

A woman with dark hair tied back, wearing glasses and a dark blazer over a light blue shirt, is looking down at a tablet device. The background is a blurred office environment with warm lighting.

ivanti

Optimierte Enterprise- Services und Workflows

Wie Sie die Servicebereitstellung im gesamten
Unternehmen mit integriertem Enterprise
Service Management standardisieren

Inhalt:

Jede*r Mitarbeitende benutzt im Durchschnitt 2,6 Geräte, um seine/ ihre Arbeit zu erledigen. Das bedeutet, dass Ihr IT-Team in der Lage sein muss, eine schnell wachsende Anzahl von Endpunkten zu verwalten und zu sichern. Genauso wie die IT-Systeme und -Prozesse umgestaltet werden müssen, um flexibler und serviceorientierter zu werden, muss dies auch mit den Systemen und Prozessen im Rest des Unternehmens geschehen – und die IT kann bei diesem Wandel eine entscheidende Rolle als strategischer Wegbereiter spielen.

Die Ermöglichung besser vernetzter und vereinfachter Prozesse im gesamten Unternehmen trägt dazu bei, essentielle Produktivität freizusetzen, um Ihre nächste Wachstumsphase voranzutreiben, Ihre IT-Umgebung zu rationalisieren und mit Best Practices für das Enterprise Service Management eine positive Erfahrung für Ihre Mitarbeiter zu schaffen.

Dieses eBook bietet Ihnen einen umfassenden Überblick, praktische Schritte und anschauliche Anwendungsfälle, die Ihnen dabei helfen, die Erfahrungen der Mitarbeitenden in Ihrem Unternehmen zu standardisieren, so dass Sie Unternehmensdienste und Arbeitsabläufe wirklich rationalisieren können.

Dieses Dokument dient ausschließlich als Leitfaden. Es können keine Garantien gegeben oder erwartet werden. Außerdem enthält dieses Dokument vertrauliche Informationen und/ oder geschütztes geistiges Eigentum von Ivanti, Inc. und dessen Tochtergesellschaften (zusammenfassend als „Ivanti“ bezeichnet) und darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Ivanti nicht weitergegeben oder kopiert werden.

Ivanti behält sich das Recht vor, dieses Dokument oder die zugehörigen Produktspezifikationen und -beschreibungen jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Ivanti gibt keine Garantie für die Verwendung dieses Dokuments und keine Verantwortung für eventuelle Fehler in diesem Dokument. Weiter verpflichtet sich Ivanti auch nicht dazu, die hierin enthaltenen Informationen zu aktualisieren. Die aktuellsten Produktinformationen finden Sie auf ivanti.com



01 Herausforderung

02 Antwort

03 So geht es

04 Vorteile

05 Stellen Sie sich vor ...

Dieses eBook ist Teil des [ITSM+ Toolkit](#)

Herausforderung

Standardisierung der Servicebereitstellung in der gesamten Organisation.

Wenn Ihr Unternehmen wächst, stoßen die verschiedenen Abteilungen und Bereiche zwangsläufig auf Herausforderungen bei der Skalierung ihrer Arbeitsabläufe. Dadurch nimmt die Leistungsfähigkeit ab, die Gesamtproduktivität des Unternehmens sinkt, die Mitarbeitererfahrung wird beeinträchtigt und Ihr Unternehmen kämpft damit, die nächste Wachstumsphase zu erreichen.

Zu dieser Zeit könnten externe Kunden möglicherweise eine Abnahme der Servicequalität bemerken und sich fragen, ob es sinnvoll ist, die Konkurrenz in Erwägung zu ziehen. Es könnten auch Sicherheits- und Compliance-Probleme auftreten, die eine Bedrohung für das Unternehmen darstellen könnten. Möglicherweise kämpfen die Abteilungen mit Schwierigkeiten, ihre Budgets effektiv zu verwalten, was zu unerwarteten Überschreitungen führen kann und die Flexibilität des Unternehmens einschränkt.

Wenn Unternehmen diesen Wendepunkt erreichen, müssen sie die besten Strategien für ein einheitliches und skalierbares **Mitarbeitererlebnis im gesamten Unternehmen finden**.



Integriertes Enterprise Service Management auf einer einzigen Plattform.

Um diese häufigen organisatorischen Probleme zu mindern und die Tür für ein kontinuierliches Unternehmenswachstum zu öffnen, sollten Sie sich nach einer integrierten „Enterprise Service Management“-Plattform umsehen, welche End-to-End-Lösungen für die Verwaltung von Services, Assets und Betriebsabläufen nicht nur für Ihre IT-Organisation, sondern auch für andere Teams wie Personalwesen Einrichtungen und Sicherheit bietet.

