

# Serviceorientierung statt Technikverwaltung

## IT-Service-Management im SID



# Agenda

1

Basis & Nutzen IT-Service-Management

2

Plattform ServiceNow

3

Self-Service-Portal

”

**IT-Service-Management (ITSM) ist der strukturierte Ansatz für die Planung, Bereitstellung, Verwaltung und kontinuierliche Verbesserung von IT-Dienstleistungen, die ein Unternehmen seinen Kunden bietet.**

“

# IT-Service-Management (ITSM)

... bedeutet für uns?



- **IT-Services als klar definierte, nachvollziehbare Dienstleistungen verstehen und anbieten**



- **Fokus auf den Kundennutzen und Servicequalität statt rein technischer Umsetzung**



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

# ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

... hilft uns als Sammlung von Best Practices



- **IT-Services über den Lebenszyklus hinweg mit hoher Servicequalität betreiben**



- **flexibel auf die Bedürfnisse der Kunden reagieren**



- **Kundenzufriedenheit verbessern**

# Incident

**Kurzbeschreibung \***  
Windows Upgrade funktioniert nicht

**Beschreibung**  
Windows Upgrade funktioniert nicht

**Nummer**  
INC0010066

**Status**  
In Bearbeitung

**Betroffene Person \***  
User 1

**Standort**

**Kanal**  
Selfservice

**Kategorie**  
Anforderung/Hilfe

**Unterkategorie**  
-- Keine --

**Geöffnet**  
08.05.2025 09:21:49

- In Bearbeitung
- Neu
- In Bearbeitung
- Angehalten
- Gelöst
- Abgebrochen
- 5 - In Planung

**Auswirkung**

**Service**  
Endgeräte-Services

**Serviceangebot**

**Betroffenes CI**

**Geschäftsauswirkung**

## Verfassen

Kommentare | Arbeitsnotizen (privat) | E-Mail

Kommentare hier eingeben

Jeder kann diesen Kommentar sehen

Kommentare veröffentlichen

## Aktivität

- System**  
Sent Email • 08.05.2025 09:36:28  
Comment added to INC0010066  
Mehr anzeigen
- User 1**  
Zusätzliche Anmerkungen • 08.05.2025 09:37:20  
Seit zwei Wochen und Dell 654321
- ITIL User**  
Feldänderungen • 08.05.2025 09:37:06  
Incident-Status In Bearbeitung war Neu
- ITIL User**  
Zusätzliche Anmerkungen • 08.05.2025 09:36:22  
Seit wann funktioniert es nicht?
- ITIL User**  
Zusätzliche Anmerkungen • 08.05.2025 09:35:57  
Welches Modell besitzen Sie?
- System**  
Sent Email • 08.05.2025 09:35:57  
Comment added to INC0010066  
Mehr anzeigen
- ITIL User**  
Zusätzliche Anmerkungen • 08.05.2025 09:35:49  
Wir werden das überprüfen.
- System**  
Sent Email • 08.05.2025 09:33:57  
Incident INC0010066 has been assigned to group Endgeräte-Management

