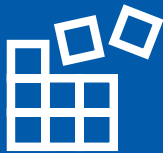


SERVICE AUTOMATION MIT SERVICENOW AUS DEUTSCHLAND

Beratung, Implementierung, 24/7 Betrieb, SaaS und Training aus einer Hand



LÖSUNGEN



BERATUNG



END-TO-END
MADE IN GERMANY

SERVICES



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. Die IT im Unternehmen wird 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 die 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 Servicegedanke: 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 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. Die Lösung ServiceNow zuzüglich die Added Value Services durch die OS ergeben OSNOW, ein Full Service Angebot der OS.

Die OS steht für „Made in Germany“. Damit verbinden wir die Produktleistungen von ServiceNow, die marktführend sind, mit der Gewissheit, dass Daten und Prozesse in hochsicheren Rechenzentren in Deutschland geführt werden.

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

SERVICES SO EINFACH WIE IM TÄGLICHEN LEBEN

Internet, Mobilität und Cloud sind derzeit wohl die stärksten Trendsetter 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 dem Klick 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 DER IT UND DEN 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 flexibler, 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 wird zum Business Partner und integraler Bestandteil des Business!



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.

Hier gibt es zwar erste Automatisierungsansätze, diese beschränken sich aber oft nur darauf, einzelne Schritte statt den Gesamtprozess end-to-end zu optimieren. 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.

DAS SERVICEMODELL 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, 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.

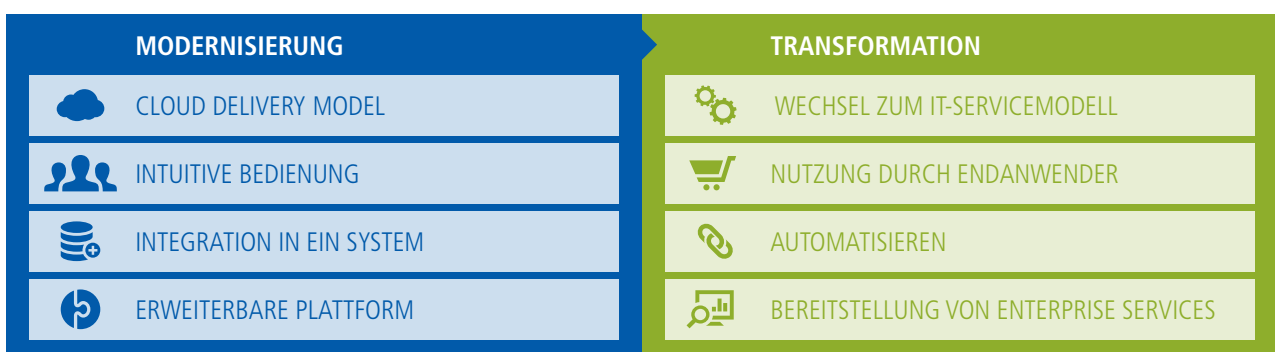
Der wesentliche Eckpfeiler einer modernen serviceorientierten IT ist ein Self-Service-Portal, mit dem die Anwender auf die Tools von Fachabteilungen wie Finanzwesen, Marketing, Personalwesen oder zum Beispiel Einkauf zugreifen. Dahinter steht eine zentrale, einheitliche Datenbasis für Service Management, Operations Management und Business Management, die flexibel auswertbar ist, sowie durchgängige Softwarelösungen. Mit den entsprechenden Applikationen entsteht auf diese Weise eine zentrale Erfassungs- und Informationsplattform, auf der jeder Mitarbeiter im Unternehmen zugreift, Daten ablegt oder abrufen. Die Bereitstellung der Applikationen und Daten erfolgt durch ein cloudbasiertes Modell über das Internet oder Unternehmensnetze.

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, wie er es braucht sowie wann und wo 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 Servicemodell werden durch ein ITIL-basiertes Servicemodell ersetzt. Das ist die Grundlage dafür, dass jeder Bereich im Unternehmen am Nutzen aus einem zentralen Service Management auf einem einzigen System partizipieren kann.
2. Bei einer Serviceanfrage – 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 Serviceanfrage 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 Servicemodell auch in anderen Bereichen wie Personal, Gebäudeverwaltung, Finanzwesen etc. angewendet.