Diese Plattform sollte sowohl Cloud- als auch On-Premises-Implementierungsoptionen unterstützen, damit Sie die notwendigen Funktionen je nach Bedarf in Ihrer gesamten IT-Infrastruktur einsetzen können. Sie sollte auch eine **einheitliche Mitarbeitererfahrung** bieten, unabhängig davon, ob das Problem, die Anfrage oder das Ticket die IT, die Personalabteilung, die Einrichtungen oder die Sicherheit betrifft.





So geht es

Maximieren Sie Ihr IT-Asset-Management mit einem umfassenden Plan und einer einzigen Informationsquelle.

1

Verbinden Sie zunächst Ihre unternehmenskritischen Workflows mit Ihrer „Enterprise Service Management“-Lösung und konsolidieren Sie alle Business **Assets in Ihrer CMDB**. Erlauben Sie anschließend Ihren Nicht-IT-Organisationen wie der Personalabteilung und Gebäudemanagement, ihre Serviceangebote zu entwerfen, aufzubauen und zu automatisieren. Bieten Sie ihnen einen konsolidierten Überblick zu allen von ihnen erbrachten Dienstleistungen, wodurch sie ihre Prozesse standardisieren und stetig verbessern können.

2

Verbinden Sie danach Ihre **Sicherheits-Workflows** mit Ihrer Unternehmensmanagementlösung. Dieser Schritt ermöglicht es Ihnen, Ihre Prozesse zur Verwaltung der Sicherheitsabläufe zu automatisieren und zu verbessern, angefangen bei zwei geschäftskritischen Sicherheitsabläufen: Verwaltung von Sicherheitslücken und Management von Sicherheitsvorfällen.

Integrieren Sie Ihre Software für die risikobasierte Verwaltung von Sicherheitslücken (RVBM) in Ihre „Enterprise Service Management“-Lösung, damit diese automatisch ein Ticket erstellen kann, wenn RVBM eine potenzielle Sicherheitslücke identifiziert. Auf diese Weise kann Ihr Team die Reaktion auf die Sicherheitslücke, die mit diesem Ticket verbunden ist, bis zum Abschluss verfolgen.