## Datensatzinformationen

Zuletzt aktualisiert von ITIL User  
08.05.2025 09:37:05

**SLAs und Zeitplanungen**

Antwort-SLA: 643h  
Lösungs-SLA: Kein übereinstimmendes SLA

Alle SLAs anzeigen

**Anrufer**  
U1 User 1  
09:37:07 Europe/Berlin  
Kontakt

Anrufer-Assets >  
Letzte Interaktionen >  
Letzte Incidents >

**Zugewiesen an**  
Dieser Incident wurde noch nicht zugewiesen.  
Mir zuweisen

Zusätzliche Mitarbeitende anzeigen

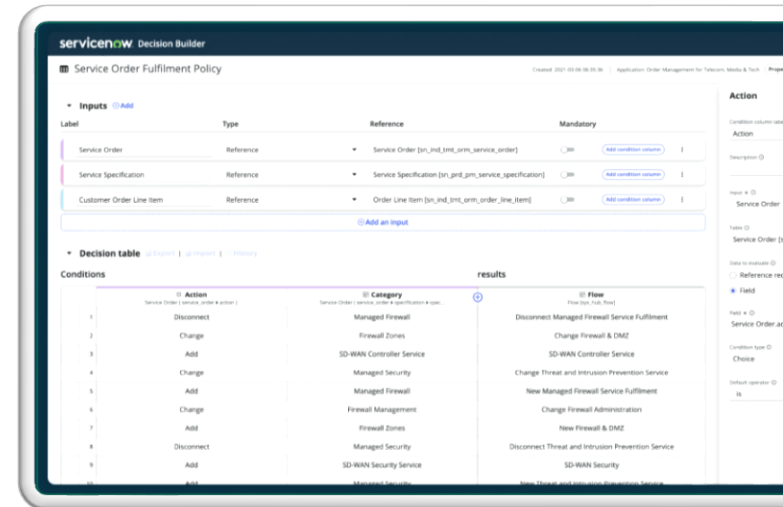
# Plattform ServiceNow

## Geschäftsprozesse digitalisieren und automatisieren

- Integrierte Plattform für IT-Service-, Operations- und Asset-Management
- Modular aufgebaut – anpassbar und erweiterbar
- Web-Interface & Self-Service-Portal für Nutzeranfragen und Statusverfolgung
- Automatisierte Workflows, Genehmigungen und Eskalationen
- Bietet Standard-Prozesse, die ergänzt und angepasst werden

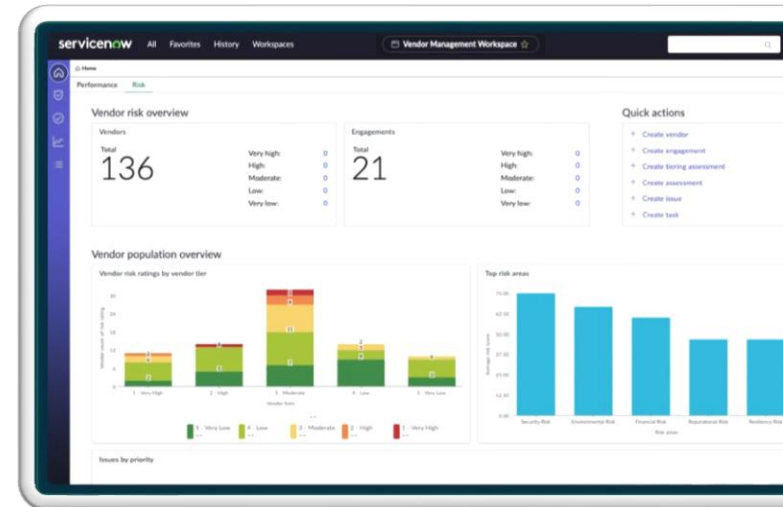
# Was wollen wir damit erreichen? für uns ...

