

Das High-Velocity-IT-Servicemanagement der Zukunft



Inhalt

3 Warum High Velocity?

5 Ein sehr kurzer Überblick über die Geschichte der Beziehung zwischen Unternehmen und IT-Abteilung

6 Prinzipien von High Velocity

Fokus auf schnellerer Wertschöpfung

Fokus auf Teams

Investition in Erfahrungen mit hohem Nutzungsgrad

Wertschätzung von Unternehmenskultur und -praktiken

10 Vorteile von High Velocity

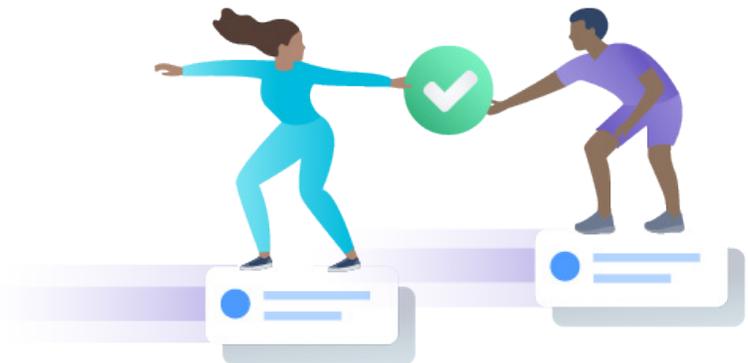
Kürzere Wertschöpfungszeiten

Transparentes Arbeiten

Dev und Ops im Fluss

12 High-Velocity-ITSM, unterstützt von Jira

13 Vorteile von Jira Service Management



Warum High Velocity?

Während Netflix eine Streaming-Plattform erstellt hat, regte sich jemand in der Videothek bei Ihnen um die Ecke über eine Netzwerkkarte auf. Während Craig Newmark eine Website für kostenlose Anzeigen entworfen hat, startete ein Netzwerkadministrator zur großen Beunruhigung Ihrer Lokalzeitung einen E-Mail-Server neu.

In der Geschäftswelt gehört man entweder zu jenen, die Innovationen vorantreiben, oder zu jenen, die sich davon gestört fühlen.

Die Waffen umwälzender Veränderungen sind heute fast immer digitaler Natur. Dem Teil Ihres Unternehmens, der mit der Verwaltung digitaler Technologie beschäftigt ist (der IT), sind in diesem Kampf jedoch die Hände gebunden.

Wir sind davon überzeugt, dass es einen besseren Ansatz gibt. Aber welchen? Und wie gelangen wir dorthin? Wie können sich moderne IT-Führungskräfte von geistigen Altlasten befreien und die Zukunft des Unternehmens voranbringen?

Etablierte Anbieter von IT-Servicemanagement (ITSM) bieten in unseren Augen keine Antwort. Die Ursprünge der meisten älteren ITSM-Produkte reichen in die 90er Jahre zurück, als man Technologie noch regulierte und verwaltete und Kostenstellen strengsten Kontrollen unterwarf. Die verwendeten Tools spiegelten diese Sichtweise wider, denn es ging dabei mehr um Kontrolle als um Zusammenarbeit, mehr um das Anhäufen von Informationen anstelle von Wissensaustausch und mehr um starre Standardisierung statt geschäftlicher Agilität.

i High-Velocity-ITSM basiert auf einer Kultur der Zusammenarbeit, bei der funktionsübergreifende Produktteams Vorgehensweisen nutzen, die Autonomie und Geschwindigkeit favorisieren. Diese Vision und diese Teams werden von flexibler und integrierter Technologie gestützt.

Forrester Consulting: "**Wichtige Faktoren für die Einführung von High-Velocity-ITSM**"

Der Wechsel zur High-Velocity-IT: Eigenschaften leistungsstarker IT-Teams

90 %

Integrierte Tools

Investitionen in Tools, die Entwicklung und IT-Operations miteinander verbinden



52 %

Integrierte Teams

Bessere Integration durch halbautonome Produktteams

93 %

Offene, kollaborative Praktiken

Offener Wissensaustausch

i Eine große Mehrheit (78 %) der erfolgreichen Anbieter gibt an, dass ihr Unternehmen auf große Veränderungen in Zeiten der Unsicherheit (vor COVID-19) vorbereitet war, verglichen mit nur 42 % der weniger erfolgreichen Anbieter.

