



# Der ESM-Ansatz von Atlassian

Prinzipien und praktische Empfehlungen zur Bereitstellung von exzellentem Service



# Inhalt

## **3 Einführung**

## **5 ESM im Überblick**

6 Was ist Enterprise Service Management (ESM)?

8 Der Aufstieg von ESM

10 Umstellung auf Remote-Arbeit

## **12 Jira Service Management**

14 Vorteile des ESM-Ansatzes von Jira Service Management

16 ESM-Funktionen von Jira Service Management

## **17 Service Management Teams**

20 HR Team: Verbesserung des Onboarding-Prozesses durch Automatisierung

23 COVID Response Team: Transparenz und Ressourcen für Mitarbeiter während der Umstellung auf Remote-Arbeit

25 Workplace Experience Team: Persönliche Beziehungen trotz Serviceskalierung

28 Web Team: Transparenz und Nachverfolgbarkeit von Projekten

31 Privacy Team: Skalierung des Service rund um Datenschutzfragen

33 Product Marketing Team: Vermeidung von Engpässen bei Kampagnen

## **36 Anwenderberichte**

## **39 Zusammenfassung**

# Einführung

Vor dem Hintergrund des hohen Tempos in der heutigen Geschäftswelt müssen die Teams mit dieser Geschwindigkeit Schritt halten. Die Technologie entwickelt sich schnell weiter – von Quantencomputern über künstliche Intelligenz bis hin zu selbstfahrenden Autos. Unternehmen in jeder Branche, von traditionellen Banken bis zum Pizzalieferdienst, durchleben gerade eine gewaltige digitale Transformation.

Da es nun im Alltag für uns selbstverständlich ist, unsere Finanzen online zu verwalten und genau zu verfolgen, wann unsere Pizza bei uns eintrifft, erwarten wir auch am Arbeitsplatz moderne Tools und Praktiken. Die Mitarbeiter haben höhere Erwartungen an die Serviceverfügbarkeit, den Zugang zu Informationen sowie an Tools und Prozesse, die die Erledigung der Arbeit erleichtern.

Um eine solche Umgebung zu schaffen, werden alle Arten von Teams zu Serviceteams, die auf Anfragen reagieren, Aufgaben vorselektieren und sich kontinuierlich verbessern. Unternehmen, die alte fortschrittshemmende Arbeitsweisen und starre, die Teamflexibilität einschränkende Prozesse abschaffen, eröffnet diese Transformation einmalige Chancen.

Nehmen wir an, Sie haben Ihren Arbeitsausweis verloren und benötigen einen Ersatz, um in das Gebäude zu gelangen. An welches Team wenden Sie sich? Wie kontaktieren Sie dieses? Was wird es unternehmen, um Ihnen einen neuen Ausweis zu beschaffen? Wo steht diese Aufgabe in seiner Prioritätenliste? Selbst mit den besten Systemen wird eine scheinbar unkomplizierte Anfrage in einem Großunternehmen unglaublich komplex. Mit dem falschen Ansatz und uneinheitlichen, nicht verbundenen Tools kann dies katastrophal enden.

Die Anfrage könnte leicht in der Bürokratie, in einem schwerfälligen Servicemanagementtool, bei erfolglosen Intranet-Suchen oder in ungeöffneten E-Mails verloren gehen. Eine einfache Anfrage nach einem Ersatzausweis wird frustrierend und zeitraubend. Hochgerechnet auf die vielen Fälle, in denen ähnliche Anfragen gestellt werden, ist der Produktivitätsverlust gigantisch.

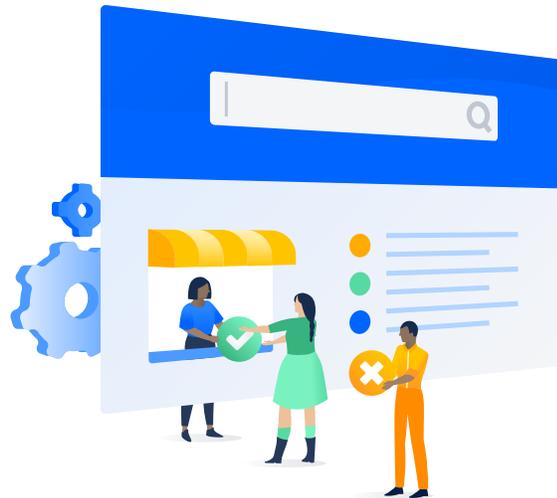
Wie wäre es, ...

- wenn Sie vom im Laufe der Jahre bei der Anwendung von ITSM gewonnenen Wissen nicht nur in der IT, sondern in allen Teams in Ihrem Unternehmen profitieren könnten?
- wenn ein Mitarbeiter an einem zentralen Ort um Hilfe bitten könnte – unabhängig davon, ob es um den Wechsel eines Servers, einer Glühbirne oder gar einer Adresse geht?
- wenn jedes Team – von der Finanzabteilung über das Gebäudemanagement bis hin zur Personalabteilung – über die Tools verfügen würde, die es benötigt, um exzellenten Service zu bieten, die Nachfrage vorherzusagen und entsprechend zu planen und schnell und effizient auf Vorfälle und Probleme zu reagieren?
- wenn es einen zentralen Ort gäbe, um Einblick in die Arbeit im gesamten Unternehmen zu erhalten, und diverse Teams die Möglichkeit hätten, auf ihre bevorzugte Weise Aufgaben zu verfolgen, in Kontext zu setzen und zu priorisieren?
- wenn Teams die Möglichkeit hätten, auch an weltweit verteilten Standorten und remote zusammenzuarbeiten und schnell Arbeitsergebnisse abzuliefern?
- wenn neue Technologien wie KI oder maschinelles Lernen Teams im gesamten Unternehmen zugutekommen könnten, indem sie Routineaufgaben übernehmen und den Mitarbeitern die Möglichkeit bieten, sich auf komplexere Aufgaben zu konzentrieren?

Das ist die Vision von Enterprise Service Management (ESM).



# ESM im Überblick



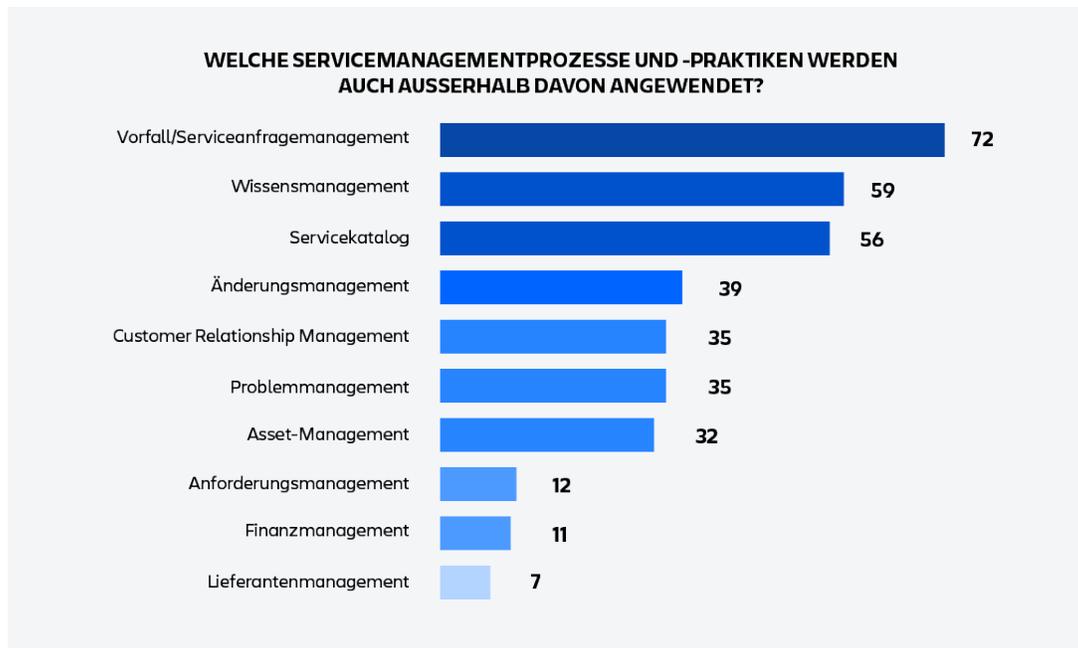
## Was ist Enterprise Service Management (ESM)?

Enterprise Service Management (ESM) erweitert die Praktiken des IT-Servicemanagements (ITSM) unternehmensweit auf alle Serviceteams. Abteilungen wie Personal- und Gebäudemanagement haben zwar schon lange anderen Teams interne Ressourcen und Unterstützung geboten, wenden aber erst seit Kurzem eine Servicemanagementstruktur auf ihre Arbeit an.

Laut Forrester werden bei der Erweiterung des IT-Servicemanagements auf geschäftsorientierte Anwendungsfälle in der Regel Servicebedarf und -angebot über eine gemeinsame Plattform, ein Portal und einen gemeinsamen Servicekatalog verwaltet und Innovationen und Workflow-Automatisierung durch PaaS/Low-Code-Entwicklungstools beschleunigt.

