



SelfService Portal mit ServiceNow und Media Solutions

Servicequalität ✓ Kundenzufriedenheit ✓ Transparenz ✓ Kostensenkung ✓ Compliance ✓

Amazon oder Versandhauskatalog?

Das Internet und seine Möglichkeiten prägen das Einkaufsverhalten, die Art und Weise wie Informationen beschafft werden und die Erwartungshaltung seiner Nutzer.

Es dient nicht nur als unerschöpfliche Informationsquelle, sondern auch als Einkaufsplattform, mit allen denkbaren Shops, Banken, Versicherungen und anderen Dienstleistern.

Alle Services sind rund um die Uhr und unabhängig vom eigenen Aufenthaltsort verfügbar. Bestellungen können einfach und intuitiv ausgelöst werden, die Lieferung erfolgt (meist) schnell und der Status einer Bestellung ist jederzeit abrufbar. Um das zu gewährleisten ist auch die Abarbeitung beim Dienstleister vollständig über hochintegrierte und effiziente Systeme realisiert.

Verglichen damit, ist die Bestellung und Erbringung interner Services in vielen Unternehmen eher noch mit der Ära des Versandhauskatalogs vergleichbar, als mit dem Komfort und der Schnelligkeit von Amazon. Bestellungen erfolgen per E-Mail, Telefon, oder auf Basis von Papierformularen. Notwendige Freigabeprozesse sind langwierig und intransparent, da häufig geprägt durch Medienbrüche und die Notwendigkeit, Dokumente zu verschicken, oftmals mit der Hauspost.

Für die Besteller ein zeitraubendes und demotivierendes Procedere. Gleichzeitig klagen auch die Serviceerbringer über schlechte Systemunterstützung, hohe manuelle Aufwände und fehlende Integration. Für die Unternehmen ist dies in mehrfacher Hinsicht problematisch. Zusätzlich zu den hohen Aufwänden für die Serviceerbringung, führen insbesondere lange Bearbeitungszeiten dazu, dass beispielsweise wichtige Arbeitsmittel fehlen, oder notwendige Berechtigungen erst mit Verspätung erteilt werden.

Darüber hinaus werden Vorgaben nach reversionssicherer Ablage und nachweisbarer Einhaltung von Compliancevorgaben zunehmend verbindlich. Anforderungen, die mit den traditionellen papierbasierten Verfahren kaum zu erfüllen sind.

Self Service Portale mit ServiceNow

Self Service Portale auf Basis der ServiceNow Plattform sind der Lösungsansatz, um die Bestellung von Produkten und Services im Unternehmen oder für externe Kunden, über eine intuitiv zu nutzende Oberfläche zu vereinheitlichen und zu zentralisieren. Freigabeverfahren und die Erbringung der Services erfolgen effizient, schnell, transparent und voll integriert über das Portal. Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Verbesserung der Servicequalität für interne und externe Kunden durch intuitive, schnelle Bestellvorgänge, rund um die Uhr Verfügbarkeit und kurze Bearbeitungszeiten.
- Steigerung der Kundenzufriedenheit, da notwendige Informationen, Services und Produkte zentral verfügbar und bestellbar sind. Durch die einheitliche, einfache Handhabung, unabhängig davon wer den Service im Unternehmen erbringt, kann damit der erwartete Komfort – amazon like – gewährleistet werden.
- Sowohl für den Besteller, wie auch Freigabeberichtigte und Serviceerbringer sind alle Statusinformationen zu einer Bestellung jederzeit abrufbar. Diese Transparenz reduziert Rückfragen, steigert die wahrgenommene Qualität der Serviceerbringung und ermöglicht bei Bedarf exakte Auswertungen zum Service Level.
- Durch den Entfall von Medienbrüchen und manuellen Routinetätigkeiten, beispielsweise um Daten vom Formular in ein System einzugeben, sind signifikante Aufwandsreduzierungen und Kostensenkungen erreichbar.
- Alle verfügbaren Funktionen, bestellbare Services und Produkte, Rollen und Rechte können maßgeschneidert und feingranular entsprechend Ihren Vorgaben im Portal implementiert werden. Darüber ist beispielsweise exakt steuerbar, wer welche Services bestellen darf, durch wen eine Freigabe erfolgen muss und wer für die Serviceerbringung verantwortlich ist. Darüber hinaus werden alle Vorgänge im Portal protokolliert und die Daten können damit reversionssicher aufbewahrt werden. Voraussetzungen, um Compliancevorgaben prozesssicher und nachweisbar abzubilden.

Die IT als zentraler Treiber der Unternehmensveränderung



Angesichts des großen Servicekatalogs, das viele Nicht-IT-Prozesse umfasste, stand die IT-Abteilung von CERN, vor einer täglichen Herausforderung. Es war absolut notwendig alle Services in der Organisation zu konsolidieren. CERN, die Erfinder des Internets, wählten ServiceNow aus, um ein intuitives und interaktives Service-Portal zu kreieren, das mehr als 10.000 Mitarbeitern und Gastwissenschaftlern ermöglicht, über 650 Services einfach und benutzerfreundlich zu beziehen.

Die IT spielt bei der Veränderung von CERN die zentrale Rolle und wurde zum wichtigsten Treiber, für die gesamte Service-Erfahrung in der Organisation.

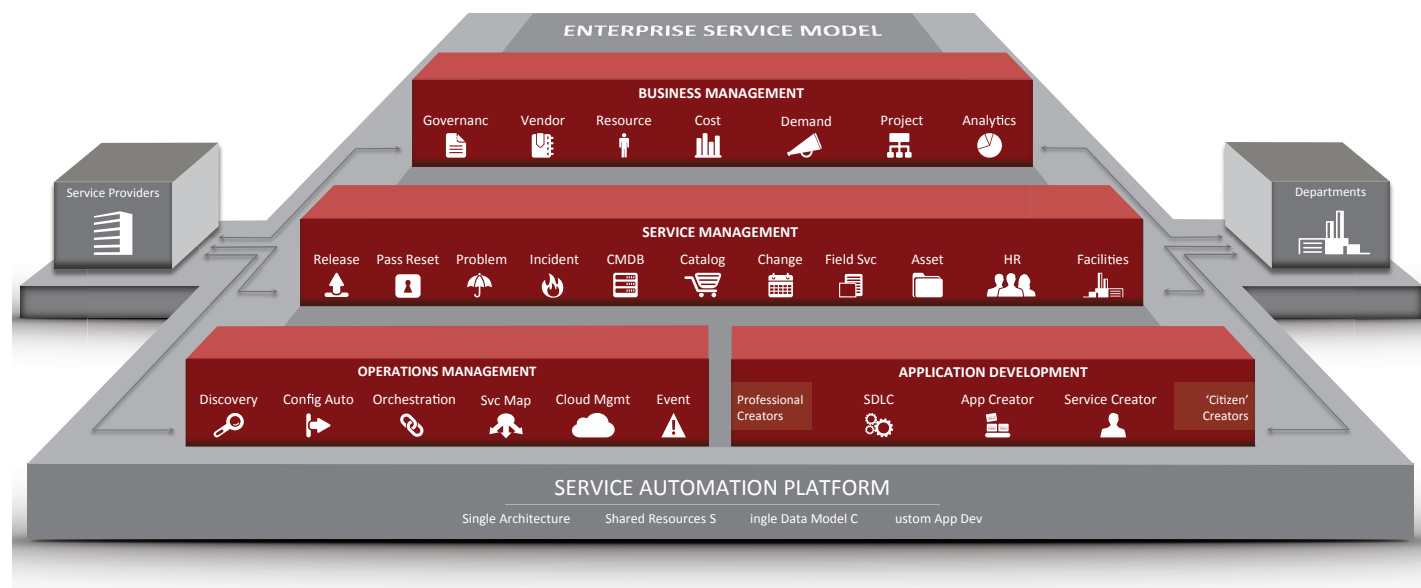


Statt das unsere Kollegen wegen Ihrer unterschiedlichsten Anfragen – bezüglich Reisebuchung, Finanzierung, Konnektivität, Transport, Autovermietung oder gar Bibliothek – anrufen oder sie separat „loggen“ müssen, nutzen wir jetzt alle nur EIN Helpdesk. Da sind einfache Best-Practices nach ITIL im Spiel,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

– Reinoud Martens, Gruppenleiter General Services bei CERN.

Die Plattform

Die ServiceNow Service Automation Plattform ist die ideale Basis, um ein Enterprise Service Modell zu etablieren und über ein Self Service Portal die Bestellung, Freigabe und Erbringung von Services zu zentralisieren und zu vereinheitlichen. Unterstützt wird dies durch folgende Alleinstellungsmerkmale.



- Offene, skalierbare Plattform für große Nutzerzahlen, hohe Transaktionsraten und umfangreiche Servicekataloge.
- Intuitive, moderne und maßgeschneidert anpassbare Benutzeroberfläche.
- Einfache, effiziente und schnelle Anpassung oder Entwicklung von Funktionen und Workflows über grafische Entwicklungswerkzeuge ohne Programmierung
- Mobile ready. Alle ServiceNow Anwendungen sind automatisch auch für mobile Endgeräte (Android und Apple) verfügbar.
- Feingranulare Steuerung von Rollen, Rechten und verfügbaren Funktionen
- Konsolidierung von Datenständen aus Legacy-Systemen über Single System of Record Ansatz.
- Leistungsfähige Funktionen für Auswertungen, die Erstellung von Dashboards, SLA (Service Level Agreement) Auswertungen und automatische Benachrichtigungen.
- ServiceNow nutzt eine sichere Multi-Instanz-Architektur zur Absicherung von Daten, state-of-the-art Verschlüsselungsverfahren und erfüllt eine Vielzahl von Sicherheitsstandards.

Unser Portfolio

ServiceNow und Media Solutions stehen hierbei für die Gesamtlösung aus einer Hand. Von der Plattform, über das Anforderungsmanagement, die Konzeption der passenden Lösung, die Implementierung, bis zur Betriebseinführung und Betreuung.

Einsatzbeispiel Personalabteilung (Employee Self Service)

Viele Personalleiter beklagen einen hohen Administrationsaufwand in ihrem Bereich, weil er ihnen die Ressourcen für die eigentlich wertschöpfenden Funktionen raubt. Immer mehr Unternehmen nutzen deshalb Employee Self Service Angebote (ESS), bei denen auf Papierformulare, beispielsweise für Urlaubsanträge, Reisekostenabrechnungen oder Firmenausweisbestellungen verzichtet wird und stattdessen die Mitarbeiter selbst ihre Informationen elektronisch erfassen und auch jederzeit Zugriff auf Ihre Daten haben.

Über 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 unsere Services 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.

ServiceNow ■ Kerstin Kibat ■ +49 (89) 24 44 07 176
kerstin.kibat@servicenow.com ■ www.servicenow.com

Über Media Solutions

Media Solutions ist ServiceNow Partner und spezialisiert auf Softwareentwicklung, Consulting und Projektmanagement im IT-Bereich. Ein Schwerpunkt liegt hierbei im Bereich Serviceprozesse und Enterprise Service Management. Mit Gründung im Jahr 1996 und Firmensitz in München beschäftigen wir inzwischen ein Team von 40 Spezialisten. Zu unseren Kunden zählen namhafte nationale und internationale Unternehmen, wie beispielsweise Audi, Volkswagen, MAN, Flughafen München und die DAB Bank.

Media Solutions GmbH ■ Michael Staar ■ +49 (89) 30 66 99 - 0
staar@media-solutions.de ■ www.media-solutions.de