Forrester Consulting: "**Wichtige Faktoren für die Einführung von High-Velocity-ITSM**"

Ein sehr kurzer Überblick über die Geschichte der Beziehung zwischen Unternehmen und IT-Abteilung

Die Kluft zwischen Unternehmen und IT entstand, als Computer und Software ihren Einzug ins Unternehmen hielten.

In den 70er und 80er Jahren haben Computer und Software die Geschäftswelt im Sturm erobert. Manager, die ihre Karriere zwischen Schreibmaschinen und Poststellen begonnen hatten, waren plötzlich Schaltstellen in hoch entwickelten globalen Netzwerken. Die Entwicklung, Installation und der Betrieb dieser gesamten neuen Technologie war eine Wissenschaft für sich. Die moderne IT-Abteilung war geboren.

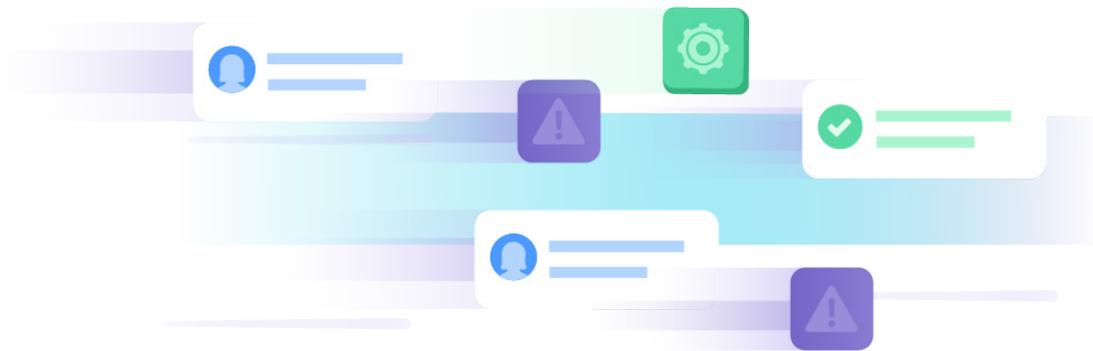
Zwischen Unternehmen und Technologie, vor allem in den Anfängen der IT, herrschte schon immer eine gewisse Hassliebe. Einerseits erkannten die Führungskräfte das erstaunliche Potenzial und die Effizienz der IT. Aufzeichnungen und Analysen, die zuvor wochenlang manuelle Arbeit in Anspruch genommen hatten, waren jetzt im Handumdrehen verfügbar. Gleichzeitig konnte diese neue Technologie unglaublich frustrierend, verwirrend und kostspielig sein. Und das schien von Tag zu Tag zuzunehmen.

Führen Sie sich vor Augen, dass das folgende Zitat zu einem auch heute noch wohlbekannten Problem mehr als 22 Jahre alt ist.

■ ■ Warum herrscht eine solche Verwirrung? Weil die Informationstechnologie sowohl verehrt als auch gefürchtet ist. Zum einen wollen Manager die IT zu einer Strategie erheben. Zum anderen ist ihnen klar, dass die Integration von IT- und Unternehmenszielen nur unwesentlich einfacher ist als eine Besteigung des Mount Everest. Sie ist möglich, aber schwierig, und die Kosten bei einem Scheitern sind hoch.

HARVARD BUSINESS REVIEW

The Right Mind-set for Managing Information Technology (Die richtige Herangehensweise beim Management von Informationstechnologie)



Prinzipien von High Velocity

Während der Weiterentwicklung von ITIL und ITSM entstanden andere Frameworks und reiften heran. Im Laufe der Jahre haben Tausende von Software-Entwicklerteams die Prinzipien von Agile und DevOps eingeführt, um schneller und mit höherer Qualität entwickeln zu können. Der Umstieg auf die Cloud ebnete Infrastrukturteams den Weg zu gleichermaßen flexiblen Umgebungen.

Wie steht es aber mit dem Rest der IT? Den hart arbeitenden Servicemanagement-Teams, die Ausrüstung und Zugriff zur Verfügung stellen, Änderungen überprüfen, Vorfälle beheben und den Helpdesk betreiben? Wann können sie ihre Revolution bejubeln? Und wie sehr bremsen wir das Potenzial des Unternehmens, indem wir diesen kritischen Teams alte Arbeitsweisen aufzwingen?