Zum Beispiel nutzen Teams, die viele Mitarbeiteranfragen erhalten – wie die Beantwortung von Richtlinienfragen durch die Personalabteilung oder die Bereitstellung von Vertragsvereinbarungen in der Rechtsabteilung – Serviceanfragemanagement, um nicht ständig mit Ad-hoc-Support per E-Mail und Telefon beschäftigt zu sein, sondern sich mehr auf das Wesentliche konzentrieren zu können. Ein Veranstaltungsteam, das feststellt, dass etwas mit einem Veranstaltungsort nicht stimmt, kann das Problem mithilfe von Vorfall- und Problemmanagementpraktiken schnell lösen und später die Ursache dafür ermitteln. Ein Content-Team, das eine neue Webseite veröffentlichen möchte, kann den Änderungsmanagement-Ansatz der Dev- und Ops-Teams für das Pushen von Codeänderungen an seine Anforderungen anpassen.

Wie der Forrester-Bericht "[Apply Enterprise Service Management To Your Industry Processes](#)" (Anwendung von ESM auf die Prozesse Ihrer Branche) erläutert, bringt ESM alle Arten von Unternehmen zusammen, indem es ein universelles System vernetzter Arbeit schafft. In allen Anwendungsfällen und Branchen stellte Forrester fest, dass Unternehmen, die ESM praktizieren, die Arbeit über Abteilungsgrenzen hinweg erleichterten, informelle Systeme wie gemeinsame Posteingänge ersetzten und einen einfach zu bedienenden Intermediär mit Backend-Systemen für Aufzeichnungen zur Verfügung stellten.



Quelle: [HDI: The State of Enterprise Service Management](#)

## Der Aufstieg von ESM

In den letzten Jahren hat ESM den ITSM-Bereich verlassen und von Unternehmen, Anbietern und Branchenexperten formelle Anerkennung und Aufmerksamkeit erhalten. In seinem Blogartikel "[Accelerate With Enterprise Service Management](#)" (Schnellere Entwicklung dank ESM) berichtete Charles Betz, Principal Analyst bei Forrester, dass "Forrester 2017 seine Abdeckung von ITSM auf ESM ausgeweitet hat und der Markt diese Expansion bestätigt hat. Unsere damalige Prognose war vorsichtig optimistisch – dies hat sich geändert in 'Vollgas voraus'. In der aktuellen Situation bietet ESM wichtige Zugangs- und Koordinierungsservices für Belegschaften, die sich plötzlich in einer schönen neuen Remote-Welt wiederfinden."

Lange bevor ESM offiziell anerkannt war, bemerkte Atlassian, dass immer mehr Teams außerhalb der IT Services anfragten oder erbrachten. Zu diesem Zweck haben diese Teams Lösungen zusammengestellt und häufig E-Mails neben ERP-Systemen verwendet, die nicht speziell für die Servicebereitstellung entwickelt wurden. Das daraus resultierende Missverhältnis von Tools und Praktiken zu den anstehenden Aufgaben wurde besonders schwierig, als die Servicestandards stiegen, die Unternehmen Frameworks nutzten, die es ihnen ermöglichten, flexibler zu arbeiten, und Wissensarbeiter auf Remote-Arbeit umstellten. Im Folgenden wird aufgezeigt, wie diese Faktoren das Wachstum von ESM angeheizt haben.

## Wunsch nach einer besseren Arbeitsplatz Erfahrung

Die breite Einführung des Servicemanagements wird hauptsächlich von gestiegenen Erwartungen an das Kundenerlebnis getrieben. Kunden – ob externe Kunden oder Mitarbeiter eines anderen Teams im Unternehmen – möchten schnell Hilfe finden. Sie tolerieren keine uneinheitlichen, nicht verbundenen Tools mehr, die den Informationsfluss unterbrechen und die Kernelemente ihrer Arbeit beeinträchtigen. Niemand möchte ständig an verschiedenen Orten nach dem Namen einer Person suchen, die ihm möglicherweise helfen kann. ESM bietet Teams die Möglichkeit, einen schnellen, nahtlosen Service an einem Ort zu bieten, der die Mitarbeiter zufrieden und produktiv macht.

Eine [HDI-Umfrage](#) unter Unternehmen verschiedener Größen aus 20 Branchen ergab, dass über 75 % der Befragten die Verbesserung des Kundenerlebnisses als Hauptmotivator für den Übergang zu ESM betrachteten. Die Umfrage ergab darüber hinaus, dass unter den Unternehmen, die eine integrierte Servicemanagementlösung implementiert hatten, mehr als die Hälfte angaben, dass sich die Mitarbeiterzufriedenheit verbessert habe.

## Einfluss von ITIL 4, DevOps und Agile

Es kann nicht über Servicemanagement gesprochen werden, ohne ITIL und die Entwicklung des ITSM-Frameworks zu berücksichtigen. Das neueste Update des ITSM-Frameworks, ITIL 4, "konzentriert sich auf die Geschäfts- und Technologiewelt, wie sie heute abläuft und wie sie in Zukunft mit Agile, DevOps und digitaler Transformation ablaufen wird." Vorbei sind die Zeiten, in denen Unternehmen, die Servicemanagement praktizieren, sich auf schwere, unflexible Prozesse verlassen mussten. Moderne Ansätze setzen auf Flexibilität, Zusammenarbeit, personenorientierte Prozesse und Geschwindigkeit.

### ZUNEHMENDE ANGLEICHUNG VON ITIL UND AGILE

Die ITIL 4-Grundprinzipien	Das Agile Manifest
<ul style="list-style-type: none"><li>• Auf den Wert konzentrieren</li><li>• Dort beginnen, wo man steht</li><li>• Iterative Weiterentwicklung mit Feedback</li><li>• Zusammenarbeit und Transparenz fördern</li><li>• Ganzheitlich denken und arbeiten</li><li>• Auf Einfachheit und Praktikabilität achten</li><li>• Optimieren und automatisieren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuen und Interaktionen haben Vorrang vor Prozessen und Tools.</li><li>• Funktionierende Software hat Vorrang vor umfassender Dokumentation.</li><li>• Die Zusammenarbeit mit den Kunden hat Vorrang vor Vertragsverhandlungen.</li><li>• Reagieren auf Veränderungen hat Vorrang vor dem Befolgen eines Plans.</li></ul>

Software ist weiterhin auf einem **weltweiten Eroberungszug** und die Unternehmen bemühen sich, mit der Geschwindigkeit des digitalen Geschäfts mithalten. Der Aufstieg von DevOps hat die früher tiefe Kluft zwischen Infrastruktur, Betrieb (I&O) und Entwicklungsteams gemildert. Durch den Abbau dieser Hindernisse können I&O-Teams Entwicklungsteams in die Lage versetzen, die Software- und Servicebereitstellung zu beschleunigen und gleichzeitig die Kosten kontrollieren und Risiken managen. Sollte es doch einmal zu einem Vorfall kommen, beschleunigt die Zusammenarbeit zwischen den Teams die Lösungsfindung.

Nicht nur technische Teams müssen zusammenarbeiten, damit sich Unternehmen mit hoher Geschwindigkeit weiterentwickeln können. Auch die Rechts- und Personalabteilung, bestimmte Geschäftseinheiten – die verschiedensten Teams müssen effektiv zusammenarbeiten. ESM verbindet und erweitert die Zusammenarbeit der Entwickler- und Operations-Teams in einer umfassenden digitalen Produkt-Pipeline, die den heutigen Anforderungen entspricht.

## Umstellung auf Remote-Arbeit

COVID-19 brachte den typischen Büroalltag zum Erliegen. Nahezu über Nacht mussten sich die Mitarbeiter an Remote-Arbeit gewöhnen. Natürlich wurden bei der Wissensarbeit bereits SaaS-Tools eingesetzt, aber COVID hat diese auf den Prüfstand gestellt. Da wir nun nicht mehr dieselben Arbeitsbereiche gemeinsam nutzen, sind Chat, Videokonferenzen und andere Tools für die Zusammenarbeit mit Kollegen von entscheidender Bedeutung.

Unternehmen, die ESM praktizierten, waren für den plötzlichen Übergang zur Remote-Arbeit am besten positioniert. Die Mitarbeiter hatten in dieser chaotischen Zeit die Möglichkeit, in zentralen Informationsquellen die Ressourcen zu finden, die sie benötigten, um ihre Arbeit mit minimaler Unterbrechung fortzusetzen. Workflows, Warteschlangen und Automatisierung haben die wichtigsten Aufgaben weitergeleitet und priorisiert. Gemeinsame Plattformen boten Einblick in die Arbeit anderer Mitarbeiter des Unternehmens und ermöglichten die asynchrone Zusammenarbeit innerhalb und zwischen Teams.

Dies dürfte eine dauerhafte Veränderung sein. Viele Arbeitnehmer und Arbeitgeber haben Produktivitätssteigerungen durch Remote-Arbeit verzeichnet und die meisten Mitarbeiter möchten weiterhin remote arbeiten. In einem Bericht des Conference Board mit dem Titel "**From Immediate Responses to Planning for the Reimagined Workplace**" (Von schnellen Reaktionen zur Planung eines neuen Arbeitsplatzkonzepts) wurde prognostiziert, dass Telearbeit für viele Arbeitgeber zur Norm oder zumindest zu einer weit verbreiteten Lösung werden wird. Außerdem ergab eine McKinsey-Umfrage mit dem Titel "**What employees are saying about the future of remote work**" (Was Mitarbeiter über die Zukunft der Remote-Arbeit sagen), dass mehr als die Hälfte der Mitarbeiter den Wunsch nach einem flexibleren hybriden Arbeitsmodell äußerte.

