

Serviceorientierung statt Technikverwaltung

IT-Service-Management im SID



Agenda

1

Basis & Nutzen IT-Service-Management

2

ServiceNow

3

Self-Service-Portal

IT-Service-Management (ITSM)

... bedeutet für uns?



Systematische Steuerung von IT-Leistungen – vom ersten Kontakt bis zur Lösung



IT-Services als klar definierte, nachvollziehbare Dienstleistungen anbieten



Fokus auf den Kundennutzen und Servicequalität

ITIL



Liste

INC0010315



MIGRA::SMWK Anlage von Tickets im neuen Self-Service-Portal

Mir zuweisen

MDM öffnen

Speichern

Erstellen

Erneut öffnen



Übersicht

Details

Zugehörige Datensätze

Zusammenfassung

Kurzbeschreibung

MIGRA::SMWK Anlage von Tickets im neuen Self-Service-Portal

Nummer

INC0010315

Geöffnet

17.09.2026 11:16:31

Betroffene Person

[Redacted]

Melder

[Redacted]

Status

Gelöst

Priorität

5 - Keine

Zuweisungsgruppe



STAB_ITSM



Zugewiesen an



[Redacted]



Auswirkung 3 - Niedrig

Impact-Zusammenfassung

Geschäftsauswirkung

--

Service

IT Service Management

Technical Service



--

Verfassen

Arbeitsnotizen

Mehr



[Redacted text area]

Nur interne Anwender können Arbeitsnotizen anzeigen



Aktivität 12



[Redacted]

System

E-Mail gesendet • 17.09.2026 11:26:36

Incident INC0010315 wurde gelöst

Mehr anzeigen

[Redacted]

Feldänderungen • 17.09.2026 11:26:29

Incident-Sta... Gelöst war *In-Bearbeitung*

Lösungscode Lösung bereitgestellt war *leer*

Lösungsnoti... Sie sind noch im alten OTRS-Portal gelandet. Damit dort nicht versehentlich neue Tickets aufgemacht werden, hatten wir die Links entsprechend deaktiviert.

Die IIRI

Datensatzinformationen

Zuletzt aktualisiert von [Redacted]
17.09.2026 11:26:28

Betroffene Person

EH

Sachbearbeiter
Dresden • 14:39:46 Europe/Berlin

Kontakt

Letzte Incidents

Letzte Interaktionen

Zugewiesene Assets

Quelle

Status

Angehalten

Nummer

IMS0000701

Zugewiesen an

[Redacted]

Typ

E-Mail

Kurzbeschreibung

MIGRA::SMWK Anlage von Tickets im neuen Self-Service-Portal

Arbeitsnotizen anzeigen

Zugewiesen an

AW

[Redacted]

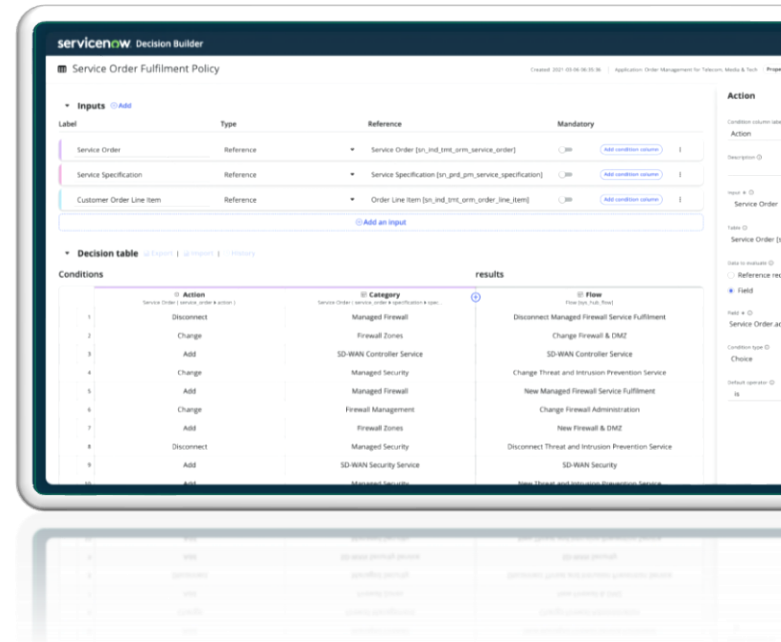
Plattform ServiceNow

Geschäftsprozesse digitalisieren und automatisieren

- Integrierte Plattform für IT-Service-, Operations- und Asset-Management
- Self-Service-Portal für Nutzeranfragen und Statusverfolgung
- Modular aufgebaut – anpassbar und erweiterbar
- Automatisierte Workflows, Genehmigungen und Eskalationen

