

Die Kurve der Mitarbeitererfahrung:
Ein praktischer Leitfaden zur Verbesserung
des Serviceangebots durch Automatisierung

Wenn der gesamte Arbeitstag durch Technologie bestimmt wird, ist die digitale Erfahrung die zentrale Erfahrung der Mitarbeiter. Die „digitale Mitarbeitererfahrung“ – die Interaktion der Mitarbeiter mit den Tools und der Technologie, die sie für ihre Arbeit benötigen, und damit auch die Dienste, die sie benötigen, um sicherzustellen, dass die Technologie wie vorgesehen funktioniert – spielt eine enorme Rolle für die Produktivität, die Zufriedenheit und letztlich die Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen. Für IT-Teams ist die Festlegung von Zielen in Bezug auf die Mitarbeitererfahrung eine große Chance, sich als strategischer Partner zu zeigen und nicht nur als „die Leute, die mein Passwort zurücksetzen“.

Aber mit einer so großen Chance kommen auch einige ernsthafte Herausforderungen. Die explosionsartige Zunahme von Remote- und Hybrid-Arbeitsplätzen erhöht wiederum die Anzahl und Komplexität der Endgeräte, was auch die Bereitstellung von Diensten komplexer macht und es frustrierten Mitarbeitern erleichtert, die IT zu umgehen, um ihre Aufgaben zu erledigen. Inzwischen sind die IT-Teams ausgebrannt: In einer [2021 durchgeführten Umfrage von Ivanti unter IT-Führungskräften](#) gaben 41 Prozent an, dass sie aufgrund der hohen Arbeitsbelastung Teammitglieder verlieren.

Was soll ein IT-Team also tun? Einerseits spielen sie eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, den Mitarbeitern eine erstklassige Erfahrung zu bieten – ein Muss in einem sich wandelnden Arbeitsmarkt, in dem die Mitarbeiter eine Menge Einflussmöglichkeiten haben. Andererseits sind sie auch so schon ausgelastet: Wie können sie sich auf die Mitarbeiterzufriedenheit konzentrieren, wenn sie mit dem Ticketaufkommen zu kämpfen haben?

Wie Sie die Servicebereitstellung verbessern können (ohne Ihr Team zu zerstören)

Eine effizientere und reaktivere (sogar proaktive) Servicebereitstellung löst beide Seiten des Problems und entlastet die überlasteten IT-Teams und verbessert gleichzeitig die digitale Erfahrung der Mitarbeiter. Der Schlüssel zum Erfolg? Intelligente Nutzung der Automatisierung.

Aber das ist eine so weit gefasste Aussage, dass sie fast bedeutungslos ist. In diesem E-Book schlüsseln wir das Ganze auf und nehmen praktischen Bezug: Wir zeigen Ihnen konkrete Anwendungsfälle für die Automatisierung von Aspekten des Enterprise Service Management, damit Sie sich ein Bild davon machen können, was möglich ist. Wir geben Ihnen Werkzeuge an die Hand, mit denen Sie Ihre Wachstumschancen einschätzen können, und bieten Ihnen Schwerpunktbereiche an, von den ersten Schritten bei der Implementierung der Automatisierung bis hin zu fortgeschrittenen Anwendungsfällen. Und wir werden alles durch die Brille der Mitarbeitererfahrung betrachten.

Die Kurve der Mitarbeitererfahrung

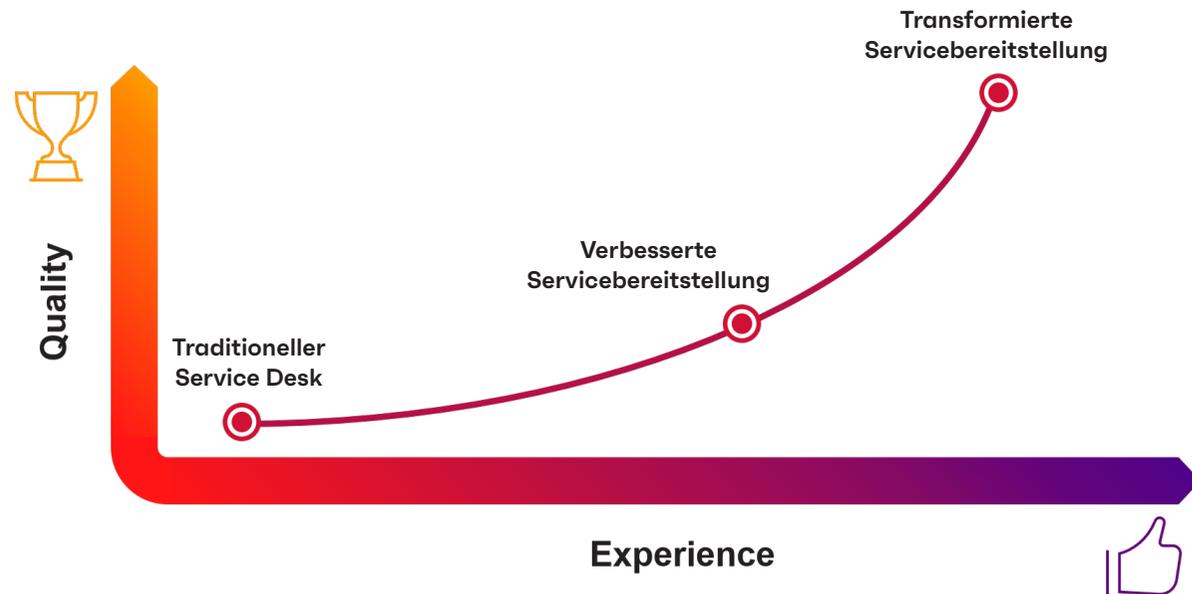
Der Einfachheit halber können wir die Mitarbeitererfahrung an drei Hauptpunkten entlang einer „Kurve der Mitarbeitererfahrung“ betrachten – obwohl es in Wirklichkeit natürlich beliebig viele Punkte auf dem Weg dorthin gibt:

- **Traditioneller Service Desk:** Eine vorwiegend manuelle Reaktion auf Vorfälle, was oft zu langen Lösungszeiten und einer ineffizienten Nutzung von Ressourcen führt.
- **Verbesserte Servicebereitstellung:** Automatisiertes Servicemanagement, das die Arbeitslast der Analysten reduziert und den Mitarbeitern Omnichannel-Self-Service-Optionen bietet.
- **Transformierte Servicebereitstellung:** Proaktive Lösung mit wenig bis gar keiner menschlichen Interaktion, weder für den Analysten noch für den Mitarbeiter.

Da der zunehmende Einsatz von Automatisierung den Grad der erforderlichen Eingriffe reduziert (mit anderen Worten: nach links verlagert), verkürzt sich die Zeit bis zur Problemlösung und die Kosten für die Bereitstellung von Dienstleistungen sinken. Gleichzeitig sehen wir eine entsprechende Verbesserung der Mitarbeitererfahrung.

Wo stehen Sie auf der Kurve der Mitarbeitererfahrung?

In diesem E-Book werden wir jeden dieser drei Punkte nacheinander behandeln. Damit Sie besser einschätzen können, wo Sie heute stehen, finden Sie in dieser Tabelle einen Überblick über die einzelnen Stadien in einer Handvoll von Dimensionen.



| | Traditioneller Service Desk | Verbesserte Servicebereitstellung | Transformierte Servicebereitstellung |
|---|--|--|--|
| Modell der Servicebereitstellung | Manuelle Problemlösung | Erweiterte Automatisierung der Serviceverwaltung | Proaktive Lösung |
| Mitarbeitererfahrung | Mitarbeitererfahrung wird oft übersehen | Mitarbeiter nutzen Omnichannel-Self-Service und Automatisierung für eine bessere Erfahrung | Sehr gute Mitarbeitererfahrung |
| IT-Erfahrung | Hohes Ticketaufkommen; Zeitbudget der IT wird durch weniger anspruchsvolle manuelle Aufgaben aufgezehrt | Durch die überschaubare Arbeitsbelastung kann sich die IT-Abteilung auf die Optimierung und Vereinfachung der Servicebereitstellung konzentrieren. | IT treibt den Wandel im gesamten Unternehmen voran |
| Geschwindigkeit bis zur Lösung | Lange Bearbeitungsschlangen und Wartezeiten führen zu Produktivitätsverlusten | Automatisierung und Self-Service sorgen für eine deutliche Verbesserung der Lösungsgeschwindigkeit | Autonome Lösung: Vorfälle werden gelöst, bevor sie passieren |
| Kosten der Servicebereitstellung | Ineffiziente Nutzung von Ressourcen treibt die Kosten in die Höhe | Geringerer Aufwand für Analysten führt zu Kosteneinsparungen | Proaktive Problemlösung führt zu erheblichen Einsparungen; die erhöhte Produktivität der Mitarbeiter steigert den Wert des Unternehmens |
| Wichtige Fähigkeiten | <ul style="list-style-type: none"> Verwaltung von Anfragen und Vorfällen Wissensmanagement | <ul style="list-style-type: none"> Ausweitung von ITSM und ITAM Mitarbeiter-Self-Service Workflow-Automatisierung, Dashboards und Analysen Enterprise Service Management | <ul style="list-style-type: none"> Self-Service im Unternehmen Hyperautomatisierung und KI Unternehmensanalytik |

Traditioneller Service Desk: ein reaktiver Zustand

An diesem Punkt der Kurve der Mitarbeitererfahrung liegt der Schwerpunkt auf der Erfassung der Arbeit, die beim Service Desk eingeht, um die operative Stabilität zu verbessern.

