



Damit Arbeit weniger Arbeit macht

- Service neu denken
- The Platform of Platforms
- Kosteneinsparungen mit Enterprise Service Management
- IT-, Mitarbeiter- und Kunden-Workflows
- Arctive als Premier Partner

Digitalisierung auf der Überholspur

Als ich vor 15 Jahren mit der ServiceNow Platform in Berührung kam, wurde mir schnell klar: diese Technologie wird die Welt verändern und die Arbeitswelt für Alle revolutionieren, die Services erbringen und nutzen.

So die Vision von ServiceNow und seinem Gründer Fred Luddy, mit dem ich schon damals zusammenarbeiten durfte.

ServiceNow ist eine unglaubliche Plattform für die Digitalisierung von Geschäftsprozessen: integrativ, einheitlich, flexibel und äusserst robust. Heute bietet sie neben Workflows auch maschinelles Lernen, künstliche Intelligenz und Chatbots, Predictive Analytics sowie die Verarbeitung natürlicher Sprache.

Wir gehen mit ServiceNow als Partner weiter als Andere bei der Transformation branchenspezifischer Prozesse: das grösste TV-Netz der Schweiz steuern? ServiceNow. Sensible B2B-Prozesse im Versicherungsgeschäft? ServiceNow. Die Energiebranche in den freien Wettbewerb begleiten oder validierte Pharma Prozesse etablieren? ServiceNow. Hier wird Fred Luddys Vision zur Realität. Mit riesigen Vorteilen für unsere Kunden.



Christian Tübing

Geschäftsführer Arctive AG
ServiceNow Premier Partner

IDG Transformation of Work Studie 2020

56 %

der Führungskräfte sagen, sie müssen die Effizienz der Prozesse steigern, um Kosten zu senken

55 %

von ihnen sagen, sie müssen die Effizienz der Prozesse steigern, um schneller und agiler zu werden

52 %

der Führungskräfte sehen den IT-Bereich ihres Unternehmens als schlecht für die Zukunft aufgestellt an

Wir wollen, dass Arbeit weniger Arbeit macht

Unternehmen sind Organismen: Die verschiedenen Organe, wie Kundenberatung, Personalabteilung, IT oder Rechnungswesen, erfüllen je eine eigene Funktion – dabei kommt es auf das perfekte Zusammenspiel dieser Bereiche an. Wichtig ist ein zentrales Nervensystem, das alle Abläufe steuert.

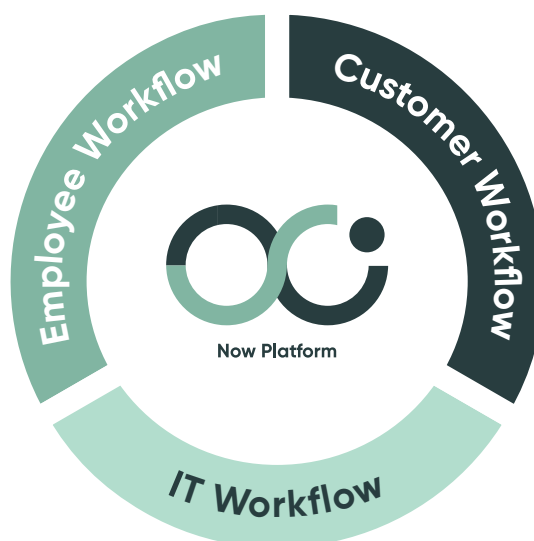
Genau dies bietet ServiceNow für Unternehmen: Prozesse werden abteilungsübergreifend gedacht, messbar gemacht und automatisiert. Das beschleunigt die Evolution der Arbeit und damit die Entwicklung jedes Unternehmens.

Der Startpunkt dafür liegt häufig im Service. ServiceNow konzentriert sich auf drei Ebenen, um einen optimalen Service zu unterstützen:

- Mehrwert durch Kundenservice (Customer Workflows): Sein Einfluss auf den Unternehmenswert wird (zu) häufig unterschätzt. So wird zum Beispiel der Net Promoter Score eines Automobilunternehmens massiv von der Service-Experience der Kunden beeinflusst.
- Höhere Mitarbeiterproduktivität durch interne Services (Employee Workflows): Darunter fallen HR-Service, IT-Service oder auch der Einkauf. Die Mitarbeiterzufriedenheit wird stark von der Service-Qualität beeinflusst. Und zufriedene Mitarbeiter sind produktive Mitarbeiter.
- Entlastung der Service-Mitarbeiter (IT Workflows): Menschen wollen grundsätzlich einen guten Job machen. Dies gilt selbstredend auch für Mitarbeiter, die interne oder externe Services erbringen. Redundante Arbeitsschritte und lange Prozesszeiten wirken sich nicht nur auf deren Motivation, sondern auf die gesamte Service-Experience aus.

So entpuppt sich das Thema Service als Treiber des Unternehmenserfolgs, der sich nicht nur klar bemessen lässt, sondern Kunden und Mitarbeiter stärker und langfristig bindet.

