

# Wertbestimmung & Einblicke zu ServiceNow

Verbessern Sie das Delivery-Shoring-Modell, die Qualität und das Automatisierungspotenzial Ihrer IT-Umgebung mit den ServiceNow QuickChecks von T-Systems



## Mit den ServiceNow QuickCheck Angeboten von T-Systems können Kunden von einer 360-Grad-Sicht auf die effektive Nutzung von ServiceNow profitieren

Für Unternehmen ist es strategisch wichtig, Geschäftsprozesse zu automatisieren. Nicht nur in der IT, sondern auch in anderen Funktionsbereichen (z.B. HR oder Kundenservice) werden Prozesse aufgrund der hohen Anpassungsflexibilität der ServiceNow-Plattform digitalisiert.

Ab dem ersten Tag der aktiven Nutzung der ServiceNow Plattform gibt es eine Vielzahl von Aufgaben, die im Rahmen des Lebenszyklusmanagements durchgeführt werden müssen, wie z. B.:

- Anwender müssen schnell und effektiv unterstützt werden
- Nahtlose Durchführung von Release Upgrades
- Gewährleistung eines reibungslosen funktionalen und organisatorischen Rollouts

**„T-Systems wurde mit zwei Führungspositionen im ISG Provider Lens™ für ServiceNow Ecosystem Partner ausgezeichnet, was ihre Kompetenz in der Plattform unter Beweis stellt.“**

ISG benchmark "ServiceNow Ecosystem Partners, Germany 2021"

Als ServiceNow Elite Partner und einziger Anbieter von ServiceNow inklusive Managed Cloud Services aus der deutschen Telekom Cloud ist T-Systems ein starker Partner.

T-Systems hat Kunden dabei unterstützt, ihre sichere digitale Transformation und Workflow-Automatisierung mit umfangreichen ServiceNow Funktionen zu beschleunigen, einschließlich der ServiceNow Professional Services Suite und Managed ServiceNow SaaS.

Angesichts zunehmender Anpassungen und wachsender Komplexität müssen ServiceNow-Implementierungen optimiert und effizient verwaltet werden - eine Herausforderung für viele Unternehmen. ServiceNow QuickChecks von T-Systems setzen genau dort an. T-Systems ermöglicht Kunden die schnelle Nutzung verschiedener Optimierungshebel wie Right Shoring,

Automatisierung und die Prüfung der Gesamtqualität der Implementierungen. Mit den ServiceNow QuickChecks von T-Systems erhält der Kunde konkrete Einblicke in den Nutzen aus der kontinuierlichen Verbesserung der IT-Services und Landschaft.




## Unser Ansatz

In den QuickCheck Angeboten hat T-Systems die Expertise aus dem umfassenden ServiceNow-Portfolio, dem Prozess-Know-how und der Erfahrung aus zahlreichen Implementierungen in zeitlich begrenzte Service-Pakete gebündelt, die mit minimalen Investitionen bestimmte Erkenntnisse, Verbesserungsziele und Aktionspläne liefern. Unsere firmeneigenen Tools und Vorlagen gewährleisten eine schnelle Identifizierung von Verbesserungsbereichen und einen Implementierungsplan. Es wurden drei QuickCheck Angebote entwickelt, die sich nach Kundensituation auf die drei größten Optimierungsbereiche konzentrieren – Right Shoring, Automatisierung, Qualität. Kunden können aus ein oder mehrere für sie am besten geeigneten Angebote wählen. Der Angebotszeitraum für jedes dieser Angebote benötigt ca. eine Woche und erfordert dabei von Kundenseite einen geschätzten Zeitaufwand von ca. 2-4 Stunden.




## Was sind Ihre Nutzen?

- Schnelle Beurteilung, welche Bereiche durch ServiceNow-Implementierungen mit minimalen Investitionen zu verbessern sind
- Identifikation und Priorisierung von Verbesserungsmöglichkeiten
- Setzen Sie Optimierungs- und Kostensenkungsziele durch Best Shoring, Automatisierung, Qualitätsverbesserungen
- Das Know-how von T-Systems:
  - 20 Jahre Erfahrung im Application Management
  - Ein Partner für durchgängige ServiceNow Services
  - Zuverlässige und bewährte Partnerschaft mit Managed Cloud Services
  - Schnellere Automatisierung von Workflows führt zu besserer Servicequalität und Kosteneffizienz
  - Starke ServiceNow Kompetenzen für zusätzliche professionelle Services zur Systemintegration




