

ServiceNow IT Service Management (ITSM) im Überblick

Machen Sie Ihre digitale Innovationskraft mit unserer modernen, cloudbasierten, Silos verhindernden ITSM-Lösung zukunftsfähig

Verbesserte Mitarbeiter- und Kunden-Experience sind für eine erfolgreiche digitale Transformation entscheidend. Die Nutzung isolierter IT-Tools für Ihre digitale Transformation schafft jedoch Informationssilos. Getrennte Daten und Prozesse und der enorme Zeit- und Finanzaufwand, der für Notfallaktionen anfällt, führen zu begrenzten Ressourcen und schlechter Mitarbeiter-Experience.

[ServiceNow IT Service Management](#) ist eine moderne Lösung für das Service Management in der Cloud, die zudem Silosverhindert. Mit ITSM können Sie vorhandene lokale Tools in einer einzigen Cloud-Plattform konsolidieren und von gemeinsam genutzten Daten und Analytics in automatisierten Workflows auf der Now Plattform® profitieren. Mit nativer KI und maschinellem Lernen sowie Virtual Agent-Chatbots entlasten Sie Ihre IT-Mitarbeiter und steigern Sie die Produktivität um 30 %.

Mit ServiceNow ITSM können Sie:

- Mitarbeitern ermöglichen, Probleme rund um die Uhr selbst zu lösen, Fragen zu stellen und relevante, genaue und konsistente Informationen zu erhalten
- Informierte Entscheidungen treffen, Ihre Services automatisieren und kontinuierlich in rollenbasierten Arbeitsbereichen verbessern
- Selektierungen vornehmen, zusammenarbeiten und Service Desk-Mitarbeiter in die Lage versetzen, Incidents beizulegen, Antworten zu geben und von überall aus verbunden zu bleiben, um schwerwiegende Incidents zu lösen und die Produktivität der Mitarbeiter um 30%¹ zu steigern.

Unternehmensweite Vorteile von ServiceNow

**Robuste IT-Services
ohne übermäßige
Kosten**

**IT-Produktivität
mit schnellen,
plattformnativen
KI-Lösungen steigern**

**Herausragende
Experiences mit
jederzeit verfügbaren
IT-Services**

Kundenerfolge mit ServiceNow ITSM

Überzeugen Sie sich selbst, wie Unternehmen wie Ihres unser IT Service Management nutzen, um ihre IT-Services zu optimieren.



- Verringerung der Anzahl der Incidents um 50 %
- MTTR(Lösungszeit)-Senkung um 80 %



- Verringerung der Incidents mit Auswirkungen um 93 %
- 6 Mal schnellere Servicewiederherstellung

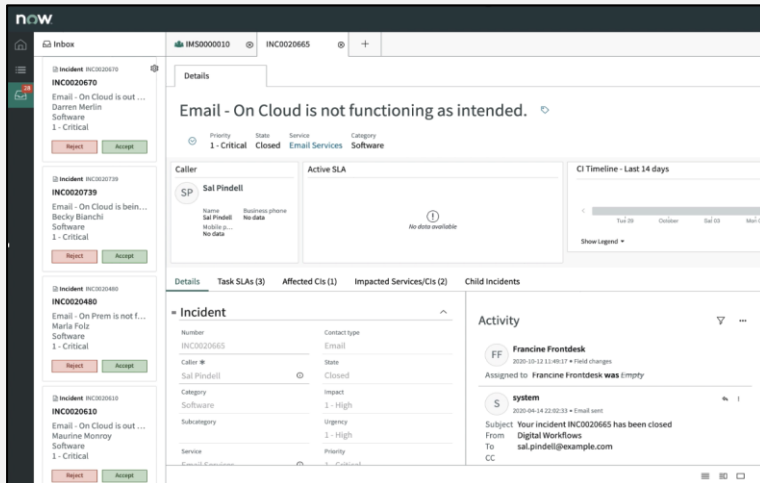


- Einsparung von 1.200 Arbeitsstunden jährlich durch Automatisierung
- Doppelt so hohe Mitarbeiterzufriedenheit

[Werfen Sie einen Blick auf die Erfolgsgeschichten unserer ITSM-Kunden](#) (filtern Sie nach Branche, Region oder Lösung).

