

Asset-Management als strategischer Erfolgsfaktor

Erfolgreiches Asset-Management mit
Atlassian Service Collection



Can't log in

Create subtask

Link work item

Brooke Hadwor raised this request via Po

Description

I can't log into my account. It says my pas
isn't correct. Could I have help?



Suggestions

To solve this work item

Update work item

Set Bradley Phillips as assignee @Bradley Phillips

Apply

Update priority from Low to High

2 similar work items (ITSD-231, ITSD-111)
have used High priority.

Apply

Dismiss



Uses AI. Verify results.

Bradley

Das physische und digitale Inventar eines Unternehmens

Wenn Sie ein beliebiges Büro eines beliebigen Unternehmens betreten und sich neugierig umschauen, sehen Sie Unmengen von Dingen: Schreibtische und Bürostühle, Regale und Schränke, Whiteboards und Magnettafeln mit den Klebezetteln der Teams, Computer, Notebooks, Netzkabel. Und das sind nur die offensichtlichen Objekte: Zahllose weitere kleinere und größere Dinge sind gar nicht zu sehen, weil sie nicht physisch, sondern rein digital existieren – so wie Software nebst ihren Nutzungslizenzen und Supportverträgen sowie IT-relevanten Informationen.

Die Verantwortlichkeit für diese Assets umfasst die Notwendigkeit, sie sinnvoll und systematisch zu inventarisieren, sie mit Statusinformationen zu versehen und sie digital nachverfolgbar zu machen. Das ist der Kern des Asset-Managements.

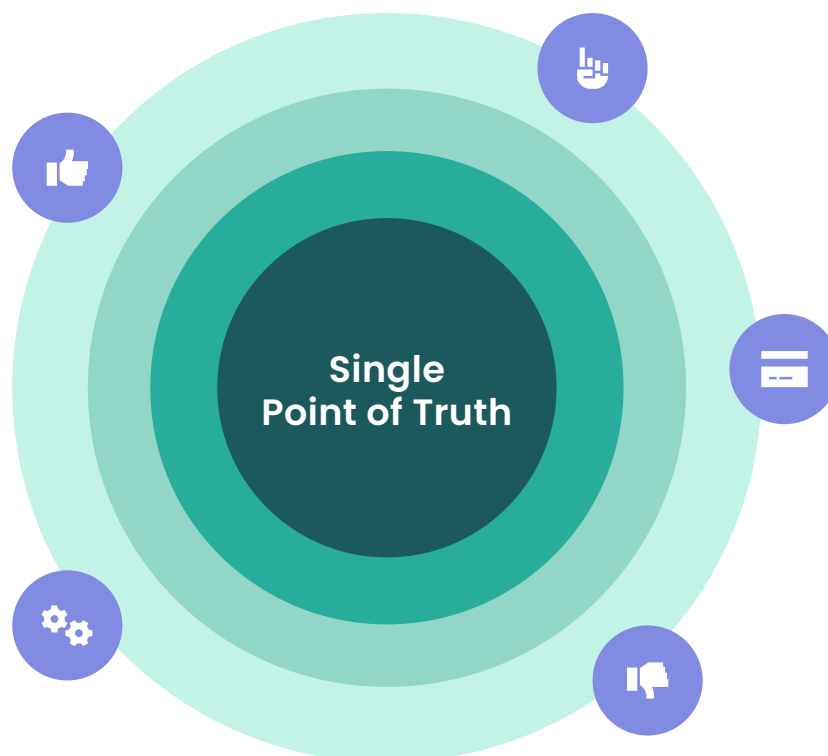


Ein “Single Point of Truth” als Grundlage für gute Entscheidungen

Je größer ein Unternehmen wird, desto schwieriger gestaltet es sich, den Überblick über das materielle und immaterielle Inventar zu behalten: Wie viele Laptops haben wir noch zur Verfügung, um unsere Angestellten auszustatten? Besitzen wir für diese Software nicht eigentlich schon eine Lizenz? Und wann stehen die nächsten Renewals an?

