

# Mit ServiceNow® zum nächsten Service-Level

T-Systems Hungary löst Altsystem für Asset Management ab

Referenzprojekt:



**„Mit dem neuen Asset Management auf Basis von ServiceNow® gewinnen unsere Serviceprozesse an Transparenz und Geschwindigkeit.“**

Ákos Adravetz, Project manager, T-Systems

T-Systems Hungary zählt zu den Marktführern im ungarischen ICT-Markt. Das Unternehmen bietet ein umfassendes und einzigartiges Portfolio an IT und Telekommunikationsdiensten. Damit wird es zu einem strategischen Transformationspartner für seine Kunden. Die 100%ige Tochter der Magyar Telekom bedient über 10.000 Kunden unterschiedlicher Größen und Branchen. Dabei gilt es, über einen Million Assets zu verwalten – nicht nur PCs und Laptops, sondern u.a. auch Router. Für seine Geschäftstätigkeit braucht der ICT Dienstleister effiziente Tools, u.a. auch für das Asset Management, das eine zentrale Komponente in der Leistungserbringung ist. Für ein zukunftsorientiertes Setup führte das Unternehmen ServiceNow® ein.

## Auf einen Blick

- Umständliches Altsystems für Asset Management mit geringer Performanz und Fehleranfälligkeit
- Ablösung durch ServiceNow®
- Umfassende Anpassungen an Prozesse
- Bessere User Experience durch ein modernes und einfach zu bedienendes Portal

# Die Referenz im Detail

## Herausforderung

Das existierende System für das Asset Management war eine Individualentwicklung. Sie war für die Anfangstage der Geschäftstätigkeit konzipiert. Doch das kontinuierlich wachsende Geschäft zeigte dem System die Grenzen auf. Bei über einer Million zu verwaltender Assets erlebten die Servicemitarbeiter und Projektmanager nicht nur eine enervierende Langsamkeit, sondern zudem schlichen sich auch vermehrt Fehler ein, die manuell und über aufwändige Recherchen in anderen Systemen korrigiert werden mussten. Die Effizienz der Serviceprozesse litt unter den Nacharbeiten massiv. Nachdem T-Systems 2016 bereits ServiceNow® für das Ticketing eingeführt hatte und mit dessen Leistungsfähigkeit gute Erfahrungen gemacht hatte, beschlossen die Verantwortlichen das Tool auch für die Optimierung des Asset Management einzusetzen.

## Lösung

Bei der Implementierung von ServiceNow® greift das T-Systems Team in Ungarn auf die Public-Cloud-Variante zurück. Damit werden nicht nur die Assets der Kunden, sondern auch die eigenen hausinternen Komponenten gemanagt. Die Implementierung des Asset Management war aber nicht trivial. Um die existierenden Serviceprozesse korrekt abzubilden, waren umfangreiche Anpassungen notwendig, die über eigene Entwickler realisiert wurden. Beispielsweise galt es, Autorisierungs- und Unterschriftsprozesse, z.B. bei Bestellungen und Serviceaufträgen rechtswirksam aufzusetzen. Da die Leistungserbringung aber auch Systeme jenseits von ServiceNow® umfasst (beispielweise SAP-Systeme, die innerhalb der Deutschen Telekom laufen), mussten auch deren Anbindung vorgesehen werden. Nach erfolgter Implementierung wurden die vorhandenen Daten aus dem Altsystem in die zentrale Datenbank von ServiceNow® migriert. Dort stehen sie nun den angeschlossenen Systemen zur Verfügung. Im Rahmen des Projekts wurde darüber hinaus auch ein Modul für das Warehouse Management entwickelt. Dieses unterstützt die Lagerverwaltung bei internen Stellen und externen Partnern in puncto Administration, dem Auffinden von Assets und dem Inventory Management.

## Kundennutzen

Mit der neuen Aufstellung ist T-Systems Hungary wieder in der Lage, seine Serviceprozesse effizient zu managen. Die zentrale Datenbank realisiert einen „Single Point of Truth“ für das gesamte Service- und Projektpersonal. Von einem Punkt aus können sowohl die Mitarbeiter als auch alle angebotenen Partnersysteme auf die jeweils notwendigen Informationen zugreifen. Die Praxis, sich in verschiedene Systeme einzuloggen, ist Vergangenheit; die Datenübergabe wird über Automatismen gesteuert. Zu der Effizienz kommt eine völlig neue User Experience durch ein modernes und einfach zu bedienendes Portal. Während der Rollout neuer Systeme mit dem Vorläufersystem noch Stunden dauerte, ist die Bereitstellung nun eine Sache von Sekunden. Die Arbeitsabläufe beschleunigen sich dadurch maßgeblich. Aber auch das Monitoring und Reporting haben ein neues Niveau erreicht. Die Service-Mitarbeiter gewinnen zu jedem Zeitpunkt Einblicke in den Status von Serviceaufträgen oder erhalten aktuelle Aussagen zum Bestand. Das gilt auch für die Lager: Der Ersatz defekter Komponenten oder die Auslieferung neuer IT-Komponenten geht nun schneller. Die gewonnene Transparenz und die höhere Datenqualität leisten einen weiteren Beitrag für die Effizienzsteigerung der Abläufe. Diese Vorteile schlagen voll auf den Service und damit die Kundenzufriedenheit durch. Und T-Systems Hungary bestätigt seinen Status als einer der Marktführer in Ungarn.

### Weitere Vorteile:

- Hohe Leistungsfähigkeit
- Jederzeit ausbaubar
- Basis für weitere Digitalisierungsprojekte

### Kontakt

T-Systems International GmbH  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
E-Mail: [referenzen@t-systems.com](mailto:referenzen@t-systems.com)  
Internet: [www.t-systems.com](http://www.t-systems.com)

### Herausgeber

T-Systems International GmbH  
Marketing  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
Deutschland