



Die Herausforderung für die Zukunft des Servicemanagement

NetEye & EriZone Usergroup 2017, 23.3.2017

Martin Fischer & Christian Nawroth

Ein Unternehmen in der



*Metropolregion
Rhein-Neckar*

Agenda

1

Status Quo



2

Herausforderungen



3

Anforderungen



4

Lösungen



5

Lösungsansatz
Mit EriZone



Agenda

1

Status Quo



2

Herausforderungen



3

Anforderungen



4

Lösungen



5

Lösungsansatz
Mit EriZone



Die digitale Revolution



Viele Servicebereich arbeiten heute noch sehr (un)strukturiert ...

Wenig Steuerung

Keine
Automatisierung

Schwankende
Qualität

Keine Transparenz

Wenig Optimierung

Aufwändige
Abstimmung

Fehlende
Redundanzen

Keine Kunden
Individualität

Agenda

1

Status Quo



2

Herausforderungen



3

Anforderungen



4

Lösungen



5

Lösungsansatz
Mit EriZone



Was ergeben sich für Herausforderungen?

- (Wird) Alles wird Digital (Industrie 4.0) (?)
- Business wird viel dynamischer und hoch Agil?
- Time-2-Market reduziert sich immer mehr.
- Standardisierung der Business Services.
- Hybride IT-Umgebungen und Geschäftsprozesse nehmen zu.
- Auflösen der Silos in der IT.
- Steigend Transparenz und evtl. Kostendruck nehmen zu.
- KI wird Einzug in unser Leben nehmen.

Disruptives IT Service Management



Agenda

1

Status Quo



2

Herausforderungen



3

Anforderungen



4

Lösungen



5

Lösungsansatz
Mit EriZone



Service management der Zukunft

- Automatisierung wird immer wichtiger.
- Reduzierung der Durchlaufzeiten.
- Integration immer neuer Technologien.
- Systeme benötigen Wissensmanagement und eigene Suchmaschine.
- Direkte Kommunikation im System (Chat, etc.) wird erwartet.
- Monitoring wird eine zentrale Rolle beim SM einnehmen.
- Alternative Betriebsmodelle zu On Premise: Cloud, Hybrid cloud, Managed Services, Outsourcing, SaaS.
- Sicherheit & Datenschutz spielen eine immer wichtigere Rolle.

Zukünftigen Fragestellungen der IT

- Wie kann ich den Service betreiben?
- Was und wen benötige ich dafür?
- Wie mache ich das Sourcing?

Digitalisierung bedeutet Services managen...

Service-Broker

Anforderungen erfüllen

Alle Informationen

Individuelle Services

Quality Speed Efficiency

Agenda

1

Status Quo



2

Herausforderungen



3

Anforderungen



4

Lösungen



5

Lösungsansatz
Mit EriZone



Zukunft des Servicemanagement

Incident

Service Requests

- Kundenfokus
- Business getriebene Sicht
- Information (Monitoring & Inventory)
- Organisation und Prozesse

Zukunft des Servicemanagement

Incident

Service Requests

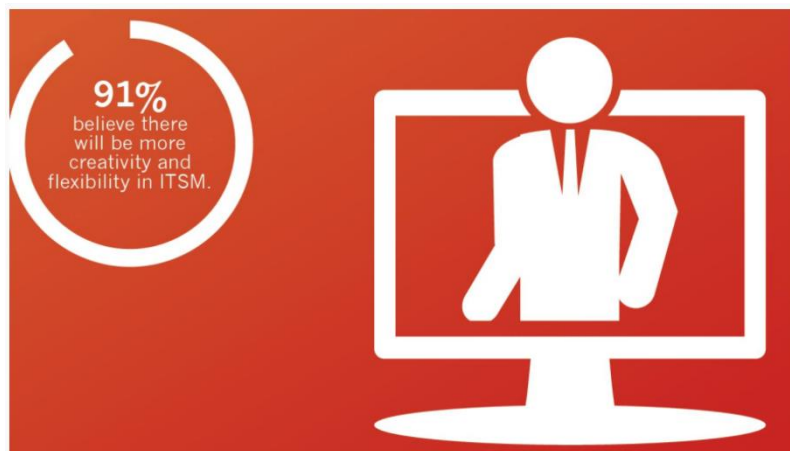
- Automatisierung
- Systeme und Schnittstellen (Offene Systeme)
- Knowhow (Training & Knowledge Base)
- Zusammenarbeit (Siloübergreifende Kommunikation)

