



DAS UNABHÄNGIGE GÜTESIEGEL

für herausragende Softwarelösungen



SERVICE MANAGEMENT ALS BAUSTEIN DER DIGITALISIERUNG®

Ein mit der digitalen Transformation wachsender Qualitätsfaktor vieler Unternehmen

Einblicke, Bewertungen und Positionen im Rahmen
der Zusammenarbeit zwischen der SERVIEW GmbH
und der KYBERNA AG

KYBERNA

INHALT

Einführung	2
Aktuelle Situation in der digitalen Transformation	3
Trends und Bestrebungen vieler Unternehmen	4
Mehrwert von Service Management	6
Tools/Werkzeuge zur Unterstützung digitaler Services	9
Service-Management-Lösungen der KYBERNA AG	11
Fazit	14

Autor: Torsten Schneider | SERVIEW GmbH

Version: 1.0 D

Veröffentlichung: 10/2021



Aktuelle Fachthemen und Trends mit
Bezug zum Service-Management-
Software-Markt

1 EINFÜHRUNG



Die Reise vieler Unternehmen und Serviceorganisationen in das digitale Zeitalter setzt sich stetig und konsequent fort. Um zukünftig wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Unternehmen die Umsetzung ihrer Digitalisierungsstrategie und den damit verbundenen digitalen Wandel beschleunigen. Neue Geschäftsmodelle, das Generieren einzigartiger und innovativer Kundenerlebnisse und der Einsatz präziser und integrierter Automatisierungspotenziale helfen dabei.

Digitalisierung jetzt vorantreiben und dabei auf ein agiles Service Management und damit verbundene flexible Strukturen bauen – so können Serviceorganisation ihre Kunden als zuverlässige Partner auf dem Weg zu einer nahtlosen digitalen Transformation und Evolution begleiten. Dies geschieht, indem sie mit einer umfassenden Expertise in innovativen Technologien, strategischen Partnerschaften und effizienten Servicelösungen ihre Kunden als Business Enabler dabei unterstützen, ihre Ziele der digitalen Transformation zu erreichen.

Die meisten bestehenden Unternehmen bzw. Serviceorganisationen wurden eher für eine vordigitale Welt gegründet und sehen sich von neuen Investitionen, Kulturen und Arbeitsweisen vor eine enorme Herausforderung gestellt. Ohne eine konkrete Digitalisierungsstrategie können sie deswegen weder zu einem digitalen Marktführer werden noch viel Geld für risikoreiche Transformationsprogramme ausgeben. Sie müssen den Wandel in mehreren schnellen, iterativen Schritten vollziehen – einen evolutionären Weg einschlagen, der neue und alte Fähigkeiten in Einklang bringt.

Traditionell werden den Mitarbeitern Technologien zur Verfügung gestellt, um ihre Aufgaben zu erledigen. Diese werden oft von einer zentralen IT-Organisationseinheit ausgewählt und bereitgestellt, allerdings gilt die Zusammenarbeit mit dem Service Management dann als bürokratisch und zu komplex. Dies führt zu Frustration innerhalb des Unternehmens und zu der Wahrnehmung, die IT hemme das Geschäftswachstum und die Innovation. Dies ist im Zuge der digitalen Transformation nun anders. Während es von Vorteil ist, Unternehmensstandards für die einzusetzenden Lösungen zu etablieren, müssen Services mit viel mehr Agilität und Flexibilität bereitgestellt werden. Die Relevanz der IT-Serviceorganisation bleibt dabei erhalten und nimmt sogar stetig zu. Im Zuge der Digitalisierung schafft ein agiles Service Management, unterstützt durch Werkzeuge mit entsprechenden Automatisierungsmöglichkeiten, genau den richtigen Mehrwert, um eine digitale Serviceorganisation zu werden.

Aufgrund der zunehmenden Akzeptanz haben Unternehmen jetzt ein klares Verständnis der potenziellen Vorteile der digitalen Transformation und der Mehrwerte moderner Serviceorganisationen, die mittels Service Management hier zur Wertschöpfung im Rahmen der Digitalisierung erhebliche Beiträge leisten. Serviceorganisationen haben die Notwendigkeit erkannt, ihr IT-Serviceangebot, einschließlich der Fähigkeiten, Technologien und Prozesse, zu revolutionieren, um die Veränderungen, die sie für ihre Kunden bewirken können, voranzutreiben und stetig auszubauen. Dieses Whitepaper beschreibt, welche Schwerpunkte im Rahmen einer digitalen Transformation zu betrachten sind und welchen Mehrwert Service Management zur Erreichung der Digitalisierungsziele mit der Berücksichtigung innovativer Technologien und Lösungen liefert.

Die **Digitalisierung**
stetig voranbringen
und die Serviceorganisationen
zu einer High-Performance IT
ausrichten!



2

AKTUELLE SITUATION IN DER DIGITALEN TRANSFORMATION

In unserem heutigen Arbeitsumfeld nehmen Begriffe wie Digitalisierung, digitale Services, Service Management 4.0, digitale Technologien oder Internet of Things einen immer größeren Raum ein. Alle diese Trendbegriffe stehen für den digitalen Wandel der Wirtschaft und damit für den Wandel in Unternehmen und Serviceorganisationen. Die Welt wird zunehmend „smarter“. Gleichzeitig werden die Unternehmen und Serviceorganisationen der Zukunft immer digitaler, wenn nicht sogar virtuell. Alles ist mit allem über verschiedene Technologie- und Organisationsebenen vernetzt. Eine systemische und digitale Integration im Gesamtkontext der Beziehung zwischen dem Kunden und seinen Service Providern entsteht und erweitert sich stetig.

