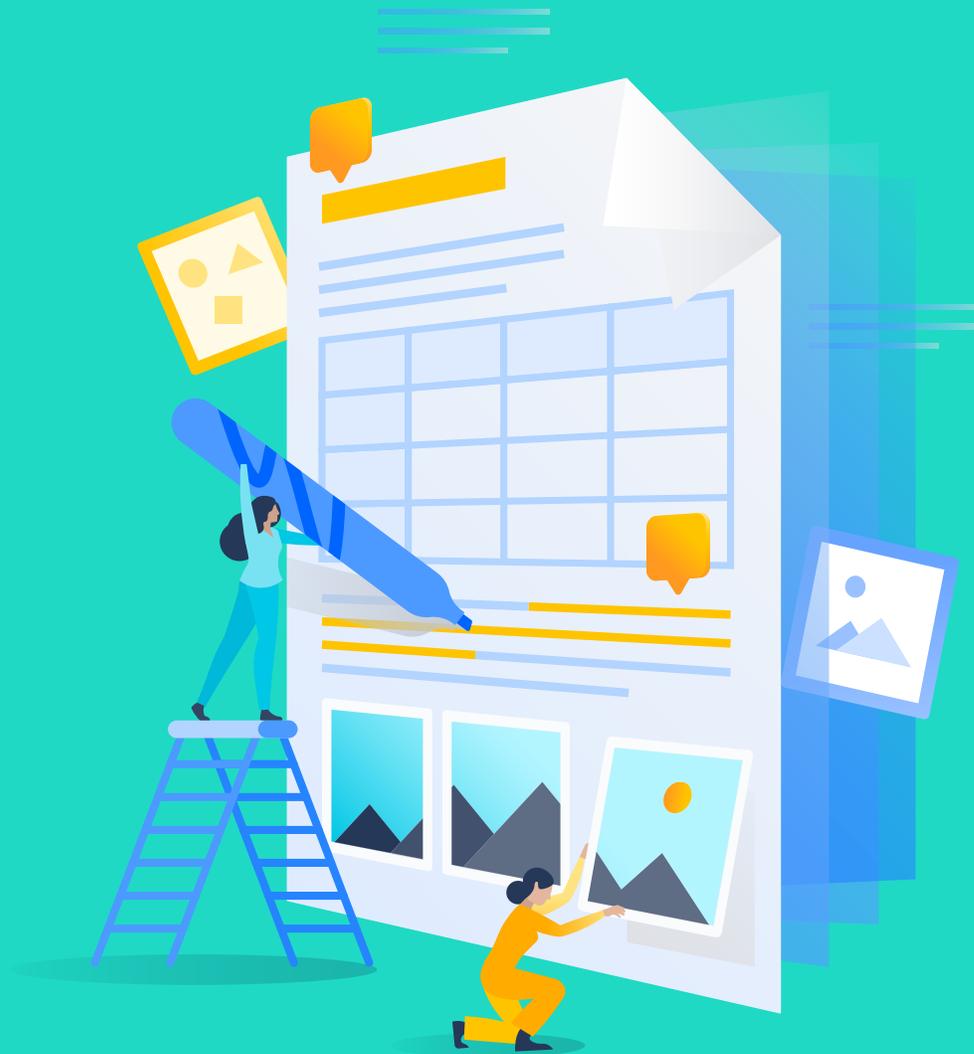


ITSM vereinfacht: Ihr kompletter Leitfaden für Service- und Incident- Management



Service request management

Wir werden einen Blick darauf werfen, wie sowohl Ihre Asset- als auch Ihre Konfigurationsmanagementdaten bei der Unterstützung anderer ITSM-Praktiken wie Request-, Portfolio-, Änderungs-, Incident- und Wissensmanagement wertvoll sein können. Dies sind nicht die einzigen Bereiche des ITSM, bei denen ITAM und Service Configuration Management helfen können, Jedoch sind es die häufigsten.

- i** Wir konzentrieren uns in erster Linie auf das IT-Asset-Management und das Service Configuration Management, aber denken Sie daran, dass diese Prinzipien auch auf andere Bereiche des Enterprise Service Management angewendet werden können, wie z. B. HR, Facilities, Recht, Marketing und viele andere.

Ob es sich um eine Anfrage eines Teammitglieds oder eines externen Kunden handelt, Serviceanfragen müssen schnell und effizient bearbeitet werden.

- i** Was ist Request Management?

Request Management Praktiken helfen Unternehmen dabei, die Art und Weise zu standardisieren, wie sie Supportanfragen beantworten, koordinieren und erfüllen.

