



Intelligentes Service Management – agile Unternehmens-IT

Vom Kostengrab zum Profit-Center:
Service Management verwandelt die Unternehmens-IT

- 1 Überblick
- 2 Die Lösung des IT-Imageproblems
- 3 Intelligenteres Service Management
- 4 Die Vorzüge des Matrix42 Service Management
- 5 Fazit

1 Überblick

Moderne CIOs geben sich nicht mit der Rolle eines Infrastrukturmanagers zufrieden. Auch möchten sie ihre Abteilungen nicht mehr nur als notwendige Kostenstellen verstanden wissen, wie dies in der Vergangenheit oft der Fall war. Einen Sinneswandel in den Köpfen zu bewirken und einem Unternehmen den wahren Wert der IT zu vermitteln, ist allerdings nicht einfach, wenn man das Umfeld betrachtet:

- Steigende IT-Komplexität und Gerätevielfalt, vorangetrieben durch immer anspruchsvollere Nutzer
- Anwachsen der unsichtbaren und potenziell kostspieligen Schatten-IT
- Durch umfangreiche Verwaltungs- und Managementaufgaben überlastete IT-Mitarbeiter

Im vorliegenden Whitepaper erfahren Sie, wie ein ganzheitliches, integriertes Service Management Konzept mit modernen Automatisierungs- und Verwaltungstools CIOs in die Lage versetzt, diese Barrieren zu überwinden. Einige Vorteile:

- Einfacheres, schnelleres, effizienteres und kostengünstigeres Service Management
- Zufriedenere, produktivere Kunden und eine geringere Arbeitsbelastung im Service Management
- Vollständige Transparenz bei den Servicekosten und fortlaufende Kostenoptimierung
- Nachweislicher ROI der IT



Matrix42 Service Management ist eine der führenden, vollständig integrierten Service Management Lösungen, die auf jahrzehntelangen Erfahrungen mit erfolgreichem Service und Workspace Management aufbaut. Sie hilft CIOs von heute, diese Vorzüge für ihre Unternehmen zu nutzen und die IT-Abteilungen von einfach nur erforderlichen Kostenstellen in Profit-Center zu verwandeln, die zum Unternehmenserfolg beitragen.



2 Die Lösung des IT-Imageproblems

Auch noch im Jahr 2015 kämpfen viele CIOs mit dem Image der IT-Abteilung, die als Kostenstelle gilt und nicht als Beitrag zum Unternehmenswert. Dies ist nicht auf mangelnde Bemühungen oder fehlenden Willen zurückzuführen, doch die CIOs stehen vor zahlreichen Herausforderungen, die es schwer machen, das wahre Potenzial der IT zu entfalten.

Anspruchsvolle Kunden: Laut Brookings Institution werden sogenannte „Digital Natives“ bis 2025 75% der Belegschaften ausmachen. Dabei handelt es sich um nach 1987 geborene Mitarbeiter, die ein Leben ohne Internet oder Mobilgeräte nicht kennen und deren Erwartungen an die Unternehmens-IT durch die Erfahrungen mit Technologien aus ihrem Privatleben geprägt sind. Ob die Unternehmens-IT diese Erwartungen erfüllen kann oder nicht, ist für diese Generation ein wichtiger Faktor bei der Entscheidung, wo und wie sie arbeiten möchten. Dank dieser neuen Realität spielt das IT Service Management eine potenzielle Schlüsselrolle hinsichtlich der Wettbewerbsvorteile bei der Gewinnung talentierter Mitarbeiter. Zusätzlich arbeiten heute mehr Menschen an unterschiedlichen Standorten und auf verschiedene Weise zusammen als jemals zuvor. Die Trennlinien zwischen Arbeit und Freizeit verschwimmen zusehends. Für viele Menschen sind sie schon gar nicht mehr

vorhanden. IT-Abteilungen, die diese neue berufliche Realität mit geeigneten Technologien und Geschäftsprozessen unterstützen sollen, müssen darum noch mehr Komplexität bewältigen.