Um es klar zu sagen: Die große Mehrheit der IT-Service Teams befindet sich an diesem Punkt und arbeitet daran, Anfragen besser zu bearbeiten und Störungen zu beheben — keine leichte Aufgabe angesichts der massiven Umwälzungen am Arbeitsplatz in den letzten Jahren. Sie verwenden vielleicht einige grundlegende Automatisierungen (z. B. die Weiterleitung von Tickets an das entsprechende Teammitglied), aber viele Aufgaben, wie die Erfassung von Assets, müssen immer noch manuell erledigt werden.

Die gute Nachricht? Inkrementelle Anpassungen können eine beträchtliche Wirkung haben – sie erleichtern die Arbeit der Mitarbeiter und entlasten das IT-Team – und es gibt viele schnelle Effizienzgewinne, die sich einfach mitnehmen lassen. Ein Blick auf betriebliche KPIs wie Ticketvolumen und -typ, Abschlussraten und Reaktionszeiten kann Möglichkeiten zur Verbesserung der Effizienz und zur Verringerung der Arbeitsbelastung aufzeigen, und ein frühzeitiges Wissensmanagementsystem kann verhindern, dass Mitarbeiter das Rad neu erfinden müssen, wenn es um die Lösung von Vorfällen oder die Erfüllung von Anfragen geht.

Worauf Sie sich konzentrieren sollten, um den Service zu verbessern

Verwaltung von Anfragen und Vorfällen

Bei der Verwaltung von Anfragen und Vorfällen geht es darum, den normalen Servicebetrieb so schnell wie möglich wiederherzustellen und die negativen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb oder die Mitarbeiter zu minimieren.

Ein zentralisiertes Ticketingsystem hilft den Servicemitarbeitern, Vorfälle schneller und effektiver zu bearbeiten, unabhängig davon, ob sie von Benutzern gemeldet, von technischen Mitarbeitern entdeckt oder von einer Überwachungslösung automatisch erkannt werden.

Die Lösung für die Verwaltung von Vorfällen und Anfragen standardisiert die Arbeitsabläufe, um die Helpdesk-Abläufe zu vereinheitlichen und effizienter zu gestalten und so menschliche Fehler zu vermeiden. Viele der aufwändigsten Aufgaben können automatisiert werden, ebenso wie die Berichterstattung über betriebliche KPIs und die Leistung der Mitarbeiter.

Wissensmanagement

Wissensmanagement ist einer der nützlichsten Prozesse im Dienstleistungsmanagement. Sie bietet nicht nur den kürzesten Weg vom Problem zur Lösung, sondern ist auch die Grundlage für

Funktionen, die Sie im weiteren Verlauf der Kurve der Mitarbeitererfahrung aufbauen werden, wie z. B. effektive Konfiguration, Problem- und Änderungsverwaltung, Asset-Ressourcen-Management, Mitarbeiter- und Kunden-Self-Service und Software-Release-Management.

Eine zentralisierte und verwaltete Datenbank mit Wissensartikeln zu „bekannten Fehlern“ löst Vorfälle schneller, da redundante Aktionen vermieden werden. Wenn z. B. ein Software-Upgrade einen Fehler auf einem Desktop verursacht, kann es sein, dass Sie ein Erstgespräch, eine Eskalation und eine Fehlersuche benötigen, bevor Sie schließlich die beste Lösung finden. Wenn Sie diese Lösung in einem Wissensartikel dokumentieren, kann Ihr Team diese Schritte bei allen nachfolgenden Ereignissen überspringen, sodass derselbe Fehler innerhalb von Minuten statt Stunden oder Tagen behoben werden kann.

Zu Beginn gehören zu den wichtigsten Kennzahlen für die Bewertung der Effektivität Ihres Wissensmanagementsystems die Anzahl der Einträge in der Datenbank für bekannte Fehler und der Anteil der Antworten auf Tickets für das Vorfalldmanagement, die einen Verweis darauf enthalten, sowie die Nutzung durch Service-Agenten, Click-Throughs und die Dauer der Aktivitäten.



Anwendungsfälle

- Eine leitende Angestellte arbeitet remote und bittet den Service Desk um Zugang zu einer Anwendung, um eine wichtige Datei von einem Partner zu öffnen. Sie sitzt zehn Minuten lang in der Warteschleife, bevor der erste Analyst entscheidet, dass er sie an einen anderen Analysten weiterleiten muss, der sie dann erneut nach ihrer Mitarbeiternummer und anderen grundlegenden Informationen fragen muss, was die Dinge weiter verzögert und für Frustration sorgt.

Wie könnte man das besser machen? Die VIP-Identifizierung bringt sie an den Anfang der Warteschlange, und die Anrufweiterleitung verbindet sie auf Anhieb mit dem besten Mitarbeiter. Sie hat sofort Zugriff auf die Anwendung, die sie benötigt, und kann ohne Unterbrechung weiterarbeiten.

- Beim Upgrade einer wichtigen Software, die in der gesamten Finanzabteilung verwendet wird, tritt ein Fehler auf, der einen Finanzmanager dazu veranlasst, ein Ticket zu eröffnen. Der mit dem Ticket beauftragte Analyst verbringt vier Stunden mit der Fehlersuche, bevor er herausfindet, dass der Finanzmanager auf die neueste Version seines bevorzugten Webbrowsers aktualisieren muss, um den Fehler zu vermeiden. Im Laufe der nächsten Woche stoßen mehrere Mitarbeiter in der Finanzabteilung auf denselben Fehler und öffnen dasselbe Ticket, sodass derjenige, dem das Ticket zugewiesen wurde, jedes Mal eine neue Fehlersuche durchführen muss.

Wie könnte man das besser machen? Das Workstream Service Management enthält eine Aufforderung an den ersten Analysten, einen Wissensdatenbankartikel zu erstellen. Wenn derselbe Fehler am nächsten Tag gemeldet wird, findet der zweite Analyst den Artikel sofort und behebt das Problem in wenigen Minuten.

Verbesserte Servicebereitstellung: ein proaktiver Zustand

Es gibt reichlich Möglichkeiten für Service Desks, ihre Fähigkeit zu verbessern, auf Vorfälle zu reagieren, aber das Schlüsselwort hier ist reagieren – es ist immer noch ein wesentlich reagierender Zustand. Für Teams, die die grundlegenden Fähigkeiten des Anfragenmanagements, des Vorfallmanagements und des Wissensmanagements entwickelt haben, besteht die echte Wachstumschance darin, von der Brandbekämpfung zur Brandverhütung überzugehen.

Das Ziel ist es, auf der Arbeit aufzubauen, die geleistet wurde, um schnell und effizient auf Vorfälle zu reagieren, indem wir daran arbeiten, die Wahrscheinlichkeit zu minimieren, dass sie überhaupt erst auftreten. Der Dreh- und Angelpunkt dieser Bemühungen ist das Asset- und Konfigurationsmanagement. Eine gut konzipierte Konfigurationsmanagement-Datenbank (CMDB – Configuration Management Database) erleichtert den Umgang mit Tausenden – oder sogar Millionen – von Daten und Metadaten in einer dynamischen IT-Serviceumgebung erheblich. Mit den richtigen Daten können IT-Teams wertvolle Erkenntnisse über kostspielige Informationsengpässe und -blockaden gewinnen.