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

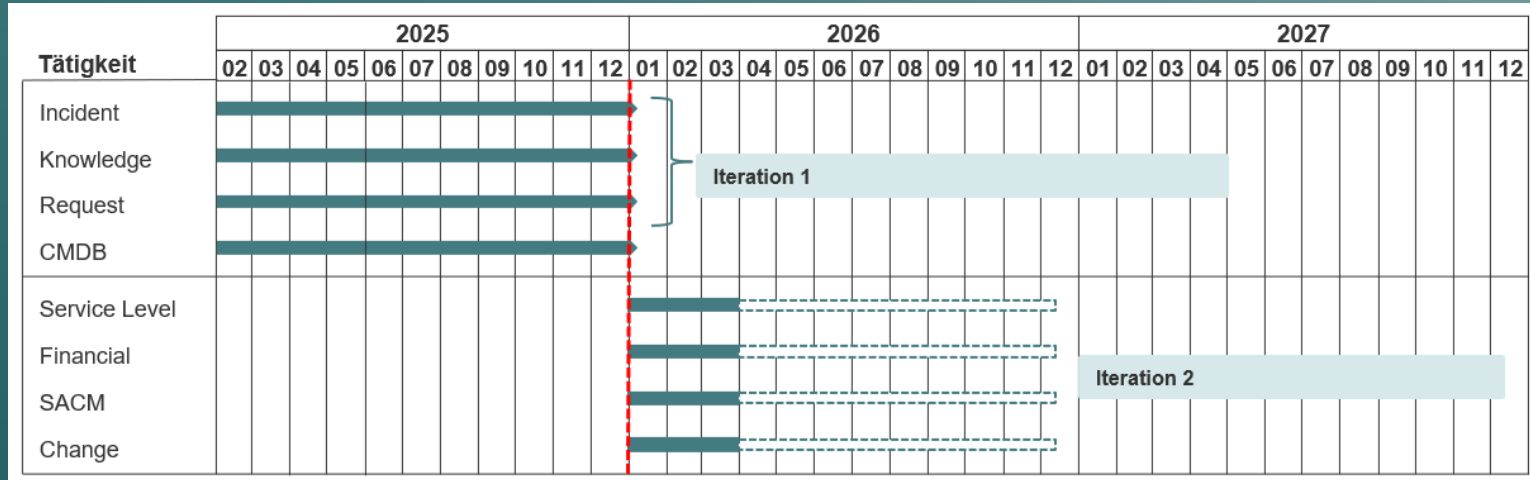


# Was wollen wir damit erreichen? ... und für unsere Kunden

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

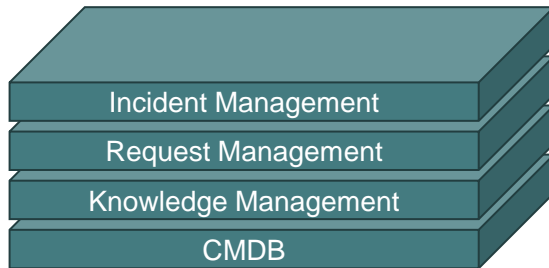


# Einführung Plattform ServiceNow



# Wie führen wir ServiceNow ein?

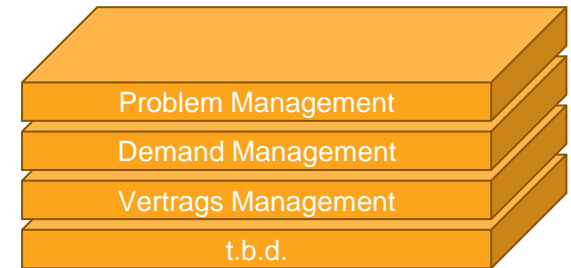
## 2025 Iteration 1



## 2026 Iteration 2



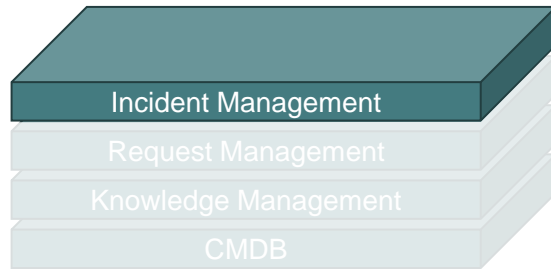
## ab 2027 Iteration 3-n



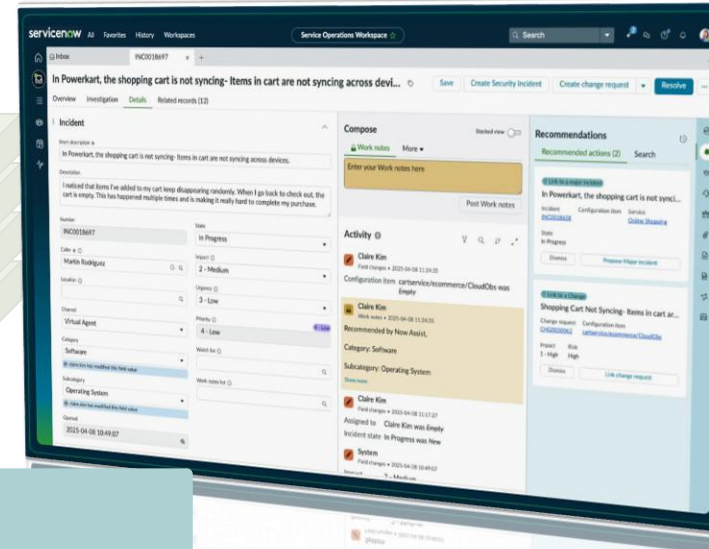
# Wie führen wir ServiceNow ein?

