

Automatisierung im Service-Management

Marcello Centineo

Pre-Sales Solution Architect

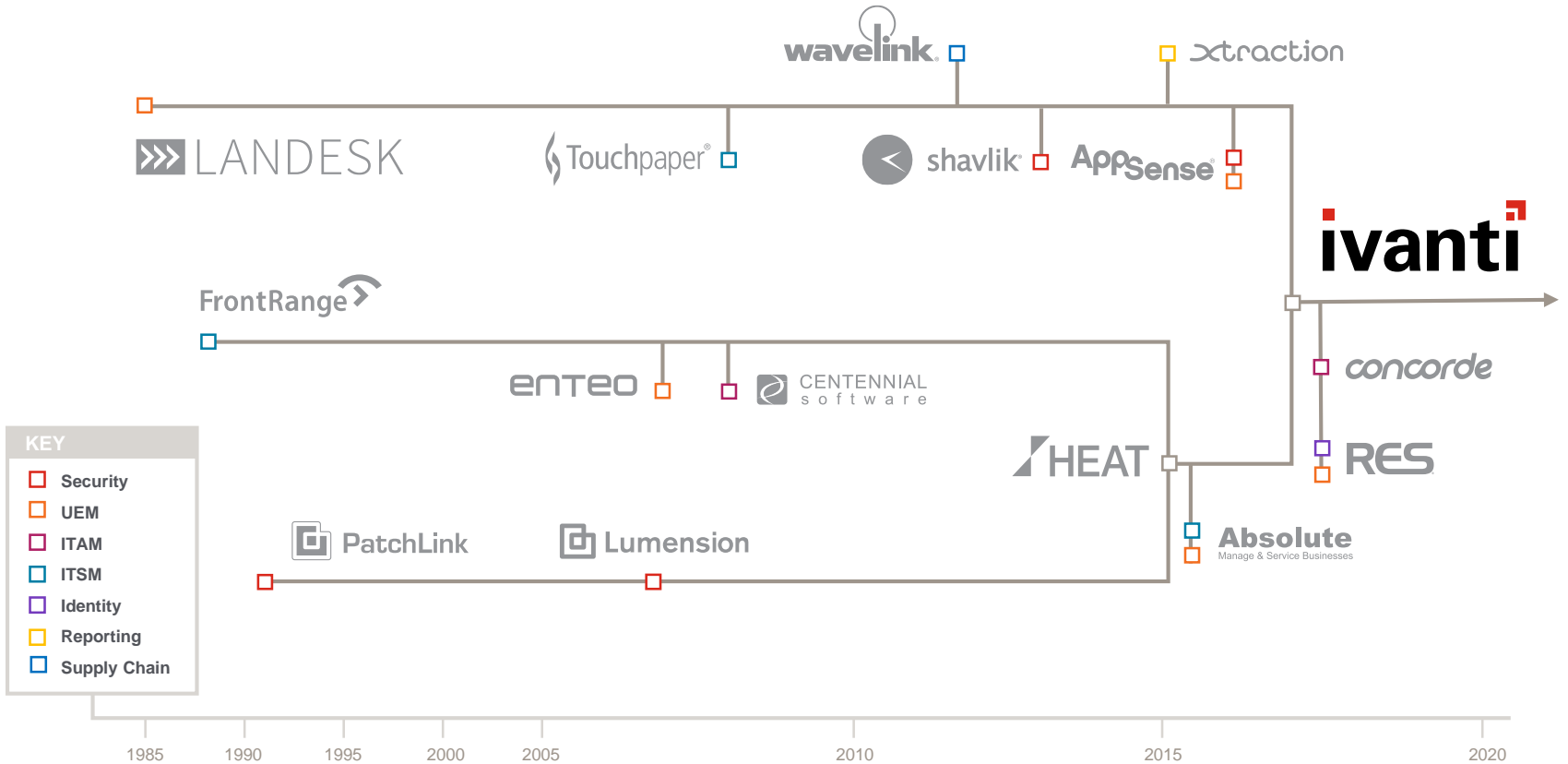
 ivanti




**THE POWER
OF UNIFIED IT**

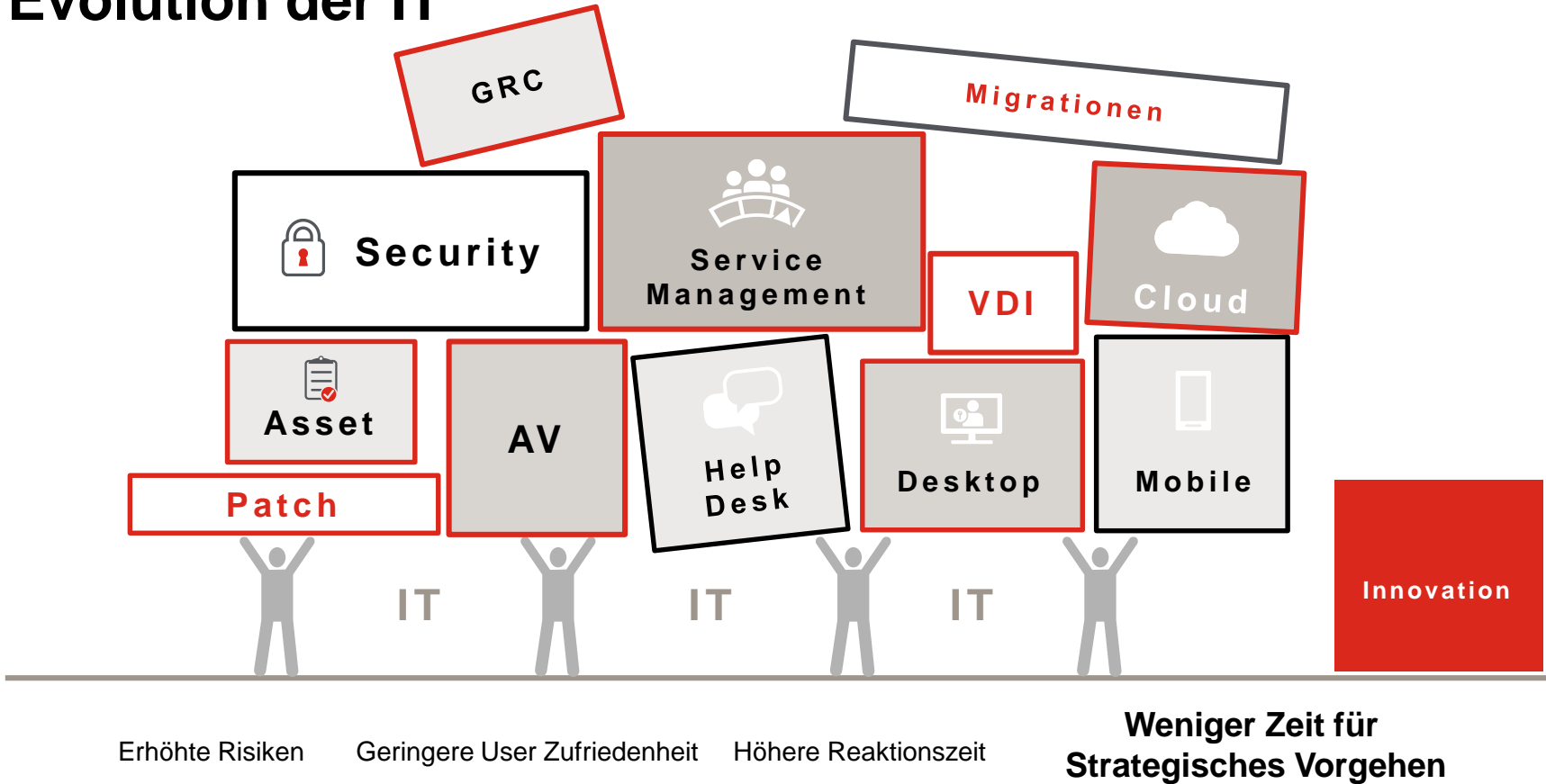
-
- **Gegründet 1985**
 - **Privat gehalten (Clearlake Capital)**
 - **Headquarter in Salt Lake City, UT**
 - **10 Akquisitionen seit 2012**
 - **27,500+ Kunden**
 - **47.5M+ gemanagte Endpoints**
 - **~1,700 Mitarbeiter in 23 Ländern**
 - **1,500+ Partner**