In der Zwischenzeit können Sie weiter daran arbeiten, Serviceanfragen für die IT effizienter und für die Mitarbeiter angenehmer zu gestalten. Self-Service-Portale und Wissensartikel machen es den

Mitarbeitern leicht, einfache Probleme selbst zu beheben, ohne darauf zu warten, dass ein Analyst zur Verfügung steht. Die Ausweitung des Supports auf mehrere Kanäle – Telefon, Web, Instant Message, E-Mail, mobile App – ermöglicht es den Mitarbeitern, auf die Art und Weise Unterstützung zu erhalten, die für Sie am einfachsten und bequemsten ist. Eine fortschrittlichere Workflow-Automatisierung standardisiert routinemäßige IT-Aufgaben weiter, wodurch menschliche Fehler reduziert werden und mehr Zeit für Analysten zur Verfügung steht.

Gleichzeitig können IT-Teams damit beginnen, ihre Fähigkeiten zur Servicebereitstellung auf das gesamte Unternehmen auszuweiten und anderen Geschäftsbereichen dabei helfen, Best Practices für das Servicemanagement auf ihre Arbeitsabläufe anzuwenden.

Worauf Sie sich konzentrieren sollten, um die Servicebereitstellung zu verbessern

Ausweitung des IT-Service- und Asset-Managements

Das übergeordnete Ziel des IT-Service- und Asset-Operations-Management ist die schnelle Lösung oder Vermeidung aller Vorfälle, um einem unterbrechungsfreien 24/7-Service so nahe wie möglich zu kommen – zugegebenermaßen ein hoher Anspruch.

IT-Teams können sich diesem Ziel nähern, indem sie die CMDB nutzen, um Punkt-zu-Punkt-Daten über IT-Assets in Echtzeit zu konsolidieren und zu konsolidieren und zu verwalten: wo sie sich befinden,



Anwendungsfälle

- Eine Vertriebsleiterin beeilt sich, um ein dringendes Angebot eines Kunden fertigzustellen, während sie zu einer wichtigen Besprechung unterwegs ist. Sie stellt jedoch fest, dass die Version der Anwendung, die sie verwendet, eine notwendige Funktion nicht enthält. Sie ruft also den Service Desk an, um die aktualisierte Version zu erhalten, aber die IT-Mitarbeiter sind alle mit anderen Anrufen beschäftigt. Sie muss sich entscheiden, ob sie in der Warteschleife mit der IT-Abteilung sitzt und zu spät zu ihrem Meeting kommt oder ob sie bis nach dem Meeting wartet, um die IT-Abteilung zurückzurufen und so die Angebotsantwort zu spät einreicht.
Wie könnte man das besser machen? Mit einem Self-Service-Portal und automatisierten Genehmigungsworkflows und Lizenzprüfungen könnte die Vertriebsleiterin die Software anfordern, die genehmigte Version auswählen, eine Bestellung auslösen und sie installieren lassen – und das alles ohne Eingreifen der IT-Abteilung.
- Die IT-Abteilung beschließt, eine neue Kollaborationssoftware einzuführen. Vor der Migration führen die IT-Mitarbeiter eine manuelle Risikobewertung durch, um die Unterbrechung der Servicebereitstellung zu minimieren. Sie haben jedoch nicht bedacht, dass die neue Anwendung einen enormen Netzwerkverkehr verursachen würde. Außerdem haben die Mitarbeiter keinen Zugang zum System, während die IT sich um das Problem kümmert.
- **Wie könnte man das besser machen?** Mit einer automatisierten Risikobewertung könnte das IT-Team den Netzwerkverkehr, der auf die neue Anwendung zukommt, richtig einschätzen und in seinem Migrationsplan berücksichtigen, sodass kein Mitarbeiter gesperrt wird.

wie sie konfiguriert sind und welche Beziehungen zwischen ihnen bestehen. Die CMDB konsolidiert Daten aus den Tools für die automatische Erkennung von Assets und die automatische Zuordnung von Konfigurationen, aus dem System für die Bearbeitung von Anfragen und Vorfällen sowie aus der Wissensdatenbank.

Hier kommen fortschrittliche Automatisierungstechniken ins Spiel, die mit den Daten in der CMDB interagieren, um das Risiko von Betriebsausfällen zu verringern. Problem-Management-Prozesse können die Ursachen wiederkehrender Vorfälle automatisch identifizieren und IT-Mitarbeiter auf bevorstehende Probleme aufmerksam machen, die behoben werden können, bevor sie sich auf die Benutzer auswirken. Automatisierte Risikobewertungsanalysen und Mechanismen für Änderungsrichtlinien und -genehmigungen können mögliche Serviceunterbrechungen aufgrund von Änderungsimplementierungen eindämmen.

IT-Teams können außerdem ihre Arbeitsabläufe weiter automatisieren, bis hin zu Aufgaben, die über das grundlegende Anfrage- und Vorfallmanagement hinausgehen, und menschliche Fehler und manuelle Tätigkeiten deutlich zu reduzieren. Arbeitsabläufe, die visuelle Editoren und Low-Code-Funktionen enthalten, ermöglichen es Mitarbeitern ohne Programmierkenntnisse, neue oder angepasste Arbeitsabläufe zu erstellen, sodass hochqualifizierte Ressourcen ihre Zeit für die Optimierung von höherwertigen Diensten verwenden können.

Mitarbeiter-Self-Service

Beim Mitarbeiter-Self-Service geht es nicht nur um die Einführung eines webbasierten Serviceportals, sondern um die Schaffung einer Serviceerfahrung, die den Online-Erfahrungen entspricht, die Mitarbeiter als Verbraucher außerhalb des Arbeitsplatzes gewohnt sind.

Self-Service bietet dem IT-Team wichtige Vorteile – geringere Kosten, höhere Produktivität – aber das entscheidende Merkmal sollte sein, wie einfach die Mitarbeiter ihre Anfragen erfüllen oder Probleme lösen können.

Workflow-Automatisierung, Dashboards und Analysen

Arbeitsabläufe und Dashboards, die IT-Prozesse formalisieren und standardisieren, vermeiden menschliches Versagen und beinhalten abgestufte Genehmigungen, wodurch die Kosten gesenkt und die betriebliche Effizienz gesteigert werden.

Eine ausgefeilte Automatisierung kann selbständige, halbmanuelle und manuelle Arbeiten steuern, einschließlich verschachtelter Arbeitsabläufe, die auf vordefinierten Aktionssätzen basieren. Vorgefertigte Arbeitsabläufe, die ITIL Best Practices enthalten, sind weit verfügbar und können mit visuellen Editoren, Drag-and-Drop-Assistenten und anderen Bearbeitungsfunktionen an die jeweiligen Anforderungen angepasst werden.

Dashboards stellen Arbeitsabläufe auf eine grafische, intuitive Weise dar, die auf eine Vielzahl von Anwendungen und Benutzern zugeschnitten werden kann. Das Dashboard eines IT-Technikers könnte zum Beispiel ein Dropdown-Menü mit Aufgaben anzeigen, nach den erforderlichen Informationen fragen und, falls Genehmigungen erforderlich sind, Autorisierungsprozesse

auslösen. Das Dashboard eines Change Managers könnte die Zuordnung von Änderungen und Auswirkungen anzeigen und verlangen, dass ein Änderungsformular ausgefüllt wird, bevor die nächste Aktion durchgeführt werden kann.

Dashboards bieten auch operative Analysen, die ebenfalls auf verschiedene Anwendungen und Zielgruppen zugeschnitten werden können. Das Dashboard eines IT-Technikers für die tägliche Serviceerfüllung könnte auch eine Liste der ausstehenden zugewiesenen Aufgaben anzeigen, wie lange sie sich in der Warteschlange befinden und welche davon kurz vor einer Übertretung der KPIs stehen. Ein IT-Manager könnte die Modellierung der Teamleistung mit historischen Abläufen und Branchen-Benchmarks vergleichen, um festzustellen, ob die Arbeitslast optimiert ist oder um Engpässe zu identifizieren, bei denen Anpassungen erforderlich sind. Einem IT-Direktor könnten Analysen vorgelegt werden, die weniger operativ sind und sich mehr auf Kosten und unterstützte Dienste konzentrieren, einschließlich Prognosen und Finanzmodellierung. Dashboards für Führungskräfte können wichtige Leistungen anzeigen, die den Wert der IT hervorheben, sowie visuelle Präsentationen, die ihnen helfen, schnelle und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Service Management im gesamten Unternehmen

Service Management ist ein entscheidender Faktor für den operativen Erfolg von LOB-Teams. Die IT-Abteilung kann anderen Gruppen helfen, indem sie eine Reihe konsistenter, automatisierter und einfach zu übernehmender Dienste einrichtet und so eine Governance für die Organisation schafft, die die bestmögliche Mitarbeitererfahrung gewährleistet.