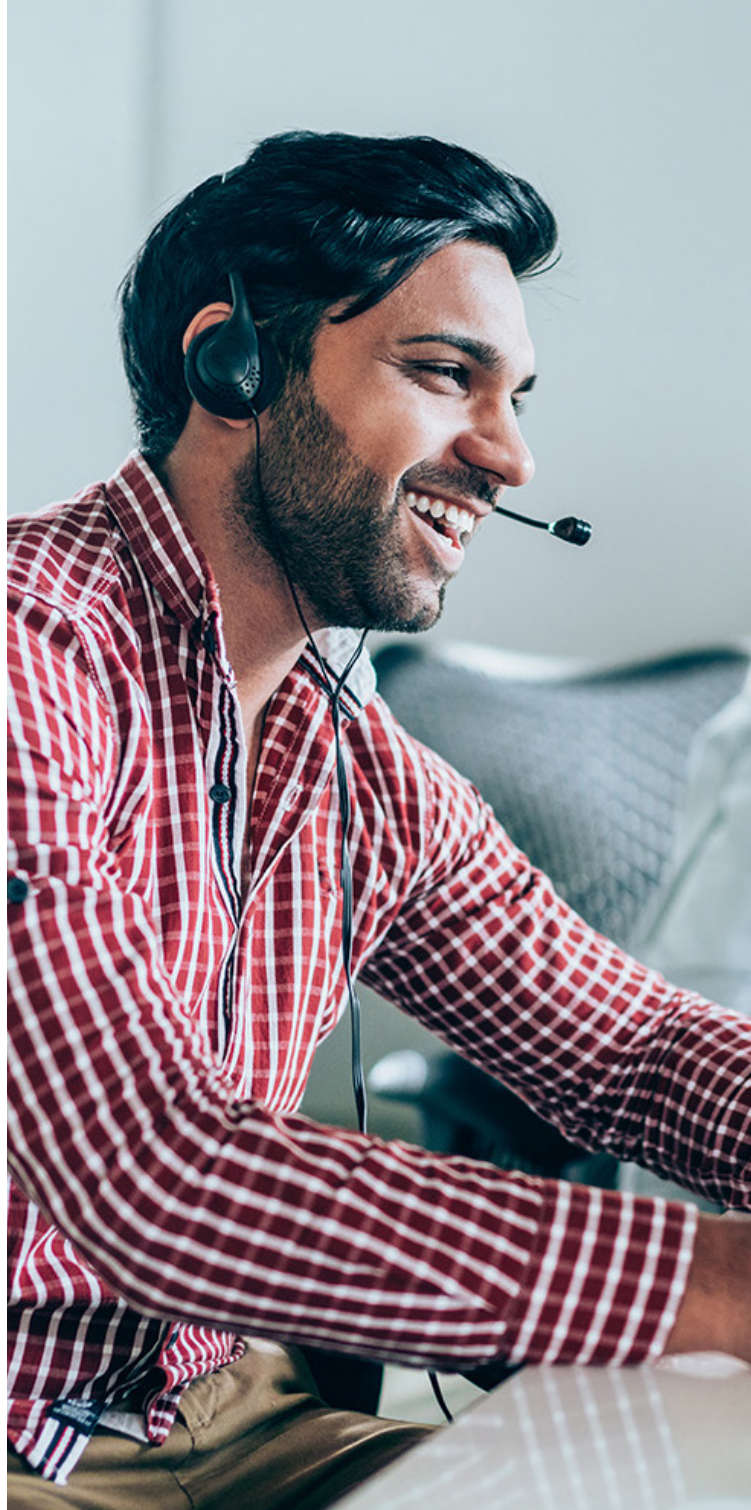
3

Verknüpfen Sie dann **Ihre Drittanbieter-Software zur Verwaltung von Sicherheitsvorfällen mit Ihrer Unternehmensverwaltungslösung**, sodass Sie einen ähnlichen Prozess für die Verfolgung und Reaktion auf einen potenziellen Verstoß bis hin zur Lösung einrichten können.

Diese beiden Verbesserungen in der Verwaltung der Sicherheitsabläufe rationalisieren die täglichen Abläufe, aber sie können auch einen DevSecOps-Ansatz für die Softwareentwicklung erleichtern. Und wenn Sie zentral überwachen können, wer mit der Behebung von Sicherheitsmängeln betraut wird, kann Ihr Unternehmen die Anforderungen an Risikomanagement, Unternehmensführung und Compliance besser erfüllen.

Vorteile

- ✓ Vereinfachte und skalierbare funktionsübergreifende Prozesse
- ✓ Eine einzige Informationsquelle für alle Assets des Unternehmens
- ✓ Verbesserte Sicherheitsvorkehrungen
- ✓ Verbesserter ROI für Ihre IT-Investitionen



40 %

Reduzierung der Support- und Wartungskosten.

„Ivanti verfügt über eine leistungsstarke Plattform. Sie ist nicht nur ein IT-Ticketing-Tool. Es handelt sich vielmehr um eine Plattform, die außerhalb der IT genauso mühelos eingesetzt werden kann wie innerhalb der IT.“

Mark Temple, IT Service Project Manager,
University of Glasgow

Stellen Sie sich vor ...

Sie können jetzt Dienste und Arbeitsabläufe in Ihrem Unternehmen rationalisieren.



Ein SaaS-Unternehmen ist in den letzten fünf Jahren exponentiell gewachsen, hat mehrere strategische Akquisitionen getätigt und dabei die Anzahl der Mitarbeitenden im Unternehmen schnell erhöht.



Dieses Unternehmen ist stolz auf seinen ausgezeichneten externen Kundenservice und wandte seine eigenen Best Practices an – in Verbindung mit einer erstklassigen „Enterprise Service Management“-Plattform. Sie implementierten ein zentrales Serviceportal und einen Servicekatalog sowie standardisierte Serviceprozesse.



Dadurch konnten sie Arbeitsabläufe automatisieren, Self-Service-Optionen aktivieren und die Servicebereitstellung rationalisieren. Durch den Einsatz von Service Auditing, Compliance Tracking und Zugriffskontrollen, um sicherzustellen, dass interne Dienste in einer konformen und geregelten Art und Weise bereitgestellt werden, konnten sie ihre Sicherheitslage verbessern und gleichzeitig die Erfahrungen ihrer digitalen Mitarbeiter verbessern.

Entdecken Sie die nächsten Schritte im vollständigen ITSM+ Toolkit.

Zugang zu Ihrem Toolkit

ivanti

[ivanti.com](https://www.ivanti.com)

1 800 982 2130

sales@ivanti.com