## Incident Management

### Iteration 1



### Iteration 2

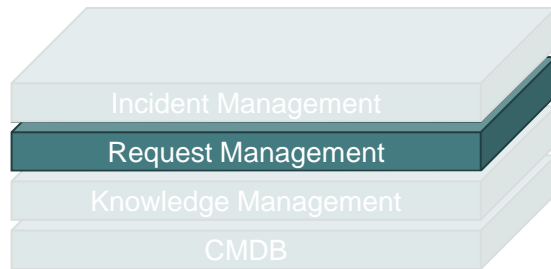


Störungen strukturiert beheben

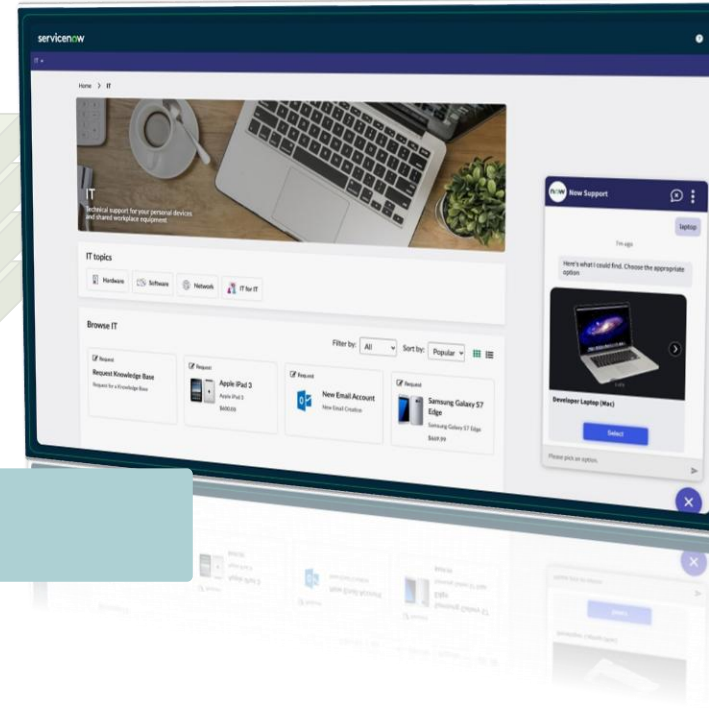
# Wie führen wir ServiceNow ein?

## Request Management

### Iteration 1



### Iteration 2

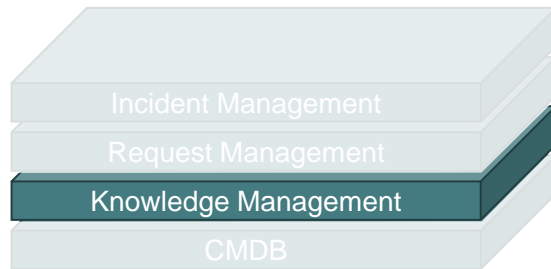


**IT-Leistungen gezielt anfordern**

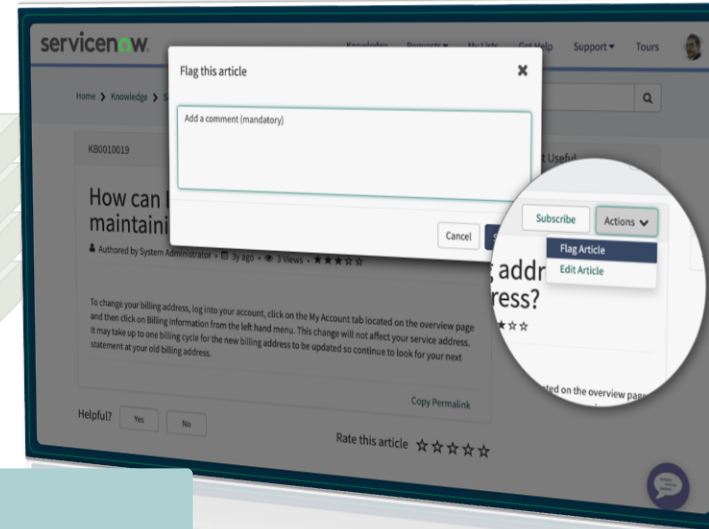
# Wie führen wir ServiceNow ein?

