

Whitepaper

SERVICE AUTOMATION MIT SERVICENOW – AUS DER DEUTSCHEN CLOUD



INHALTSVERZEICHNIS

SEITE THEMA

- 3 Einführung

- 4 Die Management Challenge:
Digitale Workflows als Basis für die Digitalisierung
 - 4 Services so einfach wie im täglichen Leben
 - 4 Neue Beziehung zwischen IT und den anderen Fachbereichen
 - 5 Produktivitätsbremsen schaden dem Unternehmen und verhindern Digitalisierung
 - 7 Everything-as-a-Service
 - 7 Weitere Trends weisen ebenfalls in Richtung Service Automation
 - 8 Integriertes Service Management

- 9 Das Service-Modell von ServiceNow:
Modernisierung und Transformation
 - 9 Die IT modernisieren ...
 - 10 ... und transformieren
 - 10 Das Enterprise-Service-Modell aus der Cloud
 - 11 Konsolidierung, Self Service und Automation
 - 11 Vorteile des Service-Modells

- 12 It does matter: OS bietet Datenhaltung in Deutschland
 - 12 operational services ist Ihr Vertragspartner
 - 12 Mit operational services und ServiceNow zum serviceorientierten Unternehmen

- 13 Success Stories und Best Practices
 - 13 Service Automation im Personalbereich
 - 14 IT als zentraler Treiber der Unternehmensveränderung bei CERN
 - 14 Mehr IT Transparenz und Integration für Swiss RE

- 15 ServiceNow

ÜBER DEN AUTOR

OLIVER HELBING

Oliver Helbing ist Senior ITSM Architect bei operational services und in seiner Funktion verantwortlich für Konzeption und Umsetzung von ITSM-Projekten mit besonderem Schwerpunkt auf Prozessoptimierung, Implementierung sowie Betrieb von ITSM-Plattformen wie ServiceNow, HP Service Manager, BMC Remedy u.a. Er stützt sich dabei auf über 20 Jahre Erfahrung im Kern-Business einer IT mit RZ-Architekturen, Netzwerken, Serverbetrieb und Application Management, aber auch den Querschnittsthemen wie Projekt- und Prozessmanagement, 24/7 Service Desk, Telefonanlagen, Audits und Datenschutz und vor allem den dahinter liegenden wirtschaftlichen Prozessen.



EINFÜHRUNG

Das Wirtschaftswunder 4.0 wird aus IT gemacht. Voraussetzung dafür ist die digitale Transformation der meisten Prozesse und Abläufe in und zwischen Unternehmen. Damit die Digitalisierung gelingt, ist ein Umdenken erforderlich, das die Informationstechnologie im Unternehmen nicht mehr als rein infrastrukturorientierte Support-Einheit definiert. Vielmehr geht die IT mit allen Fachbereichen des Unternehmens eine Verbindung ein, in der sie gestaltend auf alle Prozesse und somit auf das gesamte Business wirkt.

Damit nimmt IT eine stärkere Rolle als strategischer Wettbewerbsfaktor ein als je zuvor. Investitionen in diese neue Königsdisziplin sollten daher mit Blick auf die Erfordernisse eines digitalen Unternehmens entschieden und ausgerichtet werden.

Ausgangspunkt ist zunächst der Service-Gedanke: Das Modell eines Unternehmens, das „Everything-as-a-Service“ bedarfsgerecht bereitstellt. Dazu nutzt es eine durchgängige, cloudorientierte Software-Umgebung und eine zentrale Informationsbasis. Alle Abteilungen legen dort ihr Wissen, ihre Tools und Prozesse ab und greifen ebenso darauf zu. Interaktionen und Anforderungen zwischen

den Abteilungen laufen durchgängig digitalisiert ab. Die Erledigung von Aufgaben erfolgt auf einer einheitlichen Ebene durch den Austausch automatisierter Services.

Die operational services (OS) bietet Unternehmen den vollständigen Rahmen für die Service Automation als Grundlage der digitalen Transformation an. Zentrales Werkzeug ist die Service-Automatisierungsplattform von ServiceNow, vervollständigt durch Beratung und Betrieb durch die OS mit ihrem Full-Service-ICT-Angebot „Made in Germany“. Dazu gehören insbesondere die Konsolidierung und Automation der IT sowie die Einrichtung eines Self-Service-Portals für die Anwender.

Das besondere OS-Qualitätskriterium „Made in Germany“ verbindet für Unternehmen das marktführende Produkt von ServiceNow mit der Gewissheit, dass Daten und Prozesse in einem hochsicheren Rechenzentrum in Deutschland geführt werden.

Digitalisierung „Made in Germany“ und Service Automation von ServiceNow sichern Unternehmen in der ganzen Welt Wettbewerbsvorteile.

IT nimmt eine stärkere Rolle als strategischer Wettbewerbsfaktor ein als je zuvor.

DIE MANAGEMENT CHALLENGE: DIGITALE WORKFLOWS ALS BASIS FÜR DIE DIGITALISIERUNG

Nicht nur die IT, sondern das ganze Unternehmen ist für die Digitalisierung fit zu machen.