McKinsey befragte Mitarbeiter auch zu ihren Bedenken hinsichtlich der Arbeitsvereinbarungen und -richtlinien. "Für mehr als ein Drittel der Befragten gehörten klar abgegrenzte Arbeitszeiten und Erwartungen an die Zusammenarbeit zu ihren fünf wichtigsten Richtlinien. Einige andere Richtlinien für die Zusammenarbeit, einschließlich Technologien, die es Mitarbeitern vor Ort ermöglichen, sich bei Remote-Meetings einzuwählen, und Richtlinien für die Dokumentation, fanden ebenfalls erheblichen Zuspruch. Auch Tools für die Zusammenarbeit und Schulungen für diese Tools sind bei Mitarbeitern hoch bewertet, ebenso wie die Erstattung von Büroeinrichtungen für die Remote-Arbeit."

### Der ROI macht die Entscheidung für ESM leicht

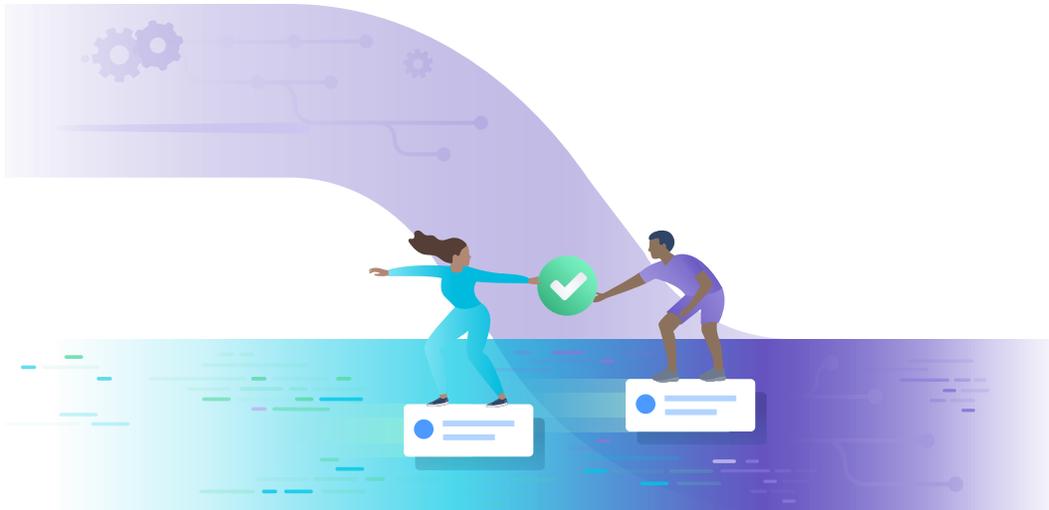
Unter dem Strich ist ESM aus finanzieller Sicht einfach sinnvoll. Ausgefeilte Tools, die mit zunehmendem Einsatz von KI immer effektiver werden, ermöglichen Unternehmen einen "Shift Left" und somit die Lösung von Problemen auf einer kostengünstigeren Serviceebene. Ein ESM-Tool kann mehrere Altsysteme ersetzen und bietet nicht nur Einsparungen bei den Lizenzgebühren, sondern auch bei den Beschaffungs- und Verhandlungskosten sowie bei der laufenden Wartung.



75 % der Befragten der HDI-Umfrage gaben an, dass sich die Produktivität seit der Ausweitung des Servicemanagements über die IT hinaus verbessert habe, was auf erhebliche Einsparungen durch die Implementierung von ESM hindeutet und zusätzlich zu einem besseren ROI der ITSM-Tools führt, in die bereits investiert wurde. Somit ermöglicht ESM allen Teams eine schnellere Servicebereitstellung mit verbesserter Qualität zu geringeren Kosten.



# Jira Service Management



Moderne Teams befinden sich stets im Wettlauf gegen die Zeit, um das scheinbar Unmögliche zu erreichen – wie die Unterstützung einer Remote-Belegschaft oder die Umgestaltung von Geschäftsmodellen, um einer sich schnell verändernden Welt gerecht zu werden. Wir haben Jira Service Management entwickelt, damit Teams außergewöhnliche softwaregesteuerte Erlebnisse schaffen und unterstützen können, die sowohl für ihre Kunden als auch für ihre Mitarbeiter immer verfügbar sind.

Es hat sich gezeigt, dass ältere Servicemanagementtools der aktuellen Herausforderung nicht gewachsen sind. Sie fördern Konflikte statt Partnerschaften, Wissenshortung statt Wissensaustausch und starre Standardisierung statt geschäftlicher Agilität. Die grundlegenden Ideale von Agile und DevOps schaffen hier Abhilfe: schnell vorankommen, in kleinen Batches arbeiten, Silos aufbrechen, wo immer möglich automatisieren und vor allem sicherstellen, dass die Prozesse an die Teamanforderungen anpassbar sind.

Jira Service Management baut auf Jira auf und versammelt Entwicklungs-, IT-Betriebs- und Geschäftsteams auf einer einheitlichen Plattform für eine bessere Zusammenarbeit, sodass jedes Team auf geschäftliche Veränderungen reagieren und schnell großartige Kunden- und Mitarbeitererlebnisse bieten kann.

# Vorteile des ESM-Ansatzes von Jira Service Management

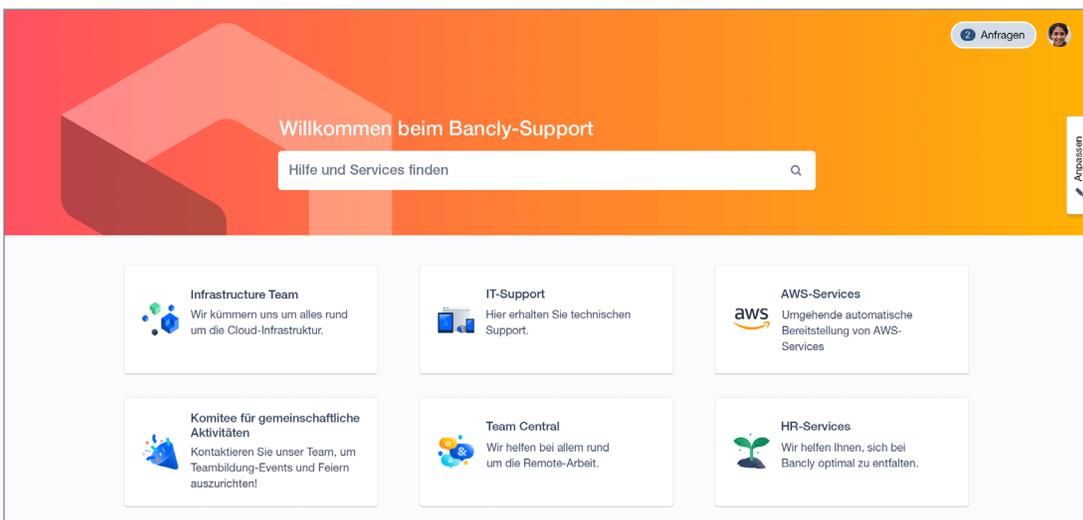
## Jedes Team kann schnell loslegen

Mit Vorlagen für jeden Verwendungszweck können Teams ganz einfach Serviceportale einrichten, die ihren individuellen Anforderungen entsprechen. Richten Sie Workflows mit einem Drag-and-drop-Editor ein und passen Sie Formulare so an, dass Sie die Informationen erfassen, die Sie benötigen, um schnell handlungsfähig zu sein.

The screenshot displays the Jira Service Management form editor. The main workspace shows a form titled "Anfrage zu Bewerberqualifikationen". It is divided into two sections: "Antragsteller der Überprüfung" and "Kandidat". The "Antragsteller" section includes fields for Name, Position, E-Mail-Adresse, and Telefon. There are also checkboxes for "Zu überprüfen:" (Bildungswesen, Lizenzen, Mitgliedschaften/Zugehörigkeiten, Berufslaufbahn) and a date field for "Bis wann erforderlich?". The "Kandidat" section has fields for Name and "Für Position:". A right-hand sidebar titled "Formular hinzufügen" provides a search bar and lists various form categories: "ASSET-MANAGEMENT" (Asset- and Service-Einträge verfolgen), "FEHLERBERICHTE UND TRIAGE" (Bug-Triage, IT-Supportanfragen), and "BEWERBERQUALIFIKATIONEN" (Anfrage zur Überprüfung von Bewerberqu..., Qualifikationsüberprüfung). The top navigation bar includes "Erstellen", "Vorschau", "JSON", "Schließen", and "Speichern".

## Mitarbeiter können von jedem Team schnell Hilfe erhalten

Seien Sie für Ihre Kunden dort erreichbar, wo diese sich gerade aufhalten – per E-Mail, Internet oder Chat – und priorisieren Sie eingehende Anfragen mit Warteschlangen und SLAs. Oder konfigurieren Sie ein übersichtliches, intuitives Portal, das Ihren Mitarbeitern als zentrale Anlaufstelle für Unterstützung dient.



## Eine Plattform für alle Teams

Ermöglichen Sie jedem Team, Prozesse so zu gestalten, dass sie seinen Bedürfnissen entsprechen, während Sie gleichzeitig die Zusammenarbeit ermöglichen und Transparenz auf einer zentralen Ebene aufrechterhalten. Anfragen zu Softwarezugriff, rechtlicher Überprüfung oder auch Reparaturen an Einrichtungen werden zur schnellen Lösung an die richtigen Teams weitergeleitet.

Name	Schlüssel	Typ	Manager	Kategorie
Zentraler Betrieb	CO	Service-Management	Oily Perez	Bandy Inc.
Zentraler Service Desk	IT-Service-Management (TSM)	Service-Management	Serena Mehta	Bandy Inc.
Kunden-Service Desk	SDE	Service-Management	Serena Mehta	Bandy Inc.
Facility-Services	FASI	Service-Management	Oily Perez	Bandy Inc.
Finanzdienstleistungen	FSI	Service-Management	Oily Perez	Bandy Inc.
HR-Services	HSI	Service-Management	Oily Perez	Bandy Inc.
Rechtliche Abläufe	LGL	Vom Team verwaltete Software	Carly Aydin	Bandy Inc.
Rechtsdienste	LSI	Service-Management	Oily Perez	Bandy Inc.
Entwicklung von Mobilanwendungen	MDV	Vom Team verwaltete Software	Darrel Rossi	Bandy Inc.
Betrieb von Mobilanwendungen	MOX	Service-Management	Darrel Rossi	Bandy Inc.
Einzelhandelsentwicklung	REI	Vom Unternehmen verwaltete Software	Darrel Rossi	Bandy Inc.
Reise-Services	TSI	Service-Management	Oily Perez	Bandy Inc.
Webentwicklung	WDI	Vom Unternehmen verwaltete Software	Darrel Rossi	Bandy Inc.

## ESM-Funktionen von Jira Service Management



### **SERVICEANFRAGENMANAGEMENT**

Erstellen Sie ein einfaches, anpassbares Portal, damit Ihre Mitarbeiter schnell Hilfe erhalten und Ihre Teams eingehende Aufgaben rationalisieren können. Jetzt kann jedes Team problemlos einen Servicedesk einrichten.



### **WISSENSMANAGEMENT**

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern mit einem Self-Service-Portal die Möglichkeit, einfache Probleme selbst zu lösen. Die Wissensdatenbank liefert passende Artikel, sodass weniger Anfragen gestellt werden.



### **ERWEITERTE FORMULARE**

Erstellen Sie dynamische Formulare, bei denen Ihre Mitarbeiter nur die für sie relevanten Felder zu sehen bekommen, ganz ohne bzw. mit wenig Programmieraufwand. Über 300 vorgefertigte Formularvorlagen bieten die beste Ausgangslage, um zu jeder Anfrage schnell alle erforderlichen Informationen zu erfassen und zu überprüfen.



### **DELEGIERTE VERWALTUNGSBERECHTIGUNGEN**

Demokratisieren Sie das Servicemanagement, indem Sie Verwaltungsberechtigungen an Projektbesitzer delegieren. Erhöhen Sie die Autonomie und behalten Sie gleichzeitig die Kontrolle und den Überblick.



### **INTERAKTIVE TICKETLÖSUNGEN**

Die Benutzer können eine bidirektionale Synchronisierung zwischen Konversationen in Slack oder Microsoft Teams und Jira Service Management erstellen. Mitarbeiter müssen die Chattools nie verlassen, um die erforderliche Hilfe zu erhalten. Und Agenten finden alle wichtigen Informationen direkt in Jira Service Management.



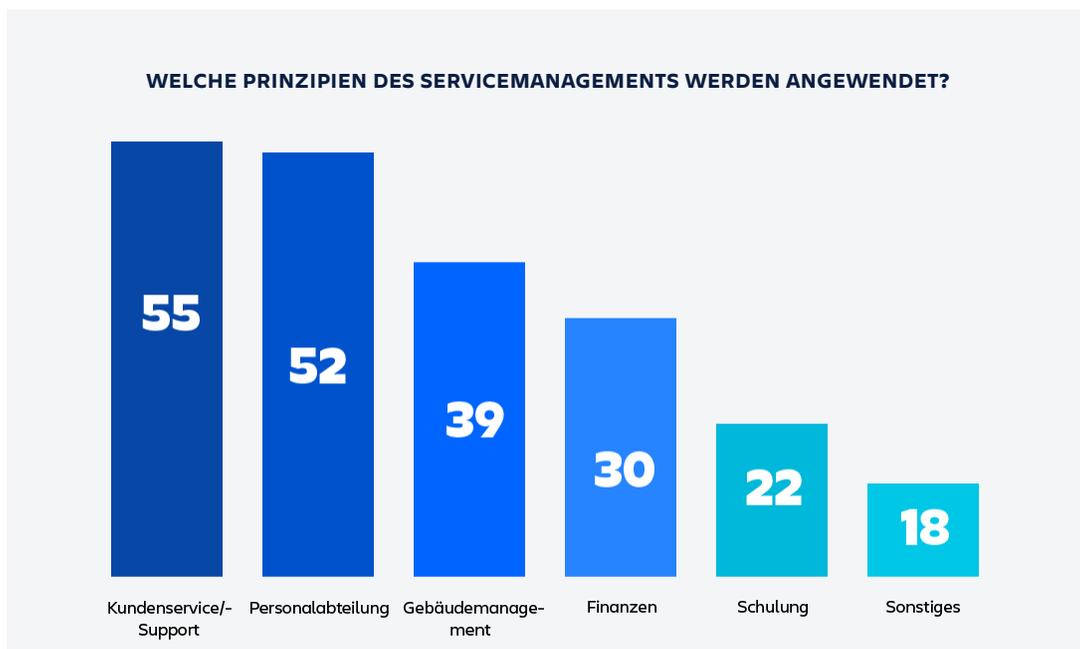
### **ASSET- UND KONFIGURATIONSMANAGEMENT**

Eine flexible und offene Datenstruktur ermöglicht es Teams, Assets und Ressourcen zu verwalten, die für ihre Praxis wichtig sind – von Servern über Flotten bis hin zu Fischen, Versicherungen und Klavieren.



# Service management-Teams

Über die Hälfte der Servicedesks in Jira Service Management werden von Teams außerhalb der IT eingerichtet. Schon vor dem Aufkommen von "Enterprise Service Management" setzten Unternehmen IT-Produkte für IT-fremde Zwecke ein. Nachdem wir uns etwas eingehender mit diesen Anwendungsfällen befasst hatten, wurde ein Muster erkennbar. Die IT leistete Pionierarbeit bei der Implementierung von Tools und Praktiken für das Servicemanagement. Letztendlich suchten auch andere Teams die Unterstützung der IT bei der Implementierung dieser Tools, um ihre eigene Arbeit zu verwalten.



Quelle: HDI: The State of Enterprise Service Management

Auch wenn die verschiedensten Arten von Teams ESM einführen, ist es bei den nicht-technischen Teams tendenziell im Personalwesen, Gebäudemanagement, Recht, Marketing und Kundenservice vertreten. Diese Teams haben ähnliche Herausforderungen, sie müssen z. B. einfache Kontaktmöglichkeiten für hilfesuchende Mitarbeiter schaffen. Gemeinsame E-Mail-Posteingänge oder einen Mitarbeiter direkt am Schreibtisch aufzusuchen, um Unterstützung zu erhalten, sind ab einem bestimmten Umfang nicht mehr nachhaltig. Ein Servicekatalog, der Kunden Hilfe bietet, sorgt für Ordnung und bringt die Erwartungen in Einklang mit der Bereitstellung, wodurch die Benutzerzufriedenheit gefördert wird. Darüber hinaus reduziert die Einführung von Wissensmanagementpraktiken die Anzahl redundanter Fragen und die Mitarbeiter können sich oft selbst helfen.

Die Einrichtung eines unternehmensweiten Systems zur Verwaltung von Services fördert die Zusammenarbeit und Sichtbarkeit. Die IT kann ihre Arbeit nicht mehr innerhalb ihrer eigenen Grenzen verwalten und profitiert von der Ausweitung der Servicemanagementtools auf den Rest des Unternehmens. Wenn die IT beispielsweise auf derselben Plattform arbeitet, kann sie eine bestimmte Geschäftseinheit nahtlos in die Genehmigung einer bevorstehenden Softwareänderung einbeziehen. Anstatt Überprüfungsprozesse auszulagern, reduzieren Unternehmen das Risiko und steigern den Erfolg von Veränderungen, indem sie relevante Stakeholder in die Arbeit einbinden. Dies ist jedoch nur ein Beispiel: Indem ein offenerer Überblick über die Arbeit der Teams und gemeinsame Systeme für die Zusammenarbeit geboten werden, gibt es viele Möglichkeiten, Silos aufzubrechen.

Bei Atlassian haben wir zum Beispiel über 130 Serviceportale, die Mitarbeitern in allen Bereichen weiterhelfen – von IT-Support über Steuern bis hin zu Werbegeschenken. Da ESM ein wesentlicher Bestandteil des Arbeitsalltags bei Atlassian ist, sehen wir uns doch einmal genauer an, welche Erfahrungen die verschiedenen Serviceteams damit gemacht haben.

