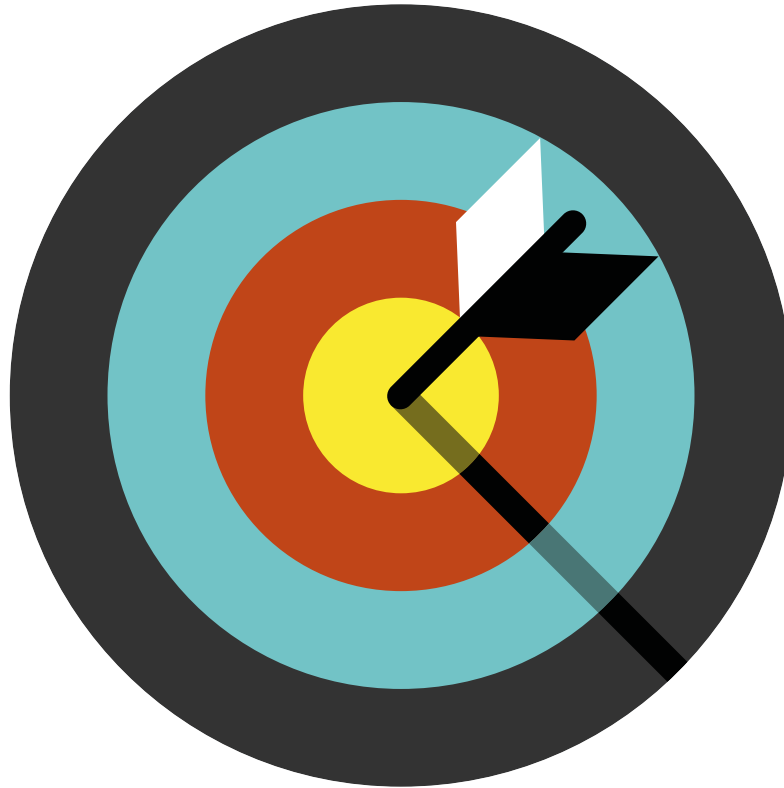


Deloitte.



Delivering Impact

Deloitte führt in 90 Tagen
ServiceNow ein

Deloitte als ServiceNow Kunde und Partner	04
Deloitte Anforderungen an die Service Management Plattform	06
Proof of Concept und Bewertung der Anbieter	07
Erfolgsfaktoren der Implementierung in 90 Tagen	08
Scope der Implementierung	09
ServiceNow Roadmap für Deloitte Business Operations	11
Über Deloitte Technology Strategy & Architecture	12
Für mehr Informationen	13

Deloitte als ServiceNow Kunde und Partner

Deloitte setzt auf ServiceNow als Kunde und globaler Implementierungspartner. Neben Consulting erbringt Deloitte Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung und Financial Advisory. Bei der Auswahl der Service Management Lösung muss Deloitte besondere Compliance- und Risikoanforderungen erfüllen. Die Deloitte Service Management Experten analysierten die Anforderungen und implementierten ServiceNow als Cloud Lösung für Incident-, Problem- und Configuration-Management innerhalb

von 90 Tagen. Auch ein zentrales Service Portal, das Knowledge Management sowie die mobile Unterstützung wurden in dem Zusammenhang eingeführt. Nach erfolgreichem Go-Live im Juli 2016 plant Deloitte die Einführung weiterer ServiceNow Module für Human Ressource, Facility Management und IT Operations. Der Entscheidungsprozess mittels Proof of Concept, der Scope der Implementierung und die Erfolgsfaktoren werden in dieser Broschüre dargestellt.