- Request Fulfillment ist der Prozess der Lösung einer Serviceanfrage eines Kunden und bezieht sich auf die Verwaltung des gesamten Lebenszyklus aller Serviceanfragen.
- Der Servicedesk ist der Hauptkontaktpunkt mit der IT-Abteilung, wo Kunden um Hilfe bitten oder Dienstleistungen anfordern.

Wie helfen ITAM und Service Configuration Management beim Service Request Management?

Erstens können die Antragsteller bestimmte Assets/CIs mit ihren Service-Desk-Anfragen verknüpfen und so den Agenten einen Überblick über das Problem geben. Wenn sich Ihre CMDB ändert, ändern sich auch die verfügbaren Elemente für die Verknüpfung mit Anfragen.

Service Desks können auch so konfiguriert werden, dass nur die Assets oder CIs angezeigt werden, die dem Anfragenden gehören oder auf die er Zugriff hat, wenn es sich um technischen Support handelt. So weiß der Agent sofort alle Details über den fraglichen Laptop oder Service, wenn er ein Problem mit einem "kaputten Laptop" oder einer "fehlgeschlagenen Anmeldung" erhält.

Zweitens kann es bei der Weiterleitung von Supportanfragen helfen, um schnellere Antworten zu erhalten. Auf der Grundlage der verknüpften Assets/CIs können Automatisierungsregeln verwendet werden, um das Problem an das richtige Team zu senden, das dafür zuständig ist. Wenn beispielsweise ein Kunde ein Problem mit einem Geschäftsdienst meldet, kann der Mitarbeiter sofort sehen, wer für diesen Dienst zuständig ist.

The screenshot displays a service request interface. At the top, there is a search bar, a 'Service request' icon, and a status indicator 'IN PROGRESS'. Below this, there are filters for 'HARDWARE' and 'FAILURE'. The main content area shows a table with the following details:

Customer's equipment	MacBook-001
Model	MacBook Pro 2018 32GB
Status	BROKEN
Stock status	IN SERVICE

Die Verknüpfung von Assets und CIs mit Issues hilft auch bei der Berichterstattung. Jetzt haben Sie eine zusätzliche Dimension, mit der Sie über Ihre Probleme berichten und Fragen beantworten können wie:

- Wie viele Anfragen für diese spezielle Software habe ich im letzten Quartal erhalten?
- Mit welchen Diensten haben die Kunden am meisten zu kämpfen?
- Wie viele neue Laptops wurden ausgegeben und warum?
- Welche anlagenbezogenen Anfragen brauchen am längsten, um gelöst zu werden, und warum?

Das Aufspüren von Problemen und Engpässen bei der Bearbeitung von Anfragen ist der erste Schritt, um diese zu lösen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern.



Tipps und Ratschläge

Stellen Sie sicher, dass Sie alle relevanten Assets und CIs in Ihrer CMDB und damit im Service Desk zur Verfügung haben. Für den Kundensupport sollten Sie Ihre CMDB mit den entsprechenden Tools von Drittanbietern integrieren, um sicherzustellen, dass Sie alle Benutzer und Geräte haben. Zum Beispiel können Sie mit den meisten CMDBs eine Verbindung zu Tools wie Active Directory, Jamf und SCCM herstellen, um relevante Informationen zu importieren.

Sie können auch einen Netzwerkscanner verwenden. Die meisten CMDB-Anbieter bieten Netzwerkscanner an, die Benutzerhardware und andere Geräte erfassen, die mit Serviceanfragen verknüpft werden müssen, wie z. B. Drucker, Router usw. Diese werden dann in die CMDB aufgenommen und können in den von Ihnen gewünschten Prozessen verwendet werden. Ein Scan- und Synchronisierungsplan kann eingerichtet werden, um alles auf dem neuesten Stand zu halten.

Ein weiterer wichtiger Tipp ist die Einrichtung einer Kommunikationsmethode zwischen Ihrem Servicedesk und der CMDB.

Wenn also zum Beispiel ein

CMDB. Wenn also zum Beispiel ein kaputter Laptop gemeldet wird, ist es für den Agenten einfacher, den Status des Laptops im Problem selbst auf "bereit zur Entsorgung" zu setzen, als dies mit dem Kunden zu bestätigen und daran denken zu müssen, den Status manuell in der CMDB zu aktualisieren. Viele CMDBs können mit Service Desks integriert werden und bieten Automatisierungsregeln, so dass Informationen, die dem Problem hinzugefügt werden, leicht in der CMDB wiedergegeben werden können.