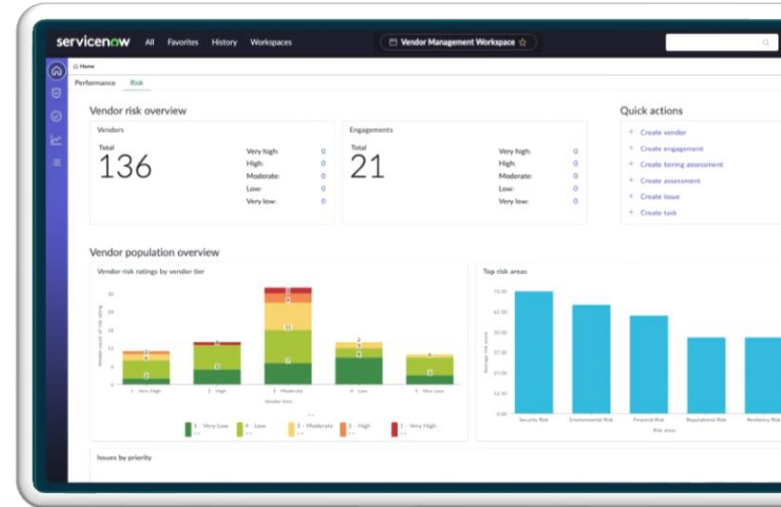
Was wollen wir damit erreichen? für uns ...

- Standardisierte, transparente Prozesse
- Höhere Effizienz & Entlastung
- Datengestützte Steuerung
- Verbesserte Dokumentation
- Unterstützung von Audit- und Compliance



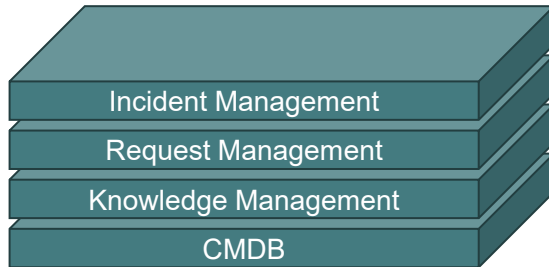
Was wollen wir damit erreichen? ... und für unsere Kunden

- Transparente und verlässliche IT-Services
- Schnellere Bearbeitung von Anfragen und Störungen
- Besserer Überblick über laufende Servicefälle
- Zugriff auf Lösungen und Hilfestellungen 24/7



Wie führen wir ServiceNow ein?