Wenn die Service Management Umgebung außerdem die von der neuen Kundengeneration bevorzugten Geräte und Apps nicht unterstützen kann oder die Servicebereitstellung so ineffizient, unzuverlässig und undurchsichtig ist, dass die Produktivität beeinträchtigt wird, suchen sie nach geeigneten Workarounds für ihre Arbeit, ohne Rücksicht auf Kosten und Compliance. Diese Schatten-IT verursacht so viele unvorhersehbare und nicht nachvollziehbare Kosten wie sie Probleme mit sich bringt. Außerdem werden für die Bewältigung der Probleme zusätzliche Ressourcen benötigt. Dies führt zu einer dreifachen Wertvernichtung:

- Steigender Arbeitsaufwand in den IT-Abteilungen für Verwaltung und Support
- Gleichzeitig Bindung von Ressourcen, die besser genutzt werden könnten
- Zusätzliche Belastung des IT-Personals und damit weitere Verringerung von Effizienz und Produktivität



Zunehmende IT-Komplexität und Kosten: Eine der Folgen des demografischen Wandels und der veränderten Arbeitsweise besteht darin, dass die Menschen verschiedene Geräte und Anwendungen für unterschiedliche Zwecke nutzen, je nachdem, wo sie sich gerade aufhalten. Sie möchten ihren bevorzugten Laptop, ihr Tablet, Smartphone oder Hybridgerät verwenden und Zugriff auf die Apps erhalten, die für ihre jeweiligen Aufgaben am effizientesten sind. Darüber hinaus hängen die Mitarbeiter von heute oft stark an ihren bevorzugten Geräten und Anwendungen, wenn sie sich einmal dafür entschieden haben. Wenn die IT-Abteilung auf diese Vorlieben keine Rücksicht nehmen kann, zögern Mitarbeiter oft nicht, Unternehmensvorschriften zu umgehen. Diese „Schatten-IT“ verursacht nicht nur zusätzliche Kosten und Sicherheitsrisiken, ein CIO verliert auch den Überblick über die Infrastruktur. Dies ist eine schwierige Situation, da nicht bekannte Elemente auch nicht kontrolliert, geschützt oder gesperrt werden können, was unvorhersehbaren Problemen Tür und Tor öffnet. Dies erhöht die Anfälligkeit für Betriebsstörungen, was wiederum zu größerer Unzufriedenheit bei den internen Kunden führt.

Ineffizientes Management: Eine Verwendung verschiedener Systeme zur Kontrolle von IT Service Requests, Bestellungen, Bereitstellung und Verwaltung ist teuer, zeitaufwendig und ineffizient. Außerdem sind selbst bei einer vorhandenen, breiter angelegten Service Management Lösung die Dashboards und Berichterstellungsfunktionen oft unzureichend und/oder umständlich in der Verwendung. Dies verringert nicht nur die Produktivität der IT-Abteilung, sondern führt

auch zu Informationslücken. Letztendlich wirkt sich die mangelnde Transparenz bei IT-Servicekosten und -Nutzung auf das gesamte Unternehmen aus. Und am Ende wird der CIO dafür verantwortlich gemacht.

Keine realisierbare Zukunftsvision: Das Fehlen eines zentralen, integrierten Service Management Systems und/oder wiederholte individuelle Anpassungen bestehender Lösungen konfrontieren CIOs mit einer Infrastruktur, die nicht skalierbar ist und keine einfachen und schnellen Änderungen erlaubt. Dies stellt CIOs vor eine unangenehme Alternative: Die zunehmende Komplexität mit noch mehr individuellen Anpassungen so lange wie möglich zu verwalten oder die gesamte Infrastruktur, in die eine Menge Geld investiert wurde, stillzulegen und zu ersetzen.

Beide Szenarien sind nicht sehr förderlich, um die Veränderungen der Unternehmens-IT in den Griff zu bekommen und sie zum anhaltenden Nutzen der Abteilung, der Kunden und des Geschäfts zu gestalten. Tatsächlich tragen alle diese Faktoren zum Bild einer Aufgabe bzw. Abteilung bei, die eher Kosten als Gewinne generiert und ständig mit Problemen kämpft, anstatt entschieden den Weg in die Zukunft einzuschlagen.

Wie können CIOs also dafür sorgen, dass solche Probleme bald Geschichte sind?



