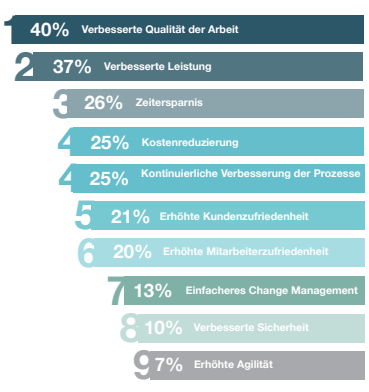
OTRS SPOTLIGHT: IT SERVICE MANAGEMENT 2023

TEIL 3: MIT GESCHÄFTSPROZESSEN DEN GESCHÄFTSERFOLG ERHÖHEN

Warum ist Business Process Management wichtig?

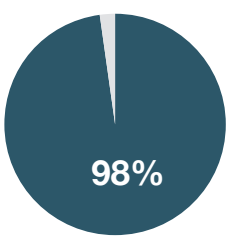
Die wichtigsten Vorteile:



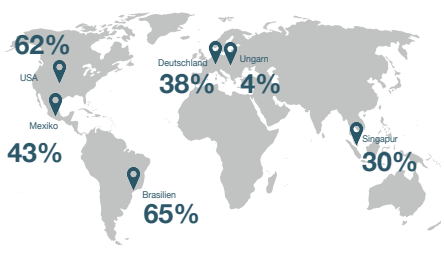
Das gilt fast überall gleichermaßen:

Eine Möglichkeit, diese Effekte zu erzielen, ist der Einsatz von ITIL®.

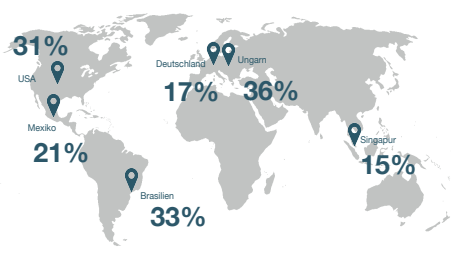
*ITIL® steht für **Information Technology Infrastructure Library**. Es handelt sich um eine Reihe von Praktiken, die IT-Teams dabei helfen, dienstleistungsbezogene Prozesse zu definieren und einen Mehrwert für ihre Kunden zu schaffen.*



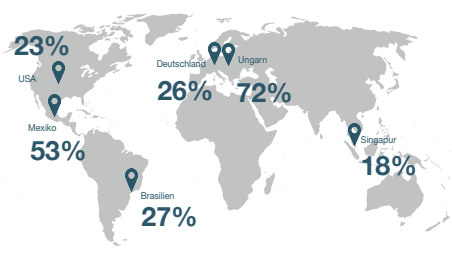
der ITIL®-Anwender verzeichneten **positive Auswirkungen auf den operativen Erfolg**.



… nutzen bereits **ITIL®**.

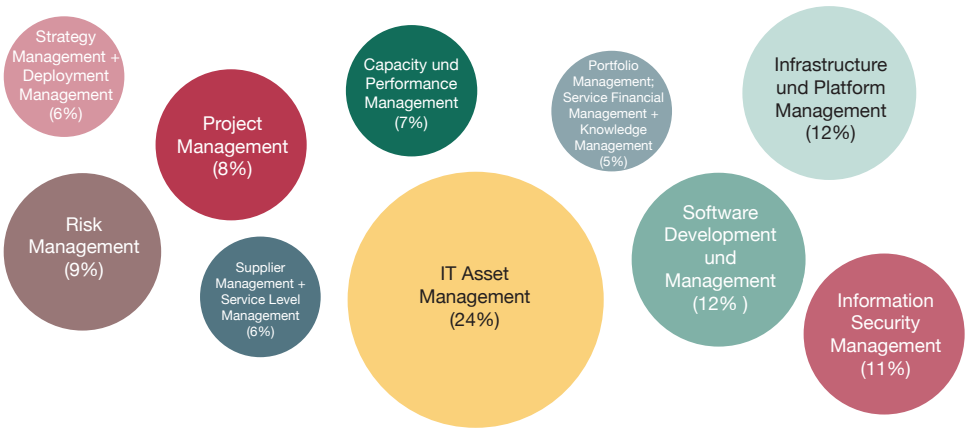


… planen in den nächsten 12 Monaten **mehr ITIL®-Praktiken einzuführen**.



