

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®:

DIE WERTSCHÖPFUNG STEHT IM VORDERGRUND!



Webinar 20.05.2025

AGENDA

- 1 Herausforderungen meistern, Effizienz steigern mit ITIL®
- 2 Welche Pain Points im IT Service Management den Geschäftserfolg gefährden
- 3 Wie ITIL® als bewährtes Framework hilft, Prozesse zu optimieren
- 4 Konkrete Lösungsansätze und Best Practices für eine effiziente ITSM-Strategie
- 5 Antworten auf Ihre Fragen in unserer Q&A-Session

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Die Bedeutung von effektivem IT-Service Management

Wettbewerbs-
vorteil

Effizientes ITSM verschafft Unternehmen einen entscheidenden Vorsprung.

Risiko-
minimierung

Strukturierte Prozesse reduzieren Ausfallzeiten und Sicherheitsrisiken.

Kunden-
zufriedenheit

Zuverlässige IT-Services steigern die Zufriedenheit interner und externen Kunden.

Kosteneffizienz

Standardisierte Abläufe senken die Betriebskosten nachhaltig.

UNTERNEHMEN VERÄNDERN SICH

Was gestern noch gut war, ist heute zu langsam.



[Bild von Gerd Altmann auf Pixabay]

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Status Quo - IT-Teams im Spannungsfeld

IT-Organisationen stehen heute unter hohem Druck:

Nutzer erwarten nahtlose Services, Geschäftsbereiche verlangen Agilität, und gleichzeitig müssen Betriebskosten reduziert werden. In diesem Kontext bietet ITIL® 4 einen praxisorientierten Werkzeugkasten, um Serviceprozesse nachhaltig zu optimieren.

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Welche Pain Points im IT Service Management den Geschäftserfolg gefährden: Was bremst die IT aus?



Nutzer erwarten sofortige Lösungen und 24/7 Verfügbarkeit.

Reaktives Handeln verursacht unnötige Ausgaben.

Langsame Reaktionszeiten beeinträchtigen die Kundenbindung.

Fehlende Standardisierung führt zu Mehraufwand und Doppelarbeit.

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Welche Pain Points im IT Service Management den Geschäftserfolg gefährden: Was bremst die IT aus?

Fehlende
Transparenz

Mangelnde und unklare Zuständigkeiten.

Silodenken
behindert
Effizienz

Organisatorische Silos können gegen Veränderung resistent sein und den einfachen Zugang zu den Informationen und dem Fachwissen, das in der Organisation vorhanden ist, verhindern.

Fehlende
Kommunikation

IT und Business sprechen oftmals unterschiedliche Sprachen.
Oder sprechen gar nicht miteinander?

Fehlende
Messbarkeit

Servicequalität- oder auch Serviceminderungen können nicht oder nur unzureichend dargestellt werden.

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Welche Pain Points im IT Service Management den Geschäftserfolg gefährden: Was bremst die IT aus?

Diese Schwächen führen zum Verlust an Wettbewerbsfähigkeit, machen IT-Services teuer, langsam und unzuverlässig!

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Fragestellungen angehen

Wie können IT-Service Manager diese Pain Points gezielt angehen?

- Wo liegen die größten Stellhebel zur Effizienzsteigerung?
- Welche Rolle spielt Standardisierung?
- Wie gelingt die Balance zwischen Kontrolle und Agilität?

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Was ist ITIL®?

ITIL® ist:

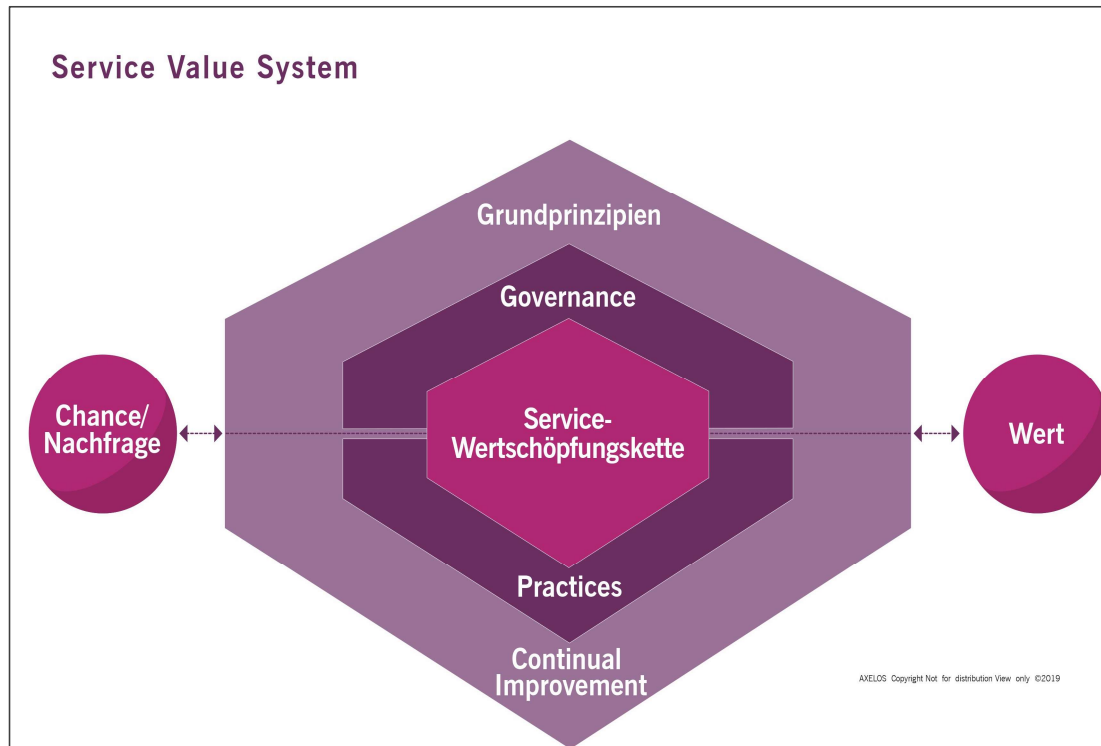
- ist seit mehr als 30 Jahren die führende Sammlung von Leitlinien, Schulungen und Zertifizierungsprogrammen für die ITSM-Branche.
- spiegelt die **Best Practices** der weltweit führenden Service Provider wider.
- Bietet zuverlässige, ausgereifte und bewährte Praktiken, die auf alle Arten von Serviceorganisationen anwendbar sind.

Wird eingesetzt um:

- Dem Kunden Werte durch Services zu liefern.
- Die Service-Strategie mit der Business-Strategie und Kundenbedürfnisse zu integrieren.
- Organisationskultur zu verändern.
- Risiken & Wissen zu managen.

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

ITIL® 4 - Service Value System



Copyright © AXELOS Limited 2016. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Ein Modell, das darstellt, wie alle Komponenten und Aktivitäten einer Organisation zusammenwirken, um die Wertschöpfung zu erleichtern.

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

ITIL® als Lösungsansatz

- ITIL® 4 bietet nicht nur Theorien, sondern konkrete Werkzeuge und Methoden zur Prozessverbesserung. Im Zentrum steht dabei das Ziel, **Servicequalität, Effizienz und Kundenzufriedenheit** nachhaltig zu steigern.
- Fokus auf Wertschöpfung, Zusammenarbeit und kontinuierliche Verbesserung.
- Es liefert bewährte und gleichzeitig flexible Methoden, um operative Herausforderungen gezielt zu adressieren. Durch standardisierte Prozesse, klare Rollen, Automatisierung und ein ganzheitliches Wertverständnis kann Ihre IT-Organisation effizienter, kundenorientierter und kostensensibler arbeiten.

ITIL® will Organisationen auf ihrem Weg der digitalen Transformation unterstützen.

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

ITIL® als Lösungsansatz



DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

ITIL® in modernen IT-Organisationen

AGILITÄT

ITIL® 4 integriert agile Methoden und Praktiken (in DevOps- und Cloud-Umgebungen)

Dies ermöglicht schnellere Reaktionen, Flexibilität auf Marktveränderungen.

DIGITALISIERUNG

Unterstützt digitale Transformationsprozesse durch flexible Service-Modelle. Automatisierung wird gezielt gefördert.

INNOVATION

Schafft Freiräume für innovative Ideen durch effiziente Standardprozesse.

Ressourcen werden optimal genutzt.

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Konkrete Lösungsansätze und Best Practices für eine effiziente ITSM-Strategie

Pain Point	Lösungsansatz mit ITIL®	Konkrete Umsetzungsmaßnahmen
Steigende Nutzeranforderungen	Fokus auf Wertorientierung & Servicequalität durch klar definierte und zugeschnittene Services	<ul style="list-style-type: none">✓ Einführung eines Servicekatalogs mit klaren Beschreibungen, SLAs und Self-Service-Angeboten✓ Automatisierung häufiger Anfragen über Service Request Management✓ Regelmäßige Nutzer-Feedback-Schleifen über Umfragen oder Interviews

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Konkrete Lösungsansätze und Best Practices für eine effiziente ITSM-Strategie