3 Intelligenteres Service Management

Eine vollständige, integrierte Service Management Lösung wie Matrix42 Service Management, die mit der vorhandenen technischen Infrastruktur der Unternehmen arbeitet, ist die beste und kostengünstigste Methode, die Kontrolle über eine immer vielfältigere Service Management Landschaft wiederzugewinnen. Dies wird durch folgende Punkte erreicht:



Vollständige Transparenz bei den Servicekosten

- Erweiterte Steuerung des Service Management durch eine zentrale Lösung mit einheitlicher Verwaltungsoberfläche für alle Services, einschließlich derjenigen, die mit Lösungen von Drittanbietern verwaltet werden
- Ein vollständiges Bild der Service-landschaft durch end-to-end Serviceabdeckung aller Businessprozesse, von der initialen Bestellung bis hin zur finalen Außerbetriebnahme
- Kontinuierliche Kostenoptimierung durch die Möglichkeit zur Nutzungsanalyse über einen vollständigen Satz integrierter Asset-, Vertrags- und Lizenzmanagementinformationen



Einfacheres und schnelleres Service Management

- Leichteres und schnelleres Arbeiten durch benutzerfreundliche Oberflächen und einfach anpassbare Dashboards und Berichterstellungsfunktionen, die keine Programmierkenntnisse oder umfangreiche Schulungen voraussetzen
- Mehr Agilität durch ein rasches und einfaches Hinzufügen oder Individualisieren neuer Services sowie eine unkomplizierte Anpassung von Workflows
- Höhere Produktivität von Service Managern, Business Managern und Nutzern der Unternehmens-IT durch optimierte Arbeitsabläufe innerhalb eines integrierten Service Management Systems
- Zukunftssicheres Service Management durch automatische Integration neuer Releases und die Verwendung standardisierter Service-/Workflow-Vorlagen



Durchgängige, skalierbare Servicequalität

- Effizientes, umfassendes Service Management durch vereinheitlichtes Client-, Software- und Mobility Management, das bei der Aufrechterhaltung der Servicequalität hilft
- Geringere Arbeitsbelastung im Service Management und problemlose Skalierbarkeit durch umfangreiche Self Service Funktionen für Kunden sowie durch die Automatisierung von Geschäftsprozessen
- Stetig steigende Kundenzufriedenheit durch zuverlässige Erfüllung von Service Level Agreements und kontinuierliche Serviceverbesserung



4 Die Vorzüge des Matrix42 Service Management

Letztendlich muss sich der Nutzen eines intelligenteren Service Management im Geschäftsergebnis niederschlagen, um als lohnende Investition gelten zu können. Über die Jahre haben zahllose erfolgreiche Projekte immer wieder den Wert der richtigen Lösung für Matrix42-Kunden unter Beweis gestellt.

Leichtere Verwaltung: Eine integrierte, intuitive Lösung, die sich problemlos an bestehende und neue Prozesse anpassen lässt, sorgt für eine konsistente IT-Serviceumgebung, die flexibel genug ist, auf sich verändernde Bedürfnisse zu reagieren.

Zufriedenere Kunden: Höhere Servicequalität, Konsistenz und Zuverlässigkeit, schnellere Bereitstellung durch automatisierte, optimierte und dokumentierte Arbeitsabläufe, nachvollziehbare Informationsflüsse zwischen IT und Kunden – all dies trägt zu einer erhöhten Produktivität und Zufriedenheit der Kunden bei.

Reduziertes Geschäftsrisiko: Eine vollständige, integrierte Service Management Lösung erleichtert das Hinzufügen, Integrieren und die effiziente Nutzung einer großen Bandbreite von Serviceoptionen. Dadurch ist es weniger wahrscheinlich, dass Kunden auf unsichere und unsichtbare Workarounds zurückgreifen, womit die Hauptursache für die Schatten-IT beseitigt wird.

Nachweis des ROI: Durch Analyse- und Berichterstellungsfunktionen, die eine kontinuierliche Ermittlung und Umsetzung von Kostensenkungsmöglichkeiten bieten, sowie die Zuweisung knapper IT-Ressourcen weg von Verwaltungsaufgaben hin zur Wertschöpfung.

Eine Plattform für die Zukunft: Eine zentrale, integrierte Service Management Umgebung ermöglicht eine vollständige Übersicht. Sie kann neue Dienste und neue Releases bestehender Dienste mit einem Minimum an benutzerdefinierter Anpassung integrieren. Und sie ermöglicht eine schnelle Skalierung, um beim Wachsen des Unternehmens mit einer größeren Anzahl an Nutzern umgehen zu können. CIOs, die eine solche Lösung installiert haben, behalten die Kontrolle über ihre Umgebung, egal wie komplex sie in Zukunft noch werden wird.



