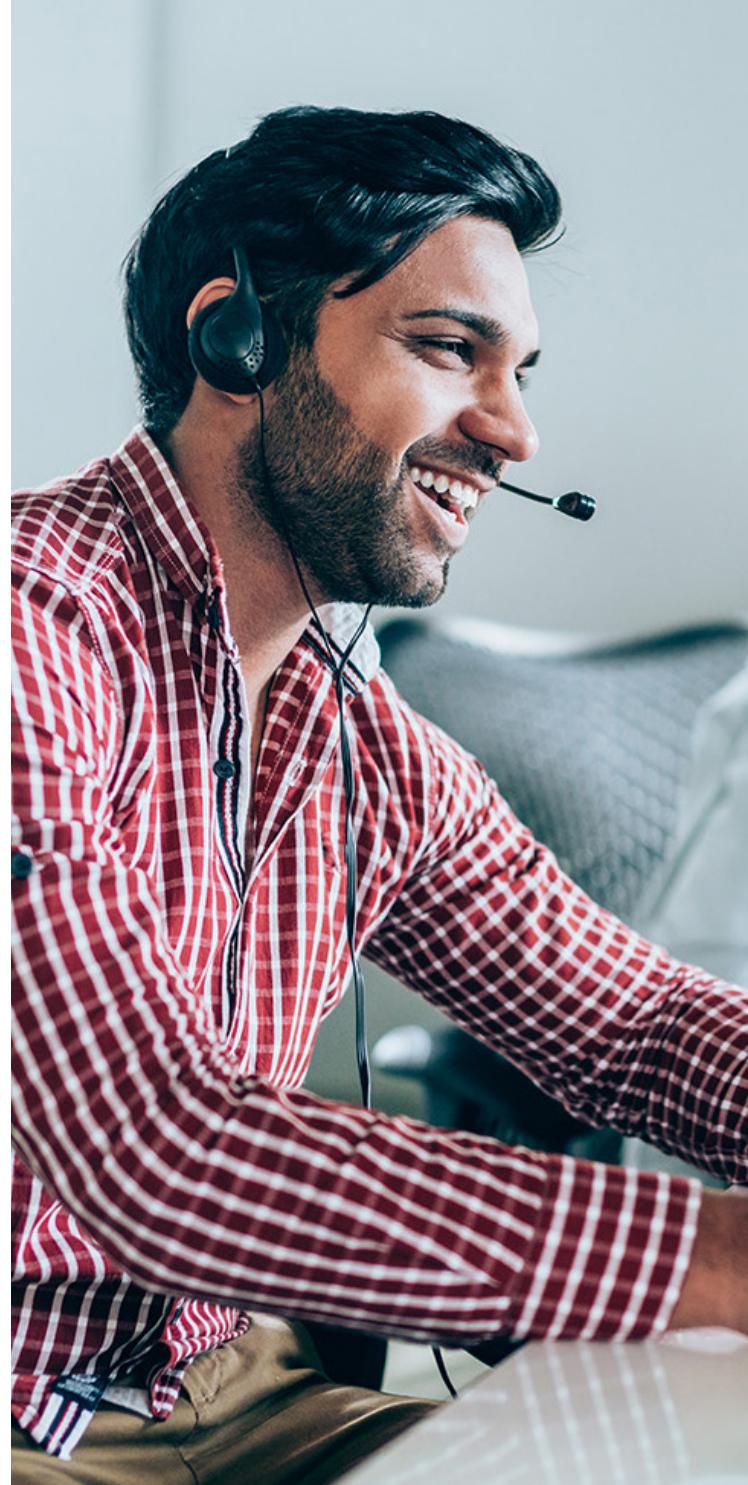
Verknüpfen Sie dann **Ihre Drittanbieter-Software zur Verwaltung von Sicherheitsvorfällen mit Ihrer Unternehmensverwaltungslösung**, sodass Sie einen ähnlichen Prozess für die Verfolgung und Reaktion auf einen potenziellen Verstoß bis hin zur Lösung einrichten können.

Diese beiden Verbesserungen in der Verwaltung der Sicherheitsabläufe rationalisieren die täglichen Abläufe, aber sie können auch einen DevSecOps-Ansatz für die Softwareentwicklung erleichtern. Und wenn Sie zentral überwachen können, wer mit der Behebung von Sicherheitsmängeln betraut wird, kann Ihr Unternehmen die Anforderungen an Risikomanagement, Unternehmensführung und Compliance besser erfüllen.



## Vorteile

- ✓ Vereinfachte und skalierbare funktionsübergreifende Prozesse
- ✓ Eine einzige Informationsquelle für alle Assets des Unternehmens
- ✓ Verbesserte Sicherheitsvorkehrungen
- ✓ Verbesserter ROI für Ihre IT-Investitionen



**40 %**

Reduzierung der Support- und Wartungskosten.<sup>12</sup>

„Ivanti verfügt über eine leistungsstarke Plattform. Sie ist nicht nur ein IT-Ticketing-Tool. Es handelt sich vielmehr um eine Plattform, die außerhalb der IT genauso mühelos eingesetzt werden kann wie innerhalb der IT.“<sup>13</sup>

Mark Temple, IT Service Project Manager,  
University of Glasgow

**ivanti**

ITSM+ Toolkit **32**

Stellen Sie sich vor ...