Zwei aktuelle Studie zum ITSM und PM

The Future Project Management Professional | The Future IT Service Management Professional
(Beide von Axelos)



Die Compliance rückt in den Vordergrund und die Nicht-IT Bereiche sind stärker involviert
(Foto: AXELOS)



Mehr Kreativität und Flexibilität gefragt (Foto: AXELOS)

Agenda

1

Status Quo



2

Herausforderungen



3

Anforderungen



4

Lösungen



5

Lösungsansatz
Mit EriZone



Galliker: Vom Transportunternehmen zum Logistikdienstleister



Gründung

1918
Heute in der
dritten Generation

Mitarbeitende

2760
Mitarbeiterinnen
und Mitarbeiter
(europaweit)

Filialen

18
Niederlassungen
in 6 Ländern

Geschäftsbereiche

Car Logistics

Cargo Logistics

Food Logistics

Healthcare
Logistics

Fuhrpark

100
Lieferwagen

920
LKWs

1100
Trailer / Anhänger

Anforderungskatalog an eine neue ITSM-Lösung

Integrierte ITSM-Lösung

Unkomplizierte Updates - geringe Wartungskosten

Neue Funktionalitäten werden allen Kunden bereitgestellt

Zuverlässiger, ganzheitlicher Support für das gesamte System

Installation kombiniert mit Training-on-the-Job für Administratoren



...in welchen Unternehmensbereichen



IT



HR

Galliker
Logistics



Finanzwesen



Logistik



Einkauf



Reklamationen



Verwaltung



Und weitere...

Anforderungen in der operativen Umsetzung



Übersichtliche Dashboards zur Unterstützung von Entscheidungsprozessen



Rückverfolgbarkeit der Lebenszyklen aller Anfragen

Implementierung einer einheitlichen Anlaufstelle für alle Anwender (SPOC)