## Knowledge Management

### Iteration 1



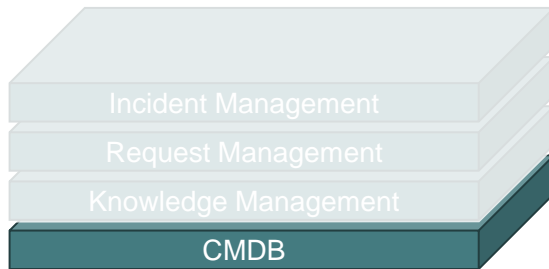
### Iteration 2



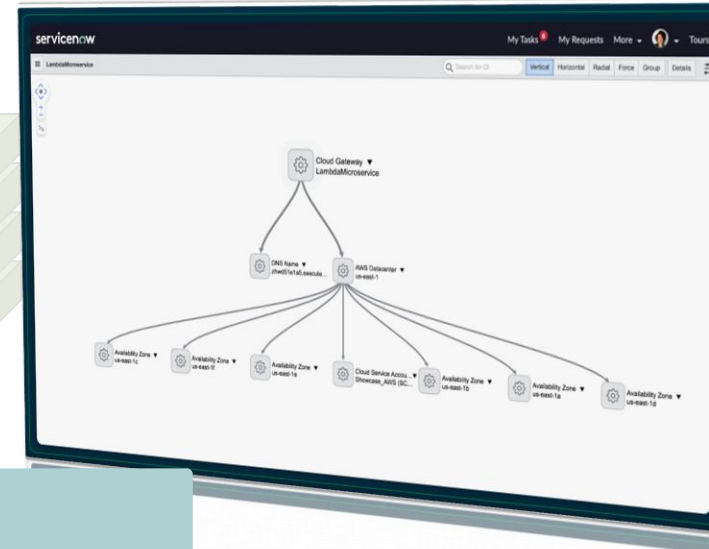
Hilfe zur Selbsthilfe

# Wie führen wir ServiceNow ein? Configuration Management Database

## Iteration 1



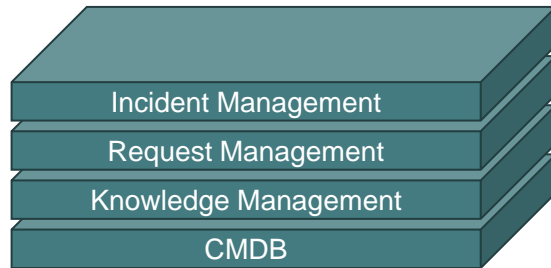
## Iteration 2



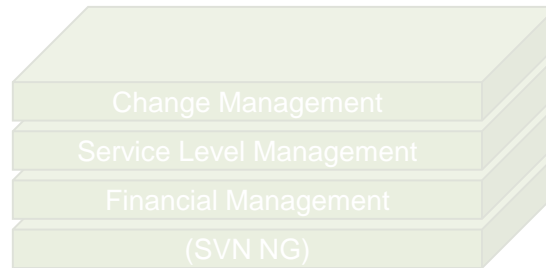
Technische Zusammenhänge sichtbar machen

# Einführungsprojekt Planung

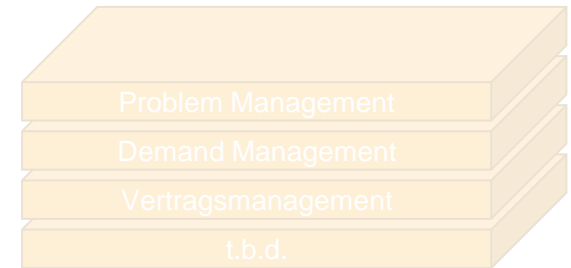
## Iteration 1



## Iteration 2



## Iteration 3-n



**Go Live**

# Einführungsprojekt

## Planung

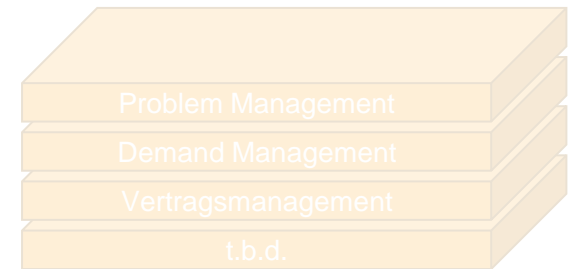
### Iteration 1



### Iteration 2



### Iteration 3-n



**Change Management:** Strukturierte und dokumentierte Umsetzung von Änderungen

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

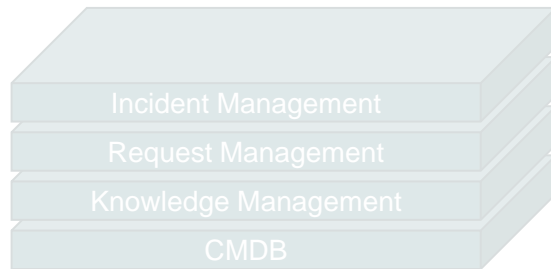
**Financial Management:** Bedarf SVN NG zur Kosten-Leistungs-Verrechnung, in Richtung Dienstleister und Kunden