DIGITALE TRANSFORMATION – EIN ABSOLUTER MEHRWERT

Ist es Digitalisierung auf höchstem Niveau, statt Papier ein PDF zu versenden? Nicht wirklich! Bei der digitalen Transformation geht es um einiges mehr: nämlich um fortlaufende Veränderungen und Optimierungen von Prozessen und die damit verbundene Weiterentwicklung von Organisationen und Interaktionen mit den Geschäftsbereichen und -prozessen. Auch das ständige Hinterfragen, ob gewisse Abläufe überhaupt noch nötig oder überflüssig sind, und welche Möglichkeiten der technologischen Unterstützung für eine effizientere Umsetzung bereitgestellt werden können, gehört in die Betrachtung der digitalen Transformation hinein. Immer mit dem Ziel, einen möglichst hohen Automatisierungsgrad und damit einen Mehrwert für die täglichen Arbeiten der digitalen Serviceorganisationen und ihrer Kunden zu erreichen.

WAS BEDEUTET DIES FÜR DIE HEUTIGEN SERVICEORGANISATIONEN UND IHRE SERVICES?

Anforderungen an zu entwickelnde und zu erbringende Services entstehen aufgrund der sich ändernden Rahmenbedingungen der kundenseitigen Geschäftsmodelle. Damit ergibt sich ein entsprechender Einfluss auf die Servicegestaltung und deren Lieferung.

Das bedeutet beispielsweise:

- Massenprodukte sind out – individuelle Produkte für anspruchsvolle Kunden sind die Zukunft
- Ein sich änderndes Anspruchsverhalten der Kunden durch den sich verstärkenden technologischen Wandel – Heute gekauft und morgen bereits veraltet
- Sinkender Lebenszyklus bei Services und deren Bestandteilen bei gleichzeitiger Dynamisierung der Märkte und daraus resultierender Serviceanforderungen
- Neue innovative Geschäftsmodelle nehmen Einfluss auf die Servicemodelle und Servicestrukturen
- Neue Bezahlmodelle im Zuge der digitalen Transformation (pay per use, micro payment etc.) werden verstärkt gefordert und nehmen damit Einfluss auf die Ausgestaltung entsprechender Serviceangebote
- Serviceorganisationen müssen flexibler sowie agiler werden und durch entsprechende Service-Management-Tools bei der Automatisierung und Digitalisierung der Prozesse sowohl den Service- als auch den Geschäftsbereich der Kunden unterstützen

Diese Entwicklungen erhalten immer mehr Einzug in das Tagesgeschäft der Serviceorganisationen und haben unter anderem Einfluss auf die Wertigkeit und Gültigkeit eines Serviceportfolios und einer damit verbundenen Servicebereitstellung. Serviceorganisationen müssen schneller und flexibler Kundenbedürfnisse verstehen und Lösungen in Form von „cleveren“ Services anbieten. Dabei bekommen agile Methoden und damit verbundene Organisationsstrukturen (z. B. DevOps, Scrum) für Serviceorganisationen in der Zukunft eine immer wichtigere Bedeutung.

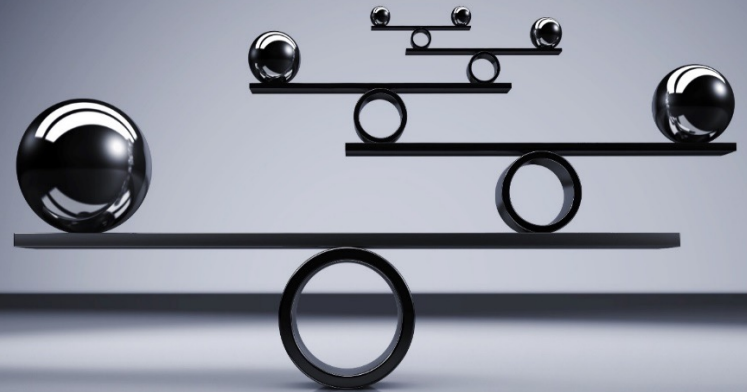
3
**TRENDS UND BESTREBUNGEN
VIELER UNTERNEHMEN**



Einen wesentlichen Trend im Rahmen der digitalen Transformation stellt die Automatisierung dar. Automatisierung vereinfacht die Arbeit und schafft Freiraum für digitale Innovationen und Projekte bei gleichzeitig zu liefernder Betriebsstabilität.

Die fortlaufende Automatisierung von Prozessen zieht für die innovativen Serviceorganisationen im Rahmen der Digitalisierung eine ganze Reihe von Vorteilen nach sich. Hier ein paar Beispiele:

- Schnellere und belastbare Prozesse
- Effizienteres Arbeiten (Collaborative Work) mit weniger Reibungsverlusten
- Papierlose Abläufe durch integrierte und automatisierte Workflows
- Weniger Fehler durch die Verringerung der manuellen (und zu wiederholenden) Tätigkeiten
- Mitarbeiter haben mehr Zeit für die Durchführung von Kerngeschäftstätigkeiten und strategischen, innovativen Projekten