SERVICES SO EINFACH WIE IM TÄGLICHEN LEBEN

Internet, Mobilität und Cloud sind derzeit wohl die stärksten Triebkräfte für die Veränderung des Informations-, Kommunikations- und Konsumverhaltens im privaten und im geschäftlichen Bereich. Und sie setzen Maßstäbe, die Erstaunliches zeigen:

Privaten Haushalten und Konsumenten stehen deutlich mehr „smarte“, intelligente, hochmoderne Services rund um ihre täglichen Belange zur Verfügung, als dies in den meisten Unternehmen der Fall ist. Sie möchten ein neues Smartphone bestellen? Einfach ins Internet gehen, eine Auswahl im üppig vorhandenen Angebot treffen, beim Online-Händler bestellen, Bezahlung online regeln – und mit der Bestellbestätigung liegen alle Daten von der Auftragsnummer über den Liefertermin bis hin zur elektronischen Rechnung vor. Oder Sie möchten einen Urlaub buchen, eine Online-Zeitung abonnieren, Ihren Stromzähler online erfassen und dem Energieversorger die Daten übermitteln, Ihr Auto zum Service anmelden, eine Bahnkarte auf Ihr Handy laden – mittlerweile ist das Leben als Konsument im Hinblick auf tägliche Services komfortabel und modern. Durchgängige, digital verknüpfte Prozesse ohne Medienbrüche beschleunigen und vereinfachen viele Aufgaben. In den meisten Unternehmen sieht das noch ganz anders aus.

NEUE BEZIEHUNG ZWISCHEN IT UND DEN ANDEREN FACHBEREICHEN

Dabei steht auch in Unternehmen die digitale Transformation als Startpunkt der Digitalisierung der Wirtschaft auf der Agenda vieler Führungskräfte ganz oben. Kein Wunder: Digitale Unternehmen sind produktiver, machen mehr Umsatz, haben einen höheren Wert.

Wie wird aus einem Unternehmen eine digitale Wirtschaftseinheit? Digitalisierung bedeutet, nicht nur Prozesse zu automatisieren und Unternehmen miteinander zu vernetzen, sondern geht einen elementaren Schritt weiter: Sie verbindet Anwender mit Maschinen, Maschinen untereinander, Prozesse mit Prozessen, Unternehmen mit ihren Kunden und Partnern. Sie unterstützt nicht nur Funktionen im Unternehmen, vielmehr ist sie Bestandteil dieser Funktionen. In einer Informationsgesellschaft ist es nur normal, dass alle Prozesse und Aufgaben in einem Unternehmen eine gemeinsame Ebene haben: Die der digitalen Information, die die Geschäftsmodelle der Unternehmen mit all ihren Funktionen und Abläufen idealerweise durchgängig über alle Fachbereiche steuert. Dazu ist erforderlich, dass die Fachbereiche sich anders als zuvor mit der IT verbinden: IT unterstützt nicht das Business, sondern IT gestaltet das Business!

**Durchgängige, digital
verknüpfte Prozesse ohne
Medienbrüche beschleunigen und vereinfachen
viele Aufgaben.**

PRODUKTIVITÄTSBREMSEN SCHADEN DEM UNTERNEHMEN UND VERHINDERN DIGITALISIERUNG

Eine erfolgreiche Digitalisierung führt zu immensen Produktivitätssteigerungen in allen Unternehmensbereichen. In Fachressorts wie IT Support, Personal, Marketing und Vertrieb sind dazu digital durchgängige Prozesse zu gestalten und zu implementieren. Ein erster Ansatzpunkt ist die Automatisierung von Routine-Tätigkeiten. Das geht aus einer Studie hervor, für die ServiceNow fast 1.000 Manager in Unternehmen mit 500 und mehr Mitarbeitern in den USA und in UK befragt hat. Danach verbringen Führungskräfte 15 Stunden bzw. zwei Tage pro Woche ausschließlich mit administrativen Aufgaben und nicht mit ihrer eigentlichen Tätigkeit. Als administrative Aufgaben hat diese Studie sich wiederholende Aktivitäten definiert,

die für den Fachbereich wichtig sind, aber nicht zu dessen Kernaufgaben gehören. Im Detail: E-Mail-Bearbeitung, Anforderung von Support Services, Ausfüllen von Formularen und das Aktualisieren von Tabellen.

Rechnet man die Zeit von 15 Stunden bzw. zwei Tagen pro Woche auf ein Unternehmen mit 5.000 Mitarbeitern hoch, geht durch ineffektive Verwaltungsarbeit ein Potenzial von 4 Millionen Arbeitsstunden bzw. der Leistung von 2.000 Mitarbeitern verloren!

Auch die Gründe für diesen immensen Zeitverlust förderte die Studie zutage: Die Arbeitsprozesse sind komplex und beziehen immer mehrere Abteilungen mit ein.

Laut einer Studie ist ein erster Ansatzpunkt die Automatisierung von Routine-Tätigkeiten.

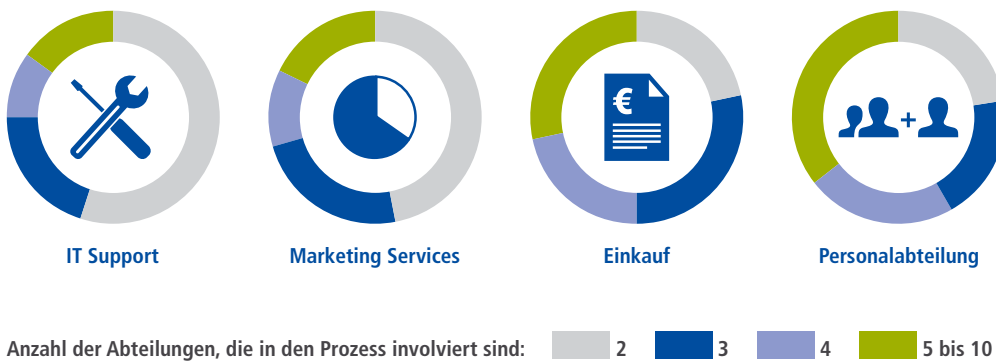


Abb. 1. Anzahl der Abteilungen in betroffenen Betriebsprozessen. Quelle: ServiceNow, 2015

Allein, um den ersten Arbeitstag eines neuen Mitarbeiters vorzubereiten und zu organisieren, sind 10 und mehr Interaktionen erforderlich, schätzen ein Drittel der Befragten.