„Wir sehen ServiceNow zukünftig als zentrale Service Management Plattform im gesamten Business Operations Bereich – nicht nur für IT, sondern auch HR und Facility Management. Unsere Consulting Kollegen treiben die agile Entwicklung von ServiceNow nah am Standard für uns voran.“

Sascha Krause
CIO Deloitte Deutschland

Abb. 1 – Facts und Figures nach ServiceNow Go-Live



Deloitte Anforderungen an die Service Management Plattform

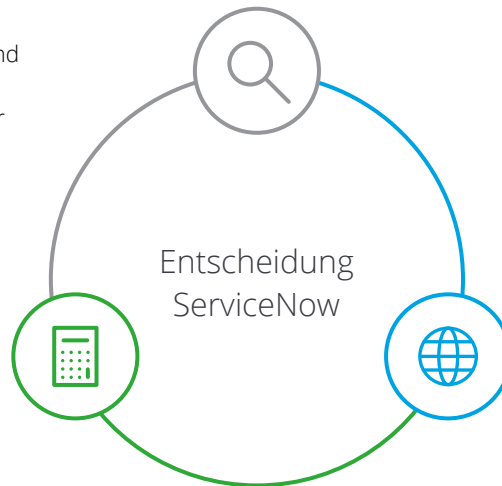
Neben klassischen prozessualen und funktionalen Anforderungen an die Service Management Lösung muss Deloitte als global führende Wirtschaftsprüfungsgesellschaft umfangreiche Compliance- und Risikoanforderungen erfüllen. Der Wunsch der Deloitte Business Operations Bereiche nach einer Service Management Lösung aus der Cloud stellte somit ein essentielles Kriterium bei der Toolauswahl dar. Weitere wichtige Deloitte Anforderungen in Kürze:

- Steuerung der Deloitte Private Cloud mit einem integrierten Tool
- Technische Integration vorhandener Systeme (u.a. Provisioning, SAP)
- Integration externer Dienstleister (u.a. 1st Level Support)
- Mandantenfähigkeit (getrennte HR Tickets)
- Wissensmanagement, Mobile Unterstützung und Service Portal
- Upgrade-Fähigkeit, Innovationskraft und Positionierung des Herstellers
- Maximale Verwendung der Out-of-the-Box Funktionalitäten

Proof of Concept und Bewertung der Anbieter

Abb. 2 – Bewertung und Entscheidung für ServiceNow

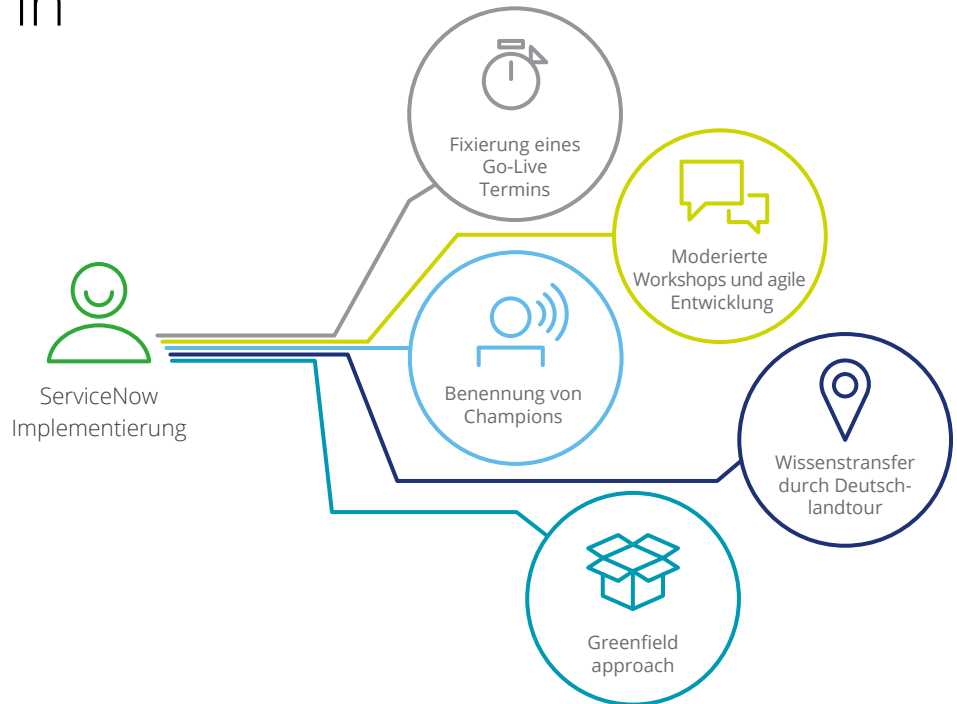
- 01 **Bewertung des PoC**
 - Durchgehende HR, FM und IT Use Cases
 - Effizienter Nutzen an der Support Hotline
- 02 **Deloitte Strategie**
 - Integrierbarkeit Deloitte Global
 - Prüfung und globale Synergieeffekte
- 03 **Kostenbewertung**
 - Vergleich des Kosten-/Lizenzmodells
 - Implementierung