Beim unternehmensübergreifenden Servicemanagement geht es nicht darum, anderen Geschäftsfunktionen IT-Funktionen und -Tools aufzuzwingen. Stattdessen geht es darum, die Produktivität zu verbessern und die Serviceabläufe zu optimieren, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. Unternehmensübergreifendes Servicemanagement bricht Informationssilos auf, schließt Prozess- und Automatisierungslücken und fördert die unternehmensweite Zusammenarbeit.

HR und Facilities sind oft die ersten Bereiche, die die Best Practices des IT-Teams für das Servicemanagement übernehmen, aber auch viele andere LOB-Teams – Projektmanagement, Rechtsabteilung, Marketing usw. – können von diesem Ansatz profitieren.

Transformierte Servicebereitstellung: der echte Wendepunkt

Indem sie von der Brandbekämpfung zur Brandverhütung übergehen, machen IT-Teams enorme Fortschritte auf dem Weg zu einer produktiven und sicheren Mitarbeitererfahrung. Sie nutzen ihre Ressourcen optimal und zeigen, dass die IT-Abteilung nicht nur eine Stelle ist, die Tickets annimmt, sondern ein zuverlässiger Partner, indem sie die unternehmensübergreifende Governance weiter vorantreiben.

Die IT-Abteilung kann ihre Rolle mithilfe von Hyperautomatisierung ausbauen, um dem Unternehmen Selbstreparatur, Selbstabsicherung und

Self-Service zu ermöglichen. Zusammen verbessern diese Funktionen die Mitarbeitererfahrung erheblich. Infolgedessen werden die Sichtbarkeit und der Wert der IT in ähnlicher Weise erhöht. Im Gegenzug kann die IT-Abteilung Projekte mit höherem Wert in Angriff nehmen, die sich positiv auf den Gewinn auswirken.

Worauf Sie sich konzentrieren sollten, um die Servicebereitstellung zu verbessern

Self-Service im Unternehmen

Die Mitarbeitererfahrung ist so wichtig geworden, dass sie jetzt ein Unterscheidungsmerkmal ist, um die besten Talente anzuziehen und zu halten, und das in einer Zeit, in der Remote-Arbeitsmodelle den Markt zu einem Markt gemacht haben, der die Arbeitnehmer begünstigt.

Als Antwort darauf können innovative IT-Teams ein einziges Self-Service-Portal anbieten, das Dienste, Informationen und Tools von LOBs aus dem gesamten Unternehmen bereitstellt. Wenn Mitarbeiter Probleme haben oder Hilfe benötigen, können sie sich an ein einziges Service-Portal wenden, um alles aus einer Hand zu erhalten, sodass sie nicht mehr mit unterschiedlichen Prozessen in verschiedenen Abteilungen konfrontiert werden.

Die IT-Abteilung kann die Erfahrung für die Mitarbeiter weiter verbessern, indem sie einen Omnichannel-Ansatz für das Portal wählt, sodass die Mitarbeiter jederzeit, von jedem Ort aus und mit jedem Gerät ihrer Wahl auf Dienste und Informationen zugreifen können. Sie können die Erfahrung auch personalisieren, indem sie den Mitarbeitern Informationen in ihrer Muttersprache präsentieren und nur die Dienste anzeigen, die ihnen an

ihrem Standort zur Verfügung stehen, je nach Rolle und Genehmigungsstufe.

Hyperautomatisierung und künstliche Intelligenz

In dem Maße, wie die Rolle und der Verantwortungsbereich des IT-Teams zunehmen, steigt auch die Komplexität und der Umfang der Datenpunkte, Prozesse und Arbeitsabläufe. Um diese riesige vernetzte digitale Umgebung zu verwalten, können IT-Teams auf die innovativsten Automatisierungsfunktionen, die Hyperautomatisierung, zurückgreifen.

Hyperautomatisierung ist im Wesentlichen das Konzept der Automatisierung von Abläufen, bei denen potenzielle Probleme entdeckt, entschärft und protokolliert werden, ohne dass ein menschliches Eingreifen erforderlich ist. So entstehen selbstreparierende, selbstabsichernde und selbstwartungsfähige Lösungen, die die Kosten, Geschwindigkeit und Genauigkeit der von der IT bereitgestellten Dienste verbessern. Teams, die standardisierte und automatisierte Arbeitsabläufe aufgebaut und eine vollwertige CMDB eingeführt haben, sind gut positioniert, um von der fortgeschrittenen Automatisierung zur kollaborativen Hyperautomatisierung überzugehen.

Um miteinander verbundene, unternehmensübergreifende Arbeitsabläufe zu steuern, können IT-Teams verschachtelte Automatisierungen einrichten. Das Onboarding eines neuen Mitarbeiters zum Beispiel umfasst Arbeitsabläufe in mehreren LOBs. Das IT-Team kann einen automatisierten Arbeitsablauf erstellen, der alle Aktivitäten einleitet, die für die

Einstellung eines neuen Mitarbeiters erforderlich sind, wobei jeder verschachtelte Arbeitsablauf auf der Grundlage von Überlegungen zu Zeit, Kosten und Mitarbeitererfahrung auf Effizienz optimiert ist.

Der übergeordnete Arbeitsablauf löst Folgendes aus:

- Einen IT-Workflow zur Sicherung des Netzwerkzugangs vor Ort und/oder remote und zur Aktivierung von E-Mails.
- Einen Facilities-Workflow zur Bereitstellung von Büroräumen, einem Computer und anderen funktionellen Notwendigkeiten.
- Einen Sicherheitsworkflow zur Ausgabe eines Betriebsausweises.
- Einen Buchhaltungswflow zur Erstellung eines Gehaltskontos und von Gehaltszahlungen
- Einen Arbeitsablauf für das Ressourcenmanagement, um eine Projektzuweisung zu erstellen, eine Einladung zu entsprechenden Besprechungen zu versenden und die individuelle Arbeit in den Projektstatusbericht aufzunehmen

Diese automatisierten Arbeitsabläufe würden Techniken wie die Verarbeitung natürlicher Sprache, Standortmanagement und rollenbasierte Personalisierung nutzen, um Informationen und Tools zu filtern und dem neuen Mitarbeiter in seiner Muttersprache bereitzustellen. Die angebotenen Dienste und Möglichkeiten werden durch das Land und den Standort des neuen Mitarbeiters, seinen Sicherheits- und Beschäftigungsstatus, die Berechtigungsstufe und die Genehmigungsbehörde bestimmt.



Anwendungsfälle

- Eine Personaldirektorin hat beobachtet, wie die Leistung ihres Computers im Laufe der Zeit langsam abnahm. Sie hat sich an die zunehmenden Verlangsamungen gewöhnt, die ihre Produktivität beeinträchtigen und sie verärgern. Da sie nicht weiß, was sie sonst tun soll, fordert sie schließlich einen neuen Laptop an.

Wie könnte man das besser machen? Mit der Self-Service-Hyperautomatisierung erkennt ein Bot das zugrunde liegende Problem, das die Leistung beeinträchtigt, lange bevor der Personalleiter eine spürbare Verlangsamung bemerkt. Der Bot ermittelt die optimalen Einstellungen zur Verbesserung der Leistung, wendet sie an und protokolliert den Vorfall automatisch, ohne dass ein IT-Analyst eingreifen muss. Die Personaldirektorin arbeitet weiter produktiv und die Lebensdauer ihres Laptops wird erheblich verlängert.

- Eine IT-Managerin stellt zum ersten Mal seit einigen Monaten einen Mitarbeiter ein. Sie hat sieben verschiedene Formulare ausgefüllt, von denen sie glaubt, dass sie benötigt werden, aber sie ist sich nicht sicher, ob es sich um die neueste Version handelt, ob sie einen Schritt übersehen oder eine Abteilung vergessen hat – ganz zu schweigen von den IT-bezogenen Aufgaben. Ihre Zweifel

veranlassen sie, jede Abteilung einzeln zu kontaktieren, um sicherzustellen, dass alles in Ordnung ist.