## Personalwesen: Verbesserung des Onboarding-Erlebnisses durch Automatisierung

---

Jira Service Management ist zum Bindeglied getrennter Systeme geworden. Es dient als Brücke zwischen getrennten Teams und ist ein leistungsfähiges Tool zum Füllen der Funktionslücken vieler Geschäftsplattformen.

### People Team

Das Atlassian People Team verwaltet die Personalressourcen, einschließlich Fachkräften und Personalbeschaffung, Geschäftspartnern, Vergütungen und anderer Funktionen.

### Problem

Das Atlassian People Team suchte nach Möglichkeiten, um das Onboarding vieler neuer, global verteilter Mitarbeiter während der COVID-19-Pandemie zu erleichtern. Während dieser Zeit wuchs das Unternehmen mit noch nie dagewesener Geschwindigkeit. Etwa 40 % der derzeitigen Mitarbeiter haben ihre Arbeitsstelle remote angetreten und noch nie das Innere eines Atlassian-Büros gesehen.

Das Team nutzt Workday als Personalinformationssystem (HRIS) oder Quelle für Personendaten. Das Tool wurde jedoch von den Onboarding-Workflows getrennt und es bestand die Möglichkeit, Verbesserungen vorzunehmen, die Zeit sparen, Prozesse besser verfolgbar machen und eine intuitive und angenehme Erfahrung für die Mitarbeiter schaffen konnten.

### Lösung

Workday-Daten sind die ersten Schritte in einer Kette von Onboarding-Aktionen, die von anderen Teams erledigt werden. Das Team nutzte Workato, eine Drittanbieter-App, die eine Integrationsebene bietet, um Onboarding-Daten in Jira Service Management zu integrieren. Wenn jetzt Workday eine neue Einstellung hinzugefügt wird, initiiert Jira Service Management automatisch einen Katalog mit Anfragen wie Laptop- und Kontobereitstellung, Erfüllung von Zubehöranfragen und Planung der Einführungssitzung für den neuen Mitarbeiter.

Das Team baute ein Front-End für die Servicebereitstellung auf und protokolliert Jira Service Management-Vorgänge für jede Transaktion, die auf eine Aktion wartet, insbesondere für kritische Transaktionen mit hohem Volumen. Diese Fälle werden dem richtigen Teammitglied im jeweiligen geografischen Gebiet mit entsprechenden Service Level Agreements (SLAs) zugewiesen. Dies sind zwei Funktionen, die in einem HRIS oft nicht vorhanden sind.

■ ■ **Dadurch, dass die Onboarding-Aufgaben von Jira Service Management direkt in der Warteschlange des Onboarding-Operations-Teams landen, haben wir das Risiko menschlicher Fehler reduziert und viel manuellen Aufwand eliminiert. Dies bietet nicht nur unserem Team für Personalrekrutierung und Neueinstellungen einen Mehrwert durch die Beschleunigung des Onboarding-Prozesses, sondern schafft auch zusätzliche Kapazitäten in unserem Onboarding-Operations-Team."**

ANDI BRESLIN

Head of People Operations bei Atlassian

## Ergebnisse

Mit Jira Service Management hat Atlassian Brücken zwischen isolierten Teams gebaut, unternehmensweit Kosten gesenkt und den gesamten Katalog der Onboarding-Aufgaben zentral nachverfolgbar und messbar gemacht. Durch die Verfolgung all dieser Informationen verfügt das Team über Datenanalysen für eine intelligentere Entscheidungsfindung.

- ✓ Erhöhung der Kapazität der Personalabteilung
- ✓ Zeitersparnis durch einfachere, schnellere Workflows
- ✓ Bessere Messbarkeit von Workflows zur Überwachung und Prozessoptimierung
- ✓ Intuitive und angenehme Benutzererfahrung

- Das Team baut die Funktionen in Jira Service Management stetig weiter aus, um wichtige Transaktionen wie Versetzungen, Kündigungen, Adressänderungen und vieles mehr zu verbessern. Ich wäre nicht allzu überrascht, wenn in Zukunft der gesamte Lebenszyklus der Mitarbeiter – von der Einstellung über den ersten Arbeitstag und jährliche Aktivitäten wie Mitarbeitergespräche bis hin zum letzten Arbeitstag – über Jira Service Management abgewickelt wird. Die Möglichkeiten sind endlos und der Wert ist offensichtlich."

PAUL BIAGIO

Senior Manager of IT

## COVID Response Team: Transparenz und Ressourcen für Mitarbeiter während der Umstellung auf Remote-Arbeit

---

Als Atlassian sich auf die COVID-19-Krise einstellte, nutzte das COVID Response Team Jira Service Management, um die Kommunikation zu strukturieren und Transparenz bei Entscheidungen zu schaffen.

### Teamprofil

Das COVID Response Team von Atlassian ist eine funktionsübergreifende Krisenreaktionsgruppe, die effektiv das gesamte Unternehmen vertritt. Die interne Kommunikation gehört zu seinen wichtigsten Aufgaben, damit sichergestellt ist, dass jeder im Unternehmen genaue und aktuelle Informationen finden kann.

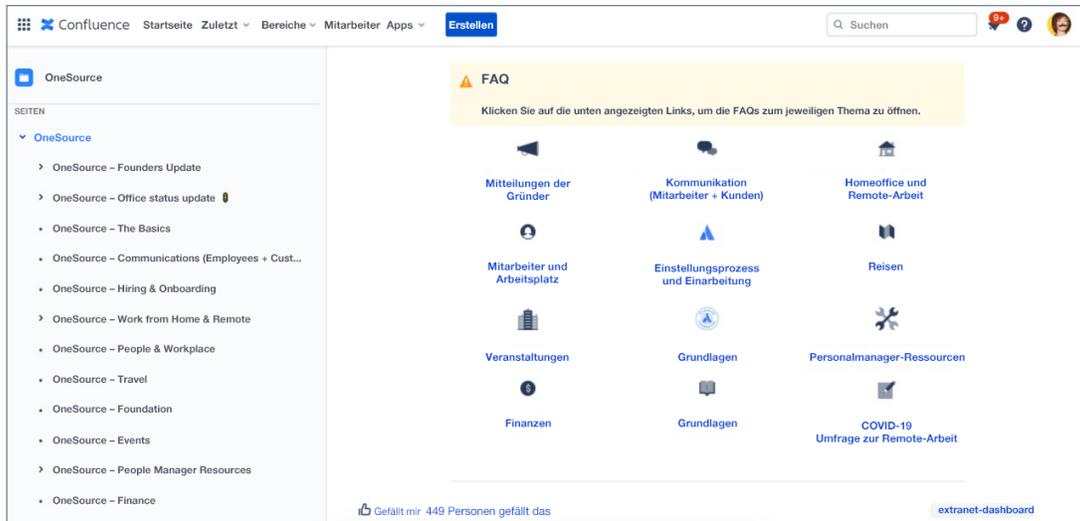
### Problem

Als die COVID-19-Pandemie ihren Lauf nahm, gab es viele Spekulationen und Gerüchte rund um Atlassian. Angesichts der zunehmenden Verwirrung und der aufkommenden Fragen wurde klar, dass wir eine globale Reaktion koordinieren und die Mitarbeiter auf dem Laufenden halten mussten.

### Lösung

Um Struktur ins Chaos zu bringen, nutzte das COVID Response Team Jira Service Management (damals bekannt als Jira Service Desk). Über das Portal haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, Fragen zu stellen, und gleichzeitig wird standardmäßig ihre Privatsphäre geschützt. Das Team implementierte außerdem strenge Kontrollen der Berechtigungen. Auf diese Weise waren die einzigen Personen, die auf eine bestimmte Anfrage zugreifen konnten, der Anfragersteller, Personen, die explizit vom Anfragersteller hinzugefügt wurden, und die Teammitglieder, die die Jira Service Management-Warteschlange vorselektieren.

Bei häufigen Problemen stützte sich das Team auch auf Prinzipien des Wissensmanagements und richtete einen zentralen Ort ein, an dem Mitarbeiter Informationen finden konnten. Es erstellte eine globale Landingpage für alles rund um die globale COVID-Reaktion von Atlassian und dann verschiedene Unterabschnitte zu Reisen, Einstellung und Onboarding, Veranstaltungen usw.



## Ergebnisse

Anstatt Slack-Nachrichten zu verschicken und Personen in Kommentaren zu markieren, kann jeder Mitarbeiter jetzt eine Frage über ein spezielles Portal einreichen. Das COVID-Reaktionsteam konnte eingehende Anfragen prüfen, sich bei Bedarf an andere Teams wenden, um Informationen zu erhalten, und innerhalb von 48 Stunden Antworten geben. Die Bereitstellung einer einzigen Informationsquelle für Informationen und Ressourcen trug dazu bei, Verwirrung zu vermeiden, während die Mitarbeiter der Krisenreaktion sich auf die wichtigsten Aufgaben konzentrieren konnten.

■ ■ Als die COVID-19-Krise ausbrach, haben wir mit Jira Service Management für unsere Mitarbeiter eine bequeme, vertrauliche Methode eingerichtet, um Antworten zu erhalten. Die Warteschlange erleichterte es unserem Team, eingehende Probleme zu verfolgen und effizient zu reagieren. Die Zentralisierung von Informationen half, die Mitarbeiter zu beruhigen. Mithilfe von Jira Service Management konnten wir ein Gefühl der Verbundenheit aufrechterhalten, auch nachdem unsere Büros geschlossen wurden."