Ein Proof of Concept mit ServiceNow und einem weiteren Cloud Service Management Anbieter ermöglichte die Verprobung des Anforderungskatalogs in direkter Zusammenarbeit mit den künftigen Usern. Use Cases aus den Bereichen IT, Facility Management und HR halfen, die Service Management Lösungen bzgl. der Deloitte spezifischen Anforderungen detailliert zu bewerten.

Erfolgsfaktoren der Implementierung in 90 Tagen

Abb. 3 - Erfolgsfaktoren Deloitte ServiceNow Implementierung



Scope der Implementierung

Bei der Entscheidung zur Einführung von ServiceNow spielte der von Deloitte Consulting entwickelte agile Implementierungsplan eine zentrale Rolle. Die Anforderungen wurden darin in „Entwicklungs-Themes“ strukturiert und zielgerichtet eingeplant.

Architektur, Integrationen und Configuration Management

Für die Anbindung der ServiceNow Cloud an das Deloitte Unternehmensnetzwerk entschied sich das Projektteam für das ServiceNow Feature „MID Server“ (Manage-

ment, Instrumentation, and Discovery). Eine sichere Übertragung kann so kontrolliert gewährleistet werden. Für die Mitarbeiter-Authentifizierung wird auf die Integration der bei Deloitte bestehenden Single-Sign-On Technologie gesetzt.

Weitere Anbindungen der bestehenden Orchestrierungslösungen der IT Services sind in Planung.

Incident Management und Problem Management

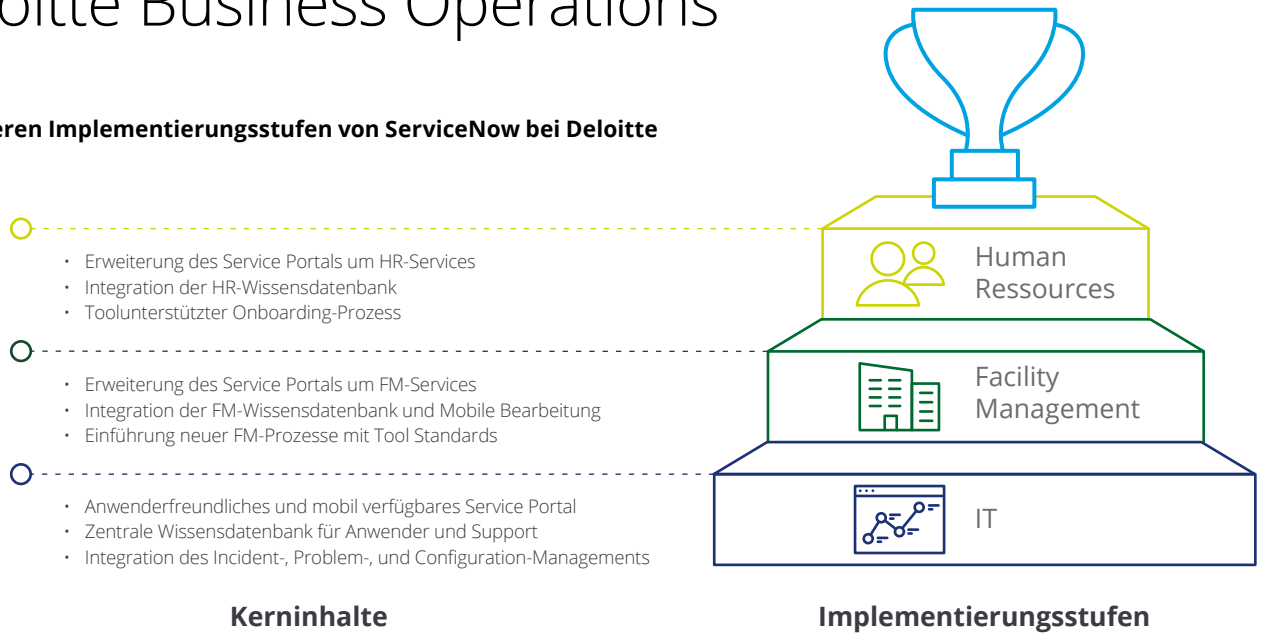
Die Deloitte Incident und Problem Prozesse lehnen sich an das Deloitte IT Effectiveness Framework an und wurden nah am ServiceNow Out-of-the-Box Standard implementiert. Insbesondere für die Incident Bearbeitung wurde eine nahtlose Einbindung des externen 1st Level Support umgesetzt. Hierfür wurde ein Rollen- und Berechtigungskonzept entsprechend den Deloitte Risk und Compliance Anforderungen etabliert. Die Verknüpfung von Incident, Problem und Knowledge in einer zentralen Plattform stellt für alle Prozessbeteiligten einen Mehrwert dar.