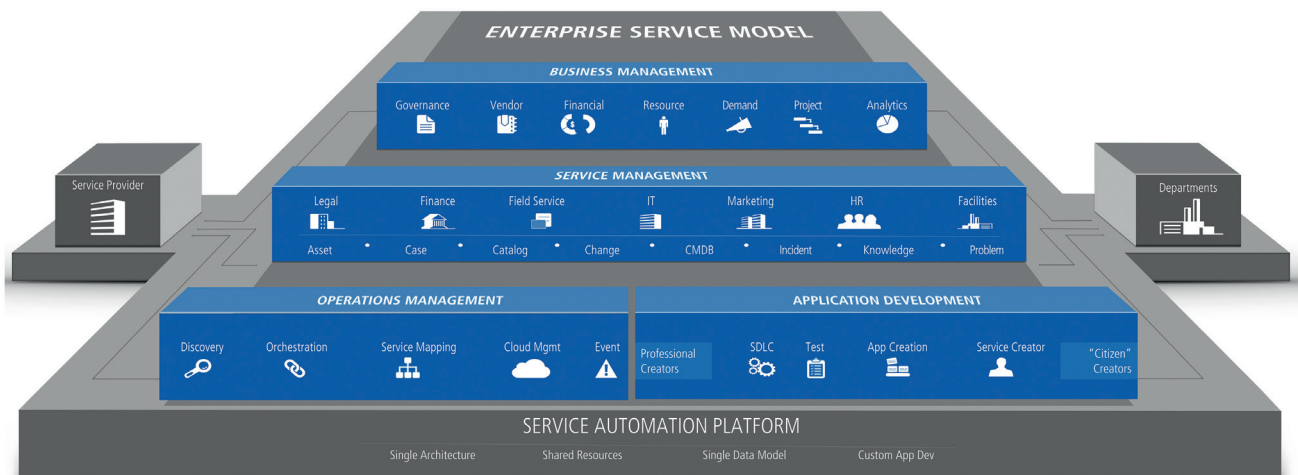
Modernisierung und Transformation der IT sind Grundvoraussetzung für die Digitalisierung der Unternehmen

DAS ENTERPRISE-SERVICEMODELL AUS DER CLOUD

Das Servicemodell 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 Managementfunktionen, deren Inhaber das Unternehmen anhand der Workflow-Informationen steuern. Sie alle greifen im Servicemodell 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.

DIE FÜHRENDE LÖSUNG FÜR DAS ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT

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



Servicemodell auf einer einheitlichen Service Automation Plattform

IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Full Enterprise Service Management
- Eine gemeinsame Datenbasis für alle Prozesse
- Prozessautomatisierung
- Leicht erweiterbare Plattform
- Bedienungsfreundliches Frontend



KONSOLIDIERUNG, SELF SERVICE UND AUTOMATION

Das Servicemodell sorgt für Konsolidierung, Self Services und Automatisierung in den Bereich 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 Soft- und Hardware. Damit lässt sich die Effizienz der Servicebereitstellung für Anwender, Kunden und Partner verbessern.

Im Mittelpunkt der Self Services steht der Servicekatalog, 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 Servicekatalog von ServiceNow Hunderte von Third-Party-Applikationen. Nutzer der Plattform und des intuitiven, interaktiven Servicekatalogs können damit ihre Arbeit deutlich schneller erledigen.

IT und Business Automation gehen Hand in Hand und sind das primäre Ziel des Servicemodells. Die meisten Routinetätigkeiten können so durch standardisierte, digitale Workflows abgedeckt werden. Dies spart Kosten, reduziert die menschlichen Fehlerquellen und beschleunigt die Abarbeitung von Aufgaben. Dazu trägt unter anderem eine Bibliothek vordefinierter Prozesse bei. Die Dokumentation, z. B. für Audits, erfolgt automatisch.

VORTEILE DES SERVICEMODELLS

IT Service Management hat Maßstäbe gesetzt, die andere Abteilungen des Unternehmens durch die Enterprise-Plattform ServiceNow endlich auch ansetzen können. Das Servicemodell verändert die Art, wie in Unternehmen gearbeitet wird, indem es die reine Prozessebene von Produktivitätshemmern wie E-Mails oder Spreadsheet-Dateien trennt und Serviceautomatisierung sowie 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

IT DOES MATTER: WIR BIETEN 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 sich die Datenhaltung und Administration der ServiceNow-Lösungen vollständig in Deutschland befinden. Die operational services betreibt die ServiceNow-Plattform als einziger ICT Full Service Provider aus einer eigenen deutschen Cloud: Damit sind die Potenziale von ServiceNow für Unternehmen in Deutschland rechtlich, wirtschaftlich und technisch nutzbar.