Und schließlich: Nutzen Sie Automatisierungen, wo immer Sie können. Wenn Sie zum Beispiel eine Serviceanfrage für ein neues Cloud-Software-Abonnement erhalten. Mithilfe von Automatisierungen können Sie die Informationen des Anfragenden abrufen, die Abonnementlizenz dem Benutzerprofil oder dem Gerät zuweisen und die Lizenzanzahl erhöhen, um die Ausstellung einer Lizenz anzuzeigen. Die Implementierung dieser Arten von Automatisierungsregeln bietet Ihren Kunden einen größeren Nutzen und spart dem IT-Supportpersonal viel Zeit.

Incident management

Es gibt viele bekannte Technologieunternehmen, bei denen es aufgrund von scheinbar harmlosen Ereignissen oder Änderungen zu größeren Serviceausfällen gekommen ist. Das ist teuer, untergräbt das Vertrauen der Kunden und setzt die Reaktionsteams unnötig unter Druck.

Laut Gartner haben 98 % der Unternehmen festgestellt, dass bereits eine Stunde Ausfallzeit mehr als 100.000 US-Dollar kosten kann. Aus diesem Grund müssen wir sicherstellen, dass wir Vorfälle so schnell wie möglich beheben können, und das Service Configuration Management ist hier absolut entscheidend!

Ohne klare Sicht auf die Dienste und die zugrunde liegende Infrastruktur tappen die ITSM-Teams weitgehend im Dunkeln.



Was ist Incident management?

Incident management ist der Prozess der Reaktion auf ein ungeplantes Ereignis oder eine Dienstunterbrechung, um den Betriebszustand des Dienstes wiederherzustellen.

- Incident: eine ungeplante Unterbrechung eines Dienstes oder eine Beeinträchtigung der Dienstqualität.
- Major Incident: ein Vorfall mit erheblichen Auswirkungen auf das Geschäft, der eine sofortige, koordinierte Lösung erfordert.

Wie kann das Service Configuration Management das Incident Management beschleunigen?

Eine CMDB kann als eine einzige Glasscheibe fungieren, durch die Dienste und ihre Abhängigkeiten betrachtet werden können. Mit diesen Informationen können die Mitarbeiter bei einem Vorfall schnell die Auswirkungen auf einen Blick abschätzen, potenzielle Ressourcen identifizieren, sofort mit den Beteiligten Kontakt aufnehmen und mit der Bearbeitung der möglichen Ursachen beginnen.

The screenshot displays an incident management interface with the following details:

- Title:** Customers can't access billing service
- Buttons:** Assign, Diagnose
- Type:** Incident (with a gear icon)
- Status:** IN PROGRESS (in a blue box)
- Affected service:** Billing
- Status (for affected service):** INCIDENT IN PROGRESS (in an orange box)
- Related CIs:** Billing-ux-service, Billing-console, Billing-order-fulfilment
- Category:** COMMERCE (in a grey box)

Die CIs in der CMDB können mit dem Service Desk verknüpft werden, so dass die Mitarbeiter bei der Registrierung eines Vorfalls auch den betroffenen Dienst und sogar die spezifischen betroffenen Dienstkomponenten auswählen können. Dies verschafft dem Incident Responder einen enormen Vorsprung, da er nicht bei jedem Vorfall nach diesen Informationen suchen muss.

Außerdem können in der CMDB Besitzer von Diensten und deren Abhängigkeiten definiert werden. Das bedeutet, dass jeder, der versucht, die Ursache eines Vorfalls zu verstehen, über eine Vielzahl von Informationen darüber verfügt, wer für die verschiedenen Aspekte verantwortlich ist. Damit entfällt die oft hektische Kontaktaufnahme mit Kollegen, um den Verantwortlichen für eine übersehene, aber wichtige Komponente zu ermitteln.

Die Verknüpfung von CIs mit Eigentümern kann auch dazu verwendet werden, automatisch Benachrichtigungen an bestimmte Personen oder Gruppen zu senden, wenn ein Vorfall eintritt.



Tipps und Ratschläge

Mit den Diensten zu beginnen ist der erste wichtige Ratschlag. Arbeiten Sie Ihre Abhängigkeitsebenen herunter, bis Sie genügend Informationen für die meisten Ihrer Vorfälle haben. Sie können später immer noch eine Stufe tiefer gehen, wenn Sie einen Bedarf feststellen.

Wenn Sie es sich noch einfacher machen wollen, fangen Sie mit einigen wenigen kritischen Diensten an, die Sie wirklich sofort dokumentieren wollen, und fügen Sie die übrigen in absteigender Reihenfolge ihrer Priorität hinzu.