**SVN NG:** Integration von Prozessen, Services und Assets

# Einführungsprojekt

## Planung

### Iteration 1



### Iteration 2

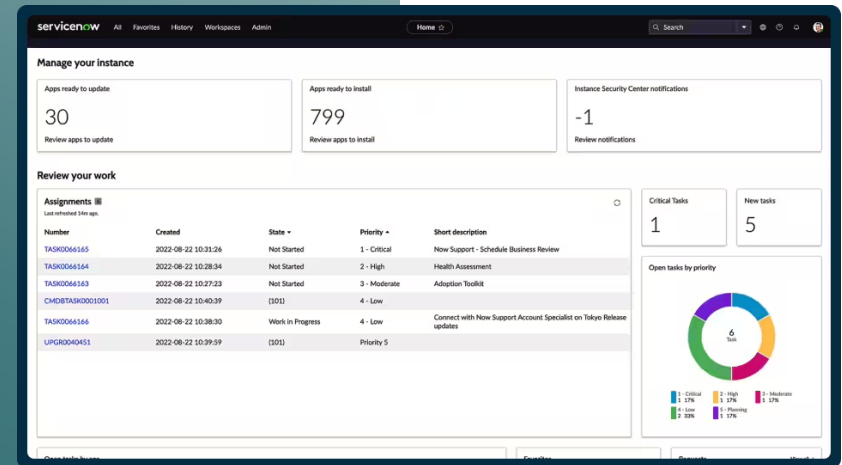


### Iteration 3-n

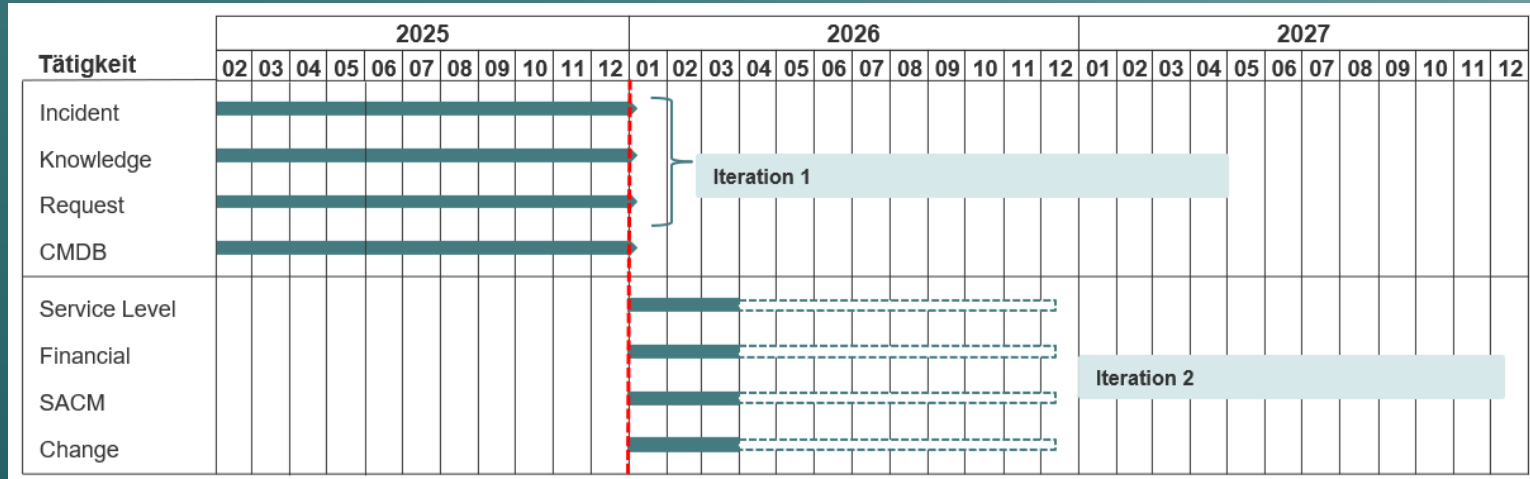


# Unsere Herausforderungen

- Prozessvielfalt & -komplexität
- Change Management & Akzeptanz
- Integration in bestehende Systemlandschaft
- Governance & Standardisierung
- Ressourcen & Know-how



# Self-Service-Portal



# Wie können wir helfen?

Suchen



## Quick-Links



System status

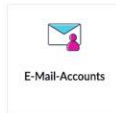


Request Standing Desk

## Meine aktiven Elemente

- Aufgaben 0 >
- Anforderungen 1 >
- Umfragen 0 >

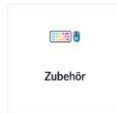
## Beliebte Themen



E-Mail-Accounts



Technologieservices



Zubehör



Computer



Software



Entwicklerservices



Telefon und Mobilität



IT für IT

## Meine Favoriten



Sie haben noch keine Favoriten hinzugefügt.