Wenn diese Informationen nicht sorgfältig dokumentiert, zügig aktualisiert und regelmäßig geprüft werden, kann es schnell passieren, dass unnötige Käufe getätigt werden, es an Hardware-Ausstattung fehlt oder hohe Lizenzgebühren entstehen. Um solche Szenarien zu vermeiden, ist es enorm wichtig, alle Unternehmens-IT-Assets mit ihren Lebenszyklen zu überblicken. Ein systematisches Asset-Management stellt sicher, dass die Assets Ihrer Organisation dokumentiert, bereitgestellt, gewartet, aktualisiert und schließlich stillgelegt werden. Kurz: Es sorgt dafür, dass materielle und immaterielle Wertgegenstände erfasst und effizient genutzt werden.

Das Asset-Management schafft einen “Single Point of Truth”, eine zentrale Informationsquelle, auf deren Basis Sie Budgets optimieren, das Lebenszyklusmanagement unterstützen und Entscheidungen treffen können.



Was ein strukturiertes Asset-Management bewirkt

Zentrale Sichtbarkeit und Nachverfolgbarkeit aller Assets

In manchen Organisationen tun einige Menschen nichts anderes, als manuell Assets nachzuverfolgen und aufzuspüren. Ein so kleinteiliger Einsatz von Ressourcen und Arbeitskraft dient dazu, überhaupt erstmal die Basisvoraussetzungen für eine systematische Inventarisierung zu schaffen und einen Überblick des Status quo zu erreichen. Unternehmen mit erfolgreichen Asset-Management-Implementierungen sind dem mindestens zwei Schritte voraus.

Der offensichtliche Vorteil eines wirksamen Asset-Managements besteht in der vollumfänglichen Sichtbarkeit aller physischen und digitalen Assets. Die Teams wissen jederzeit, welche Assets im Unternehmen im Einsatz sind und welchen Status im Asset-Lebenszyklus sie innehaben. Darüber hinaus existiert ein Prozess, der die Informationen auf dem aktuellen Stand hält. Diese Transparenz ist eine Voraussetzung für eine wirklich effektive und effiziente Verwaltung des Inventars.





Anschaffungen auf Basis konkreten Bedarfs

Neuanschaffungen verursachen Kosten und in Organisationen ohne ein funktionierendes Asset-Management fehlt es solchen Investitionen häufig an System. Sie erfolgen quasi aus dem Bauch oder aus einer unmittelbaren Notwendigkeit heraus, basieren aber nicht auf datengestützten strategischen Überlegungen. Das führt im ersten Fall zu ineffizienten Überbeständen oder birgt im anderen Fall die Gefahr, dass vorübergehend funktionelle Lücken entstehen, die durch eilige Anschaffungen erst einmal wieder geschlossen werden müssen.

Ein modernes Asset-Management ermöglicht es dem Unternehmen, den konkreten Bedarf für Neuerwerbungen auf der Grundlage belastbarer Informationen zu ermitteln:

- Was ist vorhanden?
- Was steht kurz vor Ende des Asset-Lebenszyklus und sollte ausgetauscht werden?
- Was könnte in Kürze knapp werden?

Es besteht zu jedem Zeitpunkt eine transparente Datenbasis.



Reduzierung von Lizenzverschwendung

Zu den Assets eines Unternehmens gehören Lizenzen für die Nutzung von Software. Hier lauert eine der größten Ursachen von Verschwendung, denn die Lizenz- und Abokosten für die Vielzahl von Tools und Usern summieren sich schnell zu beträchtlichen Beträgen. Die Zahl der Lizenzen sollte dem tatsächlichen Bedarf entsprechen, alles andere wäre Geldverbrennung.

Ein strukturiertes Asset-Management gibt jederzeit Auskunft darüber, welche Softwaresysteme im Einsatz sind und wie viele Lizenzen mit welchen Kosten zu Buche schlagen. Die IT-Teams können ermitteln, wo ungenutzte Instanzen oder Ressourcen mit entsprechenden Einsparpotenzialen vorhanden sind. So lässt beispielsweise die Administration der Atlassian-Cloud-Systeme konkrete Rückschlüsse auf die tatsächliche Lizenznutzung zu und eröffnet Handlungsoptionen, um Kosten zu sparen.



Zugewinn an Sicherheit

Die Abwehr von Bedrohungen und die Gewährleistung der IT-Sicherheit erfordern einen systematischen Ansatz. Auch hier spielt das Asset-Management seine Stärken aus:

- Sind die Hardware-Assets auf dem neuesten Stand?
- Erhalten alle On-Premises-Instanzen regelmäßig Sicherheits-Updates?
- Existieren redundante Assets?