Service Portal, Knowledge Management und Mobile

Das Service Portal überzeugt die Deloitte Mitarbeiter durch die Integration der Wissensdatenbank und die Transparenz der Bearbeitung ihrer Anfragen. Die für Android und iOS verfügbare ServiceNow Mobile App wird für Incident, Problem und Configuration Management genutzt. Hierbei sind die Deloitte Support Mitarbeiter von der Asset Identifizierung mittels Barcode- und QR-Scanner in der App begeistert.

ServiceNow Roadmap für Deloitte Business Operations

Abb. 4 – Die weiteren Implementierungsstufen von ServiceNow bei Deloitte



Über Deloitte Technology Strategy & Architecture

Deloitte unterstützt Sie als globaler ServiceNow System Integrator ganzheitlich. Deloitte's Service Line Technology Strategy & Architecture bietet umfangreiche Dienstleistungen in IT Strategy & Innovation, IT Governance & Management, IT Sourcing & Procurement, IT M&A sowie Transformation an und kann somit im gesamten Service Lifecycle beraten. Unsere Dienstleistungen werden zudem regelmäßig von Analysten ausgezeichnet. Deloitte erzielte beispielsweise in der „ALM Intelligence Competitive Landscape Analysis: Cloud Consulting 2016“ als führendes Cloud Beratungsunternehmen die Leader-Position.

Für mehr Informationen

Jochen Fauser

Partner
Technology Strategy & Architecture
jfauser@deloitte.de

Timm Riesenberg

Senior Manager
Technology Strategy & Architecture
triesenberg@deloitte.de

Peter Hennig

Senior Consultant
Technology Strategy & Architecture
phennig@deloitte.de

Deloitte.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), eine „private company limited by guarantee“ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf www.deloitte.com/de/UEberUns.

Deloitte erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Risk Advisory, Steuerberatung, Financial Advisory und Consulting für Unternehmen und Institutionen aus allen Wirtschaftszweigen; Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsgesellschaften in mehr als 150 Ländern verbindet Deloitte herausragende Kompetenz mit erstklassigen Leistungen und unterstützt Kunden bei der Lösung ihrer komplexen unternehmerischen Herausforderungen. Making an impact that matters – für mehr als 244.000 Mitarbeiter von Deloitte ist dies gemeinsames Leitbild und individueller Anspruch zugleich.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen, die nicht geeignet sind, den besonderen Umständen des Einzelfalls gerecht zu werden, und ist nicht dazu bestimmt, Grundlage für wirtschaftliche oder sonstige Entscheidungen zu sein. Weder die Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited, noch ihre Mitgliedsunternehmen oder deren verbundene Unternehmen (insgesamt das „Deloitte Netzwerk“) erbringen mittels dieser Veröffentlichung professionelle Beratungs- oder Dienstleistungen. Keines der Mitgliedsunternehmen des Deloitte Netzwerks ist verantwortlich für Verluste jedweder Art, die irgendetwas im Vertrauen auf diese Veröffentlichung erlitten hat.