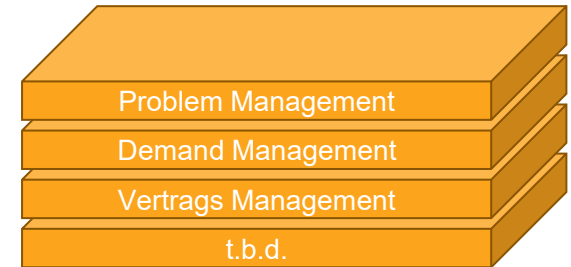
2026 Iteration 1



2027 Iteration 2



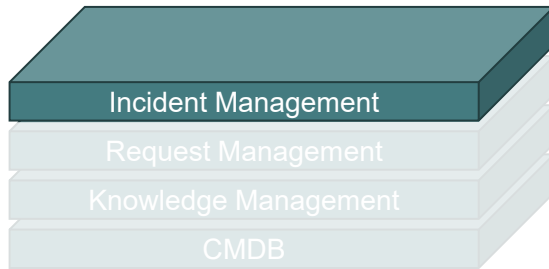
ab 2028 Iteration 3-n



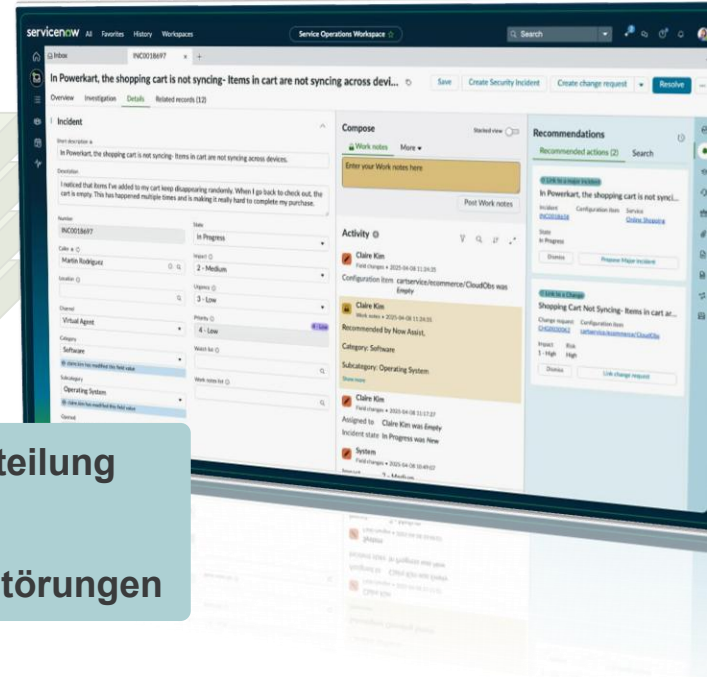
Wie führen wir ServiceNow ein?

Incident Management

Iteration 1



Iteration 2

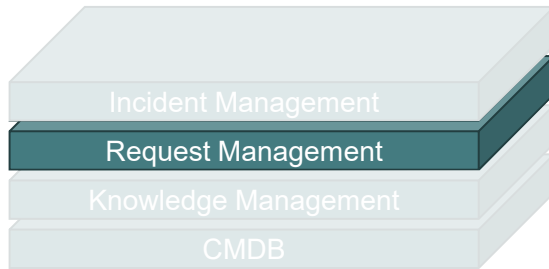


- **Schnellere Problemlösungen durch automatisierte Ticketverteilung**
- **Status jederzeit einsehbar (Transparenz)**
- **Eskalationen sorgen für Reaktionssicherheit bei kritischen Störungen**

Wie führen wir ServiceNow ein?

Request Management

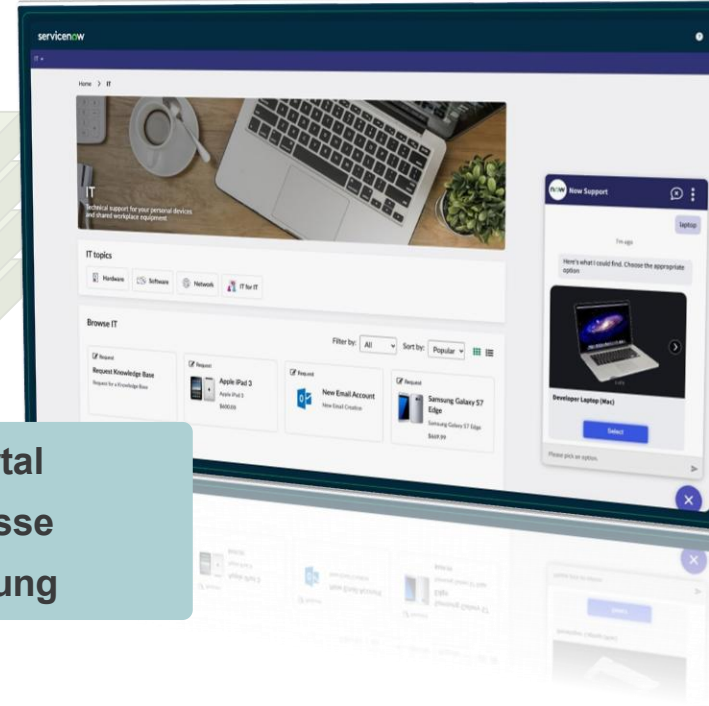
Iteration 1



Iteration 2



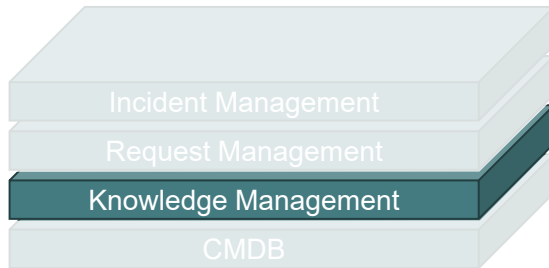
- Einfaches Beantragen von IT-Leistungen via Self-Service-Portal
- Schnellere Bearbeitung durch standardisierte Freigabeprozesse
- Weniger Rückfragen durch klare Formulare und Prozessführung



Wie führen wir ServiceNow ein?