## Empfohlen für Sie

Anforderung ♥

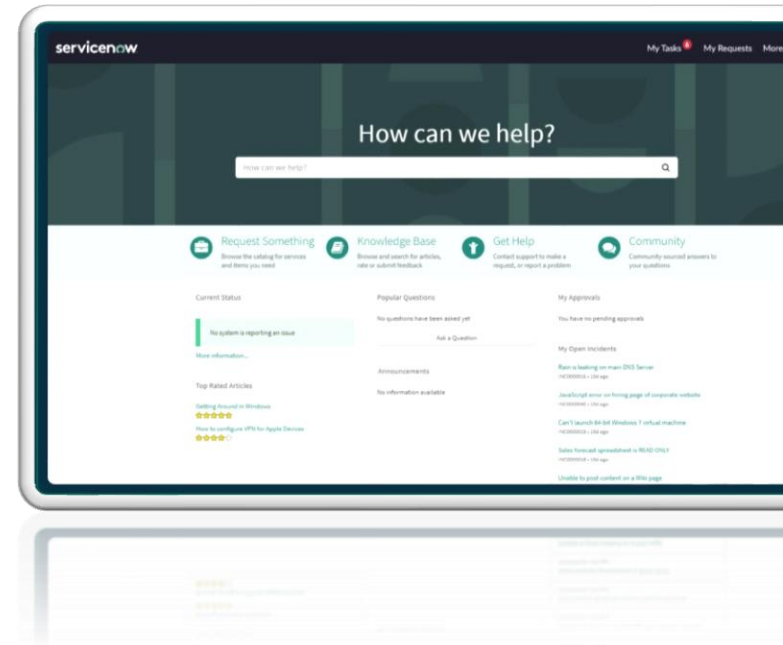
**SID Incident erstellen**

Erstellen Sie einen Incident, um eine Störung zu melden und Unterstützung...

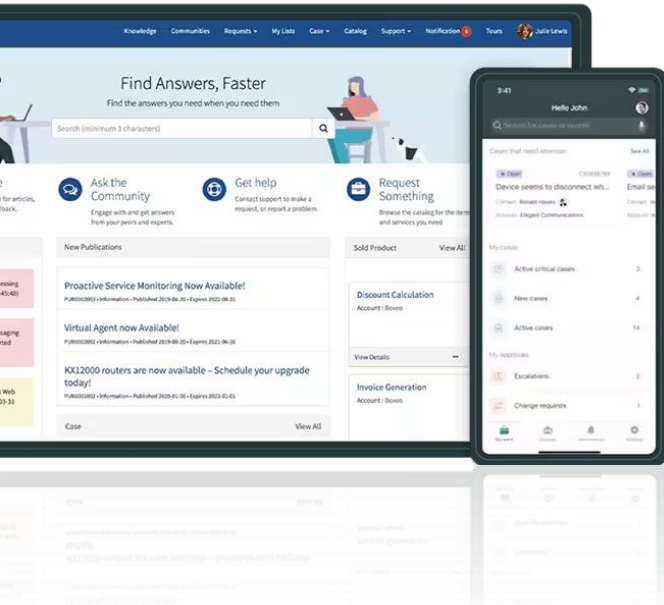


# Self-Service-Portal

- | **Zentrales Kundenportal** für IT-Anfragen, Störungsmeldungen und Wissenszugriff
- | **Self-Service statt Hotline:** Viele Anliegen lassen sich direkt und ohne Wartezeit erledigen
- | **Transparenz über gebuchte Services:** Kunden sehen jederzeit, welche Leistungen sie nutzen



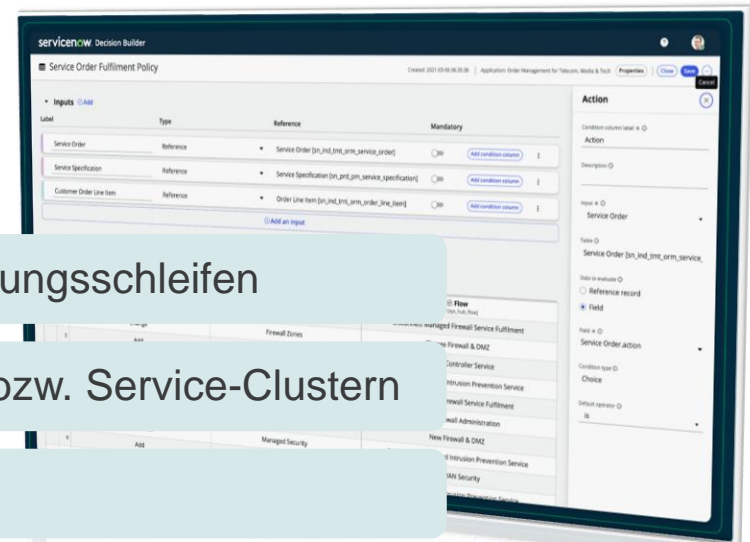
# Self-Service-Portal



- | **Status-Tracking in Echtzeit:** Offene und abgeschlossene Tickets immer im Blick
- | **Schneller Zugang zu Hilfe:** ohne technisches Vorwissen, durch intuitive Navigation
- | **24/7 erreichbar** über Webbrowser – auch mobil nutzbar
- | **Individuell anpassbar** für Services, Kategorien, Berechtigungen