Wie könnte man das besser machen? Mit einem einzigen Self-Service-Portal könnte die IT-Managerin den Onboarding-Prozess mit einem einzigen Mausklick starten, automatisierte Arbeitsabläufe in allen relevanten Abteilungen in Gang setzen und sich einen Überblick über den Status aller Aktionen und Genehmigungen verschaffen. Die Managerin weiß, dass ihre neue Mitarbeiterin vom ersten Tag an alles hat, was sie braucht, um erfolgreich zu sein, ohne sich Sorgen machen zu müssen, dass irgendetwas durch die Maschen gefallen ist.

- Eine Projektmanagerin versucht abzuschätzen, welche Projekte sie im zweiten Quartal durchführen kann. Sie muss herausfinden, ob sie die richtigen Mitarbeiter hat und wie viel Budget sie für die Dauer des Projekts beisteuern kann. Sie projiziert ihre Ressourcen in einer Kalkulationstabelle, ein zeitaufwändiger Prozess, der ihr immer noch das Gefühl gibt, dass sie nur raten kann.

Wie könnte man das besser machen? Ein interaktives Dashboard, das ihre Ressourcen, ihr Portfolio und ihr Budget genau abbildet, stellt ihr die benötigten Informationen zur Verfügung und ermöglicht ihr eine Analyse, der sie vertrauen kann, sodass sie die Projekte pünktlich und innerhalb des Budgets liefern kann.

Erfahren Sie mehr: Im Anhang finden Sie Einzelheiten zu den wichtigsten Fähigkeiten, die Sie zu diesem Zeitpunkt aufbauen sollten

Unternehmensanalytik

Ähnlich wie die IT-Teams ihre Service-Management-Prozesse auf die LOB-Teams ausweiten können, können sie auch ihre Echtzeit-Analysefähigkeiten erweitern, um eine aggregierte Sicht auf das Geschäft zu erstellen. Eine unternehmensübergreifende Sicht verbindet die einzelnen Elemente, um die Produktivität zu steigern, Kosten zu kontrollieren und zu senken und neue Erkenntnisse zu gewinnen.

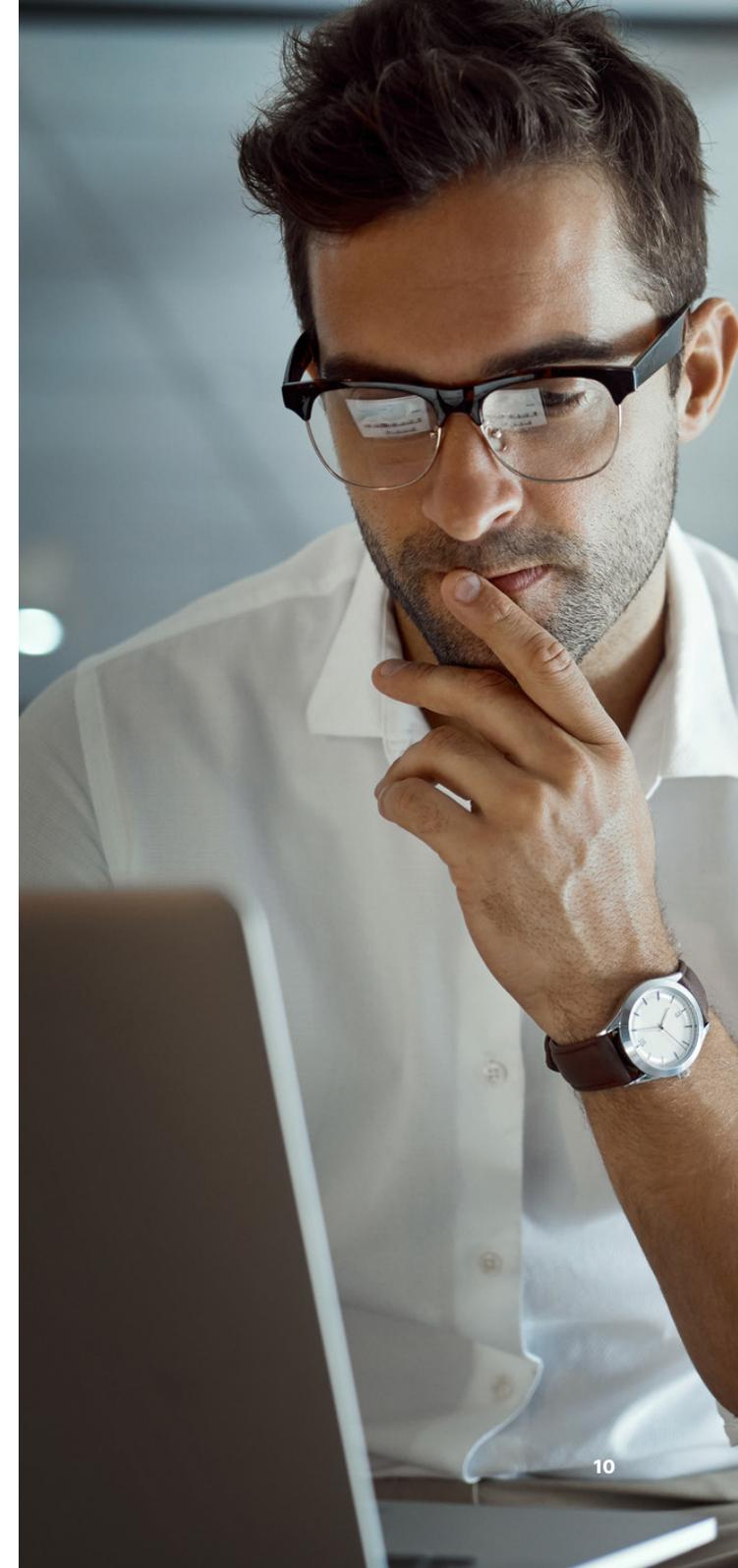
Teams im gesamten Unternehmen können ihre eigenen Systeme und Prozesse weiter standardisieren und optimieren. Sie können den Führungskräften auch interaktive Dashboards und Scorecards zur Verfügung stellen, die Erfolgskriterien übersichtlich und leicht zugänglich darstellen. Dazu gehören Finanz- und Risikoanalysen sowie Prognosen und vorausschauende Analysen, um transformative Initiativen zur Verbesserung des Geschäftsergebnisses zu untersuchen.

KI-gestützte Analysen ermöglichen es den Führungskräften der öffentlichen Verwaltung, die sich schnell verändernden Marktsituationen besser vorausszusehen und darauf zu reagieren. Sie erhalten die Informationen, die sie benötigen, um zu entscheiden, welche Ideen umgesetzt und finanziert werden sollen, wie viel sie kosten werden und wie die richtigen Ressourcen zugewiesen werden können. Die Vorschläge werden mithilfe eines zentralen Speichers bewertet, der Kosten-, Nutzen-, Ressourcen- und Risikodaten sowie Bewertungsmatrizen für die Prioritätensetzung enthält.

Machen Sie den nächsten Schritt

Wir haben drei Stufen entlang der Kurve der Mitarbeitererfahrung erörtert, aber natürlich gibt es eine Vielzahl von Punkten auf dem Weg dorthin. Unabhängig davon, wo Ihre IT-Organisation heute steht, gibt es unzählige Möglichkeiten, schrittweise Fortschritte zu erzielen, um die Erfahrung der Mitarbeiter zu verbessern – und gleichzeitig die Servicebereitstellung effizienter zu gestalten und das Profil der IT im gesamten Unternehmen zu schärfen.

Wenn Sie mehr über die hier beschriebenen Funktionen erfahren möchten, lesen Sie mehr über die [Service-Management-Lösungen](#) von Ivanti oder [fordern Sie eine Demo an](#).