Sie können jetzt Dienste und Arbeitsabläufe in  
Ihrem Unternehmen rationalisieren.



Ein SaaS-Unternehmen ist in den letzten fünf Jahren exponentiell gewachsen, hat mehrere strategische Akquisitionen getätigt und dabei die Anzahl der Mitarbeitenden im Unternehmen schnell erhöht.



Dieses Unternehmen ist stolz auf seinen ausgezeichneten externen Kundenservice und wandte seine eigenen Best Practices an – in Verbindung mit einer erstklassigen „Enterprise Service Management“-Plattform. Sie implementierten ein zentrales Serviceportal und einen Servicekatalog sowie standardisierte Serviceprozesse.



Dadurch konnten sie Arbeitsabläufe automatisieren, Self-Service-Optionen aktivieren und die Servicebereitstellung rationalisieren. Durch den Einsatz von Service Auditing, Compliance Tracking und Zugriffskontrollen, um sicherzustellen, dass interne Dienste in einer konformen und geregelten Art und Weise bereitgestellt werden, konnten sie ihre Sicherheitslage verbessern und gleichzeitig die Erfahrungen ihrer digitalen Mitarbeiter verbessern.



## Zusammenfassung

Ein beeindruckendes Wachstum bringt unerwartete Herausforderungen mit sich. Da Ihr Unternehmen eine hybride Arbeitsumgebung eingeführt hat, hat dies die Tür zu einer höheren Produktivität der Mitarbeitenden, einer besseren Mitarbeitendenzufriedenheit und einem reaktionsschnelleren Kundenservice geöffnet. Doch die Sache hat einen Haken: Ihr IT-Team muss jetzt einen immer komplexeren IT-Bestand verwalten, der eine riesige und vielfältige Palette von Endgeräten umfasst. Gleichzeitig bemühen sich auch Ihre internen Geschäftsbereiche, ihre Arbeitsabläufe für ein moderneres Zeitalter zu aktualisieren.

Noch bevor Sie merken, was passiert ist, stellen Sie vielleicht fest, dass die IT-Abteilung Schwierigkeiten hat, die Menge der eingehenden Tickets zu bewältigen, geschweige denn, sich proaktiv um aufkommende Probleme in der IT-Umgebung zu kümmern, bevor sie zu Ausfällen oder Sicherheitsvorfällen führen. Andere Teams innerhalb des Unternehmens, die ebenfalls mit Herausforderungen in ihren internen Arbeitsabläufen zu kämpfen haben, stoßen möglicherweise schnell auf eigene Sicherheits-, Compliance- oder Finanzverwaltungsprobleme. Letztendlich könnte dieser perfekte Sturm von Herausforderungen des Digital Experience Management die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens gefährden.

Zum Glück gibt es einen Ausweg. Wenn Sie die in diesem Toolkit beschriebenen Best Practices übernehmen, können Sie Ihr Unternehmen zu einer weitaus stärkeren operativen Position führen. Mit effektiveren „Enterprise Service Management“-Lösungen und -Prozessen sowohl innerhalb der IT als auch an anderer Stelle im Unternehmen können Sie nicht nur **die IT-Effizienz und Skalierbarkeit steigern**, sondern auch ein wirklich außergewöhnliches digitales Mitarbeitendenerlebnis ermöglichen, das wiederum einen höheren Standard im externen Kundenservice ermöglicht und zu besseren Geschäftsergebnissen beiträgt. Sobald Sie die Hindernisse beseitigt haben, die Ihnen im Weg stehen, steht Ihnen alles offen.



**ivanti**

## Referenzen

1. [Modernes ITAM im modernen Arbeitsumfeld, Enterprise Management Associates, 2022](#)
2. [Bericht über die Digital Employee Experience 2022](#)
3. [Marathon Oil Success Story](#)
4. [The First Bank: Transforming IT Services to Accommodate Growth](#)
5. [Data Loss And Downtime Costing Enterprises \\$1.7 Trillion A Year: Survey, Infostor, 2023](#)
6. [City of Seattle Success Story](#)
7. [Steigende Anforderungen an das Digital Employee Experience Management \(DEX\), Enterprise Management Associates, 2022](#)
8. [Victoria University Success Story](#)
9. [2023 Everywhere Work Report](#)
10. [The Total Economic Impact™ of Ivanti UEM Solutions](#)
11. [SouthStar Bank Success Story](#)
12. [Aberdeenshire Council Success Story](#)
13. [University of Glasgow Success Story](#)



# ITSM+ Toolkit

Wie Sie über den Service Desk hinausgehen sowie ITSM-Prozesse und -Tools zum Mittelpunkt Ihrer vernetzten Unternehmensabläufe machen

[ivanti.com](http://ivanti.com)  
1 800 982 2130  
[sales@ivanti.com](mailto:sales@ivanti.com)