Weitere Produktivitätsbremsen sind in veralteten und ineffizienten Technologien begründet: Mehr als 80 % der Unternehmen setzen auf E-Mails, Tabellenkalkulationen, Anrufe und persönliche Gespräche, um ihre Aufgaben voranzutreiben.

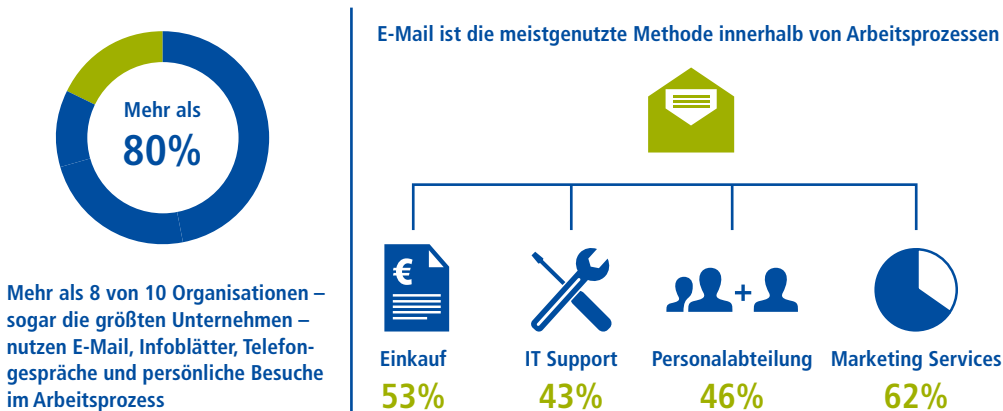


Abb. 2: Nutzungsverhalten von E-Mail als Hauptkommunikationsmedium. Quelle: ServiceNow, 2015.

Außerdem, so zeigte die Studie, sind Routine-Tätigkeiten nicht nur ineffizient, sondern wirken auf die Mitarbeiter frustrierend. Sie lähmen ihre

Energie, reduzieren ihre Produktivität und vergebenden damit wertvolles Potenzial.

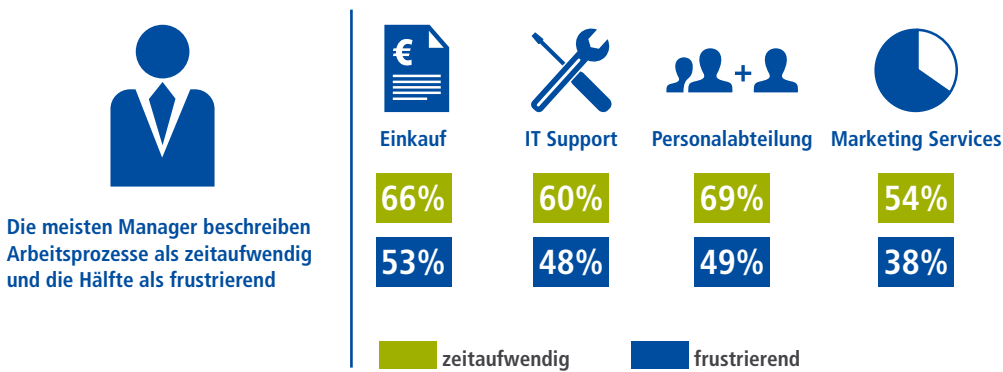


Abb. 3: Standardprozesse als Zeitkiller und Frustrationsquelle. Quelle: ServiceNow, 2015.

EVERYTHING-AS-A-SERVICE

Die Chance liegt darin, Routine-Aufgaben so weit wie möglich zu standardisieren und zu automatisieren. Es gilt, sie den Fachabteilungen als zentrale Services bereitzustellen – so einfach, wie Konsumenten es heute bei Internet-Transaktionen bereits vielfach gewohnt sind.

Der Servicebegriff wird in Unternehmen bislang vorwiegend mit IT Services in Verbindung gebracht: Anwender brauchen Unterstützung, möchten zusätzliche Software ordern, ein Passwort zurücksetzen, mehr Speicherplatz buchen. Diese IT Services laufen mittlerweile meistens standardisiert und automatisiert ab.

Jetzt geht es darum, in den anderen Fachbereichen Services für die Mitarbeiter bereitzustellen. Als klassische Flaschenhälse erweisen sich Routine-Tätigkeiten, die in Marketing, Einkauf oder im Personalbereich anfallen, etwa bei Reisekostenabrechnungen oder für das Onboarding neuer Mitarbeiter.