Anhang: Wichtige Funktionen und Vorteile

Traditioneller Service Desk

Verwaltung von Anfragen und Vorfällen

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|---|---|
| Zentrales Management | |
| Ein Ticketingsystem dient den Mitarbeitern als zentrale Stelle zur Verwaltung aller Serviceanfragen und Vorfälle | Bearbeiten Sie alle Anfragen und Vorfälle, ohne dass Tickets verloren gehen oder vergessen werden oder Probleme zurückbleiben. |
| Dokumentiert alle Transaktionen und Mitteilungen | Ein vollständiges Protokoll der Mitarbeiter-zu-IT-Kommunikation und -Aktionen wird zur Referenz und, falls erforderlich, zur Eskalation gespeichert. |
| Identifiziert wichtige und/oder dringende Probleme automatisch | Stellen Sie den normalen Betrieb schneller wieder her, indem Sie Maßnahmen ergreifen oder eskalieren, bevor ein IT-Vorfall zu einem Serviceausfall führt, und steigern Sie so die Produktivität im gesamten Unternehmen. |
| Grundlegende Arbeitsabläufe | |
| Standardisiert Verfahren und automatisiert die häufigsten Benutzeranfragen mit Best-Practice-basierten Arbeitsabläufen | Steigern Sie die IT- und Mitarbeiterproduktivität und -zufriedenheit und reduzieren Sie gleichzeitig die Abwanderung von Personal. |
| Leitet Tickets automatisch an das richtige IT-Teammitglied weiter und sendet sofort eine Empfangsbestätigung an den Mitarbeiter | Automatisieren Sie die Zuweisung von Mitarbeitern nach Aufgaben und verwalten Sie die Erwartungen Ihrer Mitarbeiter. |
| Generiert automatisch Tickets mit Netzwerküberwachungs-Tools | Reduzieren Sie die Auswirkungen auf das Unternehmen und die Benutzer und senken Sie den IT-Verwaltungsaufwand durch schnellere Erkennung und Lösung von Vorfällen. |
| Berichte | |
| Erfassen Sie automatisch Lösungszeiten, Zufriedenheitsbewertungen, bearbeitete Tickets pro Tag und andere Indikatoren für die Leistung der Mitarbeiter. | Halten Sie Ihre IT-Mitarbeiter anhand von Indikatoren wie der höchsten Kundenzufriedenheit oder der schnellsten Problemlösungszeit zur Verantwortung und erstellen Sie KPI-Berichte, um den Inhalt von Entwicklungs- und Schulungsmaßnahmen zu fokussieren. |
| Bietet vorgefertigte operative Berichte zu Anfragen und Vorfällen und ermöglicht eine einfache Anpassung, um zusätzliche Erkenntnisse zu gewinnen. | Gewinnen Sie betriebliche Erkenntnisse, wie z. B. den Personalbedarf bei zu erwartenden hohen Ticketlasten und die Kosten verschiedener Arten von Anfragen und Vorfällen |

Wissensmanagement

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|---|---|
| Datenerfassung und -integration | |
| Speichert die Wissensdatenbank-Artikel „Bekannte Fehler“ | Bewahren Sie das Unternehmenswissen und reduzieren Sie den Verlust von intellektuellem Kapital, wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen. |
| Konsolidiert und integriert Daten aus dem Anfrage- und Vorfalldmanagement | Die dynamische Aktualisierung stellt sicher, dass nur die aktuellsten Daten verwendet werden. |
| Informationszuordnung | |
| Steuert, welche Wissensquellen wann und wie verwendet werden sollen. Enthält Tools für die Verschlagwortung, Betitelung und Suchoptimierung | Wissen ist leicht zu finden, nützlich und zielführend. |
| Integriert die Wissensdatenbank in die Arbeitsabläufe des Servicemanagements, damit die IT-Mitarbeiter bei der Durchführung relevanter Aufgaben automatisch auf die Wissensdatenbank zugreifen können | Vermeiden Sie Redundanzen bei der Problemlösung und verschwendete Zeit. |
| Sicherheitskonfiguration des Wissens | |
| Kontrolliert, wer welche Wissensquellen protokollieren, genehmigen, veröffentlichen und darauf zugreifen kann | Schützen Sie das geistige Kapital Ihres Unternehmens. |
| Präsentation des Wissens | |
| Stellt Informationen und Wissen für Benutzer visuell dar und bietet Tools zur Pflege der Wissensdatenbank | Erhöhen Sie die Geschwindigkeit und die Qualität des Services, indem Sie den kürzesten Weg vom Problem zur Lösung anbieten. |

Verbesserte Servicebereitstellung

Ausweitung des IT-Service- und Asset-Managements

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|---|---|
| Asset-Management | |
| Führt die automatische Erkennung und Konsolidierung von Hardware- und Softwarebeständen durch | Vereinfachen Sie die Koordination, den Abgleich und die Aktualisierung von Asset-Daten aus vielen Quellen. |
| Nachverfolgung und Verwaltung von Assets, Erfassung von Nutzung, Compliance und Lizenzstatus | Halten Sie die Rechtsvorschriften ein, identifizieren Sie Softwarelizenzdefizite und vermeiden Sie Software-Audit-Risiken; weisen Sie Lizenzen neu zu sowie ungenutzte oder nicht ausgelastete Software-Assets, um Verschwendung zu vermeiden. |
| Gleicht die Einkaufsdaten mit dem Asset-Bestand ab | Verwalten Sie den Asset-Bestand vom Kauf bis zur Entsorgung. |
| Versorgt die CMDB automatisch mit zuverlässigen Inventardaten in Echtzeit | Aktivieren Sie das Konfigurations-Management. |
| Konfigurationsmanagement | |
| Abhängigkeitstools überwachen Konfigurationselemente, indem sie den Status und vor- und nachgelagerte Zusammenhänge automatisch aufzeichnen. | Finden Sie Redundanzen und Inkonsistenzen in Konfigurationsbeziehungen und Abhängigkeiten, um die Effizienz und Stabilität zu erhöhen und gleichzeitig die Kosten zu senken. |
| Konfigurationstopologiekarten zeigen Verbindungen grafisch an | Erkennen, verstehen und lösen Sie die zugrunde liegenden Probleme. |
| CMDB pflegt und stabilisiert komplexe Netzwerkinteraktionen | Erreichen Sie ein ganzheitliches Management des IT-Servicebetriebs auf der Grundlage präziser Echtzeitdaten. |
| Integration in Echtzeit in die Arbeitsabläufe für Vorfälle, Probleme und Änderungen | Ermöglichen Sie proaktives Problem- und Änderungsmanagement und integrieren Sie es in das Ticketingsystem. |
| Problem- und Änderungsmanagement | |
| Vereint die Bearbeitung von Anfragen und Vorfällen mit den Arbeitsabläufen für Probleme und Änderungen, um eine integrierte Verwaltung zu ermöglichen | Verringern Sie proaktiv die Häufigkeit von Vorfällen, identifizieren Sie die Grundursachen, um Probleme schneller zu beheben und ungeplante, reaktive Ausfälle zu vermeiden; binden Sie Mitarbeiter, indem Sie die Frustration von Servicemitarbeitern deutlich verringern. |

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|--|---|
| Führt Risikofolgenanalysen durch, um die Auswirkungen von Änderungen zu identifizieren und zu bewerten, wobei die Abhängigkeiten bis auf die Ebene der Konfigurationsobjekte dargestellt werden. | Planen Sie Änderungen und reduzieren Sie das Risiko von Änderungskollisionen und Serviceunterbrechungen effizient und proaktiv. |
| Löst Änderungsrichtlinien und Genehmigungsmechanismen für verschiedene Stufen von Änderungen aus | Strukturieren und automatisieren Sie die Implementierung von Änderungen und verkürzen Sie die Zeit bis zur Wertschöpfung. |

Mitarbeiter-Self-Service

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|---|--|
| Servicekatalog | |
| Bietet einen zentralen und durchsuchbaren Katalog von IT-Diensten | Ermöglichen Sie Self-Service und Informationsbereitstellung über ein webbasiertes Portal. |
| Lässt sich in das Service- und Asset Operations Management integrieren | Liefern Sie Servicekontinuität. |
| Erteilt und verwaltet Zugriffsberechtigungen und Genehmigungsstufen für Mitarbeiter | Regeln Sie, wer welche Dienste in Anspruch nehmen kann, welche Genehmigungsstufen erforderlich sind und wie diese eingeholt werden. |
| Self-Service-Portal | |
| Übersetzt den IT-Servicekatalog und zeigt ihn den Mitarbeitern in einfachen Worten an | Stellen Sie ein Self-Service-Portal mit einer Navigation bereit, die Ihre Mitarbeiter verstehen und nutzen möchten. |
| Unterstützt ein Suchfeld mit Stichwortverschlagnung, Schlagwörtern, Indexierung und mehr | Reduzieren Sie die Anzahl der Klicks Ihrer Mitarbeiter, um die benötigten Dienste und Informationen zu finden, und erhöhen Sie so die Nutzung des Portals. |
| Leitet Anfragen, die eine menschliche Interaktion erfordern, an die richtige Person weiter und gibt Warnungen aus, wenn unvollständige Aufgaben kurz vor SLA-Verletzungen stehen. | Steigern Sie die Effizienz von nicht automatisierten Serviceanfragen. |
| Bietet Analysetools, die die Nutzung des Portals überwachen und berichten | Steigern Sie die Effektivität des Self-Services. |