… planen in den nächsten 12 Monaten **zum ersten Mal ITIL®-Praktiken einzuführen**.

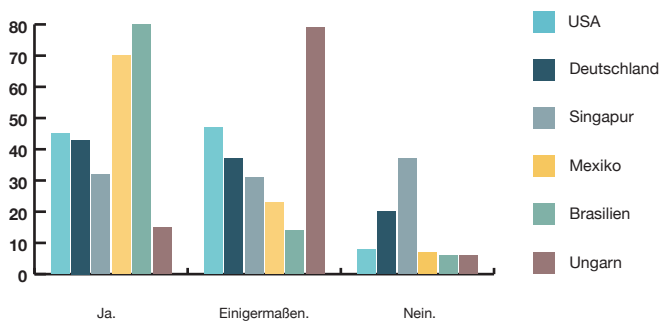
Die Top 10 der ITIL®-Praktiken mit dem größten Einfluss auf den operativen Erfolg:



Um mit ITIL® loszulegen, braucht es …

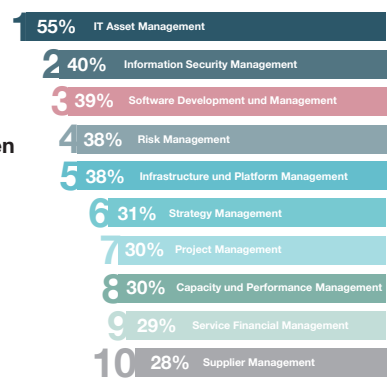
… zuerst eine Bestandsaufnahme …

Sind die Geschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen klar definiert und gut dokumentiert?



… und dann einen Aktionsplan.

Die 10 am häufigsten genutzten ITIL®-Praktiken:

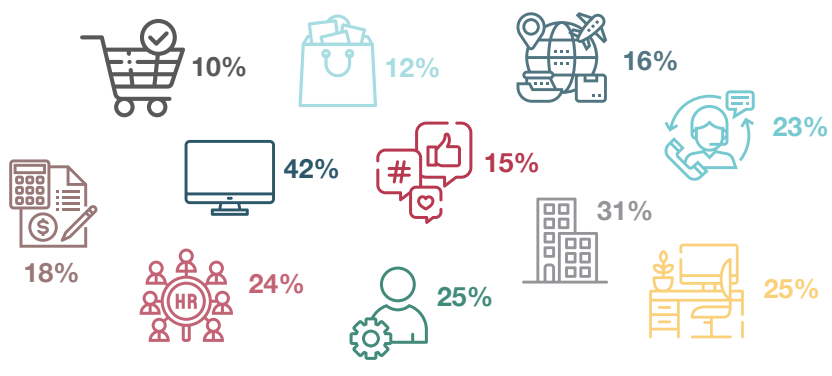


Die 5 am einfachsten und 5 am schwierigsten zu implementierenden ITIL®-Praktiken:

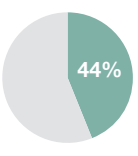
Die einfachsten	Die schwierigsten
IT Asset Management	IT Asset Management
Software Development und Management	Information Security Management
Project Management	Software Development und Management
Service Financial Management	Risk Management
Information Security Management & Infrastructure und Platform Management	Strategy Management

ITIL® ist nicht nur etwas für IT Teams. Auch andere Teams können ITIL® nutzen, um Business Process Automation (BPA) und zusätzlichen Mehrwert für die Kunden in ihre Organisationen zu bringen.

