

ServiceNow Exzellenz

Einführung von Fujitsu
Customer Advisory &
Support Excellence –
CASE



Managen Sie komplexe Workflows effektiv

Analytische Methoden anzuwenden, um wiederholbare End-to-End-Prozesse in Organisationen abzubilden, ist nicht neu. Doch diese Prozesse oder Workflows abzubilden, ist grundlegend für die digitale Transformation – es hilft, die richtigen Personen zur richtigen Zeit mit den richtigen Daten zu verbinden.

Als weltweit führender Anbieter im IT Service Management (ITSM) kann ServiceNow die Servicebereitstellung in jeder Organisation transformieren. Viele Unternehmen haben bereits einfache Workflows identifiziert und automatisiert. Doch dies ist nur die Spitze des Eisbergs. Darunter verbergen sich noch größere Chancen für Unternehmen, die das strategische Potenzial der Now Platform® erkennen, um die digitale Transformation in der gesamten Organisation voranzutreiben.

Doch was steht dem im Weg?

Unter den vielen Herausforderungen der digitalen Transformation ist es für viele die über Jahre gewachsene Schatten- und Alt-IT, die an jeder Ecke Komplexität schafft. Oder der Mangel an Fähigkeiten, insbesondere in Bezug auf ServiceNow, was ein großes Hindernis darstellen kann. Oft gibt es auch das Misstrauen, dass die IT die Abteilungen transformieren will, anstatt sie zu unterstützen – obwohl die IT eigentlich versucht, zu beschaffen, zu beraten, zu coachen und „Leitplanken“ zu setzen, ohne alles selbst zu steuern. Mit anderen Worten: Sie will das Geschäft unterstützen. Eine ständige Herausforderung ist dabei, den Mehrwert zu verfolgen, zu messen und zu maximieren – da die Lizenzkosten steigen, wird die Erzielung eines Return on Investment (ROI) immer wichtiger. Und die Hindernisse für die Automatisierung von Workflows auf Unternehmensebene sind oft menschlicher Natur – Menschen mögen keine Veränderungen oder neue Arbeitsweisen.

Infolgedessen nutzen viele Organisationen nicht das volle Potenzial ihrer Platform-Investitionen, obwohl sie das geschäftliche Potenzial sehen. Vollständiges Outsourcing ist keine attraktive Option, und idealerweise sucht man einen Partner, der sich darauf konzentriert, die Mitarbeiter zu befähigen und weiterzubilden, damit sie eigenständig arbeiten können, und der so Mehrwert schafft, der über eine reine „Stundenabrechnung“ hinausgeht.



Lassen Sie uns den CASE gemeinsam identifizieren

Um das Beste aus ServiceNow herauszuholen, brauchen Sie mehr als nur Fachwissen, um die Now Platform® zu verwalten und zu warten. Sie benötigen eine Vision und Strategie, um Ihre Ziele zu definieren, dann die richtigen Lösungen zu entwerfen und zu priorisieren. Ebenso wichtig ist das technische Know-how, um die verschiedenen IT-Systeme Ihres Unternehmens zu integrieren und zu automatisieren, damit Ihre Workflows effizienter werden. Und Sie brauchen Spezialisten Unterstützung, um das Maximum aus Ihren Lösungen herauszuholen.

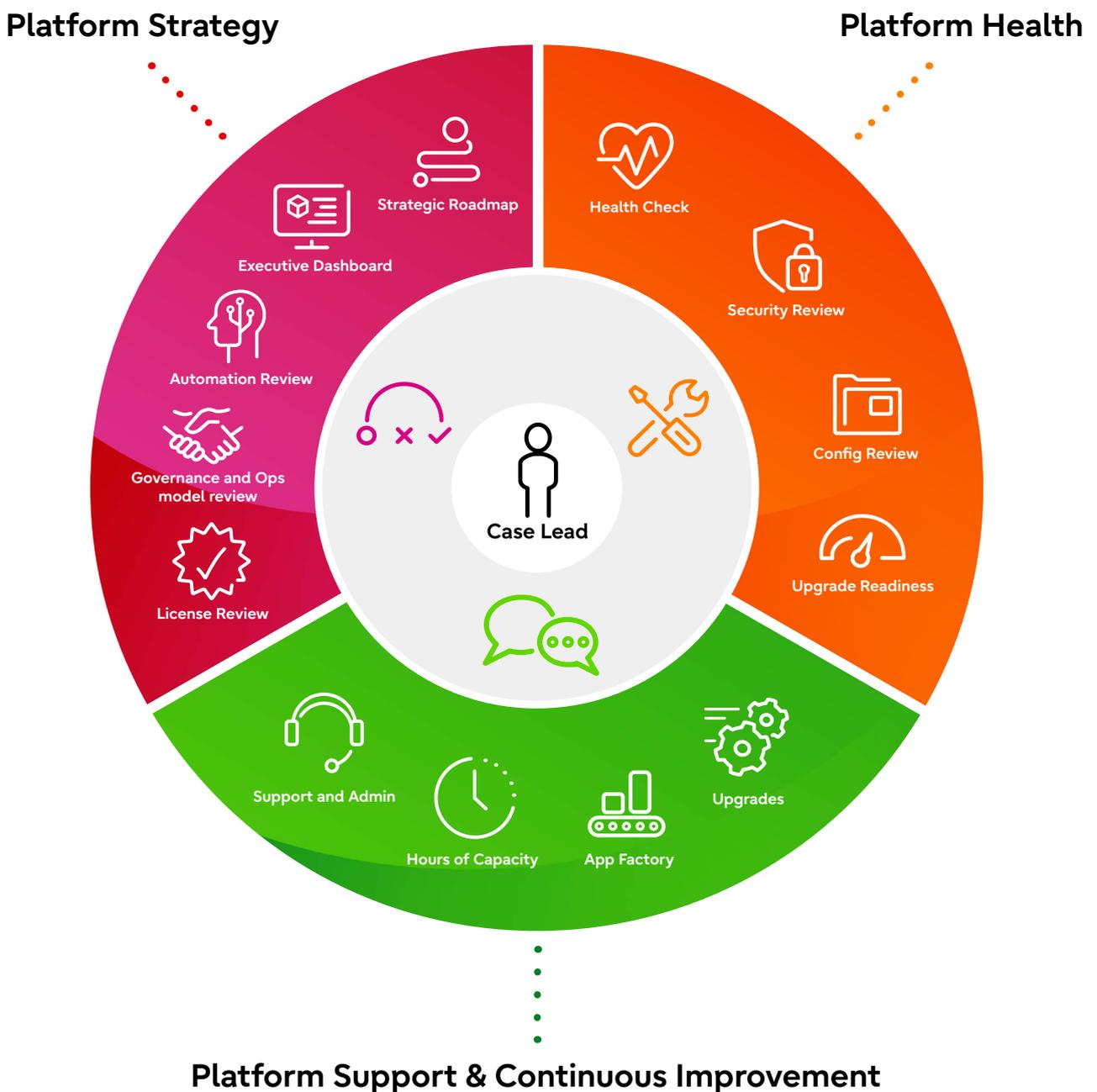
Als ServiceNow Worldwide Elite Segment Partner und EMEA Employee Workflow Partner of the Year 2023 verfügt Fujitsu über das Fachwissen, um die Komplexität zu durchdringen und Lösungen zu schaffen, die den Anforderungen Ihrer Organisation gerecht werden. Durch die Kombination unseres tiefen Verständnisses für ServiceNow mit Ihren individuellen geschäftlichen Anforderungen können wir Ihre Systeme und Daten nahtlos integrieren, um eine effizientere und agilere Arbeitsweise zu schaffen – sei es durch den Einsatz von generativer KI zur Beschleunigung von Workflows, die Gestaltung intuitiver digitaler Erlebnisse über mehrere Kanäle hinweg oder die Befähigung Ihrer Mitarbeiter mit maßgeschneiderten Low-Code-Apps.

Für Kunden, die ServiceNow nicht nur als IT-Tool, sondern als strategische Plattform sehen, um ihre Organisationen voranzubringen, bietet Fujitsu mit dem Customer Advisory & Support Excellence – CASE eine „beratungsgeleitete, wertorientierte, abonnementbasierte“ Dienstleistung. CASE bietet einen Zugang zu einem engagierten Team von ServiceNow-zertifizierten Experten, deren Aufgabe es ist, proaktiv die Fähigkeiten der Kunden in allen ServiceNow-Modulen, einschließlich ITSM, CSM und HRSD, zu erweitern.

Der Ansatz von CASE unterscheidet sich stark vom Kauf eines „Pakets von Stunden“, bei dem Kunden einen typischen Managed-Service-Anbieter verwalten oder anweisen, was zu tun ist. Stattdessen helfen wir Ihnen sowohl bei den großen Themen als auch bei den kleinen Details, damit Sie den Wert Ihrer Investition schneller realisieren.

Mit wachsender Nutzung von ServiceNow hilft Ihnen CASE, das volle Potenzial der Now Platform® durch unsere umfassenden Services zu erschließen. Von der **Platform Strategy**, **Platform Health** bis zum **Platform-Support**, sorgen wir für kontinuierliche Verbesserung (**Continuous Improvement**).

Gemeinsam führen diese Anforderungen zu messbarem Mehrwert und ROI für Ihr Unternehmen, um eine echte ServiceNow-Exzellenz zu liefern.





Lassen Sie uns den CASE für Veränderung machen- **Plattform Strategy**

Sie werden von einem Team erfahrener ServiceNow-Profis unterstützt, darunter ein speziell Ihnen zugewiesener CASE-Lead. Ihr CASE-Lead ist ein zertifizierter ServiceNow-Berater, der als Ihr vertrauenswürdiger Berater fungiert und sicherstellt, dass Sie den maximalen Wert aus Ihrer Investition ziehen.

Er wird eng mit Ihnen zusammenarbeiten, um Ihre individuellen Geschäftsziele zu verstehen und unsere Dienstleistungen darauf abzustimmen, diese zu erreichen. Sie können regelmäßige, personalisierte Unterstützung und professionelle Berichte erwarten, die aufzeigen, wie CASE Ihr Unternehmen positiv beeinflusst.

Darüber hinaus bieten unsere vierteljährlichen Business Reviews nicht nur einen Überblick über den erzielten Mehrwert, sondern auch die Möglichkeit, über Ihre zukünftigen Pläne zu sprechen und wertvolles Feedback zu sammeln, um Ihre ServiceNow-Reise weiter zu verbessern.

Sobald die Roadmap steht, hilft Ihnen CASE, sicherzustellen, dass Ihre Plattform sicher und optimiert läuft, um neue Herausforderungen zu meistern und Ihre übergeordneten Geschäftsziele zu erreichen.



Strategische Roadmap

Ihr CASE-Team arbeitet mit Ihnen in Workshops und Führungsgesprächen zusammen, um einen strategischen Fahrplan zu entwickeln, der auf Ihre Geschäftsziele abgestimmt ist. Unser Fokus liegt darauf, Ihre gewünschten Ergebnisse zu verstehen und die Fähigkeiten von ServiceNow zu nutzen, um Herausforderungen zu überwinden und diese Ziele zu erreichen. Dieser Ansatz stellt sicher, dass wir greifbaren Geschäftswert liefern und nicht nur technische Lösungen.



Lizenzprüfung

Die Lizenzmodelle von ServiceNow können komplex sein, was es schwierig macht, eine optimale Nutzung und Kosteneffizienz zu gewährleisten. Der CASE-Lizenzcheck bietet eine detaillierte Bewertung Ihrer Lizenzsituation und nutzt unsere Expertise als weltweiter Elite-Partner, um potenzielle Kosteneinsparungen zu identifizieren, indem Fehlkonfigurationen aufgedeckt werden, die Lizenzkosten in die Höhe treiben können. Dies ermöglicht es Ihnen, sich auf strategische Initiativen zu konzentrieren, in dem Wissen, dass Ihre ServiceNow-Investition sowohl in Bezug auf Kosten als auch Funktionalität optimiert ist.



Executive Dashboard

Das CASE Executive Dashboard befähigt IT-Führungskräfte, über das tägliche Management hinauszugehen und strategische Entscheidungen zu treffen, die den Wert ihrer ServiceNow-Investition maximieren. Dieses anpassbare Dashboard bietet mehr als nur grundlegende Berichte und Kennzahlen. Es liefert umsetzbare, datengetriebene Einblicke in Schlüsselaspekte wie SLA-Leistung, Ressourcenzuweisung, Vorfalllösung, Automatisierungsmöglichkeiten und Prozessverbesserungspotenziale. Mit dieser Echtzeitübersicht können Sie Engpässe proaktiv angehen, den ROI von ServiceNow nachweisen und sowohl Leistung als auch Kosten optimieren.



Automation Review

Der CASE-Automatisierungsscheck bietet eine datengestützte Roadmap, um die Automatisierung in Ihrer ServiceNow-Instanz zu maximieren. Mithilfe prädiktiver Intelligenz und Nutzungsanalysen identifizieren wir Prozesse mit hohem Potenzial für Automatisierung und liefern klare Einblicke und messbare Vorteile. Wir stellen gebrauchsfertige Business Cases mit prognostiziertem ROI und Kosteneinsparungen für die Genehmigung durch die Geschäftsführung bereit. Dies stellt sicher, dass Ihre Automatisierungsstrategie mit den Geschäftsprioritäten übereinstimmt, die Effizienz steigert, Kosten senkt und Ihr IT-Team sich auf strategische Initiativen konzentrieren kann.



Governance und Betriebsmodell

Um das Beste aus Ihrer ServiceNow-Investition herauszuholen, benötigen Sie mehr als nur technisches Fachwissen; es erfordert einen soliden Governance-Rahmen. Unsere CASE Managed Services umfassen eine umfassende Überprüfung des Betriebsmodells, um Ihre ServiceNow-Governance zu optimieren. Wir legen klare Richtlinien, Standards und Praktiken fest, die auf die Bedürfnisse Ihrer Organisation zugeschnitten sind und sich an den Best Practices der Branche sowie an den Empfehlungen von ServiceNow orientieren. Diese gründliche Analyse stellt sicher, dass die richtige Expertise effizient und kosteneffektiv eingesetzt wird.



Für jeden CASE – Platform Health

Selbst die besten Plattformen benötigen Administration – und ServiceNow ist da keine Ausnahme. Wir können Sie bei jedem Aspekt der Administration der Now Platform® unterstützen.

Egal, ob Sie maximale Leistung sicherstellen, vollständig konforme Lizenzierung gewährleisten, plattformübergreifende Sicherheit sicherstellen oder die Bereitschaft für Updates überprüfen möchten – CASE kann helfen. Platform Health schafft die Grundlage für den zukünftigen Erfolg.

CASE-Experten können ihr Wissen über Best Practices der Branche weitergeben, um ein effektives Governance- und Betriebsmodell zu entwickeln oder die technische Architektur und Standards festzulegen, die erforderlich sind, um den Anforderungen der Stakeholder jetzt und in Zukunft gerecht zu werden.



Health Check

Unser CASE-Health Check stellt sicher, dass Ihre ServiceNow-Instanz optimale Leistung erbringt und den Best Practices entspricht. Wir führen eine detaillierte Analyse von Leistung, Konfiguration und Anpassungen durch, um Engpässe, Risiken und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Dies beinhaltet die Überprüfung der Datenbankstabilität- und -integrität, der Integrationspunkte und der User Experience. Neben technischen Empfehlungen bieten wir Schulungen und Wissenstransfers, um Ihre Teams zu befähigen, Best Practices zu übernehmen und eine nachhaltige Governance zu fördern. Dieser proaktive Ansatz hält Ihre ServiceNow-Instanz robust, skalierbar und auf Ihre Geschäftsanforderungen abgestimmt.



Security Review

Die Aufrechterhaltung einer starken Sicherheit in Ihrer ServiceNow-Instanz erfordert ständige Wachsamkeit und die Einhaltung bewährter Verfahren. Die CASE-Sicherheitsüberprüfung bietet eine umfassende Bewertung Ihrer Sicherheitskonfiguration, um Schwachstellen zu identifizieren und die Einhaltung von Branchenstandards sicherzustellen. Wir überprüfen Administratorzugriffsrechte, um Risiken wie ehemalige Mitarbeiter mit verbleibendem Zugang zu erkennen, und bewerten die Konfiguration und Nutzung von Sicherheitsfunktionen. Unser Ziel ist es, umsetzbare Empfehlungen zu geben und gemeinsam mit Ihnen daran zu arbeiten, Ihre ServiceNow-Instanz sicher und vertrauenswürdig zu halten.



Konfigurationsüberprüfung

Da sich Ihre ServiceNow-Instanz weiterentwickelt, können Konfigurationen komplex werden und die Leistung sowie den ROI beeinträchtigen. Die CASE-Konfigurationsüberprüfung bietet eine umfassende Analyse, um Ihre Instanz zu optimieren. Wir analysieren Konfigurationen, identifizieren Bereiche mit geringer Nutzung, ineffiziente Anpassungen, potenzielle Risiken und Compliance-Lücken. Unser Ziel ist es, Ihnen zu helfen, Ihre Umgebung besser zu verstehen, ihr volles Potenzial zu erschließen und sicherzustellen, dass sie maximalen Nutzen für Ihre Organisation bietet.



Upgrade Readiness

ServiceNow-Upgrades sind wichtig, können jedoch stressig und manchmal störend sein. Unser CASE-Upgrade-Readiness Service verwandelt dies in einen proaktiven Vorteil. Wir erstellen eine maßgeschneiderte Upgrade-Roadmap, identifizieren potenzielle Konflikte, minimieren Betriebsunterbrechungen und bereiten Ihr Team auf die neue Version vor. Ob Sie das Upgrade intern verwalten oder auf unsere Expertise zurückgreifen, wir sorgen dafür, dass Ihre ServiceNow-Instanz optimal läuft.



Nur für den CASE – Platform Support & Continuous Improvement

Um das Beste aus Ihrer ServiceNow-Investition herauszuholen, benötigen Sie Menschen, die die sich ständig weiterentwickelnden Fähigkeiten der Plattform mit den Anforderungen Ihrer Organisation in Einklang bringen können.

Doch es kann schwierig sein, die richtigen Fachkräfte zu finden und zu halten, während gleichzeitig neue Projekte gemanagt und bestehende Dienste unterstützt werden.

CASE Platform Support & Continuous Improvement hilft Ihnen kann helfen, den Druck zu mindern, indem wir Ihre zahlreichen konkurrierenden Prioritäten verwalten.

Vom ersten Konzept über Tests bis hin zum Release-Management können wir den gesamten Lieferzyklus abdecken. Wir unterstützen sogar das Änderungsmanagement und dessen Auswirkungen auf Ihre anderen Prozesse und Plattformen.



Upgrades

Während der CASE-Upgrade-Readiness Service Sie umfassend vorbereitet, erfordert das eigentliche ServiceNow-Upgrade technische Expertise und Projektmanagementfähigkeiten. Der CASE-Upgrade-Service vereinfacht diesen Prozess. Durch die Nutzung der globalen Reichweite und Erfahrung von Fujitsu können wir das gesamte Upgrade verwalten und eine reibungslose Umstellung mit minimalen Betriebsunterbrechungen gewährleisten. Unsere zertifizierten ServiceNow-Experten kümmern sich um die Datenmigration, Konfigurationsänderungen und Tests, minimieren Risiken und bewältigen Herausforderungen. Wir priorisieren die Betriebszeit und die Datenintegrität, um einen nahtlosen Übergang zur neuesten Version sicherzustellen, damit Sie von den erweiterten Funktionen und Features von ServiceNow vollständig profitieren können.