Ivanti DNA



- 
- Evolution der IT
 - Die heutigen Herausforderungen
 - Wir lösen wir diese Probleme?
 - Mehrwert(e)

Evolution der IT



ITIL 4 Guiding Principles

Focus on
Value

Start Where
You Are

Progress
Iteratively with
Feedback

Collaborate
and Promote
Visibility

Think and
Work
Holistically

Keep it
Simple and
Practical

**Optimise and
Automate**

Die heutigen Herausforderungen



Herausforderungen

- Optimierung der IT-Prozesse bei der Einführung eines ESM- oder ITSM-Tools
- Optimierung der Service-Prozesse außerhalb der IT
- Überwinden des Silodenkens
- Erhöhung und Optimierung der Kundenzufriedenheit
- Unbekannte Aufgabenbereiche
- Mangelnde Produktivität
- Vermeidung von Schatten-IT

Wie lösen wir diese Probleme?



Wie lösen wir diese Probleme?

- Befreiung der (IT-)Mitarbeiter von Routinearbeiten durch einen digitalisierten Prozessablauf
- Erhöhung des Automatisierungsgrades von Standardaufgaben
- Erhöhung der Integration über Plattformen hinweg
- Bereitstellung einer dauerhaften Serviceerfahrung für einen ganzheitlichen Kunden-/Benutzer-Lebenszyklus (Customer Journey)

Mehrwert(e)