Pain Point	Lösungsansatz mit ITIL®	Konkrete Umsetzungsmaßnahmen
Silodenken & mangelnde Zusammenarbeit	Integration durch Service Relationship Management & gemeinsame Wertorientierung	<ul style="list-style-type: none">✓ Einführung regelmäßiger Service-Review-Meetings mit Business-Stakeholdern✓ Aufbau eines „Service Boards“ mit IT & Business✓ Gemeinsame Zieldefinition in Projektinitiativen

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Konkrete Lösungsansätze und Best Practices für eine effiziente ITSM-Strategie

Pain Point	Lösungsansatz mit ITIL®	Konkrete Umsetzungsmaßnahmen
Hohe Betriebskosten & Ressourcenverschwendung	Effizienz durch Standardisierung, Wiederverwendung und gezielte Automatisierung	<ul style="list-style-type: none">✓ Analyse der Top 10 Supportfälle → automatisieren oder eliminieren✓ Einführung wiederverwendbarer Standardlösungen (z. B. Knowledge Base, Templates)✓ Abschalten ungenutzter Services oder Systeme

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Konkrete Lösungsansätze und Best Practices für eine effiziente ITSM-Strategie

Pain Point	Lösungsansatz mit ITIL®	Konkrete Umsetzungsmaßnahmen
Ineffektives Change Management (langsam, risikobehaftet, unkoordiniert)	Einführung der Practice Change Enablement mit Risikoabschätzung und klaren Change-Typen	<ul style="list-style-type: none">✓ Einführung eines Change Advisory Boards (CAB) mit festen Bewertungsrichtlinien✓ Etablieren von Change-Typen: Standard, Normal, Emergency✓ Automatisierte Genehmigung für Standard Changes zur Beschleunigung

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Konkrete Lösungsansätze und Best Practices für eine effiziente ITSM-Strategie

Pain Point	Lösungsansatz mit ITIL®	Konkrete Umsetzungsmaßnahmen
Nicht standardisierte Prozesse	Klar definierte Serviceprozesse auf Basis ITIL-Practices	<ul style="list-style-type: none">✓ Standardisierung der Kernprozesse (Incident, Change, Request)✓ Mapping der Ist-Prozesse gegen ITIL-Empfehlungen✓ Dokumentation & Schulung der Prozesse mit klaren Rollen und Verantwortlichkeiten✓ Einsatz eines modernen IT-Service Management Tools

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Konkrete Lösungsansätze und Best Practices für eine effiziente ITSM-Strategie

Pain Point	Lösungsansatz mit ITIL®	Konkrete Umsetzungsmaßnahmen
Reaktives Handeln statt proaktivem Management	Früherkennung durch Monitoring & Event Management plus Ursachenbeseitigung mit Problem Management	<ul style="list-style-type: none">✓ Einführung eines Frühwarnsystems (Dashboards, Schwellenwerte)✓ Aufbau einer Known Error Database (KEDB)✓ Einführen regelmäßiger „Problem Reviews“ zur Prävention

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Konkrete Lösungsansätze und Best Practices für eine effiziente ITSM-Strategie

Pain Point	Lösungsansatz mit ITIL®	Konkrete Umsetzungsmaßnahmen
Mangel an kontinuierlicher Verbesserung	Strukturierter Verbesserungsprozess mit dem Continual Improvement Model	<ul style="list-style-type: none">✓ Implementierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses mit dem CI-Modell✓ Monatliche Retrospektiven & Maßnahmenverfolgung✓ Etablierung von KPIs zur Bewertung der Prozessreife✓ Verknüpfung mit Business-Zielen (z.B. kürzere Time-to-Market, SLA-Erfüllung)

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Was bringt das Ganze konkret?

Schnellere Reaktionen, höhere Zufriedenheit, geringere Kosten und bessere Zusammenarbeit – das sind Ergebnisse, die viele unserer Kunden bereits erleben.

Ein strukturierter ITIL®-Ansatz zahlt direkt auf den Geschäftserfolg ein.“

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Zusammenfassung & Call to Action

- ITIL® ist kein starres Regelwerk, sondern ein flexibler Werkzeugkasten
- Starten Sie mit den dringendsten Pain Points und priorisieren Sie schrittweise
- Holen Sie Fachbereiche ins Boot – Zusammenarbeit ist entscheidend
- Nutzen Sie ITIL®, um Ihre IT zum aktiven Mitgestalter des Unternehmenserfolgs zu machen

DIE VORTEILE DES IT SERVICE MANAGEMENTS MIT ITIL®

Antworten auf Ihre Fragen in unserer Q&A-Session

Jetzt ist Zeit für Ihre Fragen!



EXPERTPLACE

Oberländer Ufer 186
50968 Köln

Tel +49 221 800 335 00

Fax +49 221 800 335 199

Mail: sales@expertplace.de

Web: www.expertplace.de



Frank Schweizer

Leiter academy / Senior Consultant