In diesem neuen Zeitalter können sich die IT und das Unternehmen nicht länger als isolierte Einheiten bekriegen, die manchmal miteinander auskommen und manchmal nicht. Sie sind jetzt dauerhaft miteinander verschmolzen.

Traditionell bestand schon immer eine Kluft zwischen dem, was das Unternehmen braucht, und dem, was die IT liefert. Velocity hat diese Lücke geschlossen. Teams, die mit Hochgeschwindigkeit arbeiten, setzen den Fokus auf Wertschöpfung und Teamarbeit. Sie investieren in Erfahrungen mit hohem Nutzungsgrad und schätzen Unternehmenskultur und -praktiken.

Fokus auf schnellerer Wertschöpfung

Geschwindigkeit ist für High-Velocity-Teams ein wesentliches Element. Denken Sie an die vielen Unternehmen und sogar die ganzen Branchen, die durch ein geschwindigkeitsorientiertes Technologieunternehmen wie Amazon aus der Bahn geworfen wurden. Geschwindigkeit ist für High-Velocity-Teams ein wesentliches Element. Frameworks wie Lean und Agile spiegeln dieses Bedürfnis nach Dringlichkeit wider. Damit ist nicht Leichtsinnigkeit gemeint, sondern die Tendenz zu tatkräftigem Handeln und ein genauer Blick auf das heute Machbare. Geschwindigkeit bedeutet schnellere Wertschöpfung und raschere Iteration.

- Funktionierende Software häufiger bereitstellen – innerhalb weniger Wochen oder Monate –, wobei ein kürzerer Zeitraum bevorzugt wird.

GRUNDSÄTZE DES AGILE MANIFEST

ZUNEHMENDE ABSTIMMUNG ZWISCHEN ITIL UND AGILE

Die ITIL 4-Grundprinzipien

Das Agile Manifest

<ul style="list-style-type: none"> • Wertorientierung • Dort beginnen, wo man steht • Iterative Weiterentwicklung mit Feedback • Zusammenarbeit und Transparenz fördern • Ganzheitlich denken und arbeiten • Auf Einfachheit und Praktikabilität achten • Optimieren und automatisieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuen und Interaktionen haben Vorrang vor Prozessen und Tools • Funktionierende Software hat Vorrang vor umfassender Dokumentation • Die Zusammenarbeit mit den Kunden hat Vorrang vor Vertragsverhandlungen • Reagieren auf Veränderungen hat Vorrang vor dem Befolgen eines Plans
--	---

Fokus auf Teams

Aufgrund ihrer mangelnden Flexibilität lassen herkömmliche ITSM-Tools und -Prozesse keinen Raum für individuelle Ansätze. Teams, die in der Lage sind, ihr Bestes zu geben, und ihre Praktiken an ihre Bedürfnisse anpassen können, sind agilere und bessere Partner in einem zukunftsorientierten Unternehmen.

Investition in Erfahrungen mit hohem Nutzungsgrad

Es reicht nicht mehr aus, den Betrieb etwas günstiger als im letzten Quartal am Laufen zu halten. In einem zunehmend volatilen und unsicheren Geschäftsklima sind nur diejenigen IT-Teams erfolgreich, die bei großen, kundenorientierten Initiativen mit Geschäftspartnern aus der Wirtschaft zusammenarbeiten. IT- und technische Führungskräfte sollten an jeder Phase dieser Initiativen beteiligt sein: von der Idee über den Aufbau und die Implementierung bis hin zum Betrieb.

 Leistungsschwache Unternehmen sind aufgrund des Budgets (49 %) und mangelnder technischer Fähigkeiten (37 %) überwiegend von der Einführung agiler Betriebsmodelle ausgeschlossen.

Leistungsstarke Unternehmen hingegen konzentrieren sich häufiger als ihre weniger erfolgreichen Konkurrenten auf kundenorientierte Wertschöpfung und softwaregestützte Innovationen.

47 % der leistungsstarken Unternehmen setzen den Fokus auf die Entwicklung und Bereitstellung von marktorientierten Technologieprodukten (im Gegensatz zu nur 29 % der leistungsschwachen Anbieter).