Workflow-Automatisierung, Dashboards und Analysen

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|---|--|
| Fortgeschrittene Arbeitsabläufe | |
| Bietet vorgefertigte Arbeitsabläufe für Standard-ITIL-Prozesse | Führen Sie sofort standardisierte Arbeitsabläufe auf der Grundlage bewährter Verfahren ein. |
| Eine Low-Code- oder No-Code-Automatisierungsplattform ermöglicht die Änderung automatisierter Arbeitsabläufe ohne Skript- oder Programmierkenntnisse. | Führen Sie Optimierungen schneller ein. |
| Enthält visuelle Editoren, Drag-and-Drop-Assistenten und „Aktionsblöcke“ mit mehreren automatisierten Schritten | Schnelles Erstellen von Workstreams, Dashboards und Portalverbesserungen mit vorgefertigten Konfigurationselementen. |
| Kombiniert CMDB-Analysen mit der Intelligenz der Wissensdatenbank, um verschachtelte Workflows automatisch auszulösen | Automatisieren Sie Self-Service-Vorgänge. |
| Initiiert und führt vordefinierte Aktionen und Arbeitsabläufe wie Passwortänderungen und Asset-Anfragen für einzelne Datensätze oder Gruppen von Datensätzen aus. | Erstellen Sie schnell, berührungslosen Self-Service. |
| Dashboards | |
| Führt Mitarbeiter mit intuitiven Dashboards und Dropdown-Menüs durch einfache Aufgaben | Senken Sie die Qualifikationsschwelle von IT-Mitarbeitern, die Dienste anbieten, wenn menschliche Interaktion erforderlich ist. |
| Bietet Funktionen wie Visualisierungsmanager, die die Auswirkungen von Änderungen vorhersagen und anzeigen und notwendige Genehmigungen auslösen. | Vereinfachen und strukturieren Sie komplexe Aufgaben, um die Betriebsumgebung zu standardisieren, zu optimieren und zu sichern. |
| Präsentiert Managementberichte und operative Metriken in benutzerdefinierten Ansichten je nach Benutzerrolle | Generieren Sie On-Demand-Berichte, die für verschiedene Managementebenen und Rollen geeignet sind, darunter Führungskräfte, IT-Manager, IT-Techniker und andere. |
| Analytik | |
| Erfasst operative Metriken für alle ITSM-Arbeitsabläufe und Prozesse | Visualisieren Sie den Betrieb der IT-Serviceumgebung als Ganzes und vermeiden Sie Entscheidungen, die auf einer unvollständigen Analyse beruhen. |

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|--|---|
| Erstellt Berichte mit dynamischen Echtzeitdaten, die sowohl aktuelle als auch historische Leistungsdaten enthalten | Erhalten Sie verwertbare Einblicke in die Details des Tagesgeschäfts und verwalten Sie Audits und Compliance mit aggregierten Daten. |
| Bietet vorgefertigte Berichte mit Zeitdiagrammen, Prognosen und Aufschlüsselungen auf der Grundlage von Branchenanforderungen und Best Practices | Beschleunigen Sie die Verfolgung von KPIs, identifizieren Sie Engpässe und verbesserungswürdige Bereiche und ermöglichen Sie den Beteiligten, bessere Entscheidungen zu treffen. |
| Bietet Möglichkeiten zur Anpassung von Berichten anhand einfacher oder komplexer Suchkriterien | Erkennen Sie schnell aussagekräftige Muster und Trends, um die Effizienz zu steigern, die Kosten zu senken und die Mitarbeitererfahrung zu optimieren. |
| Zeigt Leistungstrends und Prognosen grafisch an | Erstellen Sie mühelos Präsentationen, die es Führungskräften und Managern ermöglichen, auf einen Blick schnelle, fundierte Entscheidungen zu treffen und gleichzeitig den Wert der IT für das Unternehmen aufzuzeigen und zu fördern. |
| Möglichkeit, die Leistungs- und Kostenberichte aufzuschlüsseln | Beantworten Sie Fragen an Ort und Stelle. |

Service Management im gesamten Unternehmen

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|--|--|
| LOB-Service-Management | |
| Release Management koordiniert und verwaltet Releases und neue Bereitstellungen während des Übergangs von der Entwicklung zu Build-, Test- und Live-Umgebungen. | Führen Sie Produkte und Anwendungen schneller ein und beseitigen Sie Prozesssilos. |
| Management der Mitarbeiterverwaltung regelt und automatisiert komplexe Prozesse für das Onboarding und den Transfer von Mitarbeitern | Verbessern Sie die betriebliche Effizienz der Personalabteilung, rationalisieren Sie die Mitarbeiterbereitstellung und standardisieren Sie die Servicebereitstellung für eine einheitliche Mitarbeitererfahrung. |
| Employee case management löst die meisten Mitarbeiteranfragen mit Self-Service-Automatisierung | Reagieren Sie konsistent und bedarfsgerecht eine Vielzahl von Mitarbeiteranfragen. |

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|---|--|
| <p>Beschaffungsmanagement vereint die Lieferkette mit den Beteiligten und Verträgen, um intelligente Ausgaben zu kontrollieren und zu fördern</p> | <p>Verbessern Sie die Einhaltung von Vorschriften durch bessere Transparenz über den gesamten Lebenszyklus von Verträgen, bieten Sie einen einzigen Marktplatz für alle Beteiligten und senken Sie die Kosten.</p> |
| <p>Legal operations management kategorisiert und ordnet juristische Anfragen zu, bietet eine einheitliche Übersicht über ausstehende Anfragen, Zuweisungen und Fortschritte und umfasst ein Wissenszentrum für Praktiker</p> | <p>Beschleunigen Sie die juristische Prüfung und Reaktion und steigern Sie gleichzeitig die Produktivität Ihrer Mitarbeiter.</p> |
| <p>Projektmanagement automatisiert die rollenbasierte Datenerfassung zur Projektverfolgung, übersetzt und zeigt den Projektstatus grafisch an und enthält Aufschlüsselungen zu einzelnen Arbeiten und Kosten</p> | <p>Arbeiten Sie zusammen, bewerten und kommunizieren Sie den Produktstatus innerhalb einer LOB oder des gesamten Unternehmens.</p> |
| <p>Projektnachfragemanagement konsolidiert LOB-Vorschläge, Anfragen und Informationen und integriert relevante Kosten-, Nutzen-, Ressourcen- und Risikodaten mit Bewertungsmatrizen, um einen Vergleich und eine Priorisierung zu ermöglichen</p> | <p>Treffen Sie die richtigen Investitionsentscheidungen.</p> |
| <p>Portfoliomanagement bietet einen Überblick auf Führungsebene über den Zustand und den Status von LOB-Portfolios, mit automatisierten Berichten und Finanzanalysen für Roll-up-Budgets, Kosten, Einnahmen, Ressourcen und Aufwand über alle Projekte hinweg</p> | <p>Geben Sie den Führungskräften die Informationen an die Hand, die sie benötigen, um das Portfolio mit den strategischen Zeitplänen und Zielen des Unternehmens in Einklang zu bringen, einschließlich Was-wäre-wenn-Analysen, wenn neue Projektanforderungen auftauchen.</p> |
| <p>Ressourcenmanagement optimiert die Zuteilung und Nutzung von Projekt- und Portfoliopersonal - mit Kapazitätsplanung nach organisatorischer Rolle oder nach spezifischer Person – sowie mit automatisierten Zeit- und Aufgabenberichten für Ansichten des geplanten und tatsächlichen Aufwands</p> | <p>Vermeiden Sie unerwartete Verzögerungen, Überbelegung oder ineffiziente Ressourcennutzung, die sich negativ auf die Projektergebnisse auswirken können.</p> |
| <p>Marketing-Content-Management verwendet agile Projektmanagement-Tools, um die Entwicklung von Inhalten zuzuweisen, zu verfolgen und zu verwalten, die Haltbarkeit freigegebener Inhalte zu steuern und Inhaltslücken nach Persona, EPIC, Sales-Funnel und mehr zu identifizieren</p> | <p>Verwalten Sie Marketinginhalte von der Idee bis zur Einstellung und stellen Sie sicher, dass ein komplettes Set an Assets für EPICs, Personas und Phasen des Verkaufszyklus vorhanden ist.</p> |
| <p>Facilities management verwaltet Projekte, Arbeitsaufträge, den Status von Immobilien, geplante und/oder wiederkehrende Wartungsarbeiten und die Raumnutzung; unterstützt Außendienstmitarbeiter mit Mobilitätsfunktionen und liefert Zeit- und Kostenberichte</p> | <p>Steigern Sie die Produktivität und senken Sie die Betriebskosten.</p> |
| <p>Informationssicherheitsmanagement vereint Risiko- und Compliance-Management mit der Bearbeitung von Vorfällen und umfasst Funktionen für Risikobewertung, GRC-Compliance und Audit Response Management</p> | <p>Halten Sie die Sicherheitskonformität ein, antizipieren und mindern Sie Sicherheitsrisiken, beschleunigen Sie Abhilfemaßnahmen, verbessern Sie die Ergebnisse und verwalten und verfolgen Sie die Erfüllung von Audit-Zeitplänen.</p> |

