

Full service. Full value. Full motion.

Agil für Ihre Industrie, Prozesswelt
und Unternehmenskultur

Optimierte Services für Ihr Geschäft

Mitarbeiter und Kunden erwarten im Unternehmen eine Nutzererfahrung, die genauso komfortabel und zufriedenstellend ist wie im privaten Umgang mit Online-Einkäufen oder Serviceanfragen. Wenn sich innerhalb von Unternehmen eine Anfrage ergibt, ist deshalb schnelle Hilfe gefragt. Leider können mit vorhandenen Tools solche Service Management Anfragen häufig nicht abschließend beantwortet werden, denn bei der Abarbeitung mit unstrukturierten Daten aus unterschiedlichen Systemen entstehen auf dem Weg von der Anfrage zur Lösung meist zeitaufwendige und fehlererzeugende Medienbrüche. Es fehlen Transparenz und eine durchgängige Bearbeitung. Dies gilt für internes Service Management, aber auch für externes, wenn Kundenanfragen effizient gelöst werden müssen.

Digitalisieren und automatisieren Sie Ihre Prozesse unternehmensweit - über interne und externe Systeme hinweg! T-Systems bietet Ihnen automatisiertes Enterprise Service Management auf Basis der Partnerlösung ServiceNow. Diese automatisierten Prozesse beschleunigen die Bearbeitung von Service-Anfragen um ein Vielfaches. Durch eine durchgängige service-zentrierte Plattform für IT- und Business-Prozesse ergeben sich belastbare und transparente Informationen, die übergreifend verfügbar sind. Ihr Vorteil: Sie transformieren Ihr Unternehmen zu einem service-orientierten Dienstleister - einfach, effizient und mit Business Value. Dabei unterstützt Sie T-Systems mit Best-Practice Ansätzen Ende-zu-Ende!

Ihre Mehrwerte mit T-Systems

Flexibles Angebot: Als einziger deutscher Service Provider bietet T-Systems, je nach Ihrem Bedarf, das passende Cloud Modell für Enterprise Service Management an. T-Systems stellt Ihnen die ServiceNow Plattform aus der deutschen Telekom Cloud und auch aus der ServiceNow Cloud zur Verfügung. Der hybride Cloud Ansatz wird Ihre Anforderungen in allen Bereichen für Sicherheit, Compliance und Innovation abdecken.

Beratung und Implementierung: Durch Experten mit vertikalem Prozess-KnowHow in verschiedensten Branchen berät die T-Systems Sie kompetent und knüpft bei Lösungsdesign und Implementierung an Ihre individuellen Bedürfnisse an.

Support Services: Mit dem entsprechenden Anwender- und technischen Support ab Beginn der operativen Nutzung der ServiceNow Plattform begleitet und unterstützt Sie T-Systems durchgängig. So erreichen Sie in kürzester Zeit Ihre Effizienz- und Produktivitäts-Ziele.

Customer Success: Wir planen gemeinsam mit Ihnen die weitere Nutzung der Plattform, sodass Sie optimal in Ihrem Unternehmen die Service Automatisierung vorantreiben können.

Anbindung weiterer Experten-Services: T-Systems steht für Expertise in übergreifenden vertikalen und horizontalen Lösungsszenarien, z.B. mit Cloud- oder IoT-Einbindung. Wir bieten Ihnen eine Gesamtlösung an, um Ihr Unternehmen nachhaltig zu transformieren!

Eine zentrale Plattform für alle Services



Intelligente Service-Zentrale

Die ServiceNow-Plattform fungiert als Steuerungszentrale für Ihre internen und externen Service-Anfragen. Sie umfasst alle wesentlichen Komponenten von Datenbanken über Analyse- und Reporting-Tools, Sicherheitsfunktionen bis hin zum anwenderfreundlichen Self-Service-Portal, auf dem alle angebotenen Systeme und Vorgänge transparent dargestellt sind. Das Portal bietet Zugriff über Desktop und mobile Arbeitsplätze. Die Plattform dient der Integration von bereits vorhandenen Systemen, aber sie bietet auch – als Plattform as a Service – die perfekte Basis für eigenentwickelte Service-Applikationen.

Produktivität: Weltweit standardisierte IT Workflows erhöhen die Produktivität, indem Anfragen und Ressourcen besser verwaltet werden können. Operative Exzellenz wird durch Automatisierung gewährleistet, während auch die Serviceverfügbarkeit deutlich gesteigert wird. Dadurch sinkt mit der Transformation zum service-zentrierten Unternehmen das Unternehmensrisiko langfristig, während die Wettbewerbsfähigkeit auch mit schnelleren Innovationsmöglichkeiten gesteigert wird.

Mitarbeitererfahrung: Der Self Service befähigt die Nutzer, standardisierte Abläufe selbst einzusteuern und nachzuerfolgen. Dies stellt sicher, dass auch Mitarbeiter innerhalb ihres Unternehmens dieselben positiven Erfahrungen machen, wie im privaten Umfeld und damit Erwartungen erfüllt werden. Das trägt langfristig zu einer positiven Unternehmenskultur und Mitarbeiterbindung bei. Darüber hinaus bietet HR Service Delivery zusätzliche Funktionalitäten für Mitarbeiter und HR Bereiche, wie z.B. On- und Offboarding Prozesse.

Kundenbindung: ServiceNow digitalisiert und automatisiert nicht nur interne, sondern auch externe Serviceprozesse. So kann mit Enterprise Service Automation die Kundenzufriedenheit gesteigert werden, indem Probleme schneller gelöst und sogar proaktiv abgearbeitet werden. Außerdem sind personalisierte Angebote über verschiedene Kanäle möglich.

Plattform-Highlights

Alles in einem System integriert: Sie realisieren IT-, Mitarbeiter- und Kunden-Workflows ad hoc mit einer homogenen Architektur und einem zentralen Datenmodell. Sie können Cloud- / Non-Cloud-Systeme anbinden.

Intuitive Bedienung: Die intuitive Handhabung mittels User Frontend gestaltet sich für alle Mitarbeiter und Kunden einfach und zeitsparend.

Modulare, erweiterbare Plattform: Nutzen Sie die Plattform nach Ihrem Bedarf, z. B. nur einzelne Ebenen wie die Entwicklungsplattform für spezifische Applikationen bzw. Einzelfeatures oder den Vollausbau mit allen Modulen.

Wechsel zum IT-Service-Modell: Schaffen Sie eine moderne Service-Umgebung für alle Tages-Aufgaben und Prozesse mit klar definiertem Angebot und Workstreams.

Nutzung durch Endanwender: Profitieren Sie von der intuitiven Nutzerfreundlichkeit im Self-Service und den innovativen Features zu jeder Zeit.

T-Systems 360° Service Modell

T-Systems bietet Ihnen als strategischer ServiceNow Partner alles aus einer Hand. Ergänzend zu den unterschiedlichen Cloud-Modellen unterstützen wir Sie auch mit langjähriger Expertise in Prozessen und Integration bei Ihrer Digitalen Transformation.



Kontakt

T-Systems International GmbH
 ServiceNow@T-Systems.com
 www.t-systems.de/ServiceNow

Herausgeber

T-Systems International GmbH
 Hahnstrasse 43d
 60528 Frankfurt am Main, Germany