Ein systematisches Asset-Management gibt Antworten auf solche Fragen und bietet Kontrollmöglichkeiten, die helfen, Risiken zu minimieren, Compliance-Anforderungen zu erfüllen und Einfallstore für böswillige Akteure zu schließen.



Gezielte Standardisierung

Das Asset-Management unterstützt IT-Teams auf dem Weg zur Standardisierung, die Kosten spart, systembedingte Lücken schließt, Einarbeitungshürden senkt und die teamübergreifende Zusammenarbeit fördert. Gibt es Legacy-Assets, die nicht dem angestrebten Standard entsprechen? Wo sind sie im Einsatz? Ein umfassendes Asset-Management-System bietet die passenden Informationen und ermöglicht es, sinnvolle Standardisierungen gezielt voranzutreiben.

Asset-Management in der Praxis – über die IT hinaus

Lange galt das Asset-Management als klassisches Werkzeug der IT- und ITSM-Organisation. Mittlerweile ist daraus ein unternehmensweites Thema geworden: Assets werden nicht mehr nur technisch verwaltet, sondern als organisatorische und wirtschaftliche Ressourcen verstanden, die in vielen Bereichen eine zentrale Rolle spielen.

Asset-Management entfaltet seinen Nutzen überall dort, wo Menschen, Prozesse und Ausstattung regelmäßig zusammenkommen, also nicht nur im technischen Bereich, sondern beispielsweise auch im Onboarding, im Personalmanagement und im Facility-Management. Hier wird aus dem abstrakten Inventar ein operatives Arbeitsmittel.



1 Onboarding neuer Teammitglieder

Bereits vor dem ersten Arbeitstag müssen zahlreiche Assets bereitgestellt werden: ein Notebook, gegebenenfalls zusätzliche Hardware, Software-Zugänge, Lizenzen, ein Arbeitsplatz, Zutrittsrechte zum Gebäude. Ein systematisches Asset-Management verknüpft diese Schritte miteinander:

- Assets werden einer Person eindeutig zugeordnet.
- Die Verantwortlichkeiten sind klar definiert.
- Ihr Status ist transparent und nachvollziehbar.

In der Praxis kann eine Anfrage automatisch eine Kette von Folgeaktivitäten auslösen: Die IT stellt Hardware bereit, Lizenzen werden geprüft oder neu zugewiesen, das Asset wird im System direkt dem neuen Teammitglied zugeordnet.

2 HR-nahe Anwendungsfälle

Hierzu zählen zum Beispiel Schulungs- und Zertifizierungsnachweise, rollenabhängige Ausstattungen oder temporäre Assets für Projektbeteiligte und externe Dienstleister. Statt diese Informationen isoliert zu verwalten, entstehen konsistente Datenmodelle, die über Abteilungsgrenzen hinweg nutzbar sind.

3 Facility-Management

Gebäude, Räume, Möbel, technische Anlagen oder Medientechnik lassen sich als Assets erfassen und mit Standorten, Wartungsintervallen und Verantwortlichkeiten verknüpfen. Eine Störungsmeldung zu einem defekten Beamer oder einem nicht funktionierenden Zugangsausweis wird direkt mit dem betroffenen Asset verbunden – inklusive Historie, Wartungsstatus und Zuständigkeit.



Diese drei Nutzungsszenarien teilen eine wichtige Gemeinsamkeit: Das Asset-Management dient als gemeinsame Datenbasis. IT, HR und Facility arbeiten mit unterschiedlichen Prozessen, greifen jedoch auf dieselben verlässlichen Informationen zu.

Der eigentliche Mehrwert entsteht dabei nicht durch das bloße Erfassen von Assets, sondern durch Transparenz, Nachvollziehbarkeit und die Fähigkeit, wiederkehrende Abläufe effizient und skalierbar zu steuern.

Erfolgreiche Use-Cases aus der Praxis

In modernen Organisationen entwickelt sich das klassische Asset-Management zunehmend weg von Inventarlisten und IT-Supportprozessen hin zu ganzheitlich integrierten Plattformen, die eine Vielzahl organisatorischer Bereiche unterstützen. Wie bereits angedeutet, umfasst dieser Ansatz nicht nur IT-Assets, sondern auch fachbereichsübergreifende Use-Cases in Personal, Verwaltung, Forschung, Fahrzeug- und Gerätepool-Management oder Serviceprozesse außerhalb klassischer IT-Ticketsysteme.