48 % der leistungsstarken Unternehmen geben an, dass sie der Verbesserung der Softwareauslieferung Priorität einräumen (im Vergleich zu 36 % der leistungsschwachen Anbieter).

Forrester Consulting: "**Wichtige Faktoren für die Einführung von High-Velocity-ITSM**"

Wertschätzung von Unternehmenskultur und -praktiken

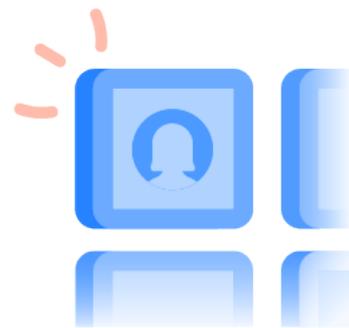
Ein Team mit weniger Ressourcen, aber mit einer stärkeren Unternehmenskultur und besseren Praktiken wird einem Team mit mehr Ressourcen und weniger Kultur immer überlegen sein. Die Probleme für ITSM-Teams sind zunehmend kollaborativer Natur.

Erfolgreichere Unternehmen konzentrieren sich eher als ihre leistungsschwächeren Mitbewerber auf Verbesserungsmöglichkeiten bei den "kulturellen Unterschieden" (42 % gegenüber 28 %).

Forrester Consulting: "Wichtige Faktoren für die Einführung von High-Velocity-ITSM"

Sie wollen ein stärkeres Team aufbauen?

Sehen Sie sich das [Atlassian Team-Playbook](#) an, um mehr über kostenlose Workshops und Ressourcen zum Thema Teambuilding zu erfahren.





Vorteile von High Velocity

Wir glauben, dass es drei Hauptvorteile für Teams gibt, die mit hoher Geschwindigkeit arbeiten:

Kürzere Wertschöpfungszeiten

- Lernen Sie und passen Sie sich schnell an. Einen Prozess zu verbessern und zu aktualisieren muss nicht heißen, dass man mit allem ganz von vorne beginnt. Die besten Arbeitsmethoden und Workflows bauen auf dem Vorhandenen auf.
- Passen Sie Workflows und Automatisierung ständig an Ihre Bedürfnisse an. Sofort einsatzbereit bedeutet keine Einheitslösung.
- Halten Sie alles für den Einsatz bereit. Das richtige Material für eine schnellere Bereitstellung sollte immer in Reichweite sein. Auf der Atlassian-Plattform lassen sich wichtige Aufgaben wie das Auffinden aktiver Vorfalldetails mit wenigen Klicks ausführen oder sie werden automatisch angezeigt.

Atlassian möchte Teams die Möglichkeit geben, Workflows und Automatisierung zu erlernen und sich Wissen anzueignen bzw. anzupassen.

Transparentes Arbeiten

Die heutige Arbeit wird mithilfe unterschiedlicher Tools – von ITSM über E-Mail, Chats etc. – verfolgt und eingeschränkt, was die Kommunikation zwischen zunehmend unabhängigen Arbeitsströmen auflöst und fragmentiert. Wenn Arbeit standardmäßig offen ist, nehmen Kommunikationsprobleme ab und Produktivität und Servicegeschwindigkeit werden gesteigert.

Dev und Ops im Fluss

In einer Welt, in der Software das Unternehmen vorantreibt, müssen Entwicklung und Operations effektiv zusammenarbeiten. Allerdings verstärken traditionelle ITSM-Tools Silos für Operations-Teams und verlangsamen die Arbeit für Entwicklerteams, die agile Methoden übernommen haben. Das Zusammenführen von Entwicklern und Ops-Teams auf derselben Plattform sorgt für nahtlose Arbeitsabläufe und eine bessere Zusammenarbeit.

- ■ Wir müssen ein neues Gleichgewicht zwischen Managementkontrolle und professionellem Urteilsvermögen finden ... Traditionelle Instrumente wie Spezialisierung, präskriptive Prozesse und Leistungsziel funktionieren nicht ... Mitarbeiter benötigen daher Arbeitsmethoden mit einer angemessenen 'Hochgeschwindigkeits-IT'.

ITIL 4: HIGH-VELOCITY IT VON AXELOS

High-Velocity-ITSM, unterstützt von Jira

Vorhang auf für Jira Service Management, den ITSM-Ansatz von Atlassian.