## 1. Best Shoring QuickCheck

|                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| Wann hilft es mir?             |  | Für Einblicke in die Best Shoring Lösungen für die Skalierung und Optimierung von Weiterentwicklungen der Anforderungen   |
| Welche Services beinhaltet es? |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Einführungssession</b> (45 Minuten, WebEx): Gemeinsame Überprüfung der Kundensituation, der Methodik, der Ausrichtung, des ServiceNow-Systemprofils (Module, Prozesse, Nutzung), der Ist-Servicebesetzung (Agenten, Architekten, Entwickler), der Grobaufwandschätzung pro Rolle, der Kostenangabe der Ist-Teambesetzung</li> <li>▪ <b>Analyse</b> (2-5 Tage): Analyse der Ist-Besetzung, Empfehlung für alternative Besetzung, Berechnung möglicher Einsparungen, Erstellung des Analyseberichts</li> <li>▪ <b>Ergebnis Workshop</b> (2 Stunden, WebEx): Analyseergebnisse und Empfehlungen zum Best Shoring Modell</li> </ul> |
| Wie viel kostet es?            |  | € 1.000   |

## 2. Ganzheitliche Automatisierung QuickCheck

|                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| Wann hilft es mir?             |    | Für Einblicke in die ServiceNow Implementierung, um schnellere Durchlaufzeiten, die SLA-Einhaltung, höhere Kundenzufriedenheit, Automatisierung manueller Prozesse und daraus resultierende Qualitätsprobleme zu definieren   |
| Welche Services beinhaltet es? |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Einführungssession</b> (45 Minuten, WebEx): Bestandsaufnahme zusammen mit dem Kunden über die Methodik, Ticket Dump, ServiceNow Systemprofil, (Module, Prozesse, Nutzung), Servicekatalog, Integrationen/ systemübergreifende Prozesse</li> <li>▪ <b>Analyse</b> (2-5 Tage): Analyse der zur Verfügung gestellten Informationen/ Daten, Identifikation von Automatisierungspotenzialen, erste Bewertung hinsichtlich Kosten und Nutzen, ServiceNow - Serviceprozesse, integrative Serviceprozesse, API- und RPA-Automatisierung, Add-on-Services wie Bot-gesteuerte Automatisierung</li> <li>▪ <b>Ergebnis Workshop</b> (3 Stunden, WebEx): Diskussion über Ergebnisse und mögliche Automatisierungsstrategien</li> </ul> |
| Wie viel kostet es?            |  | € 1.000   |

## 3. System Qualität QuickCheck

|                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| Wann hilft es mir?             |  | Für Einblicke und Analyse in Qualitätsprobleme bei der ServiceNow Implementierung (Datenqualität, Integration, Schnittstellen, Konfigurationen, Infrastrukturprobleme, Performance, Ausbaufähigkeit, Skalierbarkeit, Sicherheit)  |
| Welche Services beinhaltet es? |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Einführungssession</b> (45 Minuten, WebEx): Beratungssession mit dem Kunden, um die aktuelle Situation zu verstehen, Abstimmung über benötigte Informationen und Systemprüfung, ServiceNow -Systemprofil (Module, Prozesse, Nutzung), Systemzugang für Qualitätsscan</li> <li>▪ <b>Analyse</b> (2-5 Tage): Automatischer Qualitätsscan, Analyse der Scan-Ergebnisse, Identifikation von Optimierungspotenzialen und Maßnahmenempfehlungen, Mengenanalyse (Codezeilen, Tabellen, Config-Elementen), Hinweise auf Codequalität, System Quality Management mit dem T-Systems Quality Framework</li> <li>▪ <b>Ergebnis Workshop</b> (3 Stunden, WebEx): Analyseergebnisse und Beratung zur Verbesserung der Systemqualität</li> </ul> |
| Wie viel kostet es?            |  | € 1.000   |

### Allgemeine Bedingungen

- Dieses Dokument dient nur zu Information und stellt kein verbindliches Angebot dar. Die Angebote sind nur für Geschäftskunden der T-Systems International GmbH gültig. Alle Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.
- Die Angebote sind vorbehaltlich der Verfügbarkeit.
- Die über den genannten Umfang hinausgehenden Erweiterungen werden als Mehraufwand berechnet.

#### Kontakt

T-Systems International GmbH  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main, Deutschland  
Tel: 00800 33 090300  
Email: [info@t-systems.com](mailto:info@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