Einfache Implementierung standardisierter ITSM-Prozesse

Service durch strukturierte und automatisierte Weiterleitung der Anfragen

Präzise Messung von SLAs, OLAs und UCs

Gezielte Unterstützung von ISO 20000 und ISO 27001

NetEye

EriZone



Das Vorgehensmodell bei Projekten



1

SERVICE STRATEGY

Identifizierung des Dienstes bei Microtec

2

SERVICE DESIGN & TRANSITION

Projektierung und Implementierung der Dienste bei Microtec

3

SERVICE TRANSITION & OPERATION

Verwaltung und Instandhaltung der Dienste bei Microtec

4

CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

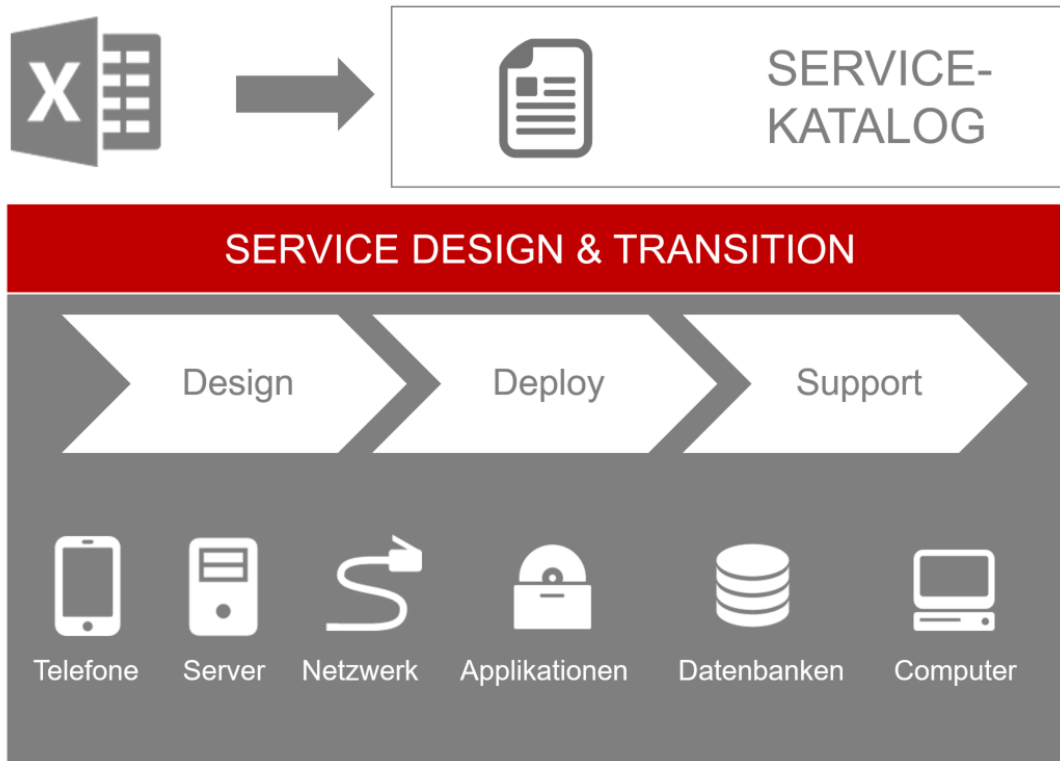
Kontinuierliche Verbesserung der Dienste bei Microtec

Phase 1: Identifizierung des Dienstes



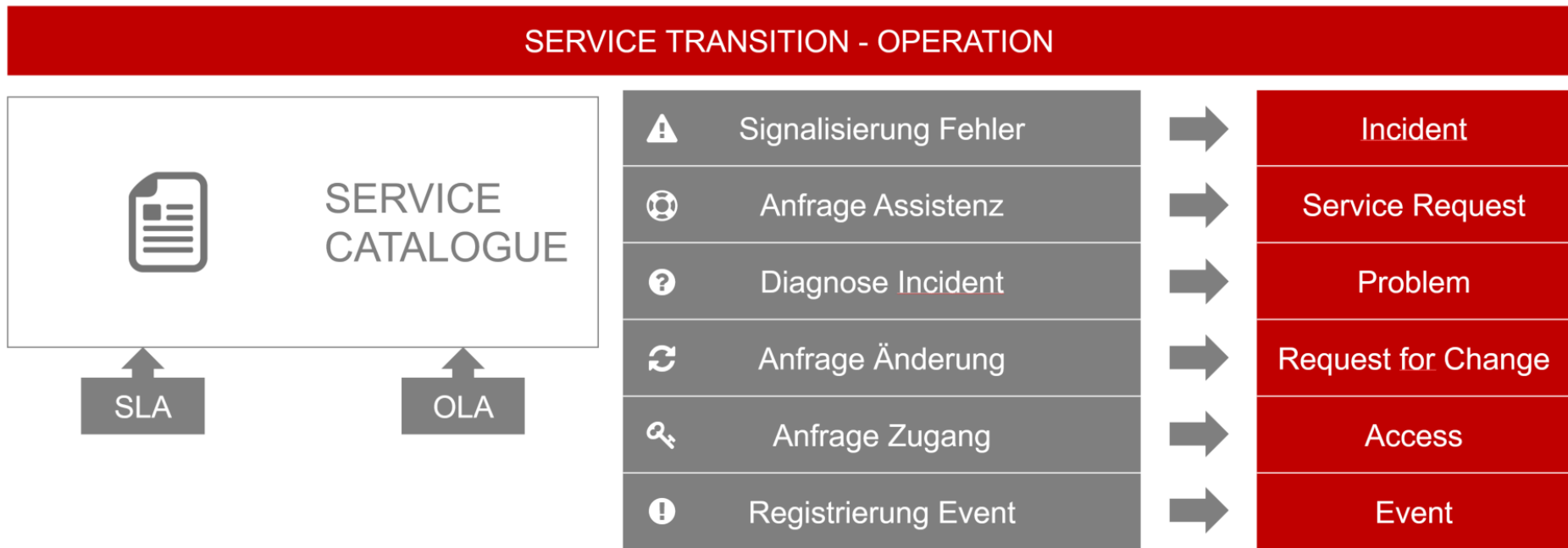
Festlegung der Strategie zur erfolgreichen Betreuung des Kunden, angepasst an die Unternehmensbedürfnisse