Dort greifen erste Automatisierungsansätze zu kurz und beschränken sich darauf, einzelne Schritte zu automatisieren. Ohne Frage haben E-Mail und MS Office in den letzten 20 Jahren enorme Fortschritte gebracht – diese Tools sind nun in ein digitales, serviceorientiertes Unternehmenskonzept zu überführen. Wie die Studie von ServiceNow eindrücklich zeigt, ist es aus Effizienzgründen ein absolutes No-Go, Dateien per Mail zu verschicken, dann auszudrucken, auszufüllen, einzuscannen und dann wieder zurück zu mailen – ein Szenario, das aber immer noch Alltag in den meisten Unternehmen ist.

WEITERE TRENDS WEISEN EBENFALLS IN RICHTUNG SERVICE AUTOMATION

1. Strukturierte Arbeitsprozesse waren bislang nur im Bereich der IT Services und der anfangs genannten Consumer Services erforderlich und dort daher auch entwickelt worden. Sie werden nun auch in Bereichen wie Personal und Recht, Beschaffung, Marketing etc. entstehen. Die Routine-Tätigkeiten legen Automatisierung nahe, ihre Komplexität macht Strukturierung einfach erforderlich.

Damit verbindet sich ein Paradigmenwechsel von der reinen Support-Rolle des Service Managements für das Business hin zur vollständigen Business-Funktion. Service Management unterstützt das Business nicht, sondern es betreibt alle Geschäftsabläufe im Unternehmen.

2. Der Fokus von Analysen und Reportings geht in Richtung Echtzeit. Mit Data Warehousing und Business Intelligence ist es gelungen, große Fortschritte für die Unternehmenssteuerung zu erzielen. Doch die Tools nutzen vergleichsweise alte Daten. Es reicht nicht mehr, nur zu verstehen, was vor einer Woche war – im Zeitalter des Internets der Dinge, der Machine-to-Machine-Kommunikation, geht es um aktuelle Ereignisse der letzten halben Stunde. Aktuelle Informationen sind ein Service für das gesamte Business.

Aus Effizienzgründen sind viele Szenarien No-Gos, aber leider immer noch Alltag in den meisten Unternehmen.

3. Service Management und Customer Relationship Management bewegen sich aufeinander zu. Es wirken zwei Kräfte auf den Ansatz, in Unternehmen übergreifend mit strukturierten Arbeitsabläufen zu arbeiten. Beide sind auf unterschiedliche Art kundenzentriert. Zum einen treibt das Service Management in seiner Support-Rolle für das Business diesen Trend voran. Zum anderen sind es die bisherigen CRM-Systeme bzw. -Anwender, die ihre Kunden optimal mit Services bedienen wollen. Die Grenzen zwischen diesen Ansätzen verschwinden – die Tendenz geht in Richtung strukturierte Workflows und Service Orchestration.

INTEGRIERTES SERVICE MANAGEMENT

Der Schlüssel ist die IT, doch ist auch ein Umdenken im Unternehmen erforderlich – von der infrastruktur- und toolorientierten IT hin zum serviceorientierten Unternehmen, in dem die IT gestaltender Bestandteil des Business ist. Haben Fachbereiche wie Marketing, Personal, Vertrieb oder Beschaffung bislang IT Tools und Services

genutzt, um ihre Aufgaben zu erledigen, werden sie in Zukunft ihre Routine-Aufgaben als Services darstellen bzw. durch Services erbringen, die sie untereinander über eine zentrale Plattform teilen.

Für eine erfolgreiche Digitalisierung gilt ab jetzt: Everything-as-a-Service! Damit steigen die Produktivität und die Zufriedenheit der Mitarbeiter, während die Kosten sinken und Zeit für strategische Aufgaben frei gesetzt wird.

Voraussetzung dafür ist ein integriertes Service Management mit revisions sicherer Ablage, Einhaltung von Compliance-Vorgaben, mit Self-Service-Portalen und hoher Service-Automatisierung für viele Unternehmensbereiche. Das Service-Modell von ServiceNow automatisiert und verwaltet Service-Beziehungen innerhalb und außerhalb des Unternehmens. Das Service-Modell basiert dazu auf einer hochgradig konfigurierbaren Plattform, einem einheitlichen Erfassungssystem und einer Workflow-Engine.

Die IT sollte gestaltender Bestandteil des Business sein.

DAS SERVICE-MODELL VON SERVICENOW: MODERNISIERUNG UND TRANSFORMATION

Welche Voraussetzungen sind für die Service Automation als Basis für die Digitalisierung eines Unternehmens zu schaffen? Ein Self-Service-Portal, eine zentrale Datenbasis und durchgängige Software-Lösungen stehen am Ende eines Prozesses, der nicht nur Ihre IT modernisiert und transformiert, sondern über diesen Weg das gesamte Unternehmen.

DIE IT MODERNISIEREN ...

