

## IT-SERVICEMANAGEMENT

### IT-PROZESSE STANDARDISIEREN UND IT-SERVICES OPTIMIEREN



Die Anwendung SAP® IT Service Management (SAP ITSM) unterstützt IT-Abteilungen dabei, ihre IT-Prozesse zu standardisieren und dadurch Kosten zu reduzieren. Zudem lässt sich die IT-Servicequalität kontinuierlich optimieren und die Kundenzufriedenheit nachhaltig steigern.

---

#### Zusammenfassung

Die Rolle der unternehmensinternen IT-Abteilung hat sich längst vom reinen Technologieanbieter zum strategischen Geschäftspartner gewandelt. Um die Geschäftsprozesse bestmöglich zu unterstützen und effizient abzuwickeln, mangelt es vielen IT-Abteilungen im Bereich des IT-Servicemanagements an standardisierten Prozessen. Die Anwendung SAP® IT Service Management (SAP ITSM) unterstützt Unternehmen dabei, die IT-Services standardisiert abzuwickeln und anhand von Reports kontinuierlich zu optimieren.

---

#### Herausforderungen

- IT-Abteilung entwickelt sich vom Technologieanbieter zum strategischen Geschäftspartner
- Erwartungen an die IT, den Fachabteilungen einen Mehrwert zu liefern
- Steigende Servicekosten
- Nur eingeschränkte Übersicht über die IT-Prozesse
- Servicequalität und -effizienz kaum messbar

---

#### Schlüsselfunktionen

- IT-Servicemanagement: Standardisierte Prozesse, die sich an den Best Practices der IT Infrastructure Library (ITIL) orientieren
- Störungsmanagement: Vorfälle schnell bearbeiten und beheben
- Problemmanagement: Vorgehensweise bei auftretenden Problemen, die Störungen auslösen können, koordinieren und in Wissensartikeln dokumentieren
- Wissensmanagement: In Datenbanken nach Problemlösungen recherchieren
- IT-Änderungsmanagement: Änderungen koordinieren und automatisch einen Genehmigungsprozess aktivieren
- IT-Objektmanagement: Sämtliche IT-Elemente wie Hardware-Geräte und deren Beziehungen untereinander überblicken und verwalten
- IT-Servicelevelmanagement: Servicelevel festlegen, Serviceverträge definieren und daran die Qualität der IT-Serviceleistungen messen

---

#### Nutzen

- Schnell sowie zuverlässig auf Vorfälle reagieren und Störungen beheben
- Vorfälle umfassend überblicken
- IT-Servicequalität messen und verbessern
- IT-Services analysieren und kontinuierlich optimieren
- Transparenz der IT-Prozesse erhöhen
- Servicekosten durch standardisierte IT-Prozesse senken
- Total Cost of Ownership (TCO) mit einer integrierten Lösung reduzieren
- Kundenzufriedenheit nachhaltig steigern

---

#### Für weitere Informationen

wenden Sie sich an einen SAP-Ansprechpartner oder besuchen Sie uns im Internet unter [www.sap.de](http://www.sap.de).

Schnelle Warenlieferung bei hoher Qualität und zu einem günstigen Preis: Die Anforderungen der Kunden sind hoch. Doch was passiert, wenn eine Lieferverzögerung droht, etwa weil die Buchhaltung den Lieferschein wegen eines defekten Druckers nicht ausstellen kann? Jetzt gilt es, schnell zu reagieren und die Störung zu beheben.

Die Anwendung SAP® IT Service Management (SAP ITSM) unterstützt IT-Abteilungen dabei, ihre Prozesse zu standardisieren und IT-Services besser zu verwalten. Dabei sind die Funktionen des Softwaremoduls an den definierten Best Practices der IT Infrastructure Library (ITIL) orientiert. SAP ITSM kann von unternehmensinternen IT-Abteilungen eingesetzt, als Shared Service genutzt oder von IT-Service-Providern für ihre externen Dienstleistungen verwendet werden.

Tritt eine Störung auf, wendet sich der Mitarbeiter in einem ersten Schritt an den Service Desk. Der Servicemitarbeiter legt ein Ticket mit einer kurzen Beschreibung des Vorfalls an und recherchiert nach möglichen Lösungen in der Wissensdatenbank. Über Schlüsselwörter lassen sich ähnliche Problemfälle aufrufen und die Lösungen per E-Mail-Template direkt an den Kunden schicken.

Findet der Servicemitarbeiter kein passendes Lösungsprofil, leitet er die Anforderung an einen Experten, zum Beispiel an einen Techniker weiter. Sobald er das Problem behoben hat, schließt er den Vorfall ab. Wenn die Mitarbeiter die Datenbank dann um einen weiteren Wissensartikel ergänzen, steht allen Beschäftigten ein breiter Informationspool zur Verfügung, der regelmäßig erweitert wird.

Auf Basis von Historien und Service Level Agreements lassen sich mit SAP ITSM darüber hinaus verschiedene Reportings erstellen und auswerten. Anhand der Kennzahlen können kontinuierliche Optimierungen des Dienstleistungsprozesses angestoßen werden. Das verbessert nicht nur die IT-Servicequalität, sondern reduziert auch Kosten. Durch die definierte Prozessbearbeitung lässt sich zudem Zeit sparen, da die Servicemitarbeiter schneller und zuverlässiger agieren. Und die eingangserwähnte Buchhalterin? Sie kann sich sicher sein, dass das Druckerproblem schnell gelöst wird und sie noch rechtzeitig den Lieferschein bereitstellen kann.

## SAP Deutschland AG & Co. KG

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

T 08 00 / 5 34 34 24\*

F 08 00 / 5 34 34 20\*

E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de](http://www.sap.de)

Kostenloser Online-Newsletter

[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)

\* gebührenfrei in Deutschland

50 094 725 (09/04)

© 2009 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.