Transformierte Servicebereitstellung

Self-Service im Unternehmen

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|--|--|
| Enterprise-Service-Katalog | |
| Integriert und zentralisiert einen Katalog von unternehmensweiten Diensten | Ermöglichen Sie Self-Service und Informationsbereitstellung im gesamten Unternehmen. |
| Erteilt und verwaltet Zugriffs- und Sicherheitsberechtigungen und Genehmigungsstufen für Mitarbeiter | Regeln Sie, wer welche Dienste in Anspruch nehmen kann, welche Genehmigungsstufen erforderlich sind und wie diese eingeholt werden. |
| Enterprise-Service-Portal | |
| Präsentiert und übersetzt den unternehmensübergreifenden Servicekatalog und zeigt ihn den Mitarbeitern in einfachen Worten | Stellen Sie ein unternehmensweites Self-Service-Portal mit einer Navigation bereit, die Ihre Mitarbeiter verstehen. |
| Bietet eine zentrale Anlaufstelle für Anfragen und Probleme der Mitarbeiter | Rationalisieren Sie die Servicebereitstellung, bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine konsistente und hervorragende Erfahrung und vermeiden Sie den Wildwuchs von Portalen. |
| Unterstützt ein Suchfeld mit Stichwortverschlagerung, Schlagwörtern, Indexierung und mehr | Verringern Sie die Anzahl der Klicks, um die von den Benutzern benötigten Dienste und Informationen zu finden. |
| Filtert und erfüllt Anfragen mithilfe von standort- und rollenbasierter Personalisierung | Optimieren Sie die Erfahrung für Ihre Mitarbeiter, indem Sie ihnen nur die für sie relevanten Dienste und Informationen in ihrer eigenen Sprache anbieten. |
| Leitet Anfragen, die menschliche Interaktion erfordern, an die richtige Person weiter | Steigern Sie die Effizienz von nicht automatisierten Serviceanfragen. |
| Unterstützt die Bereitstellung von Unternehmensnachrichten und FAQs sowie von Umfragen und einem Help Center | Fördern Sie die Nutzung des Portals und ermöglichen Sie Feedback-Mechanismen für gezielte Analysen. |
| Bietet Analysetools, die die Nutzung des Portals überwachen und berichten | Steigern Sie die Effektivität des Self-Service und gewinnen Sie Einblicke in die relative Bedeutung, die Kunden und Mitarbeiter einem Service oder einer Informationsanfrage beimessen, für die es keine Inhalte gibt. |

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|---|--|
| Omnichannel und Zugang von überall | |
| Bietet einen kanalübergreifenden, ortsunabhängigen Zugriff auf Unternehmensdienste mit Tools für die Zusammenarbeit wie Live-Chat, Slack und MS Teams | Verbessern Sie die Erfahrung Ihrer Mitarbeiter und steigern Sie die Produktivität Ihres Unternehmens, indem Sie die Interaktion mit Diensten von jedem Ort, zu jeder Zeit und auf jedem Gerät ermöglichen. |

Hyperautomatisierung und künstliche Intelligenz

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|--|--|
| Hyperautomatisierung und KI | |
| Erleichtert die funktionsübergreifende Steuerung durch Optimierung der langsamen, starren internen Prozesse mit automatisierten, durchgängig kollaborativen Arbeitsabläufen | Verbessern Sie die unternehmensweite Produktivität, indem Sie 70-80 % der Aufgaben automatisch erledigen und die Prozesse im gesamten Unternehmen standardisieren und optimieren. |
| Ermöglicht den Mitarbeitern der ersten Ebene die Erledigung von Aufgaben, die traditionell eine Eskalation an Spezialisten erforderten, unter Verwendung vordefinierter Entscheidungsparameter | Steigern Sie die Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit weiter, indem Sie die Entscheidungsfindung nach unten verlagern, Eskalationen reduzieren und Abhilfemaßnahmen beschleunigen. |
| Ermöglicht Anpassungen mit Klicks, nicht mit Code | Ermöglichen Sie nicht-technischen Mitarbeitern die einfache Anpassung von Arbeitsabläufen an sich ändernde Anforderungen und verwalten Sie gleichzeitig die zulässigen Anpassungen auf der Grundlage der jeweiligen Berechtigungsstufe. |
| Autonome Selbstreparatur der Betriebsumgebung bei veränderten Bedingungen durch hyperautomatisierte Bots für proaktive Lösungen | Erkennen, prognostizieren Sie und beheben Sie automatisch Probleme mit proaktiven, unterbrechungsfreien Lösungen. |
| Integriert und bündelt die automatische Erkennung, Verfolgung und Verwaltung von Assets, um die Ausgaben in der gesamten Hardware- und Softwarelandschaft zu ermitteln. | Verwalten Sie Ihre Ausgaben effektiver, indem Sie fehlende und nicht abgerechnete Geräte automatisch identifizieren, die Compliance verwalten, die Nutzung vorhandener Geräte verbessern und zusätzliche Erkenntnisse gewinnen, die sich aus einer aktuellen und vernetzten Ansicht ergeben. |
| Adaptive Selbstabsicherung aller digitalen Assets, einschließlich der IoT-Geräte am Endpunkt und am Arbeitsplatz, die sich am Rande der Betriebsumgebung befinden (Edge) | Verkleinern Sie das Zeitfenster, in dem Sie Sicherheitsbedrohungen ausgesetzt sind, und vermeiden Sie Doppelarbeit zwischen Sicherheits- und IT-Team. |

Unternehmensanalytik

| Wichtige Fähigkeiten | Nutzen |
|--|---|
| KI-gestützte Analytik | |
| Die CMDB geht über die Inventarisierung von IT-Ressourcen, die Konfigurations- und Sicherheitsverwaltung hinaus und umfasst Daten über Mitarbeiter, Produktentwicklung, Vertrieb, Kunden, Marketing und alle Geschäftsbereiche. | Sehen Sie die Feinheiten des Geschäfts durch eine einzige Oberfläche und nutzen Sie eine integrierte Quelle zuverlässiger Daten, die ein funktionsübergreifendes Verständnis offenbart und schnellere, effizientere, genauere und detailliertere Geschäftspläne ermöglicht. |
| Arbeitsabläufe mit eingebetteten Analysen lösen automatische Aktionen aus, selbst wenn ungewöhnliche Situationen auftreten. | Automatisieren Sie mehr Aktionen mit KI und Mechanismen des maschinellen Lernens, die Ausreißersituationen angehen und Prozesse und Produktivität weiter optimieren. |
| Die Verarbeitung natürlicher Sprache ermöglicht es Benutzern, ihre eigenen Fragen zu den Daten zu stellen, indem sie dialogorientierte Ad-hoc-Abfragen verwenden, wodurch die Notwendigkeit kryptischer Abfragetypen entfällt, die nur ein Datenexperte erstellen kann. | Bieten Sie allen Geschäftsanwendern Self-Service-Analysen an, um den Zugang zu wichtigen Informationen zu vereinfachen und ihnen die Möglichkeit zu geben, Bereiche von potenziellem Interesse tiefer zu erforschen. |
| Die Wertstromanalyse erfasst und visualisiert Daten, die typischerweise mit verschiedenen Stakeholdern verbunden sind, in integrierten Arbeitsströmen, die die Planung neuer Produktlinien und Fähigkeiten ermöglichen, Verschwendung identifizieren und sich auf den Wert von der Planung bis zur Produktion konzentrieren. | Verbinden Sie die Arbeit der Teams auf Portfolio- und Unternehmensebene mit der strategischen Planung, die den Geschäftserfolg und die Wettbewerbsfähigkeit fördert. |