Resiliente IT-Services auf einer zentralen ITSM-Cloud-Plattform bereitstellen

Veraltete lokale IT-Tools ersetzen und ohne übermäßige Kosten in einem einzigen Interaktionssystem konsolidieren



Incident Management

Weisen Sie Incidents dank der maschinellen Lernfunktionen in Incident Management automatisch dem richtigen Lösungsteam zu. Bringen Sie Stakeholder zusammen, um mit dem Portal zur Verwaltung schwerwiegender Incidents Probleme zu untersuchen und Services schnell wiederherzustellen.

Change Management

Verbessern Sie die Arbeitsgeschwindigkeit bei gleichzeitiger Minimierung von Risiken und Kosten ungeplanter Changes. Automatisieren Sie Standard-Changes mit DevOps-Fähigkeiten und komplexere Changes, indem Sie Change Advisory Board-Sitzungen mit der CAB-Workbench automatisieren, um das Change-Management zu beschleunigen.

Problem Management

Stellen Sie mit Problem Management Services schnell wieder her und verhindern Sie das Auftreten von Problemen. Diagnostizieren Sie Ursachen mittels strukturierter Workflows und beheben Sie Probleme, um das wiederholte Auftreten von Incidents zu verhindern und die Auswirkungen unerwarteter Serviceunterbrechungen zu minimieren.

Configuration Management (CMDB)

Konsolidieren Sie IT-Datensilos in ein einheitliches Erfassungssystem, sodass das IT-Team die Funktionsfähigkeit aller Assets und zugehörigen Services überprüfen kann. Sie können den Zusammenhang von Konfigurationselementen und Services sehen und so proaktiv die Auswirkungen von Changes verwalten.

Nutzung von gemeinsamen Daten und Analytics in automatisierten Workflows auf der Now Plattform

Performance Analytics

Ermöglichen Sie es den für die Servicebereitstellung verantwortlichen Stakeholdern (Mitarbeiter, Gesellschafter, Management), mit Performance Analytics in Echtzeit bessere Entscheidungen zu treffen. Mit Datenvisualisierungen können Sie Trends antizipieren, Ressourcen priorisieren und die IT-Ausrichtung an Geschäftszielen stärken.

Serviceportfolio-Arbeitsbereich

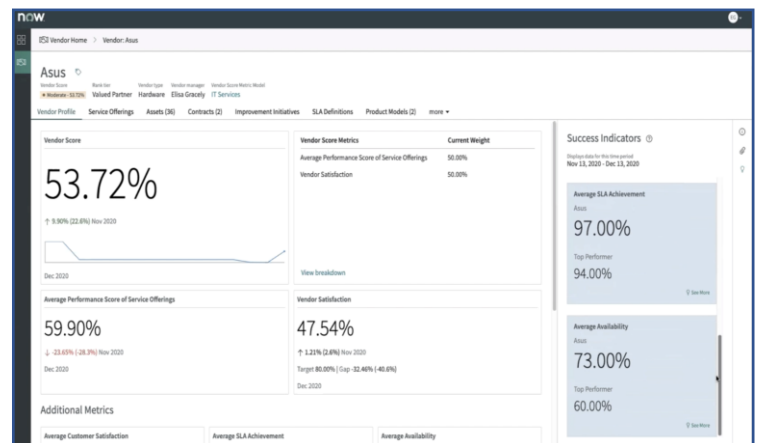
Verfolgen und analysieren Sie die Serviceleistung mittels Daten einer Vielzahl von ServiceNow- und Drittparteien-Anwendungen in einer konsolidierten Ansicht. Mit dem Serviceportfolio-Arbeitsbereich können Sie proaktiv Serviceprobleme lösen, Kosten senken und hervorragende Service-Experiences bereitstellen.

Continual Improvement Management

Begleiten Sie Verbesserungsmaßnahmen von der ersten Idee bis zum Endergebnis mit einem strukturierten Framework für organisationsweite Serviceexzellenz. Koordinieren Sie Daten, Mitarbeiter und Geschäftsziele, damit das Unternehmen wiederholbar kontinuierliche Verbesserungen erzielen kann.