Sie haben bereits damit begonnen, ihre Geschäftsprozesse zu automatisieren …

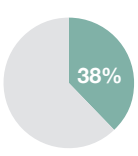


… und ihre Mitarbeiter aktiv in die kontinuierliche Prozessverbesserung einzubeziehen.



bieten **Schulungen** zu Prozessen an, um ihr Verständnis für Prozesse zu erhöhen und sie in die Lage zu versetzen, zu deren Verbesserung beizutragen.

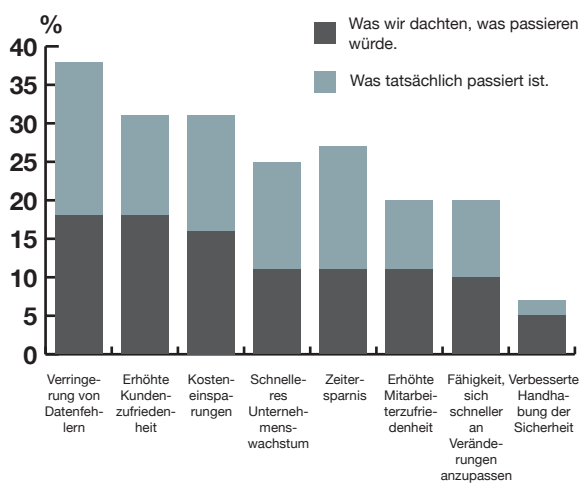
führen regelmäßig **Umfragen** unter Mitarbeitern und Stakeholdern durch, um ihr Feedback zu Prozessen einzuholen.



haben einen dedizierten **Arbeitnehmervertreter**, der als Bindeglied zwischen Mitarbeitern und Organisationen fungiert, um Feedback und Vorschläge zu Prozessen zu geben.

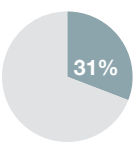
Aber lohnt sich der Aufwand auch *wirklich*?

Erwarteter vs. tatsächlicher größter Nutzen von BPA:



Schön und gut, aber lässt sich das auch messen? Ja! Für alle Prozesse gibt es KPIs, die zu den eigenen Anforderungen passen.

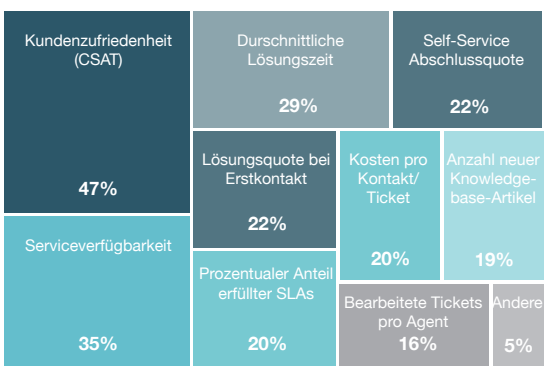
messen den Erfolg ihrer ITSM-Prozesse.



haben **für jeden ITSM-Prozess individuelle KPIs** definiert und messen diese.

CSAT und Serviceverfügbarkeit sind die beliebtesten KPIs. Aber es gibt noch mehr!

Die am häufigsten verwendet KPIs:



Mit Business Process Management und Automatisierung lassen Unternehmen ihre Prozesse für sich arbeiten: Nie war es einfacher, Fehler zu reduzieren, Zeit und Geld zu sparen und schneller zu wachsen.

Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der Pollfish Inc. im Auftrag der OTRS AG, an der 600 Unternehmer und leitende Angestellte in Deutschland, den USA, Brasilien, Mexiko, Singapur und Ungarn zwischen dem 07.03.2023 und 08.04.2023 teilnahmen, darunter 100 in Deutschland. Soweit nicht anders angegeben, geben die Zahlen den Durchschnitt der Umfrage wieder.

OTRS