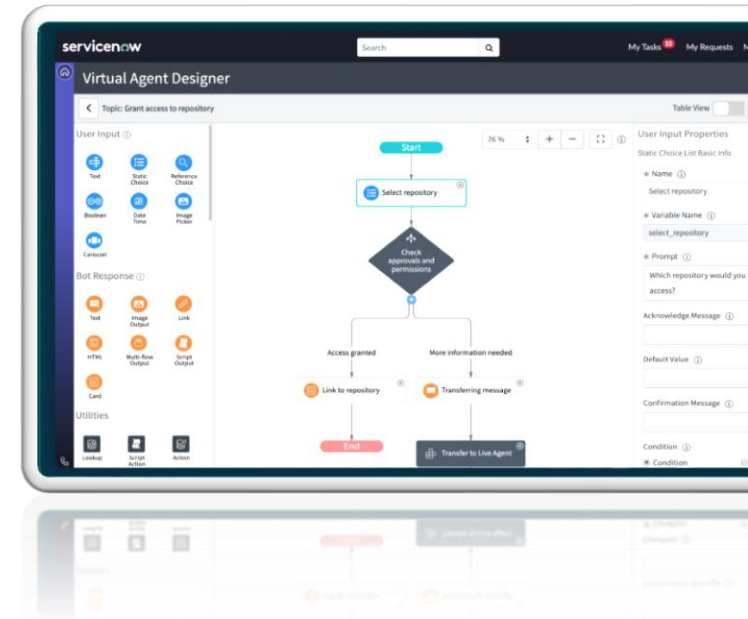
## So führen wir das Portal ein

- **Interner Go-Live:** als Basis
- **Pilotierung** bei ausgewählten Kunden
- Gemeinsame Feedbackrunden und Optimierungsschleifen
- **Schrittweise Freischaltung** nach Kunden- bzw. Service-Clustern
- Enge Begleitung durch unser Service-Team

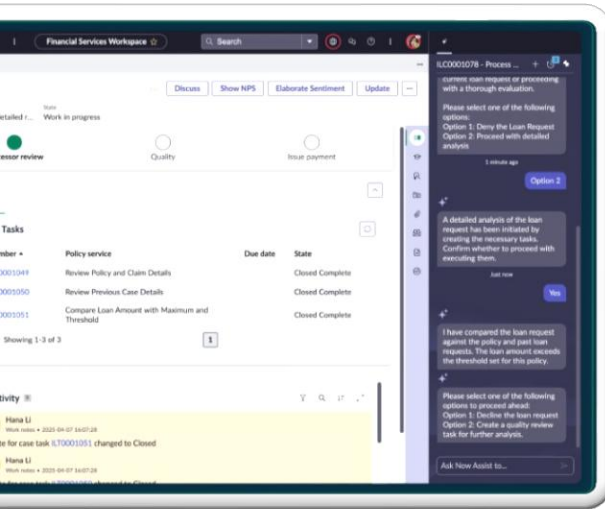


# Was wird noch möglich sein?

- | **Integration eines Chatbots** für einfache Rückfragen oder Ticket-Erstellung per Dialog
- | **Personalisierte Startseiten** je nach Rolle, Behörde oder Nutzungsverhalten
- | **Automatische Benachrichtigungen** zu Ticket-Updates, Wartungsfenstern, Änderungen



# Was wird noch möglich sein?



- | **Kundenspezifische Reports & Service-Übersichten** (gebuchte Services, Verbrauch, Trends)
- | **Dynamischer Servicekatalog** mit Konfigurator-Funktionen
- | **Integriertes Feedback-Modul** zur laufenden Verbesserung von Serviceangeboten
- | **Schnittstellen zu Drittportalen** (z. B. technische Portale, Behördenportale)

# Noch Fragen?

Sie finden uns unter:  
[www.sid.sachsen.de](http://www.sid.sachsen.de)

Dresdner Straße 78 A  
01445 Radebeul  
Telefon 0351 3264 5101  
Telefax 0351 3264 5109