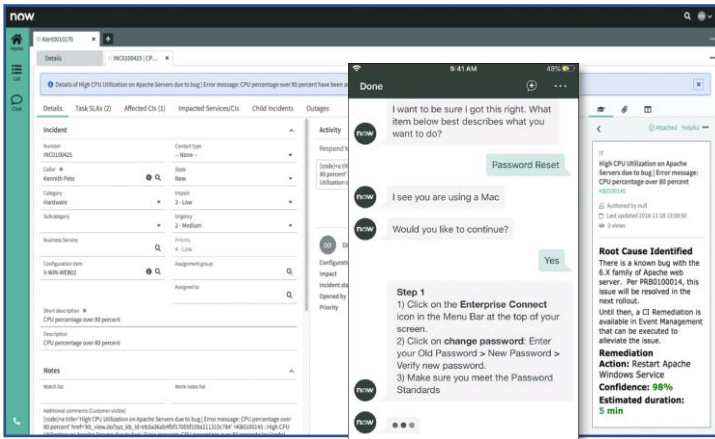
Vendor Manager Workspace

Mit Vendor Manager Workspace können Sie die Lieferantenleistung an zentraler Stelle verfolgen und analysieren. Die zusammengeführten Einblicke sind die Grundlage besserer Entscheidungen, die den Wertbeitrag für Ihr Unternehmen maximieren.



Produktivität der IT-Mitarbeiter mit schnelleren, plattformnativen KI-Lösungen steigern

Entlasten Sie Ihr IT-Personal durch Virtual Agents mit natürlicher Sprache und den Service Operations Workspace, und steigern Sie so die Produktivität um 30 %¹ oder mehr.



Virtual Agent mit NLU

Lösen Sie oft wiederkehrende IT-Serviceaufgaben und -anforderungen sofort mit Virtual Agent. Der automatisierte Konversations-Chatbot versteht natürliche menschliche Sprache. Virtual Agent ermöglicht Kunden und Mitarbeitern rund um die Uhr Selfservice und verschafft IT-Mitarbeitern so mehr Zeit für wichtige Aufgaben. Sie profitieren von Skalierungseffekten und können Ressourcen gezielter einsetzen.

Service Operations Workspace

Diese Lösung führt die Funktionen für IT-Betriebs- und IT-Service-Management zusammen und sorgt so für eine einheitliche Experience. Auf Basis moderner Best Practices werden Workflows optimiert und automatisiert, um die Servicezuverlässigkeit zu verbessern und nahtlose Experiences zu schaffen.

Virtual Agent-Optimierung

Die Fachleute von ServiceNow unterstützen Sie mit einem hochwertigen End-to-End-Service, in dem mit Virtual Agent geführte Unterhaltungen identifiziert, implementiert und optimiert werden. Diese Funktion ist Teil des ITSM-Standardpakets.

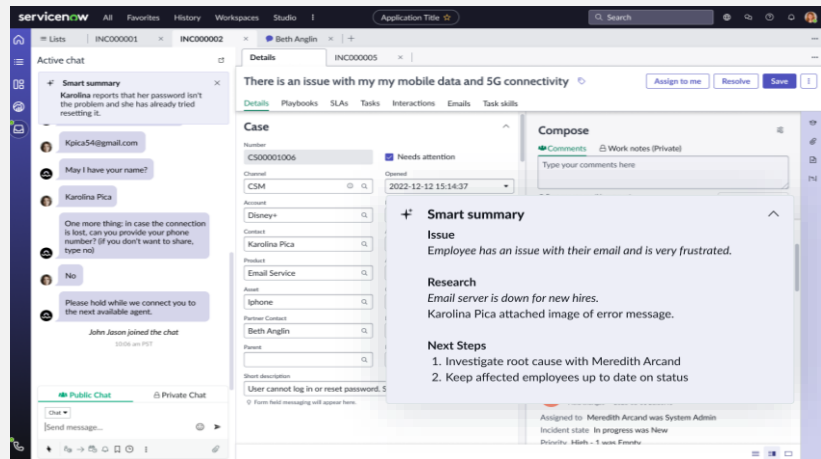
Erkennen, Verfolgen und Lösen schwerwiegender Incidents und Steigerung der Mitarbeitereffizienz um mehr als 30 %

Predictive Intelligence

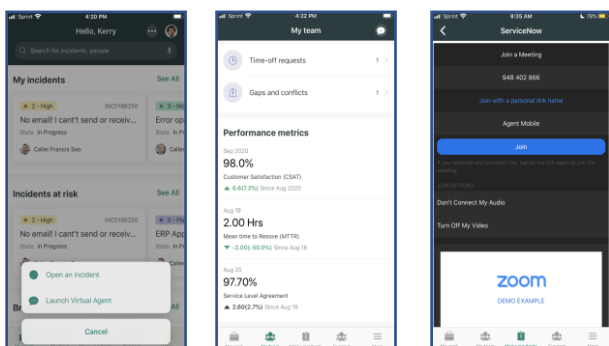
Kategorisieren Sie mit Predictive Intelligence Probleme automatisch, und leiten Sie sie an das richtige Team weiter. Techniker werden durch KI-assistierte Antworten bei der Problembehebung unterstützt. Nutzen Sie maschinelles Lernen für Ihre Muster und Trends und verbessern Sie so deren vorausschauende Empfehlungen.

