

Trends im IT-Service-Management

[15.02.2024] Der ITSM-Software-Hersteller KIX benennt künftige Digitalisierungstrends, insbesondere für den öffentlichen Sektor: So rücken technischer und IT-Service näher zusammen, Cloud-Lösungen werden mehr genutzt, KI und individualisierte ITSM-Lösungen tragen zur Entlastung bei – erfordern aber Vorarbeit.

Information Technology Service Management (ITSM) ist unerlässlich, um IT-Services so auszurichten, dass sie den Bedürfnissen der Endbenutzer, aber auch den Zielen eines Unternehmens oder einer Organisation gerecht werden. Das Unternehmen KIX Service Software entwickelt und vermarktet die Service-Management-Software KIX, nach Eigenangaben eines der weltweit führenden Open-Source-ITSM-Systeme, das von über 400 Kunden aus verschiedenen Branchen eingesetzt wird. Für das neue Jahr lassen sich laut KIX fünf Trends im IT-Service-Management erkennen.

Demnach wachsen herkömmlicher technischer Service und IT-Service immer mehr zusammen. Ein Service Desk soll nicht nur für IT-Services existieren, sondern etwa auch für Haus- und Gerätetechnik oder Inventarisierung. Das erspare allen Anwendern, Kunden und Mitarbeitern viel Arbeit und Sorge für Übersichtlichkeit. Zudem könne ein einheitliches System gegenüber Einzellösungen Ressourcen sparen – etwa bei Wissen, Personal und Energiekosten. Für Cloud-Lösungen wachse allmählich die Akzeptanz. Viele Einrichtungen haben sich in den vergangenen Jahren mit verschiedenen Angeboten auseinandergesetzt und diese eingeführt, konstatiert KIX. Dieser Trend werde sich fortsetzen.

Vorarbeit zahlt sich in vielen Bereichen aus

Vermeintliche Standardvorgehen und -lösungen reichen vielerorts nicht mehr aus. Insbesondere serviceorientierte Unternehmen könnten sich nicht mehr darauf beschränken – trotz des anfangs höheren Einarbeitungsaufwands für maßgeschneiderte Lösungen. Viele Service-Tools, auch KIX, böten ein hohes Maß an Individualisierungsmöglichkeiten. Um diese voll zu nutzen, müsse jedoch ein gewisses Fachwissen vorhanden sein.

Den aktuellen Hype um ChatGPT & Co. teilt KIX nicht ganz: Ohne gute Vorarbeit könne auch eine Künstliche Intelligenz keine Probleme lösen. Sprachmodelle und andere KI-Methoden erfordern eine gute Aufbereitung von vorhandenem Wissen, aus dem sie lernen und eine entsprechende Validierung. Dieser Aufwand kann sich aber lohnen, auch im ITSM-Bereich. Hier könnten Mitarbeitende entlastet und Aufgaben schneller abgearbeitet werden. Im Bereich der Wartungsaufgaben könne eine planende KI die Kosten reduzieren.

Die Abhängigkeit von einzelnen Anbietern digitaler Lösungen könne zu Problemen führen, die letzten Endes die eigenen Abläufe stark beeinflussen, etwa aufgrund von Preisdiktaten, der Einstellung eines Produkts oder geänderter Geschäftsmodelle. Die Verwendung von Open Source Software kann solche Risiken eingrenzen oder ausschließen. Es zeige sich, dass der öffentliche Sektor im Bereich der digitalen Souveränität mehr und mehr zum Vorreiter werde, so KIX.

(sib)

Stichwörter: Panorama, KIX Service Software