**PERFEKT FÜR DIE COMPLIANCE
ZUM DEUTSCHEN DATENSCHUTZ**



WIR SIND IHR VERTRAGSPARTNER

- Datenhaltung in eigenen Rechenzentren in Deutschland, kein Zugriff ausländischer Behörden
- Deutscher Vertrag nach deutschem Datenschutzrecht
- Deutsches 24/7 Operations & Service Center
- Kundenbezogener Servicemanager
- Full Service Provider mit über 20 Jahren Erfahrung im Betrieb hochkritischer Systeme über ServiceNow hinaus
- Integration fragmentierter IT-Strukturen

OSNOW IST SERVICENOW PLUS ADDED VALUE

Als Managed Service Provider und Preferred Partner von ServiceNow ist die OS der alleinige Vertragspartner von Kunden, die SaaS und PaaS von ServiceNow einsetzen. Somit gilt deutsches Recht inkl. Verträge auf Deutsch. Die OS ist der „Single Point of Contact“ für die Kunden von ServiceNow.

Die OS leistet den vollständigen Produkt Support auf First und Second Level „Made in Germany“ und übernimmt auch die Updates des Produkts. Den Third Level Support steuern wir über das Ticketing-System an ServiceNow.

Die Kunden profitieren von:

- der gesamten Vielfalt der Funktionalitäten von ServiceNow
- der ServiceNow-Cloud-Funktionalität „Made in Germany“ mit Hosting, Betrieb und SaaS aus Deutschland.
- der schnellen Bereitstellung der SaaS-Plattform
- Service Management, Single-Point-of-Contact
- einem deutschen Service Desk mit First & Second Level Support, „Made in Germany“

MIT OPERATIONAL SERVICES 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 seine 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 von der OS entstehen 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 ausschließlich in Deutschland gespeichert.

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
	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
		24/7 SERVICES
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 24/7 Service Desk in Deutschland ■ First und Second Level

OSNow ist ServiceNow plus Added Value

OPERATIONAL SERVICES

operational services ist ein Joint Venture von T-Systems International und Fraport und bietet die Entwicklung und den umfassenden Betrieb von ICT-Infrastruktur und -Lösungen an. Mit rund 850 hochqualifizierten Experten sind wir der Full Service ICT-Dienstleister für Unternehmen aller Branchen. Qualität, Zuverlässigkeit und Sicherheit mit dem Prädikat „Made in Germany“ sind unsere Grundsätze.

FÜR SIE

Im Zeitalter von Cloud-Lösungen, zunehmender Mobilität und digitalisierten Kundenkanälen ist Ihre IT gefordert, damit Ihr Unternehmen auch in Zukunft bestehen kann. Wir verfügen über die technische Expertise für den Betrieb hochkritischer Betriebsumgebungen nach dem Betriebsverfahren Ihrer Wahl: bei Ihnen vor Ort, Remote oder aus der Cloud in unseren Rechenzentren in Deutschland.

Wir analysieren, beraten, planen, entwickeln, konsolidieren, optimieren, migrieren, schulen, übernehmen, unterstützen – was immer für Ihr Unternehmen die beste Lösung ist.

QUALIFIZIERT UND ZERTIFIZIERT

Unsere Angebote für Sie basieren auf mehrfach erprobten Standards, zum Beispiel ITIL im Service Management und Zertifizierungen im Projektmanagement nach PMI, GPM, PRINCE2 u. a. Unser integriertes Managementsystem (Qualitätsmanagement und Informationssicherheit) ist nach den internationalen Normen ISO9001 und ISO27001 zertifiziert.

Wir sind SAP-zertifizierter Advanced Hosting sowie Microsoft Gold zertifizierter Partner. Unser Rechenzentrum in Frankfurt am Main zählt zu den modernsten und sichersten in Europa. An neun Standorten bundesweit sind wir immer in Ihrer Nähe.

DIGITAL CHAMPION

Focus Money und das Hamburgische WeltWirtschaftsinstitut haben operational services (OS) in einer Studie in 2019 als Digital-Champion für IT- und Kommunikationsthemen ausgezeichnet. Unter den 10.000 größten Unternehmen in Deutschland suchten Experten die Organisation, die die Herausforderungen der Digitalisierung aktiv annehmen und mit eigenen Antworten und Lösungen reagieren. Die OS setzte sich dabei gegen bekannte Wettbewerber durch und erreichte die Topplatzierung und damit das Gütesiegel für eine positive Innovationskultur und Anerkennung als zuverlässiger Digitalisierungspartner.



www.operational-services.de



operational services GmbH & Co. KG

Olaf Reimann
Unterschweinstiege 2–14
60549 Frankfurt am Main
Telefon +49 69 689702-626
info@o-s.de