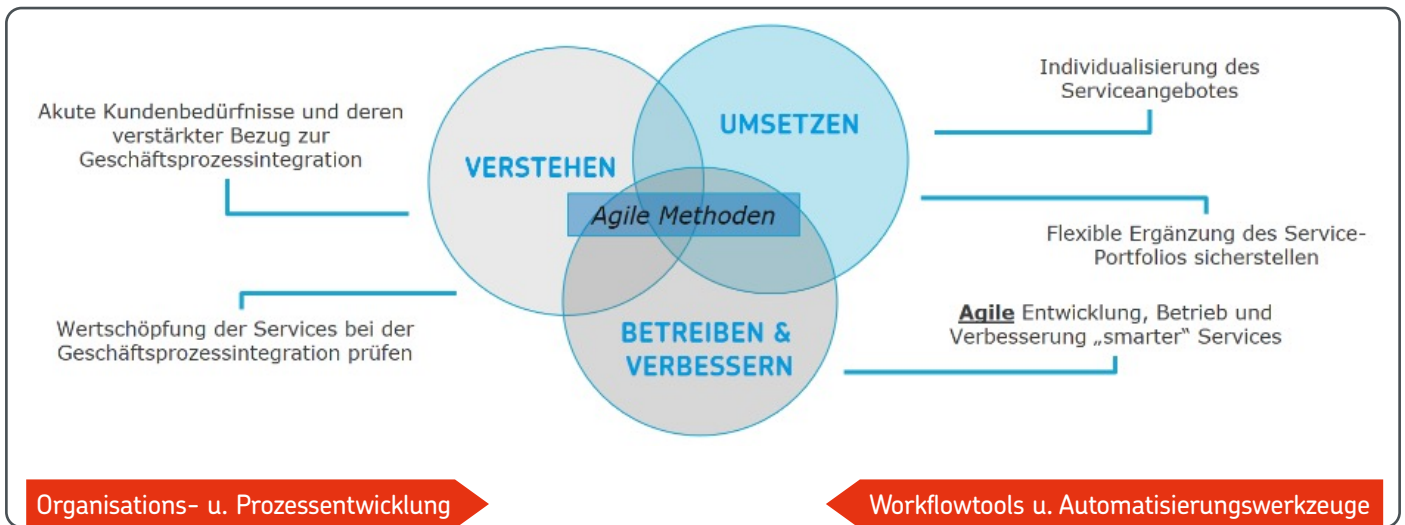
Resilienz und Balance

Für die meisten Serviceorganisationen stellt bereits die Adaption des Geschäftsmodells, der Serviceprozesse und der Infrastruktur eine erhebliche Herausforderung dar. Damit eine Ausrichtung im Rahmen der digitalen Transformation aber wirklich gelebt werden kann, reichen neue Technologien bzw. technische Lösungen allein nicht aus. Neben der technischen Umsetzung muss der Wandel auch auf die Organisations-, Governance- und Führungsstrukturen ausgeweitet werden. Gerade Serviceorganisationen müssen ihre Resilienz erhöhen, d. h. ihre Strukturen müssen belastbarer, flexibler und adaptierbar werden. Die Organisationsstruktur umfasst sowohl eine interne Komponente, in Form von Aufbau-, Ablauf- und Führungsstrukturen als auch eine externe Komponente durch die entsprechende Positionierung der Serviceorganisation im Wertschöpfungsnetzwerk der Kerngeschäftsprozesse. Gartner prognostiziert hierbei für das Jahr 2021 eine Verschiebung der IT-Budgets, gerade auch der aktuellen Pandemiephase geschuldet, zu mehr Investitionen hinsichtlich der Digitalisierung und der benötigten technischen und organisatorischen Maßnahmen und damit für Service Management als Baustein.





Um die Grundhaltung und das Serviceverständnis in unserer digitalen Zeit zu beschreiben, hat die Basisdefinition von Service aus dem Blickwinkel des Service Managements jedoch weiterhin Bestand. Erweiterungen im Kontext digitaler Services bestehen im Bereich der Eigenschaften und Fähigkeiten der angebotenen Servicemodelle und dahinterliegenden neuen Technologien. Weiterführend sind dabei die Fertigkeiten von Serviceorganisationen die Geschäftsprozessketten aus der strategischen Perspektive zu analysieren. Zudem müssen integrierte und wertschöpfende Services mit einem verstärkten Fokus auf die „Service-Digitalisierung“ u. a. mit agilen Methoden entwickelt, eingeführt und gemanagt werden (siehe Abbildung).



STETIG AUF DIE SICH ÄNDERNDEN BEDÜRFNISSE DES KUNDEN AUSGERICHTET ZU SEIN, BEDEUTET AGILES SERVICE MANAGEMENT IM ZUGE DER DIGITALISIERUNG ZU BETREIBEN!

Die Automatisierung ist einer von mehreren Treibern der digitalen Transformation. Um das bestmögliche Resultat zu erzielen, braucht es moderne Cloud-Technologien, Gewährleistung der Informationssicherheit (Datenschutz) und die konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse der jeweiligen Stakeholdergruppen. Dies verbunden mit einem agilen Service Management und darin etablierten smarten Serviceprozessen machen den Qualitätsfaktor aus.

Gerade eine optimale User Experience spielt eine entscheidende Rolle, ob ein Produkt oder ein Service zum Erfolg wird. Deswegen wird bei der Entwicklung idealerweise auf User Centered Design bzw. Design Thinking gesetzt. Dabei wird der künftige Endnutzer oder Stakeholder von Beginn an in den Entwicklungsprozess mit einbezogen. Gepaart mit der Design-Thinking-Methode, bei der Fragen geklärt werden, die direkt auf die Anwender- oder Kundenbedürfnisse abzielen und ggf. in einem Prototyp unmittelbar und sichtbar gemacht werden, entsteht eine wirklich gelebte Anwender- und Kundenorientierung.

KOMPLEXE ABLÄUFE NEU UND DIGITAL DENKEN

Zu beachten gibt es beim Trend der digitalen Transformation insbesondere eines: Automatische Prozesse allein und losgelöst, ohne weitere Integrationsbestrebungen, sind noch keine Garantie für eine erfolgreiche digitale Transformation. Denn die hochkomplexen Abläufe der Unternehmen lassen sich optimieren oder gar neu definieren. Aber auch die Organisationen selbst müssen sich neu ausrichten und Kompetenzen aufbauen, wenn es um die Optimierung, Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen geht – stets mit dem Kundenbedürfnis als Hauptfokus.

4

MEHRWERT VON SERVICE MANAGEMENT



Obwohl wir Hunderte von Definitionen zum Begriff Digitalisierung oder digitale Transformation finden, können wir uns einig sein, dass es bei der digitalen Transformation darum geht, dass Unternehmen digitale Technologien und Informationen nutzen, um die Art und Weise zu verändern, wie sie ihren Kunden und Mitarbeitern einen Mehrwert bieten. Mit anderen Worten geht es um:

- Integration von Technologien in alle verschiedenen Ebenen und Organisationsstrukturen des Unternehmens, um Mehrwert für die Geschäftsbereiche zu schaffen
- Ein kultureller Wandel in der Organisation hin zu einer digitalen Denkweise, um neue und effizientere Praktiken für die Entwicklung, Bereitstellung und den Betrieb von Services einzuführen.

5 Kernbausteine

Gefordert sind verlässliche, agile und nachhaltige Prinzipien des Service Managements

Und hier genau steckt der Mehrwert von Service Management als Erfolgsfaktor für die Digitalisierung. Service Management auf Basis von ITIL® (IT Infrastructure Library®) ist eine Kernanforderung für Unternehmen und Serviceorganisationen, die ihre internen IT-Fähigkeiten skalieren, um digitale Initiativen über interne oder externe Kunden hinaus zu unterstützen. Es muss jedoch ein verstärkter Fokus auf das geschäftliche Engagement und das Verständnis der Geschäftsanforderungen und nicht nur auf die ihnen bereitgestellte Technologie gelegt werden. Die Zusammenarbeit mit dem Unternehmen und die Ermittlung ihrer Bedürfnisse stellen sicher, dass sie die verfügbaren Fähigkeiten optimal nutzen.

Service Management nutzt Automatisierungspotentiale, wo sie erforderlich und wertschöpfend sind, um die Fähigkeit zur zuverlässigen und konsistenten Bereitstellung von Services zu unterstützen. Um effizient zu sein, sollten Services mit so wenigen menschlichen Interaktionen wie möglich bereitgestellt werden können. Ein umfassendes Service Management muss im Rahmen der geforderten Dynamik und Flexibilität zur Unterstützung der Digitalisierung auch integrativ mit Hilfe eines Multi-Service-provider-Managements die richtigen Antworten liefern können. Service Management im Zeitalter der Digitalisierung basiert auf ITIL-Best Practices und agilen Werten. Diese Werte ändern sich nicht. Sie passen sich jedoch an die Veränderungen an, wie digitale Services und Prozesse mit der geschäftlichen Nachfrage Schritt halten können. Die Grundprinzipien von ITIL sind die Anpassung an die jeweilige Kultur und die organisatorischen Anforderungen unter Berücksichtigung des notwendigen agilen Mindsets. Dies alles, auf Basis einer übergreifenden Digitalisierungsstrategie und auf entsprechende Governance-Strukturen aufgesetzt und etabliert, sorgt für die notwendige Grundlage zum Erfolg.