Diese Ausweitung klassischer IT-Service-Management-Praktiken auf alle Unternehmensbereiche wird als Enterprise-Service-Management bezeichnet (ESM). Statt isolierter IT-Ticketsysteme wird Service-Management zur zentralen Plattform für unterschiedlichste organisatorische Abläufe. Zwei Projektbeispiele demonstrieren, wie Unternehmen ihr Asset-Management im Rahmen der ESM-Transformation auf eine neue Stufe heben.

Praxisbeispiel 1

Hotels als Assets

Unser Kunde, eine seit Jahrzehnten erfolgreiche Hotelkette, hat 2019 Jira Service Management zunächst als IT-Ticketsystem mit Kundenportal eingeführt. Ausgangspunkt war eine fragmentierte Tool-Landschaft mit vielen E-Mail-basierten Prozessen und geringer Transparenz. Durch die rasch steigende Nutzung hat sich Jira Service Management schrittweise zur unternehmensweiten Service-Plattform entwickelt (Enterprise-Service-Management) und auch in Marketing, Operations/Maintenance, E-Commerce, HR und Finance etabliert. Vier Use-Cases sind aus der Asset-Management-Perspektive besonders interessant.

The image shows a screenshot of the Jira Service Management interface. At the top, there is a search bar and two dropdown menus: 'Open requests' and 'Request type'. Below this is a table with the following columns: Summary, Status, Requester, Channel, and Response. The table contains four rows of data:

Summary	Status	Requester	Channel	Response
[Icon] [Redacted]	TO DO	[Avatar]	[Icon]	2h [Clock]
[Icon] [Redacted]	IN PROGRESS	[Avatar]	[Icon]	1h [Clock]
[Icon] [Redacted]	TO DO			
[Icon] [Redacted]	IN PROGRESS			

Below the table is a chat window titled 'Welcome to the Servicedesk' with the text 'How can we help?' and a search bar containing the text 'Find help and service'.

Use-Case 1

Störungsmanagement im Hotelbetrieb

Ein zentraler Workflow ist die Bearbeitung kritischer technischer Störungen (z. B. ausgefallene Heizung). Tickets werden automatisch priorisiert, um die sofortige Bearbeitung sicherzustellen.

Über Jira Assets (ehemals Insight) werden Hotels als Assets geführt, inklusive:

- Stammdaten und Standortinformationen
- Verknüpfte offene und geschlossene Tickets
- Historie über alle Abteilungen hinweg
- Dienstleister- und Wartungsverträge pro Standort

Dadurch können Angestellte sofort sehen, welcher Service Provider zuständig ist und welche Vertragslage existiert. Mit Apps wie "Email this Issue" werden standardisierte Beauftragungs-E-Mails per Template automatisch generiert (inklusive der Hotel- und Ansprechpartnerdaten aus Assets). Antworten laufen automatisch ins Ticket zurück.

Mehrwert für das Asset-Management:

- Verbindung von Störung, Standort und Dienstleistervertrag
- SLA-Tracking
- Reduzierung manueller Koordination per Telefon und E-Mail
- Transparenz über alle technischen Vorgänge am Standort



Use-Case 2

Verwaltung von Energiezählern

Das Unternehmen muss die Energieverbrauchsdaten zahlreicher Hotels erfassen. Da viele Zähler nicht digital sind, entsteht ein hoher manueller Aufwand. Statt in Form von Excel-Listen werden die Zähler als Assets geführt und je Hotel verknüpft. Jira sendet automatisiert monatliche Reminder an Hotels, wenn keine Daten geliefert wurden.

Die Hotelangestellten tragen Werte direkt über das Customer Portal ein, sehen dabei ausschließlich die für ihren Standort relevanten Zähler.