Now Assist für ITSM

Beschleunigen Sie die Produktivität der IT-Services durch Experiences basierend auf generativer KI. Now Assist hilft allen Mitarbeitern, sei es am Service Desk oder in anderen Abteilungen, ihre Produktivität zu beschleunigen, ihre Agilität zu steigern und Experiences zu verbessern.



Mitarbeiter werden in die Lage versetzt, Selektionen vorzunehmen, zusammenzuarbeiten und Incidents zu lösen, Antworten zu finden und überall und jederzeit verbunden zu bleiben.



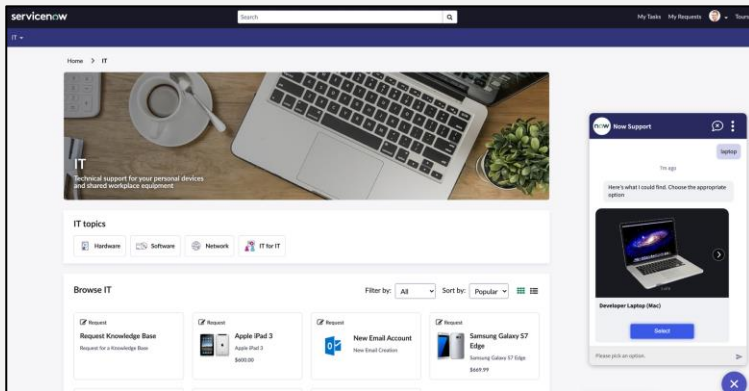
Mobile Agent

Lösen Sie IT-Serviceaufgaben von Ihrem Schreibtisch, indem Sie ihnen ermöglichen, Aufgaben von jedem beliebigen mobilen Gerät aus zu bearbeiten. Mitarbeiter aktualisieren Datensätze, arbeiten mit Kollegen zusammen und weisen Aufgaben nach Bedarf neu zu – alles durch einfaches Wischen und simple Gesten.

1. Quelle: Gesamtgeschäftsnutzen von ServiceNow bei der Transformation Ihres Unternehmens, August 2021, basierend auf: The Forrester Certification of ServiceNow's Value Management Model (Die Forrester-Zertifizierung des Wertmanagement-Modells von ServiceNow), Forrester Consulting, April 2020

Herausragende Mitarbeiter-Experiences mit jederzeit verfügbaren IT-Services

Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, Probleme an einem zentralen Ort und rund um die Uhr selbstständig zu lösen, Fragen zu stellen und relevante, genaue und konsistente Informationen zu erhalten.



Request Management

Geben Sie Mitarbeitern rund um die Uhr eine moderne Omni-Channel-Möglichkeit zur Interaktion mit der IT-Abteilung und anderen Gruppen für gemeinsam genutzte Services über beliebige Geräte. Die Mitarbeiter können somit jederzeit die erforderlichen Schritte zur Selbsthilfe, Zusammenarbeit, Anforderung von Elementen oder Services unternehmen und erhalten automatische Statusaktualisierungen, die sicherstellen, dass die Anforderungen erfüllt werden.

Knowledge Management

Verwalten und nutzen Sie das Wissen aus Ihrem gesamten Unternehmen, und stellen Sie es für die gemeinsame oder persönliche Nutzung durch die IT-Abteilung und andere Mitarbeiter zur Verfügung. Verbessern Sie die Mitarbeiter-Selfservice-Quote und steigern Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern mithilfe von kontextbezogenem Wissen, das durch maschinelles Lernen gestützt wird.

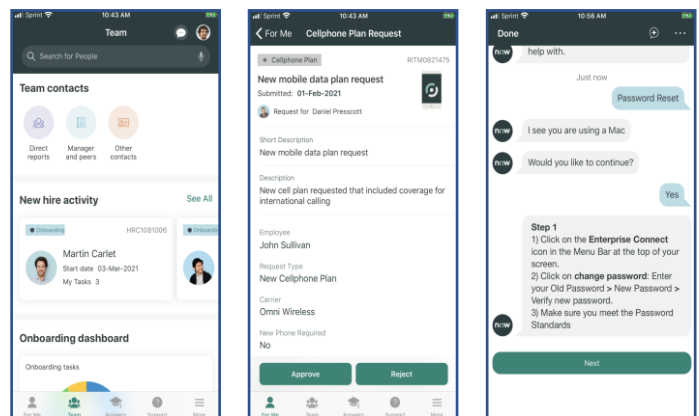
Bieten Sie Mitarbeitern schnelle Selbsthilfemöglichkeiten abseits vom Arbeitsplatz oder über Messaging-Anwendungen wie Amazon Connect, Slack, Facebook Workplace und Microsoft Teams.

Now Mobile

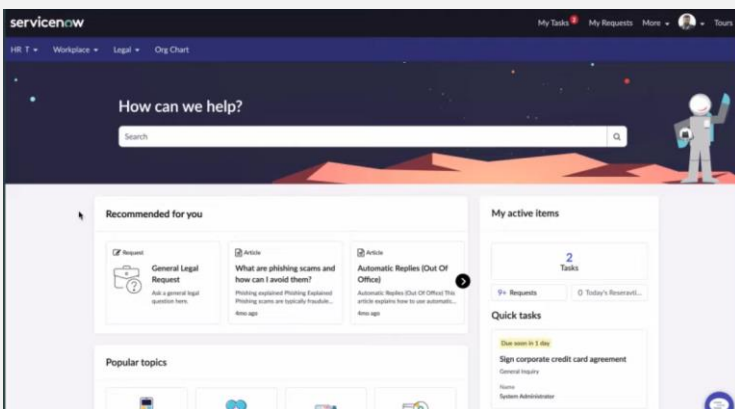
Beseitigen Sie arbeitsbezogene Reibungspunkte durch die Nutzung von Now Mobile, finden Sie Antworten und führen Sie Aufgaben der IT-, HR-, Gebäudemanagement-, Finanz-, Rechts- oder anderen Abteilungen aus – alles über eine mobile App, hinter der die Now Platform steht. Endlich ist effizientes Arbeiten egal wann, egal wo möglich.

Eingebettete Experiences

Mitarbeiter können Anforderungen einreichen und deren Erfüllungsstatus in Messaging-Tools wie Amazon Connect, Slack, Facebook Workplace und Microsoft Teams überprüfen.



Für eine bessere Mitarbeiter-Experience: Verknüpfen von Systemen und Abteilungen auf einer einheitlichen Plattform



Employee Center

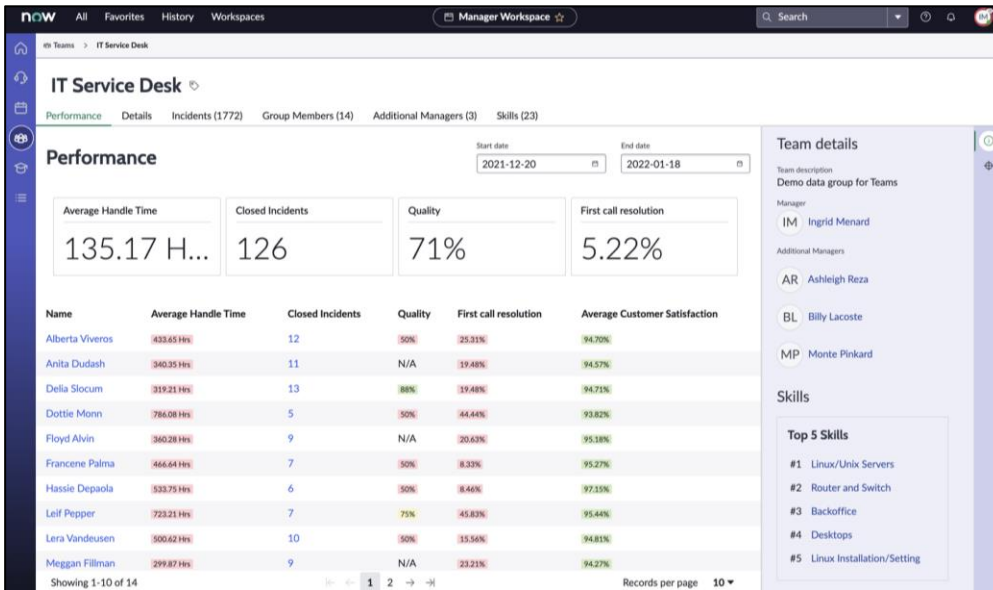
Unterstützen Sie die Servicebereitstellung durch mehrere Abteilungen und gezielte Content Experiences über ein einziges zentrales Portal. Mitarbeiter können über dieselbe Anwendung auf Services aller Abteilungen und Funktionen zugreifen, eine personalisierte Kommunikation führen und eine moderne Intranet Experience genießen.

Walk-up Experience

Optimieren Sie persönlich gestellte IT-Supportanfragen durch Online-Check-ins, Echtzeitschätzungen von Warteschlangen und automatisierte Benachrichtigungen von Walk-up Experience, um das Zeitmanagement der Mitarbeiter zu unterstützen und gleichzeitig die Service-Experience zu verbessern.

Informierte Entscheidungen und kontinuierliches Optimieren von Services und Mitarbeiterproduktivität

Maximieren der Mitarbeiterproduktivität und Optimierung Ihrer Prozesse



Process Mining

Identifizieren Sie Engpässe und Schwachstellen sowie Bereiche mit Optimierungspotenzial für proaktive Prozessbewertung und fortlaufende Optimierung von ITSM. Beseitigen Sie ineffiziente und kostspielige Varianten von Kernprozessen. Natives Process Mining weist den Weg zur intelligenten Optimierung der IT-Prozesse.

Workforce Optimization

Eine intuitive Omni-Channel-Schnittstelle optimiert Zeitpläne, Urlaubsanträge und Lernpfade. Das trägt in Echtzeit zur Maximierung der Teamleistung bei. Stellen Sie sicher, dass Sie stets über die richtigen Mitarbeiter verfügen. So können Manager nicht nur ihre Work-Life-Balance ausgeglichener gestalten, sondern auch mit integrierten Coachings und Schulungen die Teamskills schärfen.

Und außerdem ... dynamische Übersetzung, Benchmarks im Vergleich zu Mitbewerbern, Admin Center, Dashboards und DevOps für verbesserte Servicebereitstellung

Dynamic Translation

Beseitigen Sie mit Dynamic Translation Sprachbarrieren und bieten Sie Mitarbeitern erstklassige Services. Dynamic Translation ist Bestandteil der Now Plattform. Mit dieser Funktion können Supportmitarbeiter mit nur einem Klick in einer anderen Sprache verfasste Anfragen in ihrer eigenen Muttersprache anzeigen bzw. beantworten. So können Sie Supportpersonal weltweit skalieren, ohne alle Schichten mit entsprechenden Muttersprachen besetzen zu müssen.

Benchmarks

Vergleichen Sie die Leistung Ihres Services mit dem Branchendurchschnitt der Mitbewerber. Benchmarks verfügt über den branchenweit größten anonymisierten Kundendatensatz mit den aktuellen Benchmarks, der es Ihnen ermöglicht, Ihre Services kontinuierlich zu optimieren.

DevOps – Change und Konfiguration

Nutzen Sie die Integration von Entwicklungstools und ändern Sie Automatisierungsrichtlinien, um Changes zu erfassen, Change-Risikostufen zu bewerten und DevOps-Prozesse zu steuern. Verringern Sie das Risiko von Ausfällen, Leistungsproblemen und Schwachstellen durch Konfigurationsänderungen und erstellen Sie einen vollständigen Auditpfad mit Momentaufnahmen der Konfiguration.

Berichte und Dashboards

Kombinieren Sie die Stärke der Now Plattform mit einem einheitlichen Datenmodell, um bei Bedarf Echtzeit-Informationen zu generieren und zu verteilen. Wählen Sie aus vordefinierten oder angepassten Berichten aus, und erstellen Sie in Sekundenschnelle beeindruckende, rollenbasierte Dashboards.

Admin Center

Admin Center ist eine zentrale Anlaufstelle, die Plattformverantwortlichen und Administratoren hilft, ungenutzte Tools und damit Fähigkeiten, für die Sie Berechtigungen besitzen, zu entdecken und bereitzustellen, und damit die angestrebten Ergebnisse zu erzielen. Nutzen Sie mit Adoption Blueprints verbindliche und geleitete Wege, die es Ihnen ermöglichen, jede beliebige Anwendung, für die Sie eine Berechtigung besitzen, einzurichten und zu konfigurieren.