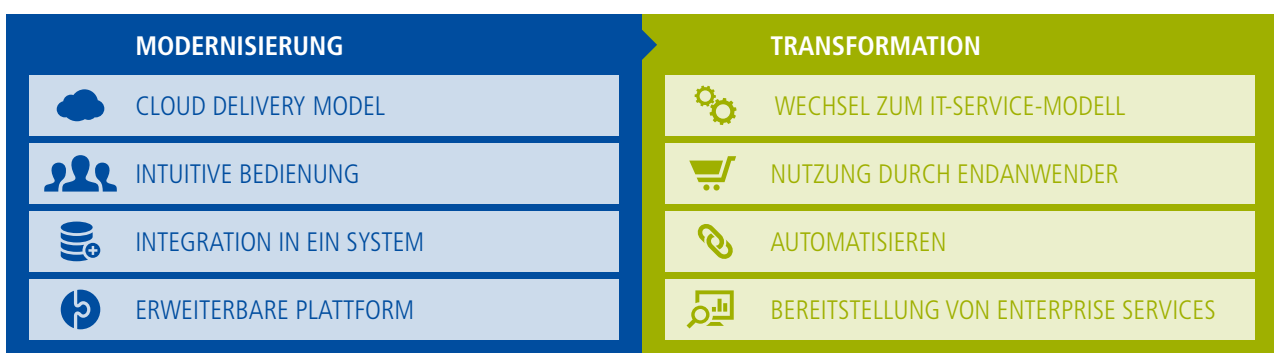
So hochleistungsfähig und modern Hardware- und Software-Tools im Unternehmen heute in der Regel auch sind: Es wird höchste Zeit, die IT in ihrer Gesamtheit zu modernisieren, damit sie den Anforderungen eines digitalen Unternehmens auch gerecht werden kann.

Wesentlicher Eckpfeiler einer modernen, serviceorientierten IT ist ein Self-Service-Portal, mit dem die Anwender auf die Tools von Fachabteilungen wie Finanzwesen, Marketing, Personalwesen oder

zum Beispiel Einkauf zugreifen. Dahinter eine zentrale, einheitliche Datenbasis für Service Management, Operations Management und Business Management, die flexibel auswertbar ist, sowie durchgängige Software-Lösungen. Mit den entsprechenden Applikationen entsteht auf diese Weise eine zentrale Erfassungs- und Informationsplattform, auf der jeder Mitarbeiter im Bereich IT zugreift, Daten ablegt oder abrufen. Die Bereitstellung der Applikationen und Daten erfolgt über das Internet oder Unternehmensnetze.

Die IT muss in ihrer Gesamtheit modernisiert werden, damit sie den Anforderungen eines digitalen Unternehmens gerecht werden kann.

Modernisierung und Transformation der IT und des Unternehmens



In diesem Modell werden Mitarbeiter mit einer Fachaufgabe wie „Konsumenten“ betrachtet, die Services für die unterschiedlichsten Aufgaben in Anspruch nehmen. Im Fokus steht, was der „Konsument“ braucht und wie er es braucht. Die Anwenderbedürfnisse sind der Ausgangspunkt für die Automatisierung von Services. Mit dieser Haltung werden die gewohnten Prozesse überdacht, aktualisiert, vielleicht verworfen, konsolidiert und vernetzt. Die IT erweitert ihr Spektrum von Infrastrukturaufgaben hin zu dem eines hochkompetenten Generalunternehmers, der Prozesse über Abteilungs- und Unternehmensgrenzen hinaus definiert, automatisiert und orchestriert.

... UND TRANSFORMIEREN.

Nach den elementaren Modernisierungsmaßnahmen der IT folgt im zweiten Schritt die Transformation der Art und Weise, wie die IT bislang die Aufgaben der Fachabteilungen und Anliegen der Anwender erfüllt hat:

1. Klassische Help Desks mit dem damit verbundenen unstrukturierten Service-Modell werden durch ein ITIL-basiertes Service-Modell ersetzt. Das ist die Grundlage dafür, dass jeder Bereich im Unternehmen an einem zentralen Service-Management auf einem einzigen System partizipieren kann.
2. Bei einer Service-Anfrage – zum Beispiel zur Verfolgung einer Bestellung oder zur Passwort-Rücksetzung – wird der Ablauf direkt und ohne Vermittler vom Anfrager in einen intuitiven, automatisierten Self-Service-Workflow überführt.
3. Dieser einheitliche Workflow erstreckt sich bis auf manuelle Service-Aktivitäten wie etwa einen Server neu zu starten oder eine VM-Umgebung (Virtual Machine) bereitzustellen.

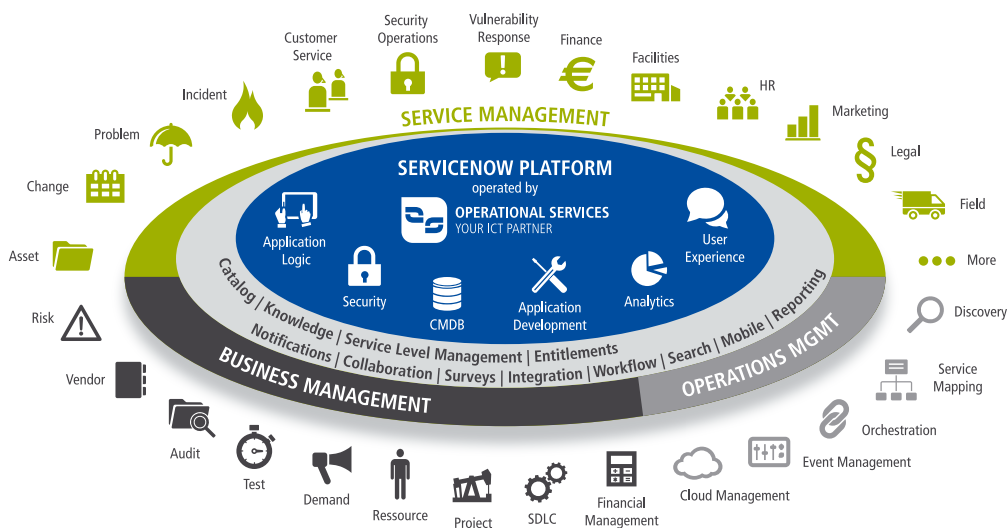
4. Der Service-Management-Ansatz wird auf das gesamte Unternehmen ausgedehnt und das IT-Service-Modell auch in anderen Bereichen wie Personal, Gebäudeverwaltung, Finanzwesen etc. angewendet.