Knowledge Management

Iteration 1



Iteration 2



- Antworten auf häufige Fragen sofort auffindbar
- Schnelle Hilfe – auch ohne Ticket oder Rückruf
- Gleichbleibend hohe Qualität durch dokumentierte Lösungen

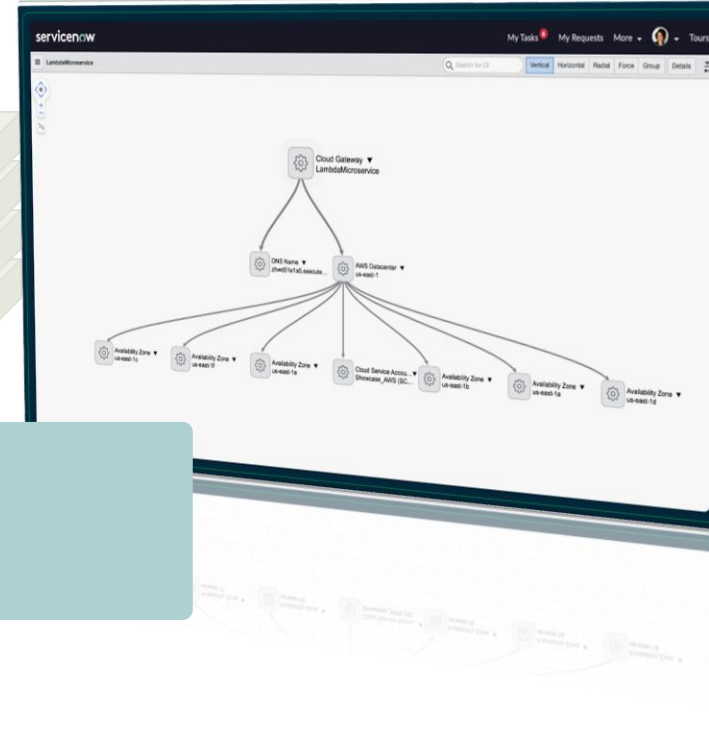
Wie führen wir ServiceNow ein?

Configuration Management Database

Iteration 1



Iteration 2



- **Schnellere Ursachenanalyse bei Störungen**
- **Weniger IT-Ausfälle durch präzise Zusammenhänge**
- **Gezielte Kommunikation bei Wartungen oder Änderungen**

Einführungsprojekt

Planung

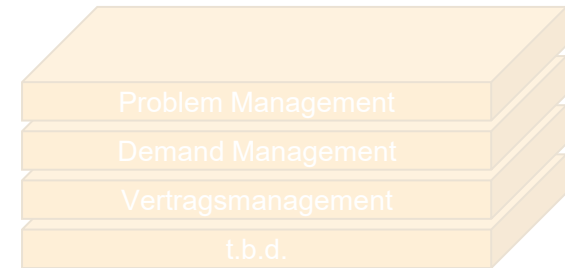
Iteration 1



Iteration 2



Iteration 3-n



Change Management: Strukturierte und dokumentierte Umsetzung von Änderungen

Service Level Management: Bedarf seitens SVN NG zur Dienstleister-Steuerung

Financial Management: Bedarf SVN NG zur Kosten-Leistungs-Verrechnung, in Richtung Dienstleister und Kunden

SVN NG: Integration von Prozessen, Services und Assets

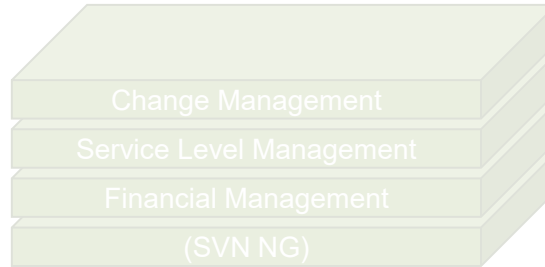
Einführungsprojekt

Planung

Iteration 1



Iteration 2



Iteration 3-n



Wie können wir helfen?

Suchen



Störung melden



Service Request



Wissensdatenbank

Empfohlen für Sie

 Anforderung senden 

Allgemeiner Service Request

Für alle Anliegen, die noch nicht im Servicekatalog abgebildet sind.

 Anforderung senden 

Störung melden

Melden Sie eine Störung, um Unterstützung anzufordern.

 Anforderung senden 

ITSM - ServiceNow Anforderungen &...

Einreichung von
ServiceNow-Anforderungen und...

Meine Favoriten



Sie haben noch nichts zu Favoriten
hinzugefügt.

Noch Fragen?

Bleiben Sie auf dem Laufenden:

 www.sid.sachsen.de

 [SID auf LinkedIn](#)

Dresdner Straße 78 A
01445 Radebeul
Telefon 0351 3264 5101

