

ZIEL-FÜHREND: ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT AUTOMATION

Transformation zum Service-zentrierten Unternehmen

OPTIMIERTE SERVICES FÜR IHR GESCHÄFT

Wenn sich aus einem IT-System oder einem bestimmten Ablauf im Unternehmen eine Anfrage ergibt, ist schnelle Hilfe gefragt. Für das Service Management sind in den meisten Unternehmen bereits Tools im Einsatz. Manchmal sogar mehrere und dennoch können daraus die Anfragen häufig nicht abschließend bearbeitet oder beantwortet werden. Viele Fachabteilungen und Sachbearbeiter mit unterschiedlichsten Blickwinkeln sind zuständig. Bei der Bearbeitung mit unstrukturierten Daten, wie z. B. in Notizen, E-Mails, Telefonaten, Messaging, Listen und Papier, entstehen auf dem Weg von der Anfrage zur Lösung meist zeitaufwendige und fehlererzeugende Medienbüche. Nur selten ist allen Beteiligten bekannt, in welchem Stadium sich die Anfrage bzw. die Problemlösung gerade befindet. Dies gilt für internes Service Management, aber auch für externes, wenn Kundenanfragen effizient gelöst werden müssen. **Enterprise Service Management – Prozess-Automation von T-Systems auf Basis der Partnerlösung ServiceNow.** Diese Lösung basiert auf dem sicheren Cloud-Service der Deutschen Telekom, erbracht durch die spezialisierte T-Systems-Gesellschaft „operational services“ in Frankfurt a. M. Die Software automatisiert und beschleunigt Service-Anfragen um ein Vielfaches. Mit einer zentralen Plattform in sicheren Rechenzentren der Telekom können Unternehmen jegliche Service-Anfragen medienbruchfrei managen. Informationsflüsse sämtlicher Systeme werden digitalisiert, integriert und automatisiert.

IHRE MEHRWERTE AUF EINEN BLICK

Customer Experience! Sie erreichen höchste Kundenorientierung und -bindung sowie mehr Umsatz.

Insight! Sie bekommen komplette Transparenz durch das Single System of Record! Alles ist zentralisiert: Service Management (IT und Non-IT), Business Management, Operations Management.

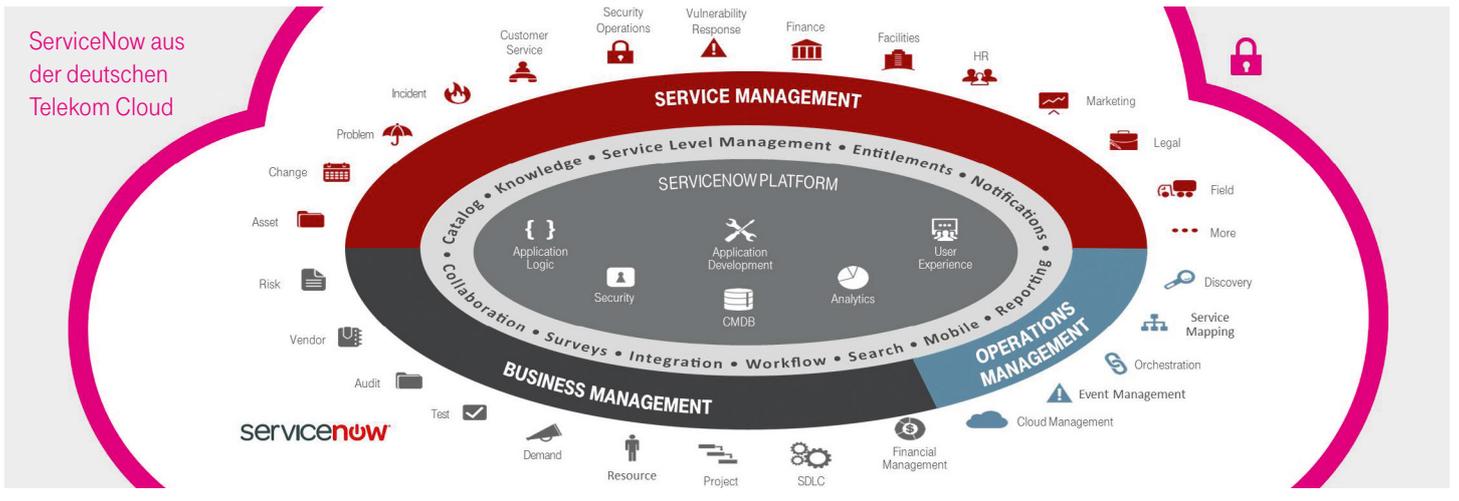
Effizienz! Sie erhalten messbar mehr Prozesseffizienz und -geschwindigkeit durch Automatisierung.

Flexibilität! Sie gewinnen eine neue Agilität durch Modernisierung, Digitalisierung, Konsolidierung und Standardisierung.

Sicherheit! Sie profitieren vom Betrieb der Plattform in der sicheren deutschen Telekom Cloud.

Transformieren Sie zum Service-zentrierten Unternehmen über interne und externe Systeme hinweg – mit der sicheren Cloud-Lösung ServiceNow für automatisiertes Enterprise Service Management.

EINE ZENTRALE PLATTFORM FÜR ALLE SERVICES



INTELLIGENTE SERVICE-ZENTRALE

Die ServiceNow-Plattform fungiert als Steuerungszentrale für Ihre internen und externen Service-Anfragen. Sie umfasst alle wesentlichen Komponenten von Datenbanken über Analyse- und Reporting-Tools, Sicherheitsfunktionen bis hin zum anwenderfreundlichen Self-Service-Portal, auf dem alle angebotenen Systeme und Vorgänge transparent dargestellt sind. Das Portal bietet Zugriff über Desktop und mobile Arbeitsplätze. Die Plattform dient der Integration von bereits vorhandenen Systemen, aber sie bietet auch – als Plattform as a Service – die perfekte Basis für eigenentwickelte Service-Applikationen.

Service Management: Größter Funktionsbereich ist das Service Management für IT- und Non-IT-Prozesse. Das IT Service Management übernimmt die klassischen Prozesse nach ITIL mit Problem, Change und Incident Management sowie die Verwaltung der Assets. Im Non-IT-Bereich werden Anfragen aus Unternehmensbereichen orchestriert und automatisiert bearbeitet. ServiceNow bietet hierfür auch fertige Service-Module „out of the box“. So können Sie beispielsweise mit dem Modul Human Resources das Mitarbeiter-Onboarding begleiten, mit Facilities Gerätedefekte direkt aus dem Raumplan melden, mit Legal die Vertragseinhaltungen begleiten oder mit Finance wichtige Finanzinformationen bereitstellen.

Business Management: Business Management richtet IT- und Business-Services gemeinsam in einem Single System of Record aus, wie beispielsweise im Resource- oder Projekt-Management. Damit wird die Transparenz verbessert, sodass die wichtigsten Investitionen entsprechend den Geschäftsanforderungen gesteuert werden können: Menschen, Projekte, Compliance und Lieferanten.

Operations Management: Im Segment Operations Management bilden Sie alle Infrastruktur-Services ab und stellen gegenseitige Abhängigkeiten dar. Dazu gehören beispielsweise Discovery, Cloud Management oder Orchestration. Unterschiedlichste Funktionen für proaktives IT Operations Management helfen dabei, Betriebsausfälle effektiv zu vermeiden.

HIGHLIGHTS VON SERVICENOW

Alles in einem System integriert: Sie realisieren Service-, Betriebs-, Business-Management ad hoc mit einer homogenen Architektur und einem zentralen Datenmodell. Sie können Cloud-/ Non-Cloud-Systeme anbinden.

Intuitive Bedienung: Die intuitive Handhabung mittels User Frontend gestaltet sich für alle Mitarbeiter und Kunden einfach wie auch zeitsparend.

Cloud-Service-Modell: Die ServiceNow-Plattform wird von T-Systems integriert und im sicheren Rechenzentrum der Deutschen Telekom betrieben – mit 24/7-Support nur aus Deutschland. Bereitstellung als kundenedizierte Instanz via Internet mit höchster Skalierung und Verfügbarkeit.

Modulare, erweiterbare Plattform: Nutzen Sie die Plattform nach Ihrem Bedarf, z. B. nur einzelne Ebenen wie die Entwicklungsplattform für spezifische Applikationen bzw. Einzelfeatures oder den Vollausbau mit allen Modulen: Service, Business und Operations Management.

Wechsel zum IT-Service-Modell: Schaffen Sie eine moderne Service-Umgebung bei allen Tages-Aufgaben und Prozessen. Das Service-Modell macht es Ihren Service-Bereichen möglich, die Services klar zu definieren, sie intuitiv nutzbar anzubieten, tatsächlich zu erbringen, die SLAs einzuhalten, Service-KPIs zu analysieren und zu steuern.

Nutzung durch Endanwender: Profitieren Sie von der Workflow-Bereitstellung über den userfreundlichen, 24/7 erreichbaren Self-Service und von der Reduzierung kostenintensiver Anrufe, E-Mails usw.

Automatisieren: Optimieren Sie Ihre Service-Transaktionen durch die zentrale Orchestrierung, das Eliminieren der Medienbrüche, durchgängige schnellere Service-Prozesse und die hohe Zeitersparnis.

Bereitstellung von Enterprise Services: Erweitern Sie Ihren Service Management Scope um weitere Disziplinen, z. B. HR, Finanzen etc.

KONTAKT

T-Systems International GmbH
Digital Division
E-Mail: Multi-Cloud@T-Systems.com

HERAUSGEBER

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main, Deutschland