Die drei Dimensionen der Now Platform



The Platform of Platforms

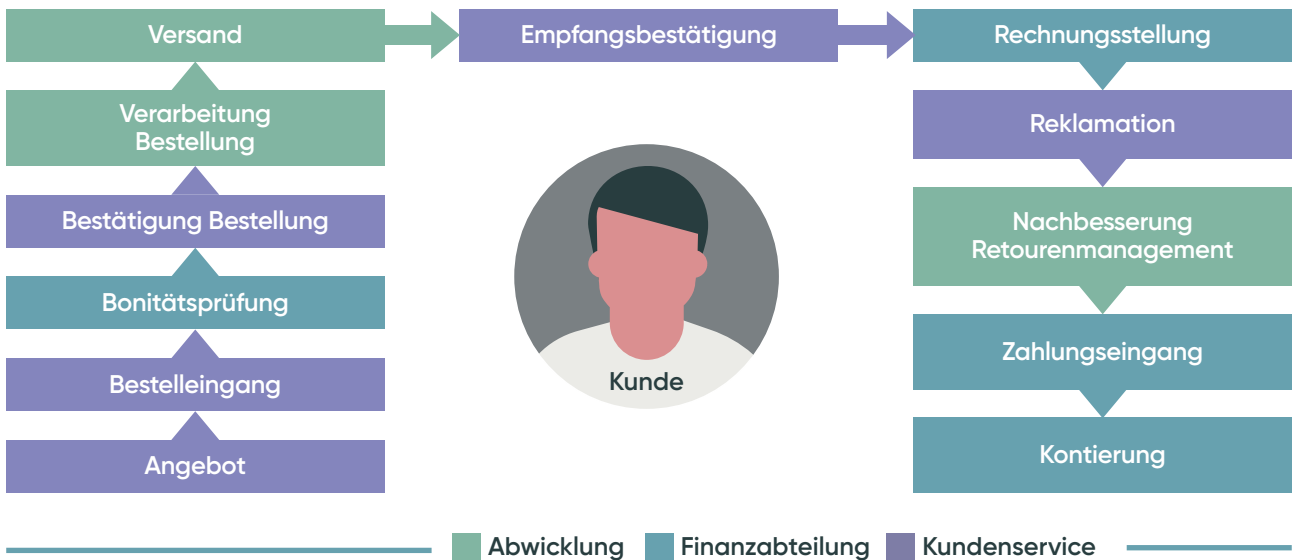
Klassische ERP-Systeme sind darauf ausgerichtet, einzelne Unternehmensfunktionen besser zu machen: CRM-Systeme sind für den Vertrieb und das Marketing, HCM-Systeme decken die Personalentwicklung ab, verschiedene ERP-Module und Insellösungen richten sich an die Bereiche Buchhaltung, Compliance, Kredit- oder Sachbearbeitung. Die Masseinheit, mit der sich systemisch jeder Unternehmensvorgang erfassen lässt, ist Geld. Mit der Zeit ergaben sich allerdings Unterwägungen: Daten, Prozesszeit, Net Promoter Score und Sales Pipeline zum Beispiel. Abteilungen müssen ineinandergreifen, um echte Mehrwerte zu generieren.

Systems of Record, wie wir die gängigen Lösungen nennen, stossen dabei an ihre Grenzen. Sie bilden zwar die Funktion gut ab und speichern sämtliche relevanten Informationen, aber sie sind nicht gut miteinander verbunden. Das grösste Optimierungspotenzial schlummert nicht mehr innerhalb der jeweiligen Funktionen und Präzision, sondern an den Schnittstellen zwischen den einzelnen Systemen. An diesem Punkt kommt das Konzept der „Platform of Platforms“ ins Spiel: Es benötigt ein durchgängiges „System of Action“, das Prozesse über sämtliche Systeme und Abteilungen hinweg abbilden kann. Diese Platform of Platforms ist die Now Platform. Komplementär zu den Systems of Record werden auf der Now Platform Abläufe

abgebildet, optimiert, nutzerfreundlicher gestaltet und automatisiert – nur eben systemübergreifend.

Ein Beispiel aus der Praxis stammt von einem Telefonanbieter: Ein Kunde wechselt den Anbieter, der Bestellprozess verläuft reibungslos, der Anschluss wird gelegt, funktioniert aber nicht. Der Kunde sendet eine Reklamation an den Kundenservice, die Buchhaltung bekommt davon leider nichts mit und verschickt nach vier Wochen eine Mahnung. Der Kunde wartet allerdings seit sechs Wochen auf die Reparatur des Anschlusses – eine Situation, die sich im digitalen Zeitalter und angesichts der Wettbewerbssituation kaum rechtfertigen lässt.

Bild: „Order to Cash“-Prozess



Genau da setzt die Now Plattform an: Mit der Perspektive auf den Gesamtprozess sorgen wir im oben genannten Beispiel dