

Die Zukunft des IT-Service- Managements neu definiert

Fujitsu und ServiceNow
IT Workflows





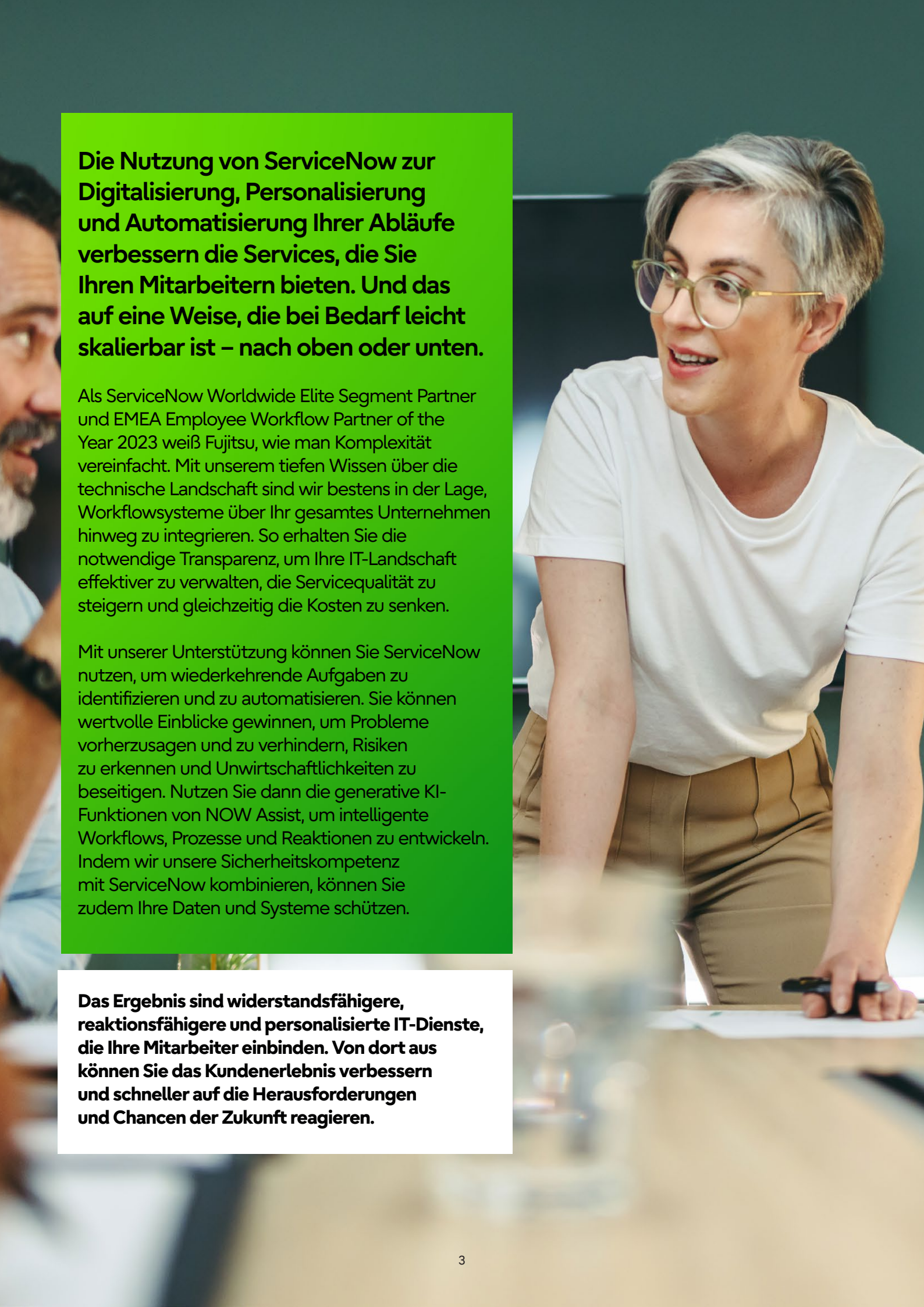
Effizientere und effektivere Services erbringen

Während sich das wirtschaftliche Umfeld verändert, ist der Fokus darauf, wie Sie Ihr Unternehmen unterstützen und Ihre Mitarbeiter mit IT produktiver machen, noch intensiver geworden.

Eine verteilte Belegschaft ist mittlerweile die Norm in Unternehmen, aber viele Herausforderungen dieses neuen Betriebsmodells bestehen weiterhin. Wie stellen Sie sicher, dass Sie zuverlässige und sichere Systeme und Dienstleistungen für Ihre Organisation bereitstellen können – unabhängig davon, wo sich Ihre Mitarbeiter befinden? Und wie können Sie Ihre IT-Landschaft optimieren und verschlanken, Kosten senken und die Produktivität in einem dezentralen Umfeld steigern?

Der Schlüssel zu kontinuierlichen Verbesserungen liegt in der vollständigen Transparenz Ihrer gesamten IT-Landschaft. Der Einsatz von Technologie, Tools und künstlicher Intelligenz bietet umsetzbare Erkenntnisse für strategisches Handeln. Operative Transparenz verschafft Ihnen das Verständnis, das Sie benötigen, um kontinuierliche Serviceverbesserungen zu erzielen, Ausfälle zu verhindern, Patch-Management zu implementieren sowie häufige Aufgaben zu automatisieren und zu beschleunigen.

Um aktuellen und zukünftigen Herausforderungen gerecht zu werden, müssen Sie Ihre Abläufe modernisieren, agile Veränderungen ermöglichen und die User Experience Ihrer Mitarbeiter verbessern.



Die Nutzung von ServiceNow zur Digitalisierung, Personalisierung und Automatisierung Ihrer Abläufe verbessern die Services, die Sie Ihren Mitarbeitern bieten. Und das auf eine Weise, die bei Bedarf leicht skalierbar ist – nach oben oder unten.

Als ServiceNow Worldwide Elite Segment Partner und EMEA Employee Workflow Partner of the Year 2023 weiß Fujitsu, wie man Komplexität vereinfacht. Mit unserem tiefen Wissen über die technische Landschaft sind wir bestens in der Lage, Workflowsysteme über Ihr gesamtes Unternehmen hinweg zu integrieren. So erhalten Sie die notwendige Transparenz, um Ihre IT-Landschaft effektiver zu verwalten, die Servicequalität zu steigern und gleichzeitig die Kosten zu senken.

Mit unserer Unterstützung können Sie ServiceNow nutzen, um wiederkehrende Aufgaben zu identifizieren und zu automatisieren. Sie können wertvolle Einblicke gewinnen, um Probleme vorherzusagen und zu verhindern, Risiken zu erkennen und Unwirtschaftlichkeiten zu beseitigen. Nutzen Sie dann die generative KI-Funktionen von NOW Assist, um intelligente Workflows, Prozesse und Reaktionen zu entwickeln. Indem wir unsere Sicherheitskompetenz mit ServiceNow kombinieren, können Sie zudem Ihre Daten und Systeme schützen.

Das Ergebnis sind widerstandsfähigere, reaktionsfähigere und personalisierte IT-Dienste, die Ihre Mitarbeiter einbinden. Von dort aus können Sie das Kundenerlebnis verbessern und schneller auf die Herausforderungen und Chancen der Zukunft reagieren.

Kontrolle übernehmen, Freiheit geben

Unternehmen fordern immer mehr von der IT – von der Unterstützung bis hin zu den Systemen, die sie betreibt. IT-Abteilungen müssen von reaktiven zu proaktiven Services übergehen – und dabei schnellere und einfachere Wege bieten, um neue Prozesse und Lösungen bereitzustellen, damit das Unternehmen die Agilität erhält, die es braucht.

Gleichzeitig müssen Kosten kontrolliert und die Services sicher und widerstandsfähig gehalten werden.

Für viele sind die Grundlagen bereits vorhanden – von den Prozessen zur Bereitstellung des IT-Service-Managements bis hin zu Monitoring, Asset-Management und Servicekatalogen. Aber wie gelingt der Übergang zu einer proaktiveren IT-Bereitstellung? Wo kann Automatisierung Mehrwert schaffen? Und wie verbessern Sie kontinuierlich die Unterstützungserfahrung Ihrer Mitarbeiter? Bei all diesen unterschiedlichen Prioritäten stellt sich die Frage: Wo beginnen Sie überhaupt?

Mit Fujitsu und ServiceNow können Sie Ihren individuellen Plan erstellen. Wir unterstützen Sie dabei, Lösungen zu entwickeln, die auf Ihre Ziele abgestimmt sind, und arbeiten mit Ihnen zusammen, um mit ServiceNow schnell Ergebnisse zu erzielen. Durch die Kombination von Beratern, technischen Experten und tiefgehender KI-Analyse implementieren, integrieren und automatisieren wir das Erlebnis, das Ihr Unternehmen benötigt.





Resilientere Abläufe aufbauen

Für Ihr Unternehmen bedeutet Resilienz immer, dass die Services verfügbar bleiben – und je mehr Sie wissen, desto besser können sie reagieren. Wir helfen Ihnen dabei, eine ganzheitliche Sicht auf Ihre IT-Landschaft zu erhalten und mit ServiceNow umsetzbare Erkenntnisse zu gewinnen. Dieses klarere Bild – selbst über komplexe, hybride Infrastrukturen hinweg – hilft Ihnen, Ineffizienzen zu identifizieren. Sie können dann unnötige Doppelungen beseitigen, neue Automatisierungen einführen und dafür sorgen, dass die Services reibungslos laufen.

Um Ihre IT zu verbessern, benötigen Sie eine sichere digitale Operationsbasis. Reaktive Unterstützung für Endnutzer ist eine Sache, aber das Identifizieren und Verhindern von Incidents bringt Sie auf das nächste Level. Durch ein Verständnis für prädiktive Wartung, automatisierte KI-Analysen und eine tiefgehende Vertrautheit mit den ServiceNow-Workflows können wir Ihnen helfen, Fehler und Schwachstellen in Ihren Systemen oder Prozessen zu erkennen. Und wir ergreifen präventive Maßnahmen, damit diese keine Auswirkungen auf den Service haben oder erneut auftreten.

Die Grundlage für Resilienz ist die Sicherstellung, dass Ihre Services geschützt sind. Wir bringen umfassende Erfahrung in der Servicebereitstellung, Cybersicherheit und Risikomanagement mit. Dieses Wissen nutzen wir, um Ihnen mit ServiceNow zu helfen, Risiken oder Vorfälle zu erkennen. Mit einer klareren Sicht und intelligenten Erkenntnissen können Sie dann die Gesundheit Ihrer IT-Landschaft überwachen und schützen sowie Ausfälle oder Probleme vorhersehen und verhindern. Durch die Sicherstellung der IT-Kontinuität tragen Sie entscheidend zur Kontinuität Ihres Unternehmens bei.

Wir helfen Ihnen bei diesem Übergang, indem wir Ihnen eine klare Sicht auf Ihre Assets bieten, Ihre Systeme miteinander verbinden und Workflows über Ihre IT hinweg automatisieren, um Risiken und Resilienz in Echtzeit zu managen. Wir können sogar unsere Experten aus Ihrem Sektor hinzuziehen, um zusätzliche Erkenntnisse zu den Herausforderungen zu liefern, denen Sie gegenüberstehen. Und wir setzen digitale Prozesse um, die Ihnen helfen, regulatorische Anforderungen zu erfüllen und Ihre Arbeitsweise zu optimieren.

Bessere Ressourcennutzung

Mit modernen, optimierten Services können Sie proaktiver werden und dem Unternehmen mehr Wert bieten. Das kann durch die Beseitigung von Ineffizienzen geschehen, durch den Einsatz von KI zur Automatisierung repetitiver Aufgaben oder durch die Nutzung von Erkenntnissen, die Ihnen helfen, sich auf die richtige Weise zu verändern.

Das Verständnis Ihrer IT-Landschaft ist unerlässlich, um widerstandsfähige Services zu schaffen. Diese Transparenz ist aber auch der Schlüssel, um Ihre Assets effektiver zu managen. Zunächst erhalten Sie ein genaueres Bild dessen, was Sie besitzen – und was es Sie kostet. Außerdem können Sie vergleichen, was Sie haben, mit dem, was Sie nutzen, sodass Sie Einsparungspotenziale erkennen können. Wir können Ihnen auch helfen, zeitaufwändige Aufgaben im Asset-Management zu automatisieren, um Lebenszyklen zu optimieren und unnötige Ausgaben zu vermeiden.

Da wir uns in einer Welt agiler Bereitstellung bewegen, wird es entscheidend sein, Ihre Programme auf Ihre Unternehmensziele auszurichten. Es ist daher unerlässlich, Ihre PMO-Funktionen von Berichterstattung und Governance auf Planung und Modellierung umzustellen. Wenn Ihr Unternehmen die digitale Transformation ernst nimmt, wird das Management Ihrer Geschäftsprogramme in Bezug auf Kapazität, Risiko und Kosten über Ihren Erfolg entscheiden. Wir arbeiten mit Ihnen zusammen, um Ihre Investitionen unternehmensweit zu managen, indem wir die Arbeit in Übereinstimmung mit Ihren Zielen planen, priorisieren und verfolgen – so, wie wir es auch für unser eigenes Unternehmen tun.

Es zahlt sich aus, sicherzustellen, dass Ihre Programme echte Beiträge zu Ihren strategischen Zielen leisten. Innerhalb dieser Projekte können wir Ihnen auch helfen, schneller zu den richtigen Ergebnissen zu gelangen. Mit Expertise in einem agilen, DevOps-Ansatz für Veränderungen können wir Ihnen helfen, flexibel zu bleiben, während wir die Zykluszeiten verbessern und Risiken minimieren.





Support-Services verbessern

Verbesserte Resilienz, optimierte Planung und reduzierte Kosten sind entscheidende Elemente zur Verbesserung Ihrer IT-Operationen. Im Mittelpunkt stehen jedoch Ihre Mitarbeiter. Die steigende Nachfrage nach verbesserten User Experiences stellt eine ständige Herausforderung dar, die den Fokus auf IT-Services und deren Effektivität richtet.

Mitarbeiter erwarten Unterstützung, wann und wo sie diese benötigen – persönlich, aus der Ferne oder über einen virtuellen Agenten. Diese Services müssen einfach, zugänglich und schnell sein, mit der Erwartung, dass Vorfälle selten sind. Reibungslose digitale Services anzubieten wird der Schlüssel sein, talentierte Mitarbeiter zu finden und zu halten, die den Erfolg Ihres Unternehmens unterstützen.

Mit unserer Human Centric Experience Design (HXD) Methodik, einem designorientierten Ansatz, setzt Fujitsu auf eine menschenzentrierte Gestaltung von Services, die auf Ihre Mitarbeiter zugeschnitten sind. Wir wissen, dass jeder seine eigenen Präferenzen hat, wie er interagieren möchte. Durch unseren auf den Menschen fokussierten Ansatz können wir Ihnen helfen, IT-Support über Chat, Mobile, Self-Service und mehr bereitzustellen. Egal, ob zu Hause, im Außendienst oder im Büro – Ihre Mitarbeiter erhalten die Unterstützung, die sie benötigen.

Wo es sinnvoll ist, setzen wir Automatisierung ein, zum Beispiel KI-Chatbots, um häufige Fragen zu beantworten und Anfragen intelligenter weiterzuleiten. Dies führt zu schnelleren Lösungen, die alle so schnell wie möglich wieder arbeitsfähig machen.

Stärkung des IT-Managements als Grundlage der digitalen Transformation

Organisation

Eine große australische Regierungsbehörde.

Herausforderung

Ähnlich wie andere Teile des öffentlichen Sektors Australiens verfolgte das Ministerium das Ziel, die betriebliche Effizienz und Produktivität zu verbessern, die Dienstleistungen zu optimieren und bessere Ergebnisse für Endnutzer zu erzielen. Mit der zunehmenden Anzahl von Geräten und Anwendungen wurde eine robuste Enterprise-Plattform benötigt, die den verschiedenen Workflow-Anforderungen gerecht wird, beginnend mit dem IT-Service-Management.

Die bestehende IT-Service-Management-Plattform hatte keine Automatisierung, was die Mitarbeiter belastete. Sie wollten eine moderne, skalierbare Lösung, die ihre Umgebung vereinfachen und absichern würde.

Lösung

Unter Verwendung der agilen Methodik entwickelte das Fujitsu-Projektteam alle zwei Wochen neue Versionen, um dem Ministerium während der gesamten Bereitstellung eines IRAP-geprüften Produkts schrittweise Mehrwert zu bieten. Die finale ServiceNow-Lösung bietet alle Vorteile der Cloud zusammen mit dem Schutzstatus „PROTECTED“, um die Einhaltung der staatlichen Sicherheitsrahmenbedingungen zu gewährleisten.

Ergebnisse

Die neue Plattform bietet den „PROTECTED“-Sicherheitsstatus und hat dazu beigetragen, geplante Ausfallzeiten zu reduzieren oder zu eliminieren. Die Behörde arbeitet nun mit einer Verfügbarkeit von 99,9 %.

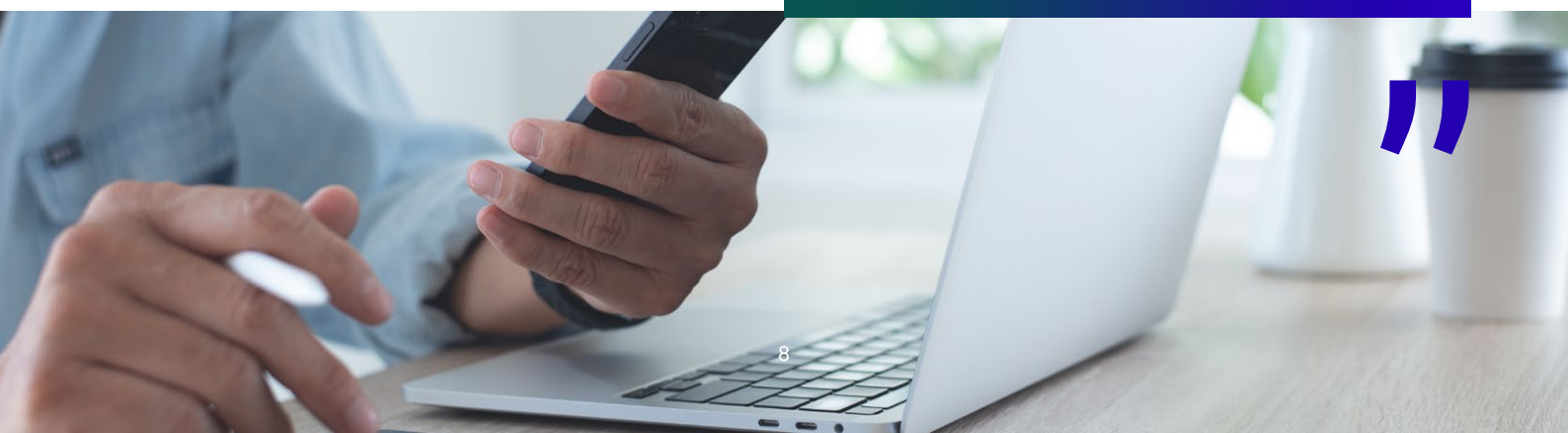
Die NOW-Plattform hat die Erweiterung der ServiceNow-Workflows auf HR und integriertes Risikomanagement vereinfacht, was anderen Geschäftsbereichen die Nutzung intelligenter Automatisierung und optimierter Datenfreigabe ermöglicht. Diese Fortschritte haben es dem IT-Team ermöglicht, das Nutzererlebnis für mehr als 14.000 Mitarbeiter zu verbessern.

“

Fujitsu konnte eine sehr stabile Plattform bereitstellen und uns bei verschiedenen Herausforderungen bis zum Go-Live unterstützen. Ich kann Fujitsu nur weiterempfehlen.“

**Sprecher der australischen
Regierungsbehörde**

”



Effizienter Service-Desk dank Automatisierung

Organisation

Vector, Energy Solutions

Herausforderung

Vector nutzte einen externen IT-Dienstleister, der den Support durch eine Reihe manueller Prozesse bereitstellte. Diese Lösung war nicht nur langsam, sondern verhinderte auch, dass Vector die maximalen Vorteile seiner Daten nutzen konnte. Um die Abläufe zu verbessern, wollte Vector die ITSM-Dienste intern übernehmen und Automatisierung einführen, um die Effizienz zu steigern und das Kundenerlebnis zu verbessern. Außerdem sollte der Übergang schnell erfolgen, bevor der Outsourcing-Vertrag auslief.

Lösung

Fujitsu half bei der internen Einrichtung von ServiceNow ITSM und integrierte es in mehrere Drittanbieter. Dies umfasste die Automatisierung des IT-Supports mit einem neuen Service-Desk, der einen virtuellen Agenten nutzt, um sich mit einer Live-Chat-Warteschlange zu verbinden, Probleme zu melden und den Status bestehender Tickets zu überprüfen. Telefonsupport ist nun nur noch für eine begrenzte Anzahl von Mitarbeitern mit geschäftskritischen Anforderungen verfügbar.

Fujitsu schloss den gesamten Implementierungsprozess in nur drei Monaten ab.

Ergebnisse

Die neue ServiceNow-Plattform hat die Transparenz über das Volumen und die Art der IT-Support-Anfragen verbessert und bietet Vector wertvolle Einblicke für zukünftige Serviceverbesserungen. Automatisierung und Chatbots haben die Notwendigkeit externer IT-Helpdesk-Dienste eliminiert, indem IT-Support-Tickets direkt an die zuständigen Teams weitergeleitet werden – ohne dabei die Qualität des Supports für die Endnutzer zu beeinträchtigen.

“

Fujitsu hat alles gegeben, um unseren Erfolg zu ermöglichen. Die kooperative Art machte Sie zum Teil unseres Teams.

Rachelle Mortimer-King

Transformations- und Service-Manager
bei Vector Limited

”



Beschleunigung Ihrer digitalen und nachhaltigen Transformation mit der Now Platform®

Wenn Sie ServiceNow bereits verwenden, können wir Ihnen helfen, dessen Wirkung zu maximieren. Und wenn Sie derzeit eine neue Investition in Betracht ziehen, zeigen wir Ihnen, wie Sie das Potenzial von ServiceNow schnell realisieren können.

Wir wissen, dass Sie nicht von Null anfangen; IT-Services und -Betriebe müssen während jeder Transformation fortgesetzt werden. Deshalb besteht der Mehrwert darin, einen breiteren Ansatz zu verfolgen, um Ihre IT-Landschaft zu verwalten und Ihre Abläufe zu automatisieren. Dazu gehört, Ihre Services widerstandsfähig zu gestalten, Ihre Programme zu unterstützen und Ihre Kosten an die Nachfrage anzupassen.

Um konsistenten Mehrwert zu liefern, benötigen Sie eine klare Vorstellung davon, was Technologie leisten kann, was Ihre Mitarbeiter benötigen und die Fähigkeiten, alle beweglichen Teile Ihrer Organisation miteinander zu verbinden. Diese Kombination unterscheidet uns von anderen. Sie ermöglicht uns, ServiceNow vollständig in Ihr Unternehmen zu integrieren. So erhalten Sie die 360°-Sicht, die nötig ist, um Veränderungen zu beschleunigen, in Echtzeit zu reagieren und fundiertere Entscheidungen zu treffen.

Wir nutzen ServiceNow jeden Tag, um Handlungen in komplexen Unternehmen zu verbinden und zu automatisieren – für unsere Kunden, aber auch für unseren eigenen IT-Support. Unser neues Fujitsu-ServiceNow-Innovationszentrum sorgt dafür, dass wir auch in Zukunft für unsere Kunden führend bleiben. Diese kontinuierlichen Investitionen unterstreichen unser Vertrauen in die Plattform und unser tiefes Verständnis dafür. All diese Erfahrung setzen wir für Sie ein.

Egal, vor welcher Herausforderung Sie stehen – wir verfügen über die Fachkenntnisse und die strategische Vision, um das Komplex einfache zu machen und Ihnen zu helfen, das Beste aus ServiceNow herauszuholen.

**Sie erreichen unsere Kundenbetreuer im Customer Interaction Center telefonisch unter:
00800 37210000* | Montag bis Freitag, jeweils 08:00 - 18:00 Uhr**

* Kostenfrei aus allen Netzen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Oder per E-Mail: cic@fujitsu.com