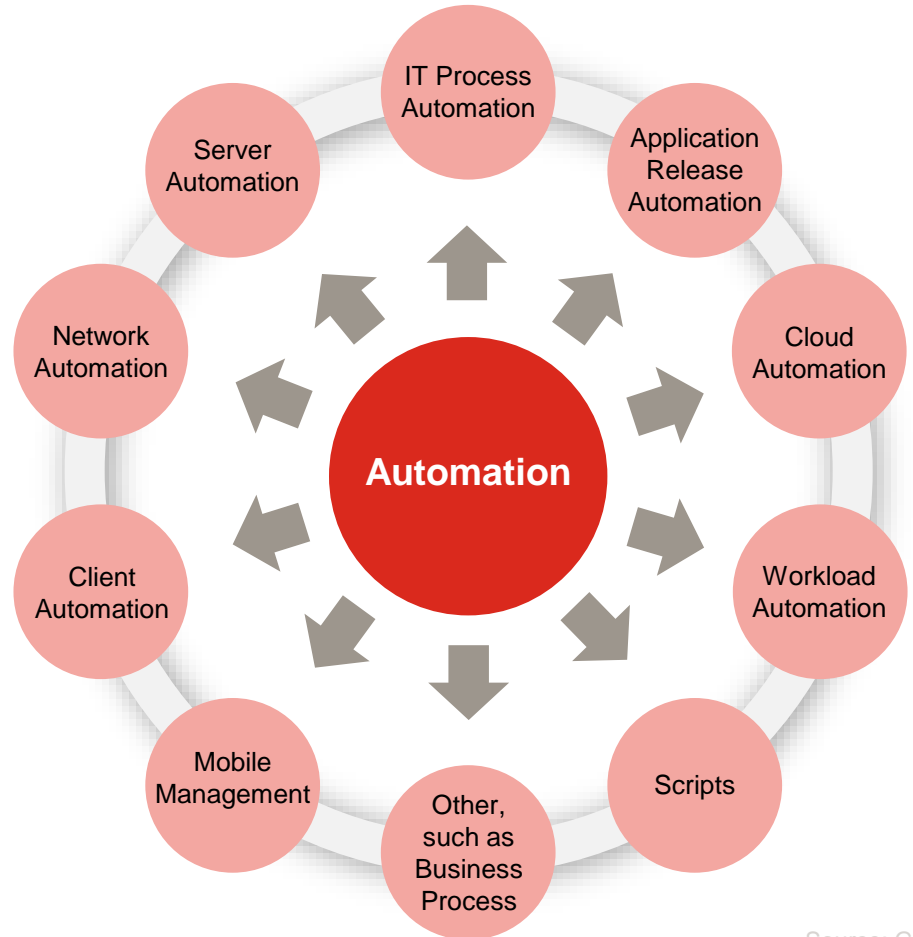


Mehrwert(e)

- Steigerung der Effizienz über alle Organisationseinheiten durch Automatisierung und Integration
- Ganzheitliche Transparenz in der gesamten Service-Organisation
- Qualitätssteigerung durch Standardisierung wiederkehrender Aufgaben
- Aufbrechen von Silos
- Erhöhung der Integration über Plattformen hinweg
- Strategisches Lieferantenmanagement
- Überprüfbarkeit (Auditfähigkeit) durch Echtzeit-Verfügbarkeit der richtigen Daten

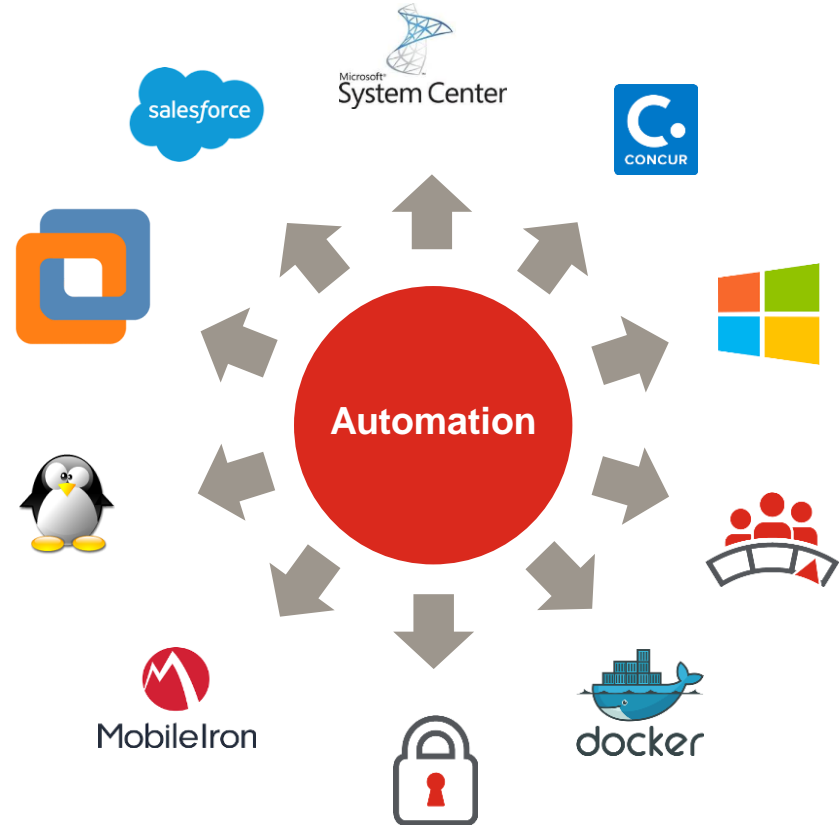
Automation

Leichte (Lightweight),
sichere und effiziente
Automatisierung für das
moderne agile Unternehmen



Automation

Leichte (Lightweight),
sichere und effiziente
Automatisierungsplattform,
die es Kunden ermöglicht,
sich in jedes System zu
integrieren.



Fragen?

ivanti

Danke

ivanti⁷