L'TEISHA RYAN

Head of Internal Communications

## Workplace Experience Team: Persönliche Beziehungen trotz Serviceskalierung

---

Das Team verwendet Best Practices aus dem Serviceanfragemanagement und Jira Service Management-Funktionen wie dynamische Formulare, um den Mitarbeitern ein besseres Erlebnis zu bieten.

### Team

Das Workplace Experience Team überwacht den täglichen Betrieb und die Verwaltung von Büro- und Remote-Erlebnissen bei Atlassian, wie z. B. interne virtuelle Ereignisse. Dazu gehören Gebäudemanagement, Gästeservice, Veranstaltungen, Mitarbeiterprämien, Speisen- und Getränkeservice im Büro sowie Wellnessprogramme.

### Problem

■ ■ "Vor der Einführung von Jira Service Management herrschte im Grunde genommen für einige Zeit der Wilde Westen."

REBECCA SILER

Workplace Experience Manager

Alles begann, als das Atlassian Sydney Workplace Experience Team mit Anfragen überhäuft wurde. Das Unternehmen war so groß geworden, dass eine direkte Beziehung zu allen nicht mehr möglich war. Manche Mitarbeiter reichten Anfragen zwar online ein, aber sie wünschten sich trotzdem auch einen persönlichen Kontakt zu denjenigen, die diese Services erbrachten. Daher gab es immer noch Pings über Slack und andere Kanäle.

Das Team jonglierte mit den verschiedenen Formularen, Tickets, Nachrichten, persönlich gestellten Fragen und einmaligen Anfragen. Es verwendete Tabellenkalkulationen und wühlte sich durch Dokumentationsseiten, während es versuchte, die Fragen der Mitarbeiter zu beantworten. Leider fiel dabei einiges unter den Tisch und niemandem im globalen Team war die tatsächliche Breite dieser Arbeit bewusst.

## Lösung

Jetzt befinden sich alle Workplace Experience-Angebote in Jira Service Management. Serviceanfragen, die über Jira Service Management eingehen, umfassen alles – von Problemen im Büro, Bestellungen von Büromaterial und Gästeservice bis hin zu Essen und Getränken.

Wenn es beispielsweise einen Vorfall mit einer Kaffeemaschine gibt, nutzen die Gebäudemanagement-Teams Jira Service Management, um dieses Problem schnell zu beheben. Wenn Auftragnehmer oder andere externe Teams beteiligt sind, hilft Jira Service Management, Konversationen zu sichten, zu verfolgen und zu ermöglichen.

Um das Hin und Her zu reduzieren und Anfragen effizienter zu bearbeiten, verwendet das Team dynamische Formulare. Mit dieser Funktion können relevante Informationen von Mitarbeitern zusammengetragen werden. Wenn sich die Anforderungen ändern, kann das Workplace Experience Team mühelos ohne die Hilfe der Administratoren neue Formulare einrichten. Einige dieser Daten werden auch verwendet, um bestimmte Aufgaben wie Statuswechsel in Workflows, das Taggen von Managern und das Generieren relevanter Kommentare für mehr Kontext zu automatisieren.

## Ergebnisse

Das Workplace Experience Team legt großen Wert auf direkte Beziehungen zu den Mitarbeitern des Unternehmens. Es gab Bedenken, dass sich die Implementierung von Servicemanagement-Praktiken und Jira Service Management etwas unpersönlich anfühlen könnte. Tatsächlich versetzt aber Jira Service Management das Workplace Experience Team in die Lage, seine Arbeit besser zu verwalten und somit dem Atlassian-Team einen besseren Service zu bieten.

Die Lösung ermöglicht die Übernahme von Verantwortung und die Transparenz von Aufgaben, auch bezüglich der zu erwartenden Dauer. Außerdem kann das Team Trends nachvollziehen. Der Prozess verdeutlicht, in welche Richtung sich das Team weiterentwickeln sollte, um die aktuellen Unternehmensanforderungen zu erfüllen. So hat sich herausgestellt, dass das Workplace Experience Team den Mitarbeitern durch all diese Dinge einen besseren und sogar persönlicheren Service bieten kann.



## **i** Atlassian-Kudos

Nach dem Umstieg auf Remote-Arbeit fielen die Anfragen nach Reisen und Veranstaltungsräumen im Büro komplett weg. Auf der anderen Seite ist der Bedarf an Geschenken, Feiern, Arbeitsjubiläen und Kudos weiterhin groß.

Was ist ein Kudos? Bei Atlassian kann jeder Mitarbeiter einen anderen Mitarbeiter, der mehr leistet als bloßen Dienst nach Vorschrift, mit einem sogenannten Kudos nominieren. Dabei handelt es sich um ein kleines Geschenk, z. B. ein Gutschein oder eine Spende im Namen des Nominierten. Die Mitarbeiter füllen zur Nominierung eines anderen Mitarbeiters ein einfaches Jira Service Management-Formular aus. Daraufhin wird automatisch eine Serviceanfrage erstellt, die dem lokalen Experience Team zugewiesen wird, damit es dem entsprechenden Mitarbeiter ein Geschenk machen kann.

Der Kudos-Workflow beinhaltet einen Genehmigungsschritt, der mit Slack verknüpft ist, um Manager automatisch zu benachrichtigen, wenn sie ein größeres Geschenk genehmigen müssen. Der gesamte Prozess ist rationalisiert, einfach und trägt in einer Welt, in der Teamkollegen ihre gegenseitige Wertschätzung nicht mehr persönlich zum Ausdruck bringen können, dazu bei, die Moral der Mitarbeiter zu verbessern.

## Web-Team: Transparenz und Nachverfolgbarkeit von Projekten

---

Das Web-Team konnte dank Jira Service Management Kontext gewinnen, das Hin und Her reduzieren und seine Arbeit verfolgen.

### Team

Das Web-Team besteht aus einer Gruppe von Produktmanagern, Produzenten, Designern und Ingenieuren, die für den Aufbau und die Wartung der gesamten Web-Präsenz von Atlassian verantwortlich sind. Atlassian ist auf diese Websites mit ihren Millionen Besuchern und Transaktionen angewiesen.

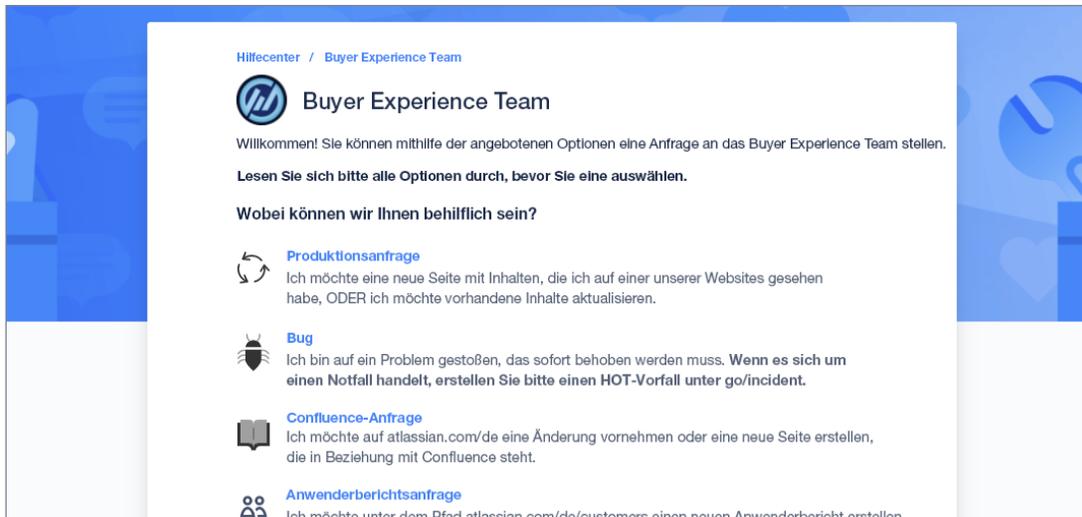
### Problem

Mike Heimowitz ist der Leiter des Web-Teams und überwacht alle Updates an Webseiten. Zu den Anfangszeiten von Atlassian erhielten Mike und sein kleines Team Anfragen über ein einfaches Formular. Das funktionierte eine Weile gut, aber als Atlassian immer größer und komplexer wurde, bemerkte Mike, dass sein Team in diesem Basisformular nicht genügend Details oder Kontext erhielt.

Außerdem war der Prozess wenig individuell und das Team musste mit anderen Teams Rücksprache halten, um alle erforderlichen Informationen zu erhalten, bevor sie mit der Arbeit beginnen konnten. Oft musste das Team eine Anfrage manuell an einen anderen Mitarbeiter weiterleiten, der diese besser bearbeiten konnte. All dies verlangsamte die Reaktionszeit und sorgte für ein frustrierendes Kundenservice-Erlebnis.

