

SCHNELL. FLEXIBEL.  
AUTOMATISIERT.



# EFFIZIENTE SERVICEVERWALTUNG FÜR DIE ZUFRIEDENHEIT IHRER KUNDEN

## WAS IST DIGITAL SERVICE MANAGEMENT?

Digital Service Management bezeichnet die Integration digitaler Technologien in das Service Management, um die Erbringung und Verwaltung von Services effizienter, effektiver und anpassungsfähiger zu gestalten. Es nutzt digitale Werkzeuge und Plattformen, um die Prozesse und Abläufe im Service Management zu optimieren, die Kommunikation zu verbessern und einen Mehrwert für Kunden und Mitarbeitende zu schaffen.

## DIGITAL SERVICE MANAGEMENT BEI SVA

- > IT-Tool- und Architekturberatung
- > Implementierung von Service-Management-Lösungen
- > ITIL-Schulungen
- > Nachhaltige Qualitätssicherung
- > Business Plattform Services

Das eigene Angebot jederzeit flexibel, schnell, geräteunabhängig und kosteneffizient zur Verfügung zu stellen, ist ein wichtiges Differenzierungsmerkmal im Markt geworden. Kunden erwarten heute ein digitales Service- und Supportangebot, das einfach und rund um die Uhr mit nur wenigen Klicks verfügbar ist. IT-Organisationen müssen daher Services schneller bereitstellen und sie dabei weiterhin kostengünstig betreiben. Automatisierte Service- und Support-Prozesse und der Einsatz von KI stehen daher ganz oben auf der Agenda jeder digitalen Service-Strategie. Hinzu kommen Themen wie die datengetriebene Optimierung von Performance und Service-Ressourcen sowie der effiziente Betrieb abteilungsübergreifender und interoperabler Service-Plattformen.

## IHRE MEHRWERTE

- > Schlanke Serviceprozesse dank Automatisierung von Routineaufgaben
- > Optimierte Kundenerfahrung durch verbesserten Service und Support
- > Verbesserte Servicequalität und kürzere Reaktionszeiten dank proaktiver Problemlösungen
- > Höhere Flexibilität dank modularer und skalierbarer Lösungen
- > Datenbasierte Optimierung von Ressourcen, Performance sowie IT-Assets
- > Verringerung der Betriebskosten durch effizientere Ressourcennutzung
- > Verbesserte Compliance und Risikomanagement durch ein automatisiertes Change-Management

## DARUM SVA

Unser erfahrenes Team aus ITIL®-zertifizierten Fachexperten steht Ihnen jederzeit bei der digitalen Transformation Ihres Service Managements mit Beratung und einem breiten Technologieangebot zur Seite. Dabei greifen wir für Sie auch auf die Expertise von Spezialisten aus dem gesamten SVA Portfolio zurück – z. B. aus den Themenbereichen rund um IoT, KI oder RPA. Wir achten stets darauf, Lösungen individuell an Ihre spezifischen Anforderungen anzupassen und bieten maßgeschneiderte Empfehlungen für deren organisatorische, operative und technologische Umsetzung. Unser Engagement endet nicht mit der Implementierung – wir bleiben auch für Schulungen und weiterführende Beratungen an Ihrer Seite, um sicherzustellen, dass die Veränderungen nachhaltig in Ihr Unternehmen integriert werden.

# DIGITAL SERVICE MANAGEMENT. ANWENDUNGSGEBIETE.



## **Beschleunigung zeitraubender Service-Bereitstellungs- und -Entwicklungsprozesse**

Digital Service Management digitalisiert die Verwaltung von IT-Services, einschließlich der Bereitstellung, Überwachung und Wartung von IT-Infrastrukturen und Applikationen. Eine enge Integration von Entwicklung und Betrieb (DevOps) ermöglicht zudem kontinuierliche Verbesserungen und schnelles Design neuer Funktionalitäten.



## **24x7 Kundenservice und Support**

Der Einsatz digitaler Kanäle, z. B. Self-Service-Portale, Chatbots und mobiler Anwendungen, verbessert die Service-Erfahrung und erhöht die Kundenzufriedenheit. Kunden erhalten schneller Antworten auf ihre Fragen, können durchgehend Anfragen einreichen und den Status ihrer Anliegen in Echtzeit verfolgen.



## **Höhere Transparenz mit integriertem Asset- und Konfigurationsmanagement**

Eine Digital Service Management Plattform verwaltet und überwacht kontinuierlich den Einsatz der an den Services beteiligten IT-Assets und deren Konfigurationen. Dies beinhaltet die Erfassung von IT-Asset-Daten in einer zentralen CMDB, die Überwachung von Änderungen und die Gewährleistung von Compliance-Standards.



## **Automatisiertes Ressourcen-Management**

Überprovisionierte Ressourcen oder fehlende Performance zentraler Unternehmens-Anwendungen und systemkritischer IT-Architekturen sorgen für Serviceausfälle und hohe Kosten. Ein digitales Service Management stellt die Applikations-Performance sicher, indem immer die passende Menge an Ressourcen zum richtigen Zeitpunkt zugewiesen wird.



## **Verbesserte Servicequalität durch KI-basiertes Incident- und Problem-Management**

Digital Service Management verkürzt in Zusammenspiel mit AIOps die Wiederherstellungszeit von Services durch eine proaktive Identifikation, Dokumentation und Behebung von Störungen. Im Problem-Management unterstützt es darüber hinaus die schnellere Ursachenanalyse und die Entwicklung von Langzeitlösungen für wiederkehrende oder kritische Probleme.

**SIE INTERESSIEREN SICH FÜR UNSER ANGEBOT?  
Dann kommen Sie auf uns zu!**

# SIE MÖCHTEN GERNE MEHR ERFAHREN? WIR FREUEN UNS AUF IHRE KONTAKTAUFNAHME.

Daniel Delling, Head of Operational Excellence  
daniel.delling@sva.de

SVA gehört zu den führenden IT-Dienstleistern Deutschlands und beschäftigt mehr als 3.000 Mitarbeiter an 27 Standorten. Das unternehmerische Ziel von SVA ist es, hochwertige IT-Produkte der jeweiligen Hersteller mit dem Projekt-Know-how, dem Service-Spektrum und der Flexibilität von SVA zu verknüpfen, um so optimale Lösungen für die Kunden zu erzielen.

## Die fachlichen Fokusbereiche von SVA sind:

- > Agile IT & Software Development
- > Big Data Analytics & IoT
- > Business Continuity
- > Cyber Security
- > Datacenter Infrastructure
- > Digital Process Solutions
- > End-User Computing
- > Mainframe
- > SAP



SVA System Vertrieb Alexander GmbH  
Borsigstraße 26  
65205 Wiesbaden  
Tel. +49 6122 536-0  
Fax +49 6122 536-399  
mail@sva.de  
www.sva.de