Mehrwert für das Asset-Management:

- Asset-basierte Verwaltung von Messstellen
- Strukturierte Datenerfassung statt Tabellen
- Prozessautomatisierung über Reminder
- bessere Datenqualität und Nachvollziehbarkeit



Use-Case 3

Compliance-konforme Bestellungen mit Genehmigungslogik

Ein besonders komplexer Workflow ist aus Anforderungen der Finanzabteilung entstanden: Alle Ausgaben müssen dokumentiert und genehmigt werden, abhängig von Kostenart, Betragshöhe, Vier-Augen-Prinzip, zusätzlichen Geschäftsführungsfreigaben ab Grenzwert sowie Anzahl erforderlicher Angebote (abhängig vom Betrag / Rahmenvertrag).

Da Standardfunktionen nicht ausreichen, wurde der Workflow über Skripting umgesetzt. Dabei werden die zuständigen Approver dynamisch aus Gruppen ermittelt und automatisch informiert. Die Genehmigung wird vollständig dokumentiert und in ein Reporting überführt.

Mehrwert für das Asset-Management:

- Investitions- und Reparaturprozesse werden revisionssicher
- klare Entscheidungswege statt informeller Absprachen
- verknüpfte Tickets für Transparenz zwischen Incident, Maßnahme und Kosten
- Finance erhält automatisiertes Reporting



Use-Case 4

Rückerstattungsprozess (End-to-End inklusive ERP-Schnittstelle)

Ein wertvoller Workflow ist die Digitalisierung von Rückerstattungen für Gäste. Der frühere Prozess sah einen Antrag per E-Mail, ein gedrucktes, unterschriebenes und gescanntes Formular, einen erneuten Mail-Versand sowie die manuelle Übertragung ins ERP-System vor.

Der neue Ablauf ist digital und automatisiert:

- Antragserfassung über das Kundenportal
- automatischer Export genehmigter Fälle per CSV
- nächtliche Übertragung ins ERP (automatisiert)
- Freigabe durch die Buchhaltung über einen spezifischen Workflow
- Suchbarkeit im Portal nach Gastname/IBAN etc.
- Statuswechsel im Ticket

Mehrwert für das Asset-Management-nahe Prozessdesign:

- konsequente Digitalisierung eines administrativen Workflows
- Integration von Jira-Prozessen in ERP-Systeme
- Statustransparenz für weniger Rückfragen
- messbarer Zeitgewinn