### Ziele:

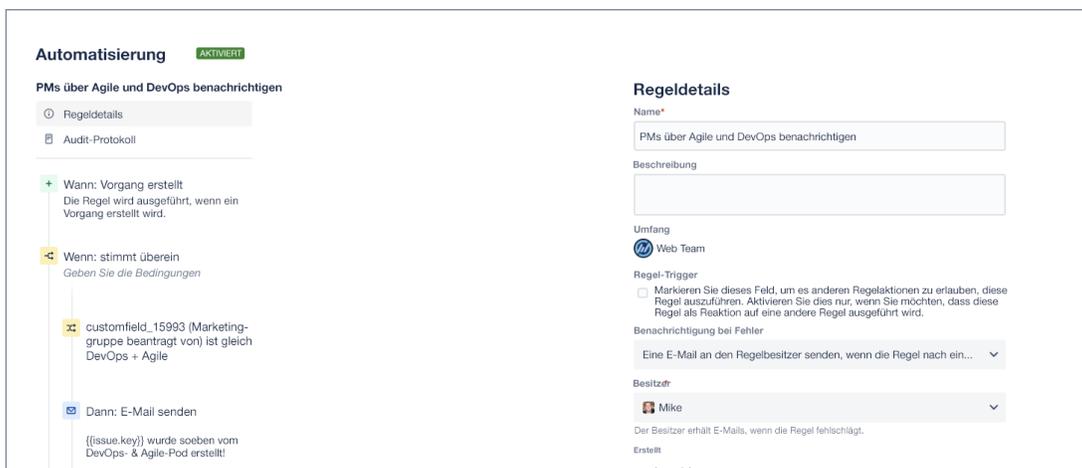
- Effiziente Erfassung von Kontext und Details im Vorfeld
- Weniger Bedarf an Rücksprachen mit dem Kunden
- Weniger fehlgeleitete Anfragen und automatische Weiterleitung von Anfragen an das richtige Team
- Unternehmensweite Transparenz im Hinblick auf Status und Fortschritt von Aufgaben



## Lösung

Mike und sein Team migrierten zu Jira Service Management, wo sie für jedes Projekt, an dem sie arbeiteten, einen Anfragetyp erstellten. Neben diesen verschiedenen Anfragetypen weisen sie ihre Kunden mit Labels und Beschreibungen zur Angabe genauer Details und Informationen an, damit das Web-Team die Anfrage leichter bearbeiten kann.

Des Weiteren nutzen sie Automatisierungsregeln zur noch besseren Organisation und zur Vereinfachung der Servicebereitstellung. Bei jedem Anfragetyp stellt ein Feld zur Eingabe des angefragten Teams sicher, dass jedes Ticket an die Warteschlange des richtigen Web-Teams weitergeleitet wird. Darüber hinaus kann jedes Teammitglied anpassen, wie und wo es seine Tickets und Arbeit erhält. Manche bevorzugen E-Mails, während andere lieber direkt in Jira Service Management oder Slack arbeiten.



## Ergebnisse

Das Team ist effizienter geworden und kann besser mit dem Produktmarketing und anderen Teams zusammenarbeiten.

Ein weiterer Vorteil von Jira Service Management besteht darin, dass so auch im stark gewachsenen Unternehmen die Arbeit der Web-Teams überall bei Atlassian sichtbar ist. Diese Transparenz sorgt dafür, dass sich jedes Team für den Fortschritt bei der Fertigstellung von Projekten verantwortlich fühlt, und sie eröffnet auch Kommunikationskanäle, da alle Mitarbeiter die Tickets anzeigen, kommentieren und sich über ein Projekt unterhalten können.

■ ■ Dank Jira Service Management erhalten wir vollständigere Anfragen mit dem gesamten Kontext und allen Details, die unser Team benötigt, um das Projekt zu verstehen, damit wir schnell an die Arbeit gehen können."

MIKE HEIMOWITZ

Web Producer Team Manager

### SLAs

Jira Service Management bietet leistungsstarke integrierte SLAs (Service Level Agreements), damit Teams nachverfolgen können, wie gut sie das von ihren Kunden erwartete Serviceniveau erfüllen. Diese Vereinbarungen in einfacher Sprache zwischen verschiedensten Teams und ihren Kunden legen die bereitzustellenden Services, die zu erwartenden Reaktionszeiten und die Methoden zur Leistungsmessung fest.

■ ■ Jira Service Management hilft uns, Reibungsflächen zu reduzieren, die auftreten, wenn Kunden den Status ihrer Anfrage nicht kennen. Dank Filtern und Automatisierungsregeln können alle Beteiligten Tickets sehen, Kommentare abgeben, zusammenarbeiten und den Status jedes Projekts einsehen."

MIKE HEIMOWITZ

Web Producer Team Manager

## Datenschutzteam: Skalierung des Service rund um Datenschutzfragen

---

Das Datenschutzteam von Atlassian ging von der Bearbeitung von Ad-hoc-Fragen über zu einem organisierten, kollaborativen Ansatz für die Verwaltung von Serviceanfragen.

### Team

Das Datenschutzteam ist eine wachsende Organisation in der Rechtsabteilung von Atlassian. Es hilft Tausenden von Atlassian-Mitarbeitern bei der Gewährleistung des Datenschutzes und berät u. a. die Produktteams bezüglich Datenschutzproblemen im Zusammenhang mit potenziellen Funktionen.

### Problem

Zur Einhaltung der DSGVO gründete Atlassian wie viele andere Unternehmen ein Datenschutzteam. Am Anfang kümmerten sich Datenschutzanwälte taktisch um Probleme von Teams im gesamten Unternehmen, nahmen beratend an Meetings teil, beantworteten Fragen in Einzelgesprächen und gaben Kommentare auf Seiten ab.

Dieser Ansatz war bald nicht mehr praxistauglich, da Datenschutzfragen immer wichtiger wurden. Jen Luther, Senior Privacy and Product Counsel, erinnerte sich daran, dass Wissensmanagement ein Kampf war. "Man wusste genau, dass man diese Frage bereits beantwortet hatte, aber die Antwort war nur schwer in unzähligen alten Nachrichten zu finden, insbesondere, wenn man sich nicht mehr an Stichworte aus der alten Antwort erinnerte. Es war eine regelrechte Irrfahrt, bis eine Frage beantwortet war, deren Antwort man bereits kannte!" Das Team musste die Möglichkeit haben, alte Aktivitäten und Entscheidungsgrundlagen einfach und skalierbar wiederzufinden.

### Lösung

Das Datenschutzteam war nicht darauf ausgerichtet, Warteschlangen mit eingehenden Anfragen zu bearbeiten. Also beantwortete es Fragen mithilfe von Halp direkt über einen Slack-Channel. Hunderte von Mitarbeitern nutzen den Slack-Channel und das Datenschutzteam antwortet normalerweise direkt in Slack. Heute ist es für das Datenschutzteam beruhigend zu wissen, dass die Anfrage bei Bedarf in Jira Service Management nachverfolgt werden kann.

Das Team verwendet Funktionen zur Benachrichtigungsplanung in Jira Service Management, um Zeitpläne zu koordinieren und Aufgaben zu delegieren. Die Zuständigkeiten für Datenschutzvorfälle sind per Rotation geregelt. Diese Planung stellt sicher, dass das Team die Arbeitsbelastung gleichmäßig verteilt und Burn-outs vermieden werden.

Das Team arbeitet daran, die Reaktion auf wiederkehrende Fragen zu verbessern und zu automatisieren. Es verwendet themenbasiertes Tagging und Automatisierung, um eingehende Slack-Nachrichten zu kategorisieren. Außerdem werden Berichte erstellt, um die häufigsten Fragen zu identifizieren und zu verstehen, warum diese aufkommen. Anhand dieser Informationen erstellt das Team Playbooks mit Antworten. Wenn neue Gesetze in Kraft treten, aktualisiert das Datenschutzteam das Playbook, um eine zentrale Informationsquelle zu pflegen und Anfragespitzen zu mindern.

Das Datenschutzteam arbeitet mit den meisten Teams von Atlassian zusammen und nutzt Jira Software zur Verwaltung großer Projekte. So kann es Aufgaben mit großem Arbeitsaufwand priorisieren, mit anderen Teams zusammenarbeiten und Projekte über die gemeinsame Jira-Plattform mit dem Kontext relevanter Datenschutzanfragen und -vorfälle verknüpfen.

## Ergebnisse

Mit Jira Service Management verbringt das Team mehr Zeit mit strategischem Denken und weniger Zeit mit der Suche nach Nachrichtenverläufen. Berichte, Tagging und Automatisierung haben es einfacher gemacht, eingehende Anfragen zeitnah zu bearbeiten. Darüber hinaus hat Jira Service Management den Aufbau einer Wissensdatenbank ermöglicht, in der das Datenschutzteam und andere Mitarbeiter jederzeit nach wichtigen Informationen suchen können.

■ ■ Jira Service Management brachte uns von einmaligen Unterhaltungen zu Slack-Nachrichten und einer leicht zugänglichen, skalierbaren Wissensdatenbank mit Such- und Berichtsfunktionen. Es ist wirklich schön, alles so nahtlos erfassen zu können."

JEN LUTHER

Senior Privacy and Product Counsel

# Produktmarketingteam: Vermeidung von Engpässen bei Kampagnen

---

## Team

Die Atlassian Product Marketing Teams sind dafür verantwortlich, dass die vom Team entwickelten Produkte auf dem Markt erfolgreich sind.