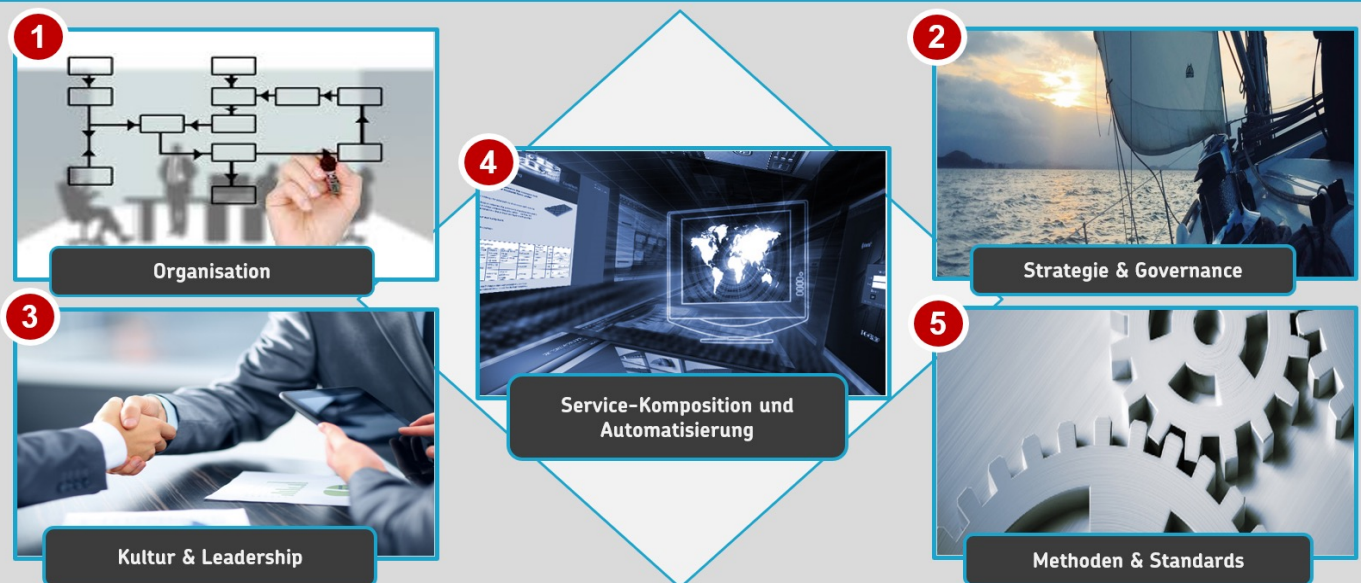




Service Management, als Erfolgsfaktor und Baustein der Digitalisierung, liefert agile Strukturen und Mindsets für die digitale High Performance IT von morgen. Erkenntnisse aus der aktuellen Studie „IT Service Management 2021“⁴, der IDG Research Services belegen ebenfalls die Wichtigkeit von Service Management bezüglich prozessualer, organisatorischer und technischer Aspekte, sowohl auf IT als auch auf Enterprise-Ebene (IT und Non-IT) für eine erfolgreiche digitale Transformation.

Folgende Kernbausteine stehen dabei im Fokus:

1. Organisation
2. Strategie und Governance
3. Kultur und Leadership
4. Servicekomposition und Automatisierung
5. Methoden und Standards

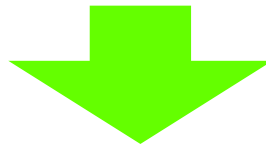
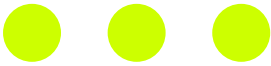


ABER WAS SIND EIGENTLICH DIE ANFORDERUNGEN AN SERVICES IM DIGITALEN ZEITALTER?

Für die Services der Serviceorganisationen im digitalen Zeitalter bedeutet das, dass sie zukünftig noch stärker strukturiert und stabilisiert werden müssen. Gleichzeitig müssen Sie flexibel genug bleiben, um jederzeit der Dynamik der Kundenanforderungen und der innovativen Kraft der digitalen Welt folgen zu können. Das Zauberwort heißt: Service-Orchestrierung mit automatisierten Routinen und Workflows!



⁴ <http://www.cowo.de/a/3550549> - Studie der IDG Research Services

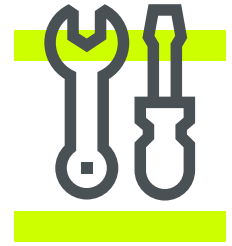


Die zukünftige Service-Modellierung muss diese Fähigkeiten
im Kern berücksichtigen und umsetzen!

Wenn neue, innovative Lösungen am Horizont auftauchen, verfügt das Service Management über die richtige Prozess- und Serviceebene, um bedarfsgerecht skalieren zu können und eine kunden- und servicegerechte Lösung aufzuzeigen sowie mit entsprechenden Workflow- und Automatisierungsansätzen zu etablieren.

**SERVICE MANAGEMENT KANN DABEI
IM RAHMEN DER DIGITALISIERUNG AUF
INNOVATIVE UND DYNAMISCHE WERKZEUGE
UND TOOL-LÖSUNGEN ZURÜCKGREIFEN.**

5 TOOLS/WERKZEUGE ZUR UNTERSTÜTZUNG



SERVICE-MANAGEMENT-SOFTWARE IM ZEITALTER DER DIGITALISIERUNG: WAS SIND DIE ZENTRALEN FUNKTIONALITÄTEN, DIE DIE DIGITALISIERUNG BENÖTIGT UND VORANTREIBEN?

Die voranschreitende Digitalisierung erfordert eine erhebliche und rasante Anpassung an Markt- und Kundensituationen. Dienstleistungen müssen immer überall schnell und effizient bereitgestellt werden. Adressaten von Services sind nicht nur Kunden oder die eigene IT, sondern alle Mitarbeiter der Unternehmen, ob interne oder externe Kunden. Alle haben zudem das gleiche Grundbedürfnis: Services schnell, flexibel, einfach und effizient zu nutzen. Und das unter der Berücksichtigung von Faktoren wie Mobilität, Globalisierung und Serviceintegration.

Prozesse werden immer komplexer und binden deutlich mehr Anwender in die Wertschöpfungskette ein, seien es externe Lieferanten, Partner oder interne Abteilungen. Die Integration sowohl der Prozesse und Workflows als auch der damit verbundenen Technologien sind eine grundlegende Voraussetzung für den Erfolg im Rahm der Digitalisierung.