5 Fazit

Aus einer technischen Perspektive geht es beim Service Management in erster Linie um Automatisierung und Integration. Dies sind die entscheidenden Faktoren für mehr Kostentransparenz, höhere Servicequalität und Zuverlässigkeit, durch die CIOs der Geschäftsleitung und Kunden die Bedeutung der IT demonstrieren können. Beim Service Management geht es aber auch um die Einbeziehung und Unterstützung von Mitarbeitern. Nutzer der Unternehmens-IT erhalten die Informationen, Wahlmöglichkeiten und Self Service Funktionen, die

sie für ihre Arbeit benötigen, und bleiben damit so produktiv wie möglich. Das IT-Personal muss weniger Zeit für Verwaltungsaufgaben mit geringem Wert aufwenden und kann sich mehr auf die Service-Innovation konzentrieren. Dadurch können die CIOs beginnen, die IT-Abteilung aus einer Kostenstelle in ein Profit-Center zu verwandeln. Letztendlich ist Matrix42 Service Management der Schlüssel zu einem besseren Arbeitsleben für CIOs, ihre IT-Teams und Kunden.



Finden Sie weitere interessante Informationen, zum Beispiel Webinare oder Case Studies.



► Besuchen Sie: matrix42.com/de/produkte/matrix42-it-service-management

Matrix42 AG

Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mehr als 3.000 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit.

Matrix42 ist in sieben Ländern erfolgreich aktiv – Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Vereinigtes Königreich, Australien und Vereinigte Staaten von Amerika. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Frankfurt am Main, Deutschland.

Die Produkte und Lösungen der Matrix42 sind darauf ausgerichtet, moderne Arbeitsumgebungen – physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche – einfach und effizient bereit zu stellen und zu verwalten.

Matrix42 fokussiert auf Anwenderorientierung, Automatisierung und Prozessoptimierung. Mit den Lösungen des Unternehmens werden sowohl die Anforderungen moderner Mitarbeiter in Unternehmen, die ortsungebunden und mit verschiedensten Endgeräten arbeiten wollen, als auch der IT-Organisation und des Unternehmens selbst optimal erfüllt.

Matrix42 bietet seine Lösungen branchenübergreifend Organisationen an, die Wert auf ein zukunftsorientiertes und effizientes Arbeitsplatzmanagement legen. Dabei arbeitet das Unternehmen auch erfolgreich mit Partnern zusammen, die die Matrix42 Kunden vor Ort beraten und betreuen; zu den führenden Partnern zählen TAP.DE Solutions GmbH, Consulting4IT GmbH und DSP IT Service GmbH.

Weitere Informationen unter: www.matrix42.com

Disclaimer

Diese Dokumentation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte liegen bei der Matrix42 AG. Jede andere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, Speicherung innerhalb eines Datensystems, Verbreitung, Bearbeitung, Vortrag, Aufführung und Vorführung sind untersagt. Dies gilt sowohl für das gesamte Dokument als auch Teile davon. Änderungen vorbehalten. Andere, an dieser Stelle nicht ausdrücklich aufgeführte, Firmen-, Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber und unterliegen dem Markenschutz. Matrix42 ist eine registrierte Marke der Matrix42 AG.

MATRIX42

Hauptsitz Deutschland

Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main
Deutschland

Telefon: +49 6102 816-0
Fax: +49 6102 816-100
E-Mail: info@matrix42.com

www.matrix42.com

Niederlassung Schweiz

Poststrasse 30
6300 Zug
Schweiz

Telefon: +41 41 720 42 20
Fax: +41 41 720 42 22
E-Mail: info@matrix42.ch

www.matrix42.ch

Niederlassung UK

88 Wood St.
London, EC 2V 7RS
United Kingdom

Telefon: +44 208 528-1065
E-Mail: info_uk@matrix42.com

www.matrix42.com

Niederlassung Australien

Level 6, 55 Clarence St
Sydney NSW 2000
Australien

Telefon: +61 2 8484 0355
E-Mail: info_au@matrix42.com

www.matrix42.com.au