## Problem

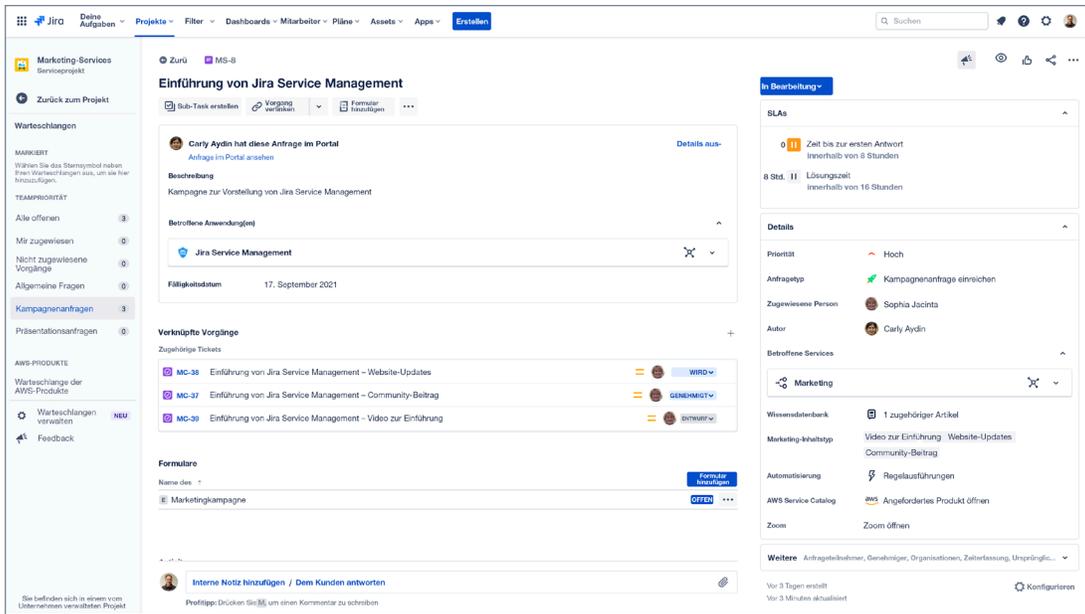
Um dieses Ziel zu erreichen, arbeitet das Produktmarketing eng mit vielen anderen Teams zusammen. Ein Produktmarketing-Projekt bei Atlassian kann vierzig Personen umfassen, die verschiedene Interessengruppen aus Produktmanagement, Design, Performance-Marketing, Recht, Analytik usw. vertreten.

Die Planung einer großen Markteinführung beinhaltet eine Vielzahl von Inhalten und Projekten, die die Zusammenarbeit verschiedener Teams und Einzelpersonen erfordern. "Wenn Sie Slack-Erinnerungen für das Hinterlassen von Feedback auf einer Webseite an zu viele Stakeholder senden, kann schnell eine frustrierende Situation entstehen", so Blythe Ebersole, Senior Team Lead im Produktmarketing.

## Lösung

Das Produktmarketing-Team richtete zur Verwaltung von Kampagnen ein Jira Service Management-Projekt ein. Anstatt einmalige Gespräche über Aufgaben zu führen, konnten Vorgänge nun ganz einfach funktionsübergreifenden Teams zugewiesen und gleichzeitig die Meilensteine des Gesamtprojekts im Auge behalten werden. Dies bedeutete, dass das Team dem Web-Team, dem Markenteam sowie den Redaktions- und Designteams von einem zentralen Ort aus Aufgaben zuweisen konnte.

Mithilfe von Prinzipien aus dem Änderungsmanagement konnte das Produktmarketing-Team Engpässe bei der Veröffentlichung von Inhalten vermeiden. Das Team erstellte zum Beispiel Pläne und Vorlagen zur Erläuterung des Zwecks und der Zielgruppe seiner Inhalte. Seiten mit hoher Sichtbarkeit durchlaufen einen formellen Genehmigungs-Workflow in einer Stakeholder-Kerngruppe. Ein kleineres Update kann direkt vom Team genehmigt werden. In einem Prüfungskanal in Slack werden Kampagneninhalte gemeinsam bearbeitet, um langwierige Review-Prozesse zu vermeiden.



## Ergebnisse

Die Kommunikation läuft nun deutlich strukturierter ab und Veröffentlichungen sind in kürzerer Zeit möglich. Dank Jira Service Management lässt sich außerdem viel leichter erkennen, wo Projekte auf Hindernisse stoßen. Auch die Zusammenarbeit mit Partnern im gesamten Unternehmen ist effizienter geworden.

## **i** Drei Tipps zur ESM-Implementierung von den Köpfen hinter ITIL

### **WERTORIENTIERUNG**

ITIL, das weltweit führende IT-Servicemanagement-Framework, bietet Fachkräften verschiedene Leitprinzipien für den Aufbau einer erfolgreichen Serviceorganisation. Eines dieser Leitprinzipien lautet "Wertorientierung". So einfach dies klingt – eine vereinfachte Anwendung dieses Prinzips birgt enorme Risiken.

Einfache Antworten sucht man hier vergeblich, aber Sie müssen auf jeden Fall mehrere Interessengruppen auf praktische und ausgewogene Weise zur Zusammenarbeit bewegen. Hierfür kann Automatisierung, die Delegation von Befugnissen oder auch die bewusste Entscheidung, sich nicht einzumischen, hilfreich sein.

### **TOOLS SIND NICHT ALLES**

Erfolgreiche Produkte und Services erfordern angemessene Investitionen in Mitarbeiter, Fähigkeiten, Rollen und Verantwortlichkeiten, Tools, Prozesse und Lieferantenbeziehungen (intern und extern).

Technologie spielt zweifellos eine entscheidende Rolle im ESM. Aber denken Sie daran, dass ein erfolgreiches ESM auch Investitionen in Mitarbeiter, Arbeitsweisen und in Beziehungen zu anderen Teams und Unternehmen erfordert.

### **KOMMUNIKATION**

Hier sollten wir uns an einigen Produkten und Services orientieren, die wir in unserer Freizeit verwenden. Die Teams hinter diesen Produkten investieren in mehrere Kommunikationskanäle wie Newsletter, Webinare, YouTube-Livestreams, eingebettete Videos und Chatbots, und das nicht nur, wenn sie eine neue Funktion oder ein neues Upgrade veröffentlichen – Kommunikation findet häufig und regelmäßig statt.

**AKSHAY ANAND**

ITSM Product Ambassador und begeisterter Verfechter von ITSM, AXELOS



# Kundenberichte

# Weitere Anwendungsfälle für Jira Service Management

Der Erfolg unserer Kunden spricht für sich. Atlassian-Kunden nutzen Jira Service Management kreativ für verschiedenste Anwendungsfälle. Im Folgenden finden Sie einige Highlights, die aufzeigen, wie verschiedene Teams branchenübergreifend exzellenten Service erbracht haben.

## KUNDE

## ZUSAMMENFASSUNG

The logo for Lucid, consisting of the word "LUCID" in a bold, black, sans-serif font with wide letter spacing.

Jira Service Management wird von über 15 Abteilungen (u. a. Personal, Recht und Einkauf) verwendet und weitere planen die Einführung.

The logo for Box, featuring the word "box" in a blue, lowercase, rounded sans-serif font.

Jira Service Management wird für die meisten allgemeinen Verwaltungsfunktionen genutzt – von Personal-, Finanz- und IT- bis hin zu Sicherheits- und Arbeitsplatzservices. Als Reaktion auf COVID-19 richtete Box ein Jira Service Management-Webportal ein, das die Kommunikation an einen zentralen Ort brachte und den Mitarbeitern aktuelle Informationen und Ressourcen bietet.

The logo for Yale School of Management, featuring a crest with a shield and a cross, with the text "Yale SCHOOL OF MANAGEMENT" below it.

Die Kommunikationsabteilung verwendet Jira Service Management für die Verwaltung von Anfragen nach Kommunikations- und Marketingmaterialien wie Broschüren, Visitenkarten und anderen Materialien.

The logo for ISS, featuring the letters "ISS" in a white, bold, sans-serif font inside a dark blue circle.

Die Finanzabteilung nutzt Jira Service Management als Lieferantenportal für Fragen zu Rechnungen, Zahlungen und mehr. In der Personalabteilung wurden Onboarding-Workflows umgestaltet und Aufgaben wie die Urlaubsplanung automatisiert.



Support, Operations, HR, Customer Solutions Engineering, Design und Administration nutzen Jira Service Management und die Integrationen mit anderen Atlassian-Tools, um Serviceanfragen schnell einzureichen, zu verfolgen und zu erledigen.



Die Teams bei AppDynamics nutzen Jira Service Management für die Personalabteilung (einschließlich Onboarding und Kündigungen), für Berichte über Berechtigungs- und Datenprobleme, zur Veranstaltungsplanung sowie für Wartungsprobleme und Beschaffung.



Die Rechts- und Compliance-Abteilung findet in Jira Service Management die zu erledigenden Aufgaben, wenn Mitarbeiter entweder neu im Unternehmen anfangen, es verlassen oder eine andere Rolle übernehmen.



Mehr als 100 Teams bei Twitter nutzen Jira Service Management, darunter auch die Personalabteilung, der Einkauf und das Facility Management.



Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie mit Jira Service Management die Servicebereitstellung in Ihrem Unternehmen für Mitarbeiter und Kunden verbessern können, wenden Sie sich an Ihren lokalen Atlassian Solution Partner.