Apropos Priorität: Es ist eine gute Idee, Ihre Dienste in Ihrer CMDB mit einer Prioritätsstufe zu versehen. So können die Mitarbeiter, die auf Vorfälle reagieren, ihr Arbeitspensum besser bewältigen und sicherstellen, dass sie bei parallelen Vorfällen die wichtigsten Dienste zuerst reparieren.

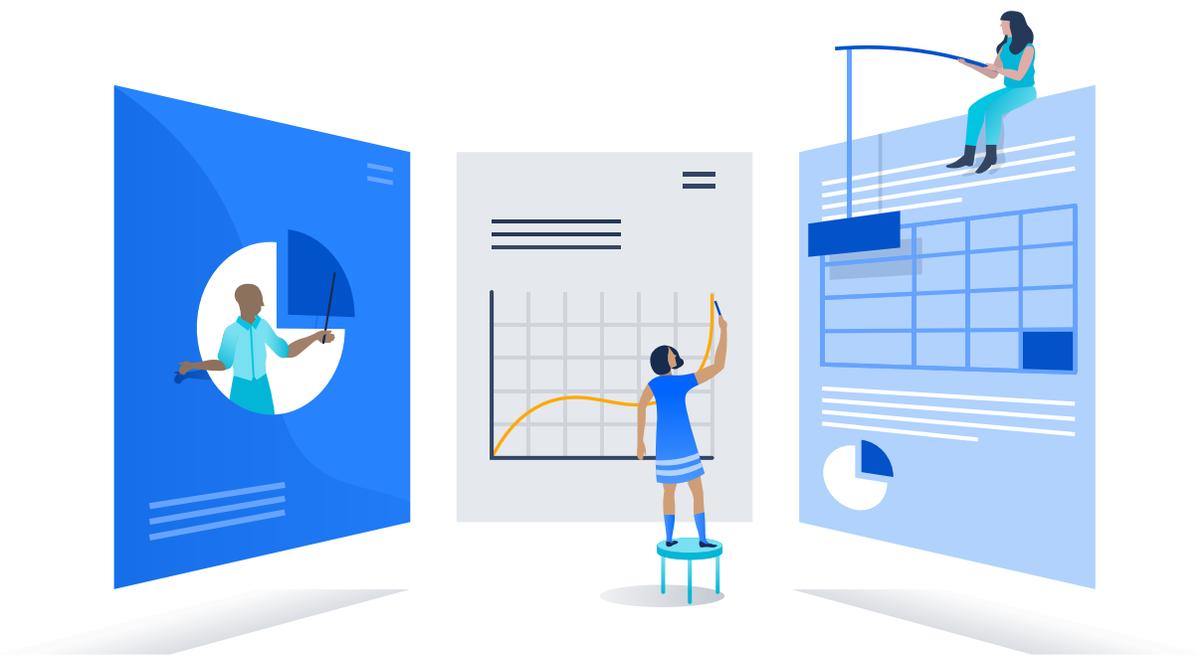
Ein weiterer Tipp ist, dafür zu sorgen, dass jeder Dienst einen eindeutigen Eigentümer hat, der als Ansprechpartner für alle Fragen zu diesem Service fungieren kann und dafür sorgt, dass die Daten in der CMDB für diesen Service korrekt sind. Auch wenn viele Änderungen an Konfigurationsobjekten in der CMDB mithilfe von Automatisierungen vorgenommen werden können, ist es eine gute Praxis, dass jemand, vielleicht einmal im Quartal, überprüft, ob die Dinge so sind, wie sie sein sollten. Eigentümer (d. h. Ihre Mitarbeiter) können als eigenes Konfigurationselement in Ihrer CMDB festgelegt werden, so dass Sie leicht sehen können, was jemandem gehört, wo er sich befindet, in welcher Abteilung er ist usw.

Messung und Berichterstattung

Eine genaue und schnelle Berichterstattung über Ihre Anlagen und KI ist für jedes Unternehmen von entscheidender Bedeutung. Mit leicht zugänglichen Berichten können Unternehmen fundierte Entscheidungen über Investitionen in neue Hardware treffen, wo der Entwickler-Support zu konzentrieren ist, wo neue Mitarbeiter einzustellen sind und ob man den Lieferanten wechseln sollte, um nur einige Beispiele zu nennen.

i Was ist Messung und Berichterstattung?

Unter Messung und Berichterstattung versteht man die Erstellung von Berichten zur Messung bestimmter Anlagen- und KI-Kennzahlen im Zusammenhang mit den allgemeinen Unternehmenszielen. Das Ziel ist es, diese Berichte zur Unterstützung einer guten Entscheidungsfindung und kontinuierlicher Verbesserungsinitiativen zu nutzen.



Wie können ITAM und Service Configuration Management die Messung und Berichterstattung verbessern?