App Factory

Die CASE App Factory, unterstützt durch die ServiceNow App Engine, erleichtert den Bau maßgeschneiderter Lösungen. Verabschieden Sie sich von ineffizienten Umgehungslösungen und digitalisieren, automatisieren und passen Sie Workflows schnell an. Entwickeln Sie maßgeschneiderte Apps in Minuten, nicht Wochen, und beschleunigen Sie Ihre digitale Transformation. Genießen Sie intuitive Schnittstellen für Mitarbeiter und Kunden. Mit Hilfe der generativen KI von NOW Assist wird die Entwicklungszeit weiter verkürzt. Das Onboarding von Anwendungen, einschließlich Schulungen, dauert nur Tage statt Wochen, sodass Sie schneller einen Mehrwert erzielen und Ihre Digitalisierungsziele rasch erreichen.



Stundenkapazität

Bietet Ihnen bedarfsorientierten Zugang zu Beratung und Fachwissen außerhalb von Projekten. Mit einem proaktiven Partner, der nachweislich Mehrwert in Ihre Organisation bringt, hilft Ihnen CASE Stundenkapazität dabei, Ihre Transformationsstrategie zu gestalten und Ihre interne Organisation mit strategischer Beratung und Expertise in allen ServiceNow-Modulen wie ITSM, CSM und HRSD zu unterstützen. Außerdem haben Sie Zugang zu mehr als 2.500 geschulten Ressourcen und über 6.500 Zertifizierungen in Mainline, Delivery und Suite, Sys Admin und Developer in 42 Ländern.



Support und Admin

CASE Support und Admin übernimmt die täglichen Komplexitäten Ihrer ServiceNow-Plattform, damit sich Ihre IT-Teams auf strategische Initiativen konzentrieren können. Unsere Experten bieten umfassenden technischen Support, einschließlich Incident Management, Benutzerunterstützung, Anwendungswartung, Sicherheitsupdates und Plattformoptimierung. Wir überwachen Ihre Instanz proaktiv, um Probleme zu verhindern, verwalten Updates, setzen Sicherheitsprotokolle durch und optimieren die Leistung. In Übereinstimmung mit maßgeschneiderten SLAs sorgen wir für einen reaktionsschnellen und zuverlässigen Service. Sollte eine Eskalation zu ServiceNow erforderlich sein, übernehmen wir das nahtlos als Ihr zentraler Ansprechpartner.

Für jede Facette Ihrer ServiceNow-Strategie

Kein Unternehmen ist wie das andere, weshalb eine Standardlösung im Service-Management niemals genau das liefern wird, was Sie benötigen. Fujitsu CASE ist mehr als nur ein weiterer Managed-Service-Vertrag oder ein Kontingent von Stunden. Es hilft Ihnen dabei, ServiceNow einzusetzen, um organisatorischen Wandel zu ermöglichen und die digitale Transformation zu beschleunigen, sodass Ihr Unternehmen in herausfordernden Zeiten erfolgreich ist.

CASE ist ein vollständig flexibler Managed-Service, der Ihnen bedarfsgerechten Zugang zu ServiceNow-Spezialisten bietet, um Plattformoptimierungen zu planen und umzusetzen, die auf Ihre strategischen Ziele abgestimmt sind. Ob Sie eine Kompetenzlücke schließen müssen, zusätzliche Ressourcen benötigen, ein dediziertes ServiceNow-Team einsetzen möchten oder einfach nur Ihre Kosten kontrollieren wollen – wir sind für Sie da.

Wir zeigen Ihnen, wie Sie ServiceNow als Plattform neu denken können, um alle Bereiche Ihres Unternehmens zu inspirieren, indem wir die Informationen aus all Ihren Systemen zusammenführen und eine einzige, verlässliche Datenquelle schaffen. Von dort aus helfen wir Ihnen, wertvolle Einblicke zu gewinnen, Abläufe zu automatisieren und generative KI anzuwenden, um Workflows zu optimieren.

Fujitsu CASE entwickelt die verschiedenen Support-Management-Prozesse, die Sie benötigen, und stellt die Ressourcen zur Verfügung, um diese umzusetzen und zu unterstützen. Diese Prozesse sind sowohl reaktiv als auch proaktiv und versetzen Sie in die Lage, aktuelle Herausforderungen zu bewältigen und Ihre Teams auf die Zukunft vorzubereiten.

Um mehr zu erfahren, kontaktieren Sie uns unter mkt-europe.global.fujitsu.com/WorkflowModernization.