DAS ENTERPRISE-SERVICE-MODELL AUS DER CLOUD

Das Service-Modell von ServiceNow basiert auf der Grundidee von „Anfragern“ (Requester) und „Lieferanten“ (Provider) von Services, ganz gleich, ob es sich dabei um Menschen handelt oder um Systeme. Zudem gibt es verschiedene Management-Funktionen, deren Inhaber das Unternehmen anhand der Workflow-Informationen steuern. Sie alle greifen im Service-Modell von ServiceNow auf eine einheitliche Plattform zu. Diese Plattform erlaubt ihnen, miteinander zu interagieren, ihre Tätigkeiten in strukturierten, möglichst automatisierten Prozessen zu organisieren und damit die Qualität ihrer täglichen Arbeit zu verbessern – so einfach wie etwa eine Buchbestellung bei Amazon.

Eine servicezentrierte CMDB bildet die Grundlage für die Definition von Prozessen als Services und schafft damit auch die Basis, den Service-Workflow durchgängig zu gestalten. Dabei spielt der Service-Katalog eine zentrale Rolle: Die Anwender bzw. Anfrager eines Services wählen auf der graphischen Oberfläche aus, was sie brauchen. Hinter dem Service-Katalog liegen durchgängige Service-Ketten mit Schnittstellen in alle Fachbereiche und mit automatisierten Prozessen, die alle auf die gleiche, einheitliche Datenbasis zugreifen.

Der Zugriff auf eine einheitliche Plattform ermöglicht eine bessere Organisation der Prozesse und somit die Verbesserung der Qualität der täglichen Arbeit.



KONSOLIDIERUNG, SELF SERVICE UND AUTOMATION

Das Service-Modell sorgt für Konsolidierung, Self Services und Automatisierung in den Bereichen IT Operations und Business Operations.

Durch die IT-Konsolidierung gelingt die Reduktion von redundanten Service Management Tools, der Anzahl von Applikationen sowie der Kosten für Software und Hardware. Damit lässt sich die Effizienz der Service-Bereitstellung für Anwender, Kunden und Partner verbessern.

Im Mittelpunkt der Self Services steht der Service-Katalog, den sowohl Anfrager als auch Lieferanten nutzen. Er stellt in Verbindung mit der zentralen Informationsbasis IT-Services und Nicht-IT-Services aus einer einheitlichen, sicheren, cloudbasierten Plattform bereit. Dazu integriert der Service-Katalog von ServiceNow Hunderte von Third-Party-Applikationen. Nutzer der Plattform und des intuitiven, interaktiven Service-Katalogs arbeiten damit in Sekundenschnelle.

IT und Business Automation gehen Hand in Hand und sind das primäre Ziel des Service-Modells. Durch die automatisierten und standardisierten Prozesse entstehen durchgängige, digitale Workflows, die die meisten Routine-Tätigkeiten abdecken.

Es werden nachhaltig Kosten gespart, Fehlerquellen durch manuelle Tätigkeiten reduziert und die Be-

arbeitung von Aufgaben beschleunigt. Dazu trägt unter anderem eine Bibliothek vordefinierter Prozesse bei. Die Dokumentation, z. B. für Audits, erfolgt automatisch.

VORTEILE DES SERVICE-MODELLS

IT Service Management hat Maßstäbe gesetzt, die andere Abteilungen durch die ServiceNow-Plattform endlich auch ansetzen können. Das Service-Modell verändert die Art, wie in Unternehmen gearbeitet wird, indem es die reine Prozessebene von Produktivitätshemmern wie E-Mails oder Spreadsheet-Dateien trennt und Service-Automatisierung und User Self Services konsequent fördert. Die Mitarbeiter werden bei ihrer Arbeit unabhängig von unstrukturierten E-Mails und dem bisher üblichen Austausch von Dateien.

Unternehmen gewinnen Zeit für strategische anstelle der administrativen Aufgaben und profitieren durch enorme Effizienz- und Produktivitätssteigerungen.

- Kosten sparen
- Risiken reduzieren
- Wissen erfassen und verfügbar machen
- Prozesse beschleunigen
- Fehler vermeiden durch unterschiedliches (menschliches) Herangehen an Aufgaben
- Integration der Prozesse über die gesamte Plattform

Durch die IT-Konsolidierung lässt sich die Effizienz der Service-Bereitstellung für alle Beteiligten verbessern.

IT DOES MATTER: DIE OS BIETET DATENHALTUNG IN DEUTSCHLAND

Das Enterprise Service Model von ServiceNow basiert vollständig auf Services aus der Cloud. Für Unternehmen, die dieses Modell nutzen möchten, ist aufgrund der Gesetzeslage in Deutschland von elementarer Bedeutung, dass die Datenhaltung und Administration der ServiceNow-Lösungen vollständig in Deutschland erfolgen. Die operational services betreibt die ServiceNow-Plattform als einziger ICT Full Service Provider aus der deutschen Cloud: Damit sind die Potenziale von ServiceNow für Unternehmen in Deutschland rechtlich, wirtschaftlich und technisch nutzbar.