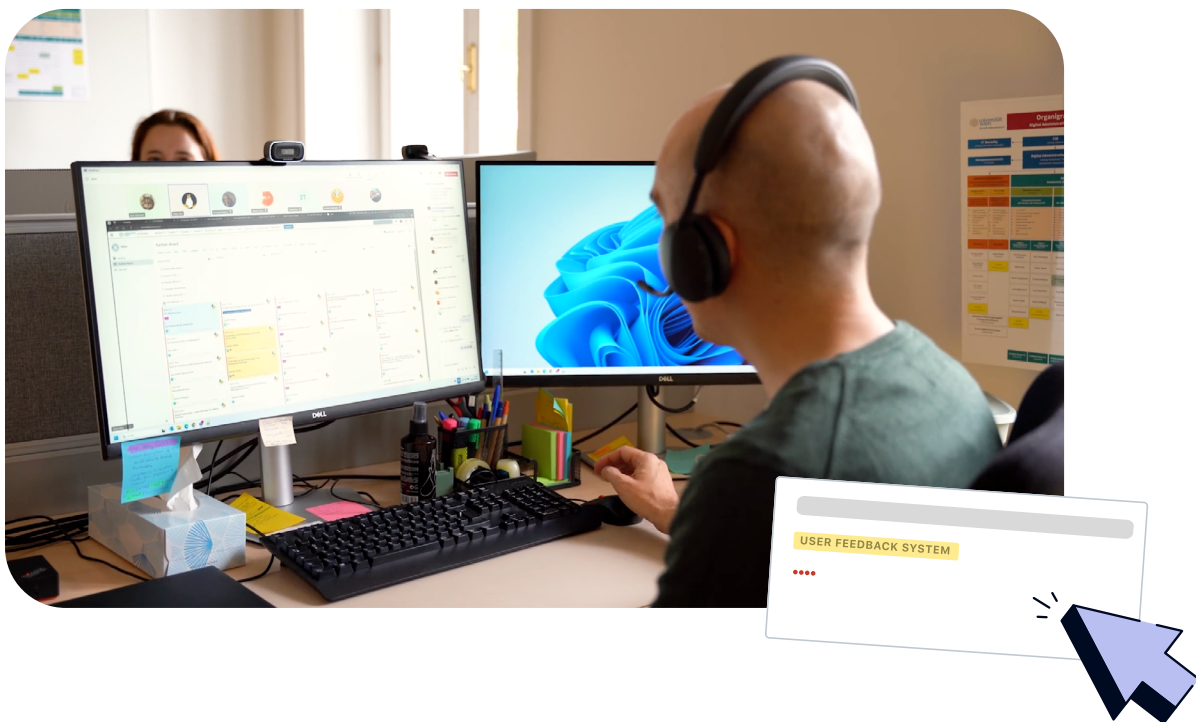


Praxisbeispiel 2

Services und Assets auf einer übergreifenden Plattform

Eine renommierte europäische Universität mit rund 85.000 Studenten hat seit 2016 mit Seibert Solutions gemeinsam eine zentrale Service- und Asset-Management-Plattform auf Basis von Jira Service Management etabliert und diese nach und nach auf alle Fachbereiche erweitert: IT, Verwaltung, Lehre. Rund 125 Teams nutzen die Plattform heute aktiv.

Einige Beispiele der neuen digitalisierten Services der Universität zeigen, dass Asset-Management weit über klassische Inventarverwaltung hinausgeht:



Use-Case 1

Online-Einreichung von Studienabschlüssen, komplett ohne Papierprozess

Lange Wege und Papierkram bei Abschlussanträgen gehören der Vergangenheit an:

- Studierende können ihren Abschlussantrag online einreichen.
- Bei der Einreichung sind immer nur die Fächer zu sehen, die belegt wurden.
- Es erfolgt eine automatisierte Zuweisung je nach Fach zum entsprechenden Studierenden-Service-Center.
- Die Bearbeitung erfolgt direkt über ein Serviceprojekt.

Use-Case 2

Verwaltung eines Fahrzeugpools

Fahrzeuge werden direkt über Jira Service Management verwaltet:

- Management, Buchung und Pflege der Wagen erfolgen über das zentrale Portal.
- Das Rollen- und Rechtekonzept stellt sicher, dass berechtigte Personen Zugriff auf die richtigen Fahrzeuge haben.
- Das Service-Management-System dokumentiert Buchungen automatisiert.
- Automatische Systembenachrichtigungen schaffen Transparenz über den Prozess hinweg.

Use-Case 3

Automatisierte Erstellung neuer Confluence-Bereiche

Die automatische Erstellung von Confluence-Bereichen vermeidet Aufwand:

- User können über ein einfaches Formular neue Confluence-Bereiche anfragen.
- Die Erstellung wird automatisiert angestoßen, neue Bereiche sind sofort einsatzbereit.
- Im Assets-Modul wird automatisch ein Objekt für jeden neu angelegten Confluence-Bereich mit Name, Space Key, Owner und Organisationseinheit angelegt. So wird es möglich, auch in Jira auf die Confluence-Daten zuzugreifen und sie zu prüfen.

Use-Case 4

Genehmigungsworkflows

Dienstreisen, Förderanträge oder IT-Bestellungen durchlaufen präzise definierte Freigabeschritte ohne E-Mail-Chaos:

- Im Assets-Modul von Jira Service Management werden die Organisationseinheiten und die Freigabeberechtigten gepflegt.
- Anhand der ausgewählten Organisationseinheit und Einrichtung wird automatisiert die passende genehmigende Person eingetragen.
- So wird flexibel immer die richtige Person zur Freigabe der Genehmigung definiert.

Use-Case 5

Mikroskopverwaltung und externe Anfragen

Geräte buchen, Berechtigungen vergeben oder Kontakte verwalten – all diese Prozesse erfolgen digital:

- Benutzerfreundliche Formulare schaffen angenehme, unkomplizierte Nutzungserlebnisse.
- Alle Anfragen werden automatisch in den korrekten Workflow übergeben – strukturiert und transparent.

Asset-Management als strategischer Erfolgsfaktor

Ein strukturiertes Asset-Management geht weit über die bloße Inventarisierung von Hardware oder Software hinaus. Es schafft einen zentralen "Single Point of Truth", der Ihrem Unternehmen die Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Kontrolle über alle physischen und digitalen Assets ermöglicht. Auf dieser Basis lassen sich Investitionen gezielt planen, Lizenzverschwendung reduzieren, Sicherheitsrisiken minimieren und Prozesse standardisieren.