Der ITSM-Ansatz von Atlassian basiert auf Jira und hilft Teams dabei, sich von der Vergangenheit zu befreien. Die einheitliche Plattform ermöglicht Entwickler- und IT-Teams eine Zusammenarbeit mit Hochgeschwindigkeit, damit sie auf geschäftliche Änderungen reagieren und einen optimalen Service für Kunden und Mitarbeiter bieten können.

Jira Service Management stellt die nächste Generation von Jira Service Desk dar. Zusätzlich zu den umfassenden Möglichkeiten von Jira Service Desk, die mehr als 25.000 Kunden bereits kennen und schätzen, bietet Jira Service Management folgende Funktionen:

- **Modernes Vorfallmanagement, unterstützt von Opsgenie:** Alle Cloud-Tarife von Jira Service Management enthalten Bereitschaftspläne, Warnmeldungen, gemeinsame Vorfallobarbeitung und weitere Funktionen des beliebten Opsgenie-Produkts. Atlassian bietet außerdem tiefere Integrationen mit Jira Software, Bitbucket und Confluence – für eine reibungslose Abstimmung der Vorfallobarbeitungsprozesse in Entwickler- und IT-Operations-Teams.
- **Änderungsmanagement, entwickelt für die DevOps-Ära:** Treffen Sie intelligentere Entscheidungen rund um die Änderungen an Services – mit umfassenderen Kontextinformationen aus Ihren Softwareentwicklungs- und Infrastrukturtools. Beschleunigen Sie Innovationen mithilfe von automatisierten Risikobewertungen von Änderungen, erweiterten Genehmigungs-Workflows und engen Integrationen mit beliebten CI/CD-Tools wie Bitbucket Pipelines, Jenkins und CircleCI.
- **Intuitive, großartige Serviceerfahrung:** Die Benutzeroberfläche für Agenten in Jira Service Management wurde neu gestaltet, um die Kategorisierung von Serviceanfragen, Vorfällen, Problemen und Änderungen zu erleichtern. Reagieren Sie schnell dank neuer Funktionen, wie z. B. Massenaktionen für Tickets und maschinellem Lernen, die ähnliche Tickets intelligent kategorisieren.

Vorteile von Jira Service Management

Jira Service Management bietet drei Vorteile. Sie entsprechen den Prinzipien von High Velocity.

- 1. Schnelle Wertschöpfung.** Atlassian lehnt Einheitslösungen zum Workflow-Management ab, die von einem Befehls- und Kontrollstil geprägt sind, wie man ihn in so vielen ITSM-Tools findet und der die Kosten und Komplexität jedes Deployments erheblich erhöht. Stattdessen können Teams einen Low-Code-Ansatz verfolgen, um ihre eigenen Workflows und Datensatztypen zu definieren und zu verfeinern, während sie gleichzeitig den Standard auf Jira einhalten – der zentralen Informationsquelle für das Unternehmen. Selbst Teams, die mit der IT zusammenarbeiten, wie die Rechts- und Finanzabteilungen oder HR, können Jira Service Management nutzen, um ihre eigene Servicekultur und ihren eigenen Servicebetrieb aufzubauen.
- 2. Transparentes Arbeiten.** Mit Jira als Grundlage eröffnet Jira Service Management Teams und der ganzen Abteilung mehr Einblicke in die Arbeit im Unternehmen insgesamt. Dank der engen Verzahnung mit anderen Atlassian-Produkten und mehr als 900 Integrationen und Anwendungen im Atlassian Marketplace profitieren Teams von umfassenden kontextuellen Informationen, um fundierte Entscheidungen treffen zu können.
- 3. Dev und Ops im Fluss.** Ihre Teams arbeiten im gesamten IT-Servicezyklus effizienter: von der Planung über den Aufbau, die Tests und das Deployment bis hin zu Änderungen und Optimierungen. Denn Sie wollen Ihren Kunden den bestmöglichen Service bieten.

Sie sind im DevOps-Bereich oder in IT-Operations tätig und suchen nach einer Demo für die optimale Serviceerfahrung mit Jira Service Management?

[Kontaktieren Sie uns noch heute!](#)

Wir helfen Ihnen bei der Modernisierung Ihrer ITSM-Bereitstellung und bieten Ihnen erfolgreiche Implementierungen, Integrationen, Schulungen und vieles mehr!