ITAM und Service Configuration Management helfen durch Dokumentation. Für alle Assets und CIs, die Sie einbeziehen, werden Sie im Laufe der Zeit eine umfangreiche Historie aufbauen, die abgefragt werden kann. Jede Attributänderung, jedes verknüpfte Problem, jede Statusänderung wird aufgezeichnet, um zukünftige Entscheidungen zu unterstützen. Viele IT-Asset-Management- und CMDB-Tools bieten von Haus aus Berichtsfunktionen, mit denen Sie wichtige Geschäftsfragen beantworten können.

Frage	Unterstützende Daten	Ergebnis
Wie viele ungenutzte Inventargegenstände habe ich?	Anlagen mit dem Status "nicht zugewiesen".	Verringern oder erhöhen Sie den Reservebestand entsprechend.
Wie viel Ausfallzeit hatten meine Finanzdienste in diesem Jahr?	Vorfälle und damit verbundene Finanzdienstleistungen. Zeit zwischen der Eröffnung und der Lösung von Problemen.	Finden Sie Verbesserungsmöglichkeiten, um die Finanzsysteme am Laufen zu halten.
Wie werden meine Softwarelizenzen genutzt?	Vergleichen Sie die Anzahl der in Rechnung gestellten Lizenzen mit den Lizenzen, die einem Eigentümer oder einer Anlage im System zugewiesen sind.	Stellen Sie fest, ob das Unternehmen den richtigen Betrag zahlt, und erhöhen oder verringern Sie den Betrag bei Bedarf.
Wie viele Änderungen führten zu einem Vorfall?	Untersuchen Sie die CIs, bei denen eine Änderungsanforderung und ein damit verbundener Vorfall dicht aufeinander folgten.	Verstehen Sie die Ursachen und verstärken Sie die Änderungsprozesse, um Risiken besser zu erkennen.
Reichen bestimmte Abteilungen mehr Supportanfragen ein als andere?	Sehen Sie sich die Supportanfragen nach der Abteilung des Anfragenden an.	Ermitteln Sie Schwerpunktbereiche für Schulungen und Wissensbasisartikel.

Dies sind nur einige Beispiele für die Arten von Fragen, die ITAM und Service Configuration Management beantworten können, und für die Vorteile einer robusten Mess- und Berichtsfunktion. Worüber Sie aber letztlich berichten können, hängt davon ab, was Sie einbeziehen wollen und wie sehr es in Ihren Service Desk integriert ist.



Tipps und Ratschläge

Der erste Ratschlag lautet: Wählen Sie eine Lösung, die sich in Ihren Service Desk integrieren lässt, damit Sie sowohl über die Service Desk-Parameter als auch über die Assets/CIs selbst Bericht erstatten können, was Ihnen viel mehr Details liefert. Und entscheiden Sie sich für eine Lösung, die über eine unkomplizierte Berichtsfunktion verfügt und schnell zu implementieren ist. Berichtsanforderungen ergeben sich oft spontan, so dass Sie sich nicht darauf verlassen müssen, dass Sie komplexe Abfragen von Grund auf neu erstellen müssen.

Berücksichtigen Sie die Ratschläge in anderen Abschnitten dieses Handbuchs. Die meisten der aufgeworfenen Fragen werden sich um anderen Themen drehen, also schauen Sie sich den Abschnitt an, der Sie interessiert. Versuchen Sie schließlich, möglichst viele Informationen (z. B. Namen von Anbietern) einheitlich zu halten, um Rückfragen zu erleichtern.



Sind Sie bereit, mehr zu erfahren und Ihre ITSM-Praktiken weiter zu verbessern?

Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, um die neuesten Informationen über die Best Practices der Branche zu erhalten und mit den effizientesten Prozessen, die Atlassian zu bieten hat, eine bessere Qualität zu erzielen.

Warum ITSM mit Atlassian Cloud & venITure?

Die Kombination aus Atlassian-Werkzeugen und venITures Expertise als Atlassian Enterprise und Platinum Partner bildet die ideale Grundlage, um Ihre individuellen ITSM-Anforderungen umzusetzen und in Ihre bestehende Systeminfrastruktur zu integrieren und zu migrieren. Dabei garantieren wir Ihnen stets zuverlässige Ergebnisse bei geringen Betriebskosten. Der Einsatz von Atlassian-Produkten ist jederzeit skalierbar und kann so zu einer abteilungsübergreifenden Leistungssteigerung führen.

venITure GmbH

📍 Neuerburgstr. 2, 51103 Cologne, Germany

✉ info@venITure.net

☎ +49 (0) 221 – 9859 240

🌐 <https://www.venture.net/>