Moderne Plattformen wie Jira Service Management zeigen, dass Asset-Management heute ein unternehmensweites Thema ist: IT, HR, Facility und weitere Bereiche profitieren gleichermaßen von konsistenten Daten und automatisierten Workflows. Die Praxisbeispiele aus Hotellerie und Hochschulbetrieb verdeutlichen, wie Asset-bezogene Daten nahtlos mit Serviceprozessen verknüpft werden, wodurch Effizienz, Compliance und Kundenzufriedenheit steigen.

“ Wer seine Assets kennt, steuert nicht nur Kosten und Risiken besser, sondern schafft gleichzeitig die Grundlage für skalierbare, digitale und agile Unternehmensprozesse. Asset-Management ist damit kein rein operatives Werkzeug, sondern ein strategischer Erfolgsfaktor. ”

Jira Service Management als technologischer Enabler

Um diese strategischen Ziele in die Praxis umzusetzen, bietet Jira Service Management als Bestandteil der Atlassian Service Collection eine sehr ausgereifte Plattform. Gemeinsam mit der App Assets ermöglicht Jira Service Management nicht nur eine lückenlose Inventarisierung, sondern verknüpft diese Daten direkt mit Ihren Service-Prozessen:

- **Asset-Tracking**

In Jira Service Management können Ihre Teams sämtliche Assets systematisch inventarisieren – mit Eigentümern, Lebenszyklen und Verbindungen zu Tickets.

- **Asset-Discovery**

JSM bietet Funktionalitäten zur automatischen Erkennung von Geräten, Schatten-IT oder Infrastrukturänderungen.

- **Visualisierte Konfigurationen**

Teams können Abhängigkeiten zwischen Assets oder Services visualisieren, um sie besser zu verstehen und zu systematisieren. Bei Änderungen erfolgen automatisierte Aktualisierungen.

- **Flexible Datenstruktur**

Im Gegensatz zu starren Legacy-CMDBs lässt sich das Asset-Management mit JSM flexibel an die Unternehmensrealität anpassen.



Ob Hardware, Software-Lizenzen oder komplexe Cloud-Infrastrukturen – in Atlassian Service Collection werden Assets zu aktiven Bestandteilen Ihrer Workflows. Wenn ein Teammitglied ein Ticket erstellt, sieht der Support sofort alle verknüpften Geräte und Abhängigkeiten.

Diese nahtlose Verbindung von Informationen und Interaktion macht die Apps der Service Collection zum passenden Werkzeug, um Silos aufzubrechen und ein effizientes Asset-Management zu etablieren, das weit über die klassische IT hinausreicht.

Unsere Kunden:



Haben Sie noch Fragen?

Als Atlassian Platinum Solution Partner mit Spezialisierung auf IT-Service-Management begleiten wir Sie bei der Einführung und dem Ausbau Ihres Asset-Managements. Ob Sie Assets erstmals systematisch erfassen, bestehende Prozesse optimieren oder Ihr Asset-Management auf weitere Unternehmensbereiche ausweiten möchten: Wir entwickeln gemeinsam mit Ihnen eine Lösung, die zu Ihrer Organisation passt.

Exklusiver Lizenzverkauf

Bei uns erhalten Sie alle Lizenzen, die Sie für Ihre individuelle Atlassian-Lösung benötigen. Darüber hinaus profitieren Sie beim Kauf Ihrer Atlassian-Lizenzen über Seibert von vielen zusätzlichen Vorteilen.

Lizenzen



Migration & Einführung

Wir helfen Ihnen bei der Planung und Umsetzung der Daten- und Usermigration von Server oder Data Center zu Atlassian Cloud. Außerdem stehen wir Ihnen bei der Betreuung der laufenden Prozesse zur Seite – bis hin zur Abrechnung.

Migration

Cloud Training & Workshops

Wir bieten umfangreiche Trainings und Workshops im Cloud-Umfeld. Vereinbaren Sie noch heute einen Termin mit einer*unserer erfahrenen Consultants.

Workshops

Kontaktiere uns

Website: solutions.seibert.group

Telefon: + 49 611 20570 42

E-Mail: solutions@seibert.group

©03/2026 Seibert Solutions