Digitalisierung | Automatisierung, Lösungsintegration, Data Mining und Digital Process Excellence für eine gesteigerte Customer Experience



Zwischen allen Bereichen muss der Daten- und Informationsfluss sichergestellt werden. Die Konsolidierung der eigenen Prozesslandschaft zur erweiterten Ausrichtung im Service Management bietet Raum für Optimierungen in Form von Vereinfachung und Standardisierung. Dies stellt die Basis für Automatisierung dar. Die Digitalisierung ermöglicht den Serviceorganisationen die Bereitstellung neuer Services sowie optimierte Prozesse und eröffnet den Geschäftsbereichen damit neue Umsatzpotenziale. Sie konfrontiert die Serviceorganisationen aber auch mit steigenden Erwartungen. Um Unternehmen bei der Digitalisierung ihrer Prozesse und Services optimal zu unterstützen, muss eine Software für das Service Management einige wesentliche Voraussetzungen erfüllen.

Viele Unternehmen sind mittlerweile von den zahlreichen Vorteilen einer standardisierten NO-CODE-Plattform, wie sie etwa auch die KYBERNAAG anbietet, überzeugt. Schließlich ermöglichen diese einen echten Verzicht auf Programmierung – und sind zudem gerade als Basisplattform höchst flexibel und skalierbar für die Unterstützung von Services, Workflows und Prozessen. Velerorts sind diese Lösungen mittlerweile im Einsatz. Um Wildwuchs vorzubeugen, müssen die IT-Abteilungen die Gesamtsteuerung übernehmen und einen einheitlichen Standard etablieren. Im Folgenden sind wesentliche Funktionen und Aspekte von Service-Management-Lösungen mit Mehrwert zur Digitalisierung im Überblick aufgezeigt.





Sinnvoll ist es, die Service-Management-Lösung als NO-CODE oder auch LOW-CODE-Standardplattform zu etablieren, da sie in der Regel bereits weit verbreitet und in allen Geschäftsbereichen bekannt ist. Weiterhin können diese Lösungen entsprechende Mehrwerte auch für andere Geschäftsbereiche (Non-IT) wie z. B. Facility Management, Human Resources oder Maintenance, liefern. Über diese Plattform erfolgt dann eine entsprechende Service-Orchestrierung und eine damit verbundene automatisierte Bereitstellung. Gartner spricht hier von sogenannten Service Orchestration and Automation Platforms (SOAPs). Wie der Name zum Ausdruck bringt, geht es hier um Plattformen, die IT-Services umfassend integrieren, orchestrieren und automatisieren. Anwendungen wie Chatbots und virtuelle Assistenten, die auf Artificial Intelligence (AI) basieren, fokussieren und konkretisieren die Digitalisierung im Service Management im Rahmen gezielter Interaktionen zwischen Anwender und maschinellen Logiken. Ihr Einsatz verspricht Kosteneinsparungen, Effizienz, Entlastung von wiederkehrenden Routineaufgaben, sowie eine verbesserte User Experience. Die in diesem Zusammenhang stehenden Schwerpunkte zeigt Capgemini in seiner aktuellen Studie IT-Trends 2021 auf und verbindet die Trendthemen zur Digitalisierung mit relevanten Aspekten sowie Anforderungen bezüglich Datenschutz, Cyber Security und intelligenten Technologien zur Verbesserung der Digitalisierung (z. B. Mobile Wallets, Predictive Analytics, Robot Process Automation [RPA], Virtual & Augmented Reality und viele mehr). Doch die Verbreitung solcher NO-CODE-Plattformen bringt auch einige Risiken mit sich. Nicht richtig eingesetzt können Komplexität und Kosten für die IT steigen. Softwareanbieter von Service-Management-Lösungen wie die KYBERNA AG stellen zur maßgeblichen Unterstützung und Beschleunigung der Digitalisierung innovative und auf modernsten Technologien aufsetzende Plattformen für ihre Kunden bereit.

9 Key Features



NO- bzw. LOW-CODE Plattform



Artificial Intelligence (AI)



Chatbots und virtuelle Assistenten



Integrierte Service-Orchestrierung



Prozess- und Workflowautomatisierung



User Experience mit KI-basierten & intelligenten Self-Service-Portalen



Cloud Integration & Open API



Business Logic Automation Engine



Data Management (Dashboards, Data Analytics & Data Mining)

5

SERVICE-MANAGEMENT-LÖSUNGEN DER KYBERNA AG



Die KYBERNA AG bietet mit der innovativen ITSM-Plattform KY2HELP® im Rahmen der Digitalisierung gerade für Kunden und Interessierte im klein- und mittelständischen Unternehmens- bzw. Organisations-umfeld eine flexible und verlässliche Lösung an. Vielen Unternehmen ist es bei Softwarelösungen im Kontext Service Management im Rahmen der digitalen Transformation wichtig, eine integrierte Gesamtsuite zur Unterstützung der in der Organisation etablierten Serviceprozesse und Services in der weiterführenden Digitalisierung zu erhalten. Der Aspekt Usability, aber auch gerade die anwenderfokussierte Sicht auf Softwarelösungen im Sinne der User Experience, ist als zentraler und kritischer Erfolgsfaktor vieler Serviceorganisationen für die Auswahl und Akzeptanz geeigneter Lösungen zu sehen. Bezüglich entsprechender Kundenmehrwerte durch die KYBERNA AG bedeutet das für die Service-Management-Lösung zur Unterstützung der Digitalisierung folgendes:

Die KYBERNA AG als **Innovationstreiber und Vorreiter** für Software-Lösungen im Rahmen der Digitalisierung



Innovative, moderne Technologien



Fokus auf Klarheit, Verständlichkeit



Alles aus einer Hand – 100 %



Kundennähe & Kundenvertrauen

DIGITALISIERUNG IN DEN BEREICHEN IT UND NON-IT

Neben dem Fokus auf der IT-Organisation und ihren IT-Serviceprozessen liegen die Stärken der Service-Management-Lösung im Bereich der Digitalisierung von Non-IT-Prozessen. Ob für Organisationsbereiche wie Human Resources, Field Support oder Facility Management – auch außerhalb der IT, aber auch in der Kombination mit der IT, lassen sich mit der gleichen Service-Management-Lösung integrierte und automatisierte Prozesse und Workflows designen, einführen und betreiben.