Phase 2: Projektierung und Implementierung der Dienste



Erstellung automatisierter und wiederholbarer Prozesse

Phase 3: Verwaltung und Instandhaltung der Dienste



Servicekatalog in EriZone

Overview: Service

STATE	SERVICE	TYPE	CRITICALITY	CHANGED
■	Application::HR Applications	End User Service	3 normal	06/24/2014 06:35:58
■	Application::Office Applications	End User Service	3 normal	06/24/2014 06:36:02
■	Business::E-mail	End User Service	3 normal	06/24/2014 06:36:06
■	Business::ERP	End User Service	3 normal	06/24/2014 06:36:09
■	Business::Printing	End User Service	3 normal	06/24/2014 06:36:13
■	Business::Procurement	End User Service	3 normal	06/24/2014 06:36:17
■	Business::WEB	End User Service	3 normal	06/24/2014 06:36:28

Dashboard Customers Tickets FAQ **Services** CMDB Survey Statistics Admin Search

WÜRTHPHOENIX EriZone

■ Service: Application

Back | Print | Link

Service: Application

Type: Front End

Criticality: 3 normal

Associated SLAs

SLA	TYPE	CHANGED
Normal working days (8-20 mon-fri)	Availability	04/28/2015 20:42:49

Service Information

Current incident: ■ Operational

state:

Created: 06/18/2014 14:52:39

Created by: Mickey DE Mouse

Last changed: 02/27/2015 08:49:50

Last changed by: Admin EriZone

Service Manager: Kostner Georg (pb00002)

Service Owner:

- Erstellung des Servicekatalogs
- Identifizierung von *Service Owner* und *Service Manager*
- Zuweisung der SLAs
- Zuweisung an das entsprechende Kompetenzzentrum
- Definition der Typologie des Dienstes

Integration von Servicekatalog und Knowledge Management



SERVICES

Edit Service : Business::Printing

Service:

Sub-service of:

Type:

Criticality:

Validity:

Comment:

Bar color:

Keywords:

Service Manager:

Default SLA:

Proposed queue:

or

Edit Category

Name:

Sub-category of:

Service:

Type:

Key user:

Pool:

External code:

Validation:

Customer Group:

Destination type:

Keywords:

Validity:

Comments:

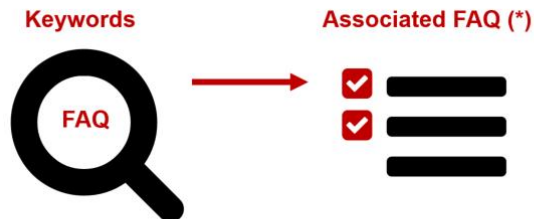
or



CATEGORIES

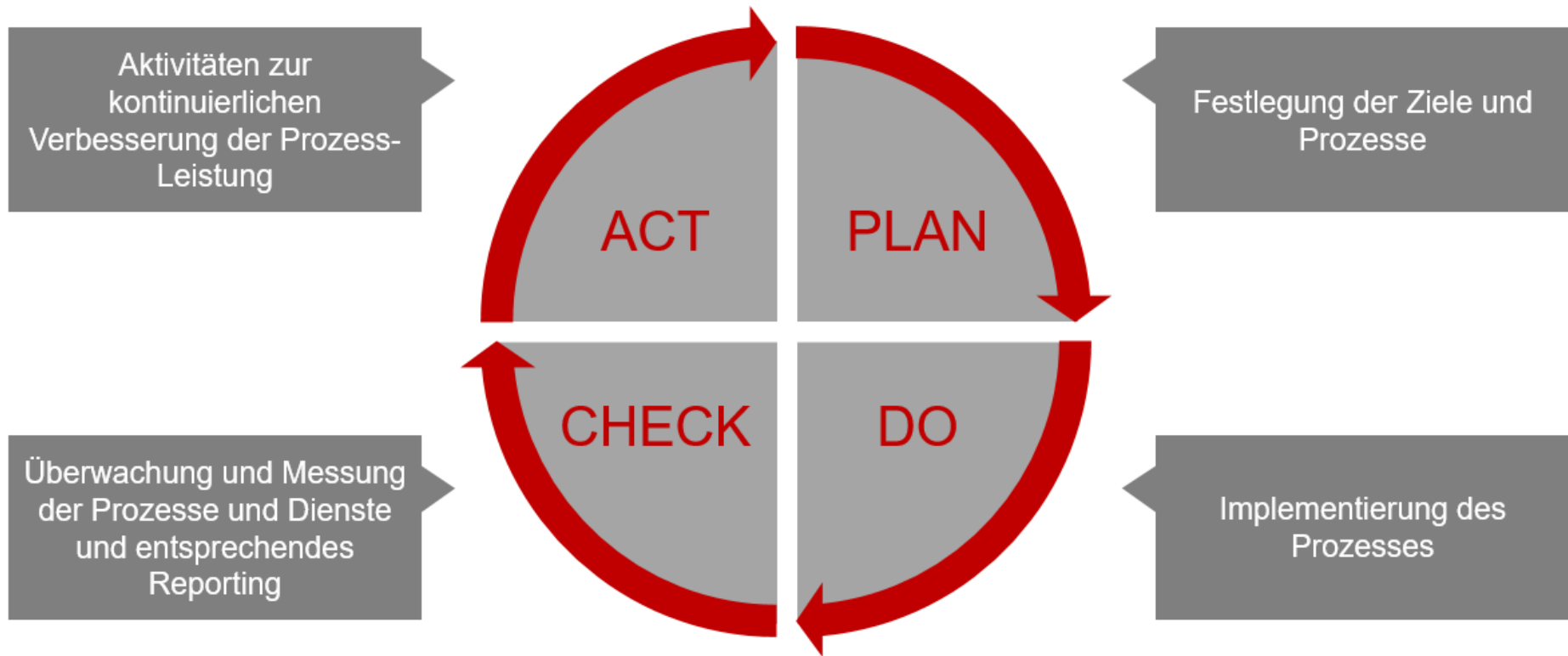
Top 10 KB articles

1. OTRS 3.1 - Admin Manual
Operating [...] en_public (all) 29/11/2012 10:07
2. SAP R/3 Local Client Copy - Test Run
Software M[...] internal (agent) 07/03/2013 12:02
3. A hotfix is available that resolves several [...]
IT Operational en_GB internal (agent) 30/08/2013 21:58
4. OTRS - Factsheet
Software M[...] en_public (all) 29/11/2012 10:10
5. How To Backup ESXi Configuration - The Missing [...]
Back-up & [...] en_GB internal (agent) 28/08/2013 10:50
6. HOW TO USE FAQ Approval Process in OTRS
Operating [...] en_GB internal (agent) 30/08/2013 21:44



(*) Die in der ausgewählten Kategorie hinterlegten Keywords sind gegenüber der Service Keywords vorherrschend.

Phase 4: Kontinuierliche Verbesserung des Services



EriZone und die Zukunft des Servicemanagement

Incident

Service Requests

- Kundenfokus
- Business getriebene Sicht
- Systeme und Schnittstellen (Offene Systeme)
- Knowhow (Training & Knowledge Base)
- Zusammenarbeit (Siloübergreifende Kommunikation)

Es kommt nicht darauf an, die Zukunft vorauszusagen,
sondern auf die Zukunft vorbereitet zu sein.

Perikles



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Martin Fischer

Martin.fischer@sigu-consult.de
mobile: +49 176 23 143 402

Christian Nawroth

christian.nawroth@sigu-consult.de
mobile: +49 160 96636 847