

# IT-Service-Management

## Qualität steigern

**[19.09.2023] Mithilfe eines IT-Service-Management (ITSM) lassen sich IT-Prozesse strukturierter, transparenter und zugleich effizienter gestalten. Das entlastet Mitarbeitende und sorgt für zufriedeneren Kunden, wie das Beispiel des IT-Dienstleisters KID Magdeburg zeigt.**

Während moderne Serviceerfahrungen in vielen Branchen heute bereits gang und gäbe sind, hinkt der digitale Service in vielen deutschen Behörden noch hinterher. Dabei würde sich der Großteil der Bundesbürger (88 Prozent) eine verstärkte Digitalisierung von Prozessen wünschen. Gerade die Corona-Pandemie hat vielen Menschen gezeigt, was digital alles möglich ist. Damit sind jedoch auch ihre Erwartungen an die digitalen Angebote der Kommunen gestiegen. Aspekte wie Servicequalität, Erreichbarkeit und Transparenz sind damit auch in bürger- und unternehmensnahen Verwaltungsabläufen längst zu einem wichtigen Qualitätskriterium geworden. Immer mehr öffentliche Institutionen und Dienstleister setzen deshalb darauf, die Effizienz ihrer internen Abläufe zu steigern und eine kundenzentrierte Umsetzung bei ihren Serviceangeboten voranzutreiben. Als besonders wirkungsvoll hat sich dabei der Einsatz eines IT-Service-Management (ITSM) erwiesen. Durch dessen effektive Anwendungen können IT-Prozesse strukturierter, automatisierter, transparenter und zugleich effizienter gestaltet werden. Wie eine erfolgreiche Integration von ITSM aussieht, zeigt das Beispiel der Kommunalen Informationsdienste (KID) Magdeburg. Der TÜV-zertifizierte kommunale IT-Dienstleister unterstützt in Sachsen-Anhalt die zentralen IT-Prozesse der Landeshauptstadt Magdeburg sowie anderer Kommunalverwaltungen und verschiedener Schulen. Für kleinere Kommunen übernimmt das Unternehmen zum Teil den kompletten Betrieb der IT, inklusive aller Serviceanfragen. Auch Unternehmen im Bereich des Public Sector gehören zum Kundenkreis. **Ohne Qualitätsverluste entlasten KID** Magdeburg setzt dabei bereits seit einigen Jahren auf digitale Prozesse, um die stetig wachsende Zahl an Kundenanfragen schnell und nachvollziehbar bearbeiten zu können. „Hatten IT-Dienstleister im öffentlichen Bereich früher noch mehr Zeit, müssen Projekte und Anfragen heute sehr viel schneller abgeschlossen werden“, berichtet Matthias Tietze, Leiter Service bei KID Magdeburg. Um Mitarbeitende zu entlasten, ohne Verluste bei Qualität und Transparenz hinzunehmen, musste eine Lösung her. Deshalb implementierte KID Magdeburg frühzeitig die ersten IT-Prozesse auf Basis der Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Dabei setzte man ab dem Jahr 2015 auf die ITSM-Software des Anbieters Serviceware SE. Mithilfe der Serviceware-Plattform konnten Stück für Stück Serviceprozesse verbessert und automatisiert werden. Infolgedessen wurde nicht nur der Stress für die Beschäftigten reduziert, sondern auch die Kundenzufriedenheit erhöht. Im Zuge der Einführung der ITSM-Software erfolgte zunächst eine Umstellung des Incident-Management- und des Request-Fulfillment-Prozesses auf das neue System. Prozesse wurden dabei überarbeitet, entschlackt und optimiert. Dank der vorsichtigen Integration von ITSM konnten die Mitarbeitenden das neue System schnell nutzen und kennenlernen, ohne überfordert zu werden. Inzwischen sind nahezu alle Prozesse, die bei dem IT-Dienstleister ablaufen und in Relation mit Kundenkontakt stehen, digitalisiert. „Früher wurde unser interner Webshop noch teilweise über analoge Prozesse abgewickelt. Dadurch dauerte der Bestellvorgang länger und manche Produkte waren zum Zeitpunkt der Bestellung nicht mehr verfügbar. Das ist heute nicht mehr so. Mit Serviceware Processes ist alles schneller, aktueller, digitaler und transparenter“, freut sich Matthias Tietze. Auch das Wissensmanagement und die Abarbeitung von Incidents sowie die parallele Zuweisung von Aufgaben an die Mitarbeitenden laufen mittlerweile über die Plattform. Essenzielle Prozesse für die

Einhaltung der Service-Level-Agreements (SLA), wie etwa die Dokumentation von Tickets, können zudem jederzeit nachvollzogen werden. **KI hilft an mehreren Stellen** Auch Künstliche Intelligenz (KI) ist bereits im Service-Management von KID Magdeburg angekommen. Dabei werden KI-Funktionen genutzt, um Anfragen zuzuweisen und zu erkennen, ob es sich bei ihnen um eine Störung oder eine andere Art von Anliegen handelt. Die KI sorgt dafür, dass Mitarbeitende entlastet werden, beschleunigt die Ticketerstellung und übernimmt zum Teil die Zuweisung an das zuständige Team. In Zukunft soll die KI Lösungsvorschläge unterbreiten können, ohne dass die Kontrolle oder Hilfe von Mitarbeitern nötig ist. Ebenso haben Chatbots das Potenzial, die Zusammenarbeit mit den Bürgerinnen und Bürgern weiter zu verbessern. Insbesondere bei Routine- und Standardanfragen erweisen sich virtuelle Tools wie der Solution Bot von Serveware als hilfreich, da sie das Service-Team entlasten und Kunden entweder im geführten Gesprächsdialog oder mit Antworten auf Basis von Freitexteingaben unterstützen. Durch die Analyse des eingegebenen Textes kann in Verbindung mit einer Wissensdatenbank eine passende Antwort formuliert und abgegeben werden. Durch diese direkte Interaktion der KI mit den Bürgern werden Mitarbeiter in der öffentlichen Verwaltung entlastet, da sie Routinefragen der KI überlassen können. Gleichzeitig profitieren die Bürger von dieser Lösung, da sie schneller und ohne Wartezeiten eine Antwort auf ihre Anfrage erhalten. Wie das Beispiel KID Magdeburg zeigt, bringt ein digitalisiertes IT-Service-Management der öffentlichen Verwaltung viele Vorteile. Zunächst kann die Einführung einer solchen Lösung mit nur wenigen Prozessen begonnen werden. Schon nach kurzer Zeit profitieren Mitarbeitende und Bürger deutlich von der neu gewonnenen Transparenz, der schnelleren und einfacheren Abarbeitung von Anfragen und einer neuen Servicequalität, wie sie ohne digitale Lösungen kaum zu erreichen wären.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September 2023 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, KID Magdeburg, Chatbot, IT Service Management, KI