OPERATIONAL SERVICES IST IHR VERTRAGSPARTNER

Als Managed Service Provider und Preferred Partner von ServiceNow darf die operational services der alleiniger Vertragspartner von Kunden, die Software-as-a-Service (SaaS) und Platform-as-a-Service (PaaS) von ServiceNow einsetzen, auftreten. Somit gilt zwischen den Vertragspartnern deutsches Recht. operational services ist der „Single Point of Contact“ für die Kunden von ServiceNow. Damit benötigen diese keinen separaten Vertrag mit ServiceNow.

Die operational services leistet den vollständigen Produkt Support auf 1st und 2nd Level „Made in Germany“ und übernimmt auch die Updates des Produkts. Den 3rd Level Support steuert die OS über das interne und OS-eigene Ticketing-System an ServiceNow.

Die Unternehmen profitieren von:

- der gesamten Vielfalt der Funktionalitäten aller Produkte von ServiceNow
- Hosting, Betrieb und Application Management Services (AMS) aus Deutschland
- der schnellen Bereitstellung der SaaS-Plattform
- Service Management, Single-Point-of-Contact
- einem deutschen Service Desk mit First & Second Level Support

MIT OPERATIONAL SERVICES UND SERVICENOW ZUM SERVICEORIENTIERTEN UNTERNEHMEN

Die OS fügt der marktführenden Service-Automation-Plattform von ServiceNow Mehrwerte hinzu, die für Kunden den Komfort einer Full-Service-Lösung bedeuten. Die OS ist der Ansprechpartner in allen Projektphasen von Strategie und Design bis hin zur Optimierung und bringt ihre Kompetenzen als Full Service ICT Provider ein. Viele der rund 700 Mitarbeiter, darunter zahlreiche ITIL-Spezialisten, haben mehr als 20 Jahre Erfahrung im Betrieb hochkritischer Systeme und wissen einfach, auf was bei Konsolidierungs- und Optimierungsprojekten zu achten ist.

Durch das Portfolio der OS entstehen den Unternehmen, die sich für die Platform-as-a-Service- und Software-as-a-Service-Angebote entscheiden, keine zusätzlichen Investitionskosten für Personal, für Hardware und Software. Wohl das wichtigste Argument im Hinblick auf Gesetzeskonformität und Qualität ist die Tatsache, dass die OS den Betrieb der Lösungen mit einem 24/7 Operation Center sowie 24/7 Service Desk in Deutschland absichert. Alle Daten und Prozesse der ServiceNow-Kunden werden in den hochsicheren Rechenzentren der OS in Deutschland gespeichert.

Viele der Mitarbeiter haben mehr als 20 Jahre Erfahrung im Bereich hochkritischer Systeme.

ADDED VALUES DURCH DIE OS – VEREDLUNG DER SERVICENOW-PLATTFORM

| | |
|--------------------|---|
| ADDED VALUE | BERATUNG <ul style="list-style-type: none"> Projektbegleitung in allen Projektphasen Strategie, Design bis zur Optimierung |
| | KOMPETENZEN <ul style="list-style-type: none"> Full Service ICT Provider Spezialisten in ITIL mit hoher Seniorität Expertise bei Einführung und Erweiterung 20+ Jahre Betriebserfahrung Betrieb hochkritischer Systeme Erfahrung aus Mittelstand & Großkonzernen |
| | Paas/SaaS <ul style="list-style-type: none"> Keine zusätzlichen Investitionen Bereitstellung in kürzester Zeit |
| | 24/7 OPERATION <ul style="list-style-type: none"> 24/7 Operation Center in Deutschland |
| | 24/7 SERVICES <ul style="list-style-type: none"> 24/7 Service Desk in Deutschland First und Second Level |
| | SICHERHEIT <ul style="list-style-type: none"> Daten und Prozesse im hochsicheren Data Center in Deutschland |
| | SERVICENOW <ul style="list-style-type: none"> Market Leader Gartner Service Automatisierungsplattform Eine Architektur, ein Datenmodell |

SUCCESS STORIES UND BEST PRACTICES MIT SERVICENOW

SERVICE AUTOMATION IM PERSONALBEREICH

Immer mehr Unternehmen greifen im Personalbereich auf Self Services zurück, um etwa Urlaubsanträge, Reisekostenabrechnungen, Bestellungen von Firmenausweisen etc. zu automatisieren. Employer Self Service ist schon vom ersten Tag an sinnvoll: Für das Onboarding neuer Mitarbeiter lässt sich auf der Service-Automatisierungsplattform zum Beispiel eine Seite gestalten, auf der der neue Mitarbeiter den Lageplan seines Büros

findet, zudem Photos, Namen und Funktionen seiner neuen Kollegen, ein Organigramm mit der Einordnung seines Bereichs in die Unternehmensstruktur, Telefonnummern von Support-Einheiten, kurze Informationen zu allen wichtigen Abläufen und Gepflogenheiten seines neuen Umfelds. Das reduziert nicht nur die Unsicherheit am ersten Arbeitstag, sondern beschleunigt das Onboarding und verhilft dem Mitarbeiter schnell zu einem produktiven Arbeitsfluss.

IT ALS ZENTRALER TREIBER DER UNTERNEHMENSVERÄNDERUNG BEI CERN

Die IT-Abteilung der Großforschungseinrichtung CERN (Europäische Organisation für Kernforschung, Schweiz) stellt ihren Anwendern einen großen Service-Katalog mit vielen Nicht-IT-Prozessen bereit. Die Größe des Service-Katalogs war bis dahin eine tägliche Herausforderung. Es erwies sich als absolut notwendig, alle Services in der Organisation zu konsolidieren.