SERVICE MANAGEMENT EINFACH, SIMPLE UND SMART MACHEN

Die KYBERNA AG verfolgt im Rahmen der Entwicklung, Bereitstellung und Nutzung Ihrer Digitalisierungslösungen die Grundphilosophie der **EINFACHHEIT**. „Service Management muss nicht komplex sein, sondern eher simple und smart!“ – so die Position der Geschäftsführung der KYBERNA AG. Mit einer starken Philosophie der Kundenorientierung verfolgt man bei allen Lösungen immer das Ziel, dass der Kunde schnell und unkompliziert mit den Werkzeugen arbeiten kann. Der Kunde soll dabei von höchster Flexibilität und maximaler Einfachheit profitieren.







WEITERFÜHRENDE MEHRWERTE DER LÖSUNGEN DER KYBERNA AG FÜR DAS SERVICE MANAGEMENT SIND




Enterprise Service Management und Digitalisierung als Wertschöpfungsanteile für Kunden



Weiterentwicklung flexibler und effizienter Technologien – SaaS, KI, JAVA, Schnittstellen



Unternehmensweite service-basierte Gesamtlösungen zur Effizienzsteigerung und Skalierung



Innovative Bedienungskonzepte für Softwarelösungen (UI)

KERNBAUSTEINE DER AUTOMATISIERUNG INNERHALB DER SERVICE-MANAGEMENT-LÖSUNG

Zu den Kernbausteinen der Service-Management-Lösung zur Unterstützung der geforderten Automatisierungspotenziale im Rahmen der Digitalisierung gehören zwei wesentliche Elemente: Zum einen der integrierte Prozess- und Formular-Designer und zum anderen die Rule Engine. Beide für sich, aber auch in Kombination miteinander, liefern die benötigten dynamischen, flexiblen und professionellen Bausteine, die als Antriebsmotor für die Wertschöpfungssteigerung durch Automatisierung benötigt werden.

Baustein	Grundbeschreibung
Prozess- und Formular-Designer	Digitale Prozessgestaltung auf Basis BPMN2.0; Erstellung und Verknüpfung von Erfassungs-, Genehmigungs-, Bearbeitungs- und Detailansichts-Formularen
Rule Engine	Flexibles Framework für die Hinterlegung von IT- und Business-Regeln. Die Rule Engine unterstützt bereits out-of-the-box eine Vielzahl an vordefinierten Rollen und Berechtigungen und bildet den Motor für die Businesslogik und zur Automatisierung der Prozesse.

SCHNELLIGKEIT IN DER UMSETZUNG

Die KYBERNA AG ist in der Lage, auf Basis entsprechender Kundenanforderungen in kürzester Zeit mit ihren Lösungen mehrwertschaffende Ergebnisse für die jeweiligen Stakeholder zu generieren. Das Unternehmen kann gleichzeitig über seine stetige und strategische Marktbetrachtung und davon abgeleiteten Entwicklungs-Roadmap in kurzen Iterationszyklen neue oder erweiterte Features bereitstellen. Schnelligkeit im Erkennen, Aufnehmen von Anforderungen und Bedarfen sowie eine zügige Umsetzung sind wesentliche Erfolgsfaktoren für das Unternehmen. Diese zentrale Eigenschaft kommt allen Kunden zugute – nur die Kunden selbst können das Geschwindigkeitspotenzial der KYBERNA AG bremsen.





Die Service-Management-Lösung der KYBERNA AG steht den Kunden und Interessenten dabei in zwei flexiblen Betriebsmodellen zur Verfügung – als SaaS-Lösung (Software as a Service) aber auch als On-Premise-Variante.

Nehmen Sie Kontakt mit der KYBERNA AG auf und lassen Sie sich durch zahlreiche Referenzen eine vertrauensvolle Einstiegsbasis schaffen:



Einfach diesen QR-Code scannen und Sie gelangen direkt zu KYBERNA und der Softwarelösung ky2help® im Überblick!

SERVICE MANAGEMENT KYBERNA AG SOFTWARE AS A SERVICE ON PREMIS

6
FAZIT



Im Mittelpunkt der digitalen Transformation stehen nicht mehr Machbarkeit und Praktikabilität durch Technik oder die technischen Fähigkeiten der Hersteller allein, sondern akute Kundenbedürfnisse und deren verstärkter Bezug zur Geschäftsprozessintegration. Nur im Zusammenspiel von Strategie, Führungsqualität, Standardisierung des Change-Modells zur Organisationsentwicklung, der Fähigkeit Wissensstrukturen aufzubauen und zu erhalten sowie Unterstützung durch innovative Service-Management-Werkzeuge zur Geschäftsprozessautomatisierung werden organisatorische Neuausrichtungen im Zeitalter der Digitalisierung erfolgreich sein.

