



FAQs ServiceNow und Deloitte

01 Was bietet ServiceNow?

Im Kern ist ServiceNow eine Lösung für die Zusammenarbeit innerhalb einer Organisation. Auf dem Weg der digitalen Transformation ist ServiceNow die „Plattform der Plattformen“ für alle Workflows und Prozessautomatisierungen im gesamten Unternehmen. Durch die damit geschaffene Transparenz ist es einfacher möglich, Kosten zu sparen, gezielt wertvolle Services für das Unternehmen zu liefern und Innovation zu fördern.

Oft ist ITSM auch der erste Bereich, in dem ServiceNow in einem Unternehmen eingeführt wird. Das kann, muss aber nicht so sein. Bereits zum 8. Mal in Folge wurde der Bereich unangefochten als Leader im Gartner ITSM Quadranten ausgezeichnet. ServiceNow ITSM wird laufend weiterentwickelt und bietet mit zukunftsorientierten Erweiterungen immer neue Möglichkeiten zur Produktivitäts- und Effizienzsteigerung.

02 Was ist ServiceNow IT Service Management (ITSM)?

Mit ITSM (IT Service Management) hat die Reise von ServiceNow begonnen. ITSM umfasst alle Prozesse, die in einer Organisation benötigt werden, um IT Services anzubieten. In diesem Bereich gilt ITIL als international anerkannter de-facto Standard, aus dem ServiceNow umfassende Out-of-the-Box Funktionen bietet.

03 Was ist ServiceNow Enterprise Service Management?

ServiceNow hat sich aus dem IT Bereich heraus hin zu verschiedensten Unternehmensbereichen entwickelt. Das serviceorientierte Vorgehensmodell kann neben der IT auch in so gut wie allen anderen Bereichen wie HR, Legal, Einkauf usw. eingesetzt werden. Diese können so als interner Service Provider agieren und dabei transparenter und integrierter arbeiten und somit insgesamt die Effizienz steigern.

04 Was bietet die Partnerschaft zwischen Deloitte und ServiceNow?

Deloitte ist der perfekte Partner für ServiceNow. Wir kennen Organisationen und alle ihre Detailbereiche, bieten langjährige Beratungserfahrung zu verschiedensten Unternehmensprozessen und sind dabei mit Prozessoptimierung vertraut. Wir unterstützen CIOs und GeschäftsführerInnen bei der Entwicklung von Strategien. Die Bedeutung der Verzahnung der IT mit der strategischen Ausrichtung und mit den Geschäftszielen des Unternehmens ist uns bewusst. So können wir unsere breite Unternehmens- und Projekt-Expertise perfekt mit der Produktexpertise von ServiceNow kombinieren.

Deloitte Österreich begleitet ServiceNow Projekte in allen IT Bereichen. Zusätzlich verfügen wir über HR, GRC und Legal Know-how. Auch intern verwenden wir bei Deloitte ServiceNow als strategische Plattform.

05 Wo werden die Daten der Plattform gehalten?

ServiceNow wird von den Kunden hauptsächlich als Cloud Plattform verwendet. Die Cloud ist vor allem in Österreich noch ein Thema, das mit dem nötigen Respekt gesehen wird.

Innerhalb Europas können die ServiceNow Daten exklusiv in Europa gehalten und verarbeitet werden. So können Organisationen auch in Österreich bzw. Europa die Vorteile der Cloud-Plattform nutzen und gleichzeitig die Datenschutzvorgaben der DSGVO erfüllen.

06 Wieso sollte ich mir ServiceNow genauer ansehen?

In so gut wie jeder Organisation gibt es großes Potenzial für ein Enterprise Service Management System. Viele Prozesse werden derzeit informell und halb-digitalisiert über Email-Kommunikation und verschiedenste unkoordinierte Kanäle und Systeme abgewickelt. Hier setzt ServiceNow mit dem Ziel der Vereinfachung, Transparenz und Integration auf.

07 Wie läuft ein ServiceNow Implementierungsprojekt mit Deloitte ab?

Basierend auf der Vielzahl erfolgreich durchgeführter ServiceNow Projekte wurde von Deloitte eine spezielle Referenz-Vorgehensweise entwickelt. Diese kann natürlich auf Ihre Bedürfnisse angepasst werden.

Als Tool für die Projektabwicklung empfehlen wir ServiceNow IT Business Management (ITBM).

08 Wie zukunftsfähig ist ServiceNow?

Ein großer Teil der Fortune 500 Unternehmen setzt auf ServiceNow. Der Erfolg ermöglicht ServiceNow auch sich professionell mit Zukunftsthemen wie Artificial Intelligence, Machine Learning und Data Analytics zu befassen. Viele zugehörige Features sind bereits verfügbar und werden mit Hochdruck weiter ausgebaut.

09 Wo bekomme ich weitere Informationen?

Besuchen Sie uns auf [unserer Website](#). Zusätzlich gibt es über ServiceNow.com weitreichende Informationen. Da die Plattform sehr umfassend ist und die vielfältigsten Möglichkeiten bietet, empfehlen wir einen Präsentationstermin zu vereinbaren.

10 Wo kann ich einen unverbindlichen Präsentationstermin vereinbaren und wie läuft dieser ab?

Schreiben Sie uns ein Email mit einer kurzen Beschreibung Ihrer Problemstellung. Wir kontaktieren Sie und besprechen die weitere Vorgehensweise individuell.

Ihre Ansprechperson

Marion Simon
Manager

+43 1 537 00-2368
msimon@deloitte.at

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und deren verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“. DTTL („Deloitte Global“), jedes ihrer Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen. DTTL erbringt keine Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/about.

© 2021. Für weitere Informationen kontaktieren Sie Deloitte Consulting GmbH.
Gesellschaftssitz Wien | Handelsgericht Wien | FN 212552 b