Mit ServiceNow wurde ein intuitives, interaktives Service-Portal kreiert, das mehr als 10.000 Mitarbeitern und Gastwissenschaftlern ermöglicht, über 650 Services einfach und benutzerfreundlich zu beziehen.

„Statt dass unsere Kollegen wegen ihrer unterschiedlichsten Anfragen bezüglich Reisebuchung, Finanzierung, Konnektivität, Transport, Autovermietung oder gar Bibliothek anrufen oder sie separat ‚loggen‘ müssen, nutzen wir jetzt alle nur einen Helpdesk. Da sind einfache Best-Practices nach ITIL im Spiel und keine komplizierte Teilchenphysik.“

**Reinoud Martens, Gruppenleiter
General Services bei CERN. ***

* Quelle: Factsheet ServiceNow 2015

MEHR IT TRANSPARENZ UND INTEGRATION FÜR SWISS RE

Der Schweizer Rückversicherungskonzern arbeitet mit Versicherungsgesellschaften, großen Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen in der ganzen Welt zusammen. Dazu betreibt der Konzern 70 Standorte in 21 Ländern. Die Herausforderung bestand in einer großen Vielfalt an Prozessen sowie unterschiedlichsten Tools und Anbietern in der Service-Erbringung mit zum Teil redundanten Funktionen. Es fehlte an präzisen Reporting-Möglichkeiten über die Service Delivery Performance und Datenerfassung. Die Time-to-Market litt, selbst kleinste Änderungen waren zeitraubend und schwierig, die IT nicht ITIL-konform.

Dem Konzern gelang mit ServiceNow die Konsolidierung der IT-Systeme und die Schaffung einer zentralen, einheitlichen Informationsbasis über die gesamte IT. Allein 20 verschiedene Service Management Tools mit jeweils eigener Management-Schnittstelle und Datenspeicherung wurden durch die ServiceNow Service Automation Suite ersetzt. Das Service-Portal mit rund 30.000 Services im Service-Katalog wird von 13.000 Mitarbeitern im Self-Service-Modus genutzt und hat enorm zur Beschleunigung der Prozesse beigetragen. Täglich werden mehr als 1.300 Service Requests über das Portal abgewickelt. Als besonders willkommene Nebeneffekte der zentralen Service-Plattform nennt der Konzern das Teilen von Wissen zur Beschleunigung von Problemlösungen der IT sowie die verbesserte Transparenz über die Support-Qualität für interne IT-Kunden.

Mit ServiceNow wurde ein intuitives, interaktives Service-Portal kreiert, das mehr als 10.000 Mitarbeitern und Gastwissenschaftlern ermöglicht, über 650 Services einfach und benutzerfreundlich zu beziehen.

SERVICENOW

ServiceNow ist ein führender Anbieter von cloud-basierten Services zur Automatisierung von IT-Prozessen in Unternehmen. ServiceNow optimiert deren IT durch die Automatisierung und Standardisierung von Geschäftsprozessen und konsolidiert die IT in weltweit tätigen Unternehmen. Organisationen setzen die Services von ServiceNow ein, um ein einheitliches System für die Unternehmens-IT zu erhalten, die laufenden Kosten zu senken und die Effizienz zu erhöhen. Zusätzlich nutzen Kunden die erweiterungsfähige Plattform von ServiceNow, um individuelle Anwendungen zur Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse zu entwickeln.

Die „Enterprise Cloud Company“ mit Sitz in San Diego beschäftigt 2.800 Mitarbeiter und betreut Kunden weltweit.

OPERATIONAL SERVICES

ServiceNow is changing the way people work

Die operational services (OS) ist ein Joint-Venture von T-Systems und Fraport und positioniert sich als Full Service Provider rund um den Rechenzentrums-, Netzwerk- und Applikationsbetrieb. Mit ca. 700 hochqualifizierten Mitarbeitern entwickelt und betreibt die OS für ihre Kunden modernste Informationssysteme, sichert den langfristigen System-Support und die Verfügbarkeit kritischer Betriebsprozesse. ICT-Experten und erfahrene ICT-Berater planen, begleiten und steuern Outsourcing-Projekte über die gesamte Projektdauer und im Zusammenhang mit branchenspezifischen Fachkenntnissen, z. B. aus der Transportwirtschaft, der Logistik sowie aus der Automobil- und Fertigungsindustrie.

Als einziger ICT Full Service Provider betreibt die OS die ServiceNow-Plattform als SaaS/PaaS-Lösung aus der deutschen Cloud in hochverfügbaren, hochsicheren Rechenzentren in Deutschland. ServiceNow setzt auf die langjährige Expertise der OS im Bereich Service Management (ITSM), Cloud und Data Center Services.

MÖCHTEN SIE MEHR ÜBER OPERATIONAL SERVICES WISSEN?

Besuchen Sie uns im Internet unter www.operational-services.de

Dort finden Sie ausführliche Beschreibungen unserer Leistungen und Referenzen.

Oder machen Sie ganz einfach gleich einen Termin mit unseren Experten aus.



www.operational-services.de



operational services GmbH & Co. KG

Olaf Reimann

Unterschweinstiege 2 – 14

60549 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 689702-626

E-Mail: info@o-s.de