Die Fokussierung auf die Bedürfnisse der Kunden bei gleichzeitiger Individualisierung des Serviceangebotes und flexibler Ergänzung des Serviceportfolios ist das Schlüsselthema der kommenden Jahre. Dieses wird mit Riesenschritten Einzug in die Servicewelt halten. Serviceorganisationen müssen sich sehr gezielt und strukturiert über die Bedürfnisse der Kunden Gedanken machen und wertschöpfende Services in Form von Servicemodellen und lieferbaren Servicelösungen mit entsprechenden Eigenschaften wie Individualität, Flexibilität, Innovation, Dynamik, Skalierbarkeit und Adaptierbarkeit bereitstellen.

Die digitale Transformation verlangt eine noch stärkere Kundenorientierung mit Fokus auf Geschäftsprozessintegration. ITIL als Best Practice bildet hier den organisatorischen Rahmen. Dabei bekommen agile Methoden und Organisationsstrukturen (z. B. DevOps, Scrum) für Serviceorganisationen in der Gesamtbetrachtung im Service Management der Zukunft eine immer wichtigere Bedeutung.

Mit der Digitalisierung ergibt sich ein steigender Trend zu agilen Organisations- und Führungsstrukturen unterstützt durch hochautomatisierbare Service-Management-Toollösungen.



... wir begleiten Sie auf Ihrer digitalen Reise ...





Standards und Strukturen agiler Organisationsformen werden mit dem Kontext der Digitalisierung immer mehr diskutiert und in den Unternehmen „erprobt“. Nicht nur im Rahmen von Softwareentwicklungsprojekten und damit verbundenen Organisationsstrukturen, sondern auch in Tagesabläufen und Planungen neuer innovativer Lösungen für die Kunden. Bei Serviceorganisationen bzw. Organisationen mit Schwerpunkten im Service Management finden agile Strukturen der Organisationsgestaltung ihre konsequente Anwendung. Agile Organisationen reagieren im digitalen Zeitalter direkter, schneller und besser als traditionell organisierte Unternehmen. Aber dafür brauchen sie nicht weniger oder mehr, sondern eine „andere“ Führung sowie eine auf die agilen Konzepte ausgerichtete Organisationsstruktur.

In diesen agilen Organisationsstrukturen werden die Führungsprinzipien verstärkt in Richtung Selbstorganisation und Eigenverantwortung der agierenden Mitarbeiter aufgesetzt. Die operativen, lenkenden, entscheidenden und fachlichen Führungsfunktionen werden ganz oder teilweise an die Mitarbeiter übertragen.

Jedes Unternehmen bzw. jede Serviceorganisation sollte für Änderungsvorhaben hin zu einer agilen ORGA-Struktur ein standardisiertes Change Management aufsetzen und als iteratives Phasenmodell für die Umsetzung anwenden. Denn nur eine standardisierte und eventuell bereits erprobte Vorgehensweise schafft Mut und Vertrauen bei den beteiligten Mitarbeitern, fördert die Resilienz bei Einzelnen, aber auch im gesamten Organisationsverbund maßgeblich. Sie baut damit auf innovative und die Digitalisierung voranbringende Service-Management-Toolösungen auf – so unsere Position als SERVIEW GmbH.

SERVIEW – das ist gelebte Leidenschaft, außergewöhnliche Kompetenz und furchtloses Streben nach immer besserer Leistung. Als spezialisierte Managementberatung kämpfen wir für herausragende IT-Organisationen, deren Geschäftsbereiche wir zu Höchstleistungen befähigen. Mit zielgerichteten Impulsen und kühnen Ideen beraten und trainieren wir seit 20 Jahren innovationshungrige Unternehmen beim Einsatz von Service Management, agilen Arbeitsweisen und effektivem Projektmanagement. Von diesen heldenhaften Erfahrungen lassen wir immer wieder unsere Kunden profitieren.

Wir von der SERVIEW GmbH sind überzeugt davon, dass Unternehmen bzw. Serviceorganisationen, die ihr Service Management in der Ausbalancierung der Schlüsselfaktoren zur Digitalisierung im Bereich Organisation, Services und Automatisierung von Prozessen und Workflows durch innovative und flexible Toolösungen ausrichten, oder dies auf ihrer digitalen Roadmap verankert haben, Erfolg auf der digitalen Reise haben werden. Daraus werden entsprechende Wertschöpfungsbeiträge im Gesamtkontext der Digitalisierungsstrategie erreichbar. Unsere Beratungs- und Trainingsprodukte können dabei einen maßgeblichen Beitrag im Zuge der digitalen Transformation in Ihrem Organisationsumfeld leisten.

Mit KYBERNA steht Ihnen ein verlässlicher Partner im Bereich Service-Management-Lösungen zur Verfügung. KYBERNA baut dabei auf eine langjährige Markterfahrung und entsprechend flexible Tool-Lösungen, die die Digitalisierung mit Fokus des Service Managements sowohl im IT- als auch im Non-IT-Bereich maßgeblich für Sie sichtbar und erfolgreich umsetzbar machen.



IT MANAGEMENT WHITEPAPER
DIE AUTOREN DER SERVIEW GMBH



Michael Heyn

Head of SERVIEW CERTIFIEDTOOL
michael.heyn@serview.de



Torsten Schneider

Principal Consultant | Research & Analysis
torsten.schneider@serview.de

Herausgeber:

SERVIEW GmbH
Gartenstraße 23
61352 Bad Homburg
T +49 (0) 6172 17744-0
F +49 (0) 6172 17744-99
info@serview.de
www.serview.de

