

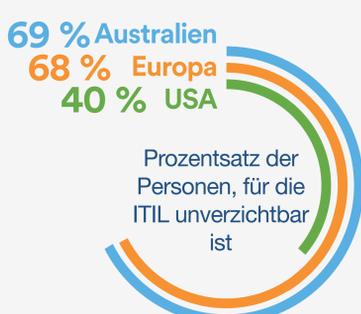
# Service-Trends weltweit



Nach der Markteinführung von JIRA Service Desk, einem neuen Servicemanagement-Tool, sind wir um die Welt getourt und haben mit über 1.000 Kunden gesprochen. Dabei haben wir einige Daten dazu erhoben, wie die Benutzer ihren Service Desk nutzen. Das sind unsere Ergebnisse:

## ITIL ist in Europa und Australien besonders wichtig

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ist eine standardisierte Sammlung von Best Practices im IT-Bereich, die im Jahr 1980 von britischen Regierungsbehörden entwickelt wurde. Allgemein lässt sich sagen, dass Australien und die EU die ITIL im Vergleich zu den USA für sehr wichtig halten:



“USA ist ein Sonderfall mit seiner Kultur des "krassen Individualismus" und der Kostenreduzierung. In Europa und Australien spielen Qualität, längerfristige Ergebnisse und Risikomanagement eine größere Rolle.”

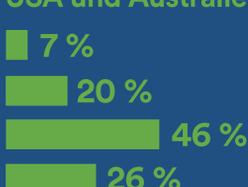
Rob England, "The IT Skeptic" (Der IT-Skeptiker)

## Größe der Unternehmen

60 % hatten über 1.000 Mitarbeiter

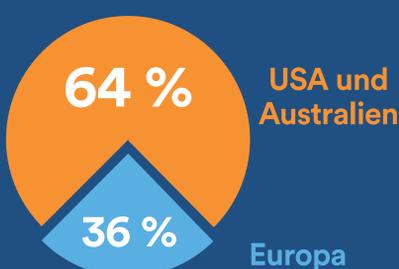


## USA und Australien

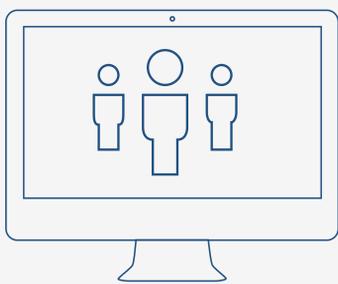


## Servicemanagement: nicht nur für die IT

In den USA und in Australien nutzen mehr als die Hälfte der Benutzer ihren Service Desk außerhalb der IT.



## Die drei gängigsten Methoden, um den Service aus dem IT-Bereich auszulagern



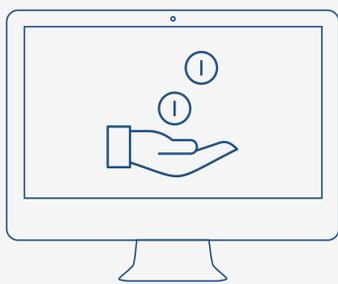
### Human Resources

HR ist weltweit der gängigste Nutzungsbereich für Service außerhalb der IT.

40 % aller Service-Nutzer außerhalb der IT kommen aus dem HR-Bereich.

Beispiele für die Nutzung eines Service Desks im Personalwesen:

- Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Zusatzleistungen
- Standortwechsel



### Finanzen

In Europa wird der Service Desk hauptsächlich im Finanzbereich genutzt.

30 % aller Service-Nutzer außerhalb der IT kommen aus dem Bereich Finanzen.

Beispiele für die Nutzung eines Service Desks im Finanzwesen:

- Buchhaltung
- Beschaffung
- Gehaltsabrechnung



### Vertrieb

Der Vertrieb ist der dritthäufigste Nutzungsbereich.

Beispiele für die Nutzung eines Service Desks im Vertrieb:

- Kontoinformationen
- Wettbewerbsrelevante Informationen in Bezug auf andere Produkte
- Feedback von Kunden



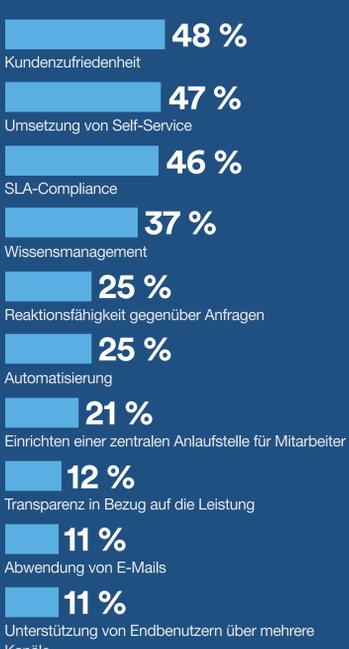
“Derzeit gibt die Hälfte aller Organisationen an, Servicemanagement außerhalb der IT zu nutzen. Für das Servicemanagement gibt es eine nachweisliche Erfolgsbilanz. Und Bereiche wie HR und Finanzen profitieren von bewährten Verfahrensweisen und Technologien.”

Roy Atkinson, HDI Analyst

## Die wichtigsten Kriterien weltweit

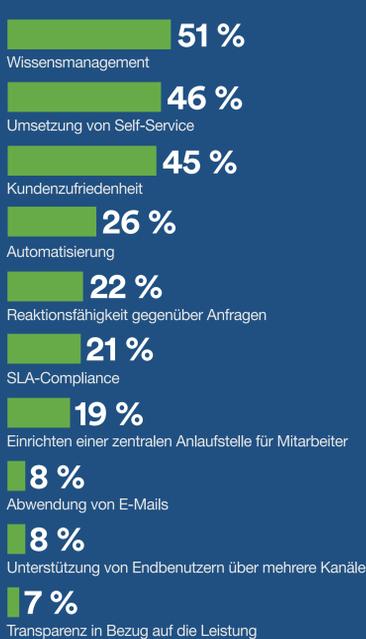
### Europa

In Europa hat Kundenzufriedenheit oberste Priorität, gefolgt von Self-Service und SLA-Compliance.



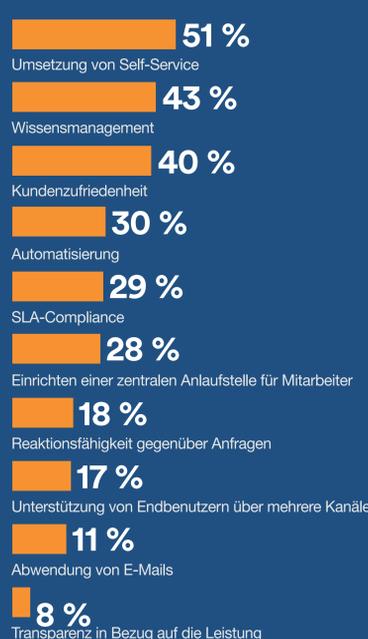
### USA

In den USA sind Wissensmanagement, Self-Service und Kundenzufriedenheit gleich wichtig.



### Australien

Self-Service ist in Australien besonders wichtig, gefolgt von Wissensmanagement und Kundenzufriedenheit.



“Best Practices im Bereich Wissensmanagement spielen eine zentrale Rolle bei der Umsetzung eines erfolgreichen Self-Service sowie bei der Optimierung des assistierten Service und somit letztlich bei der Verbesserung der Kundenzufriedenheit.”

Rick Joslin, HDI Executive Director, Certification & Training

Und das Fazit lautet: Die wichtigsten Kriterien sind auf der ganzen Welt dieselben!



Self-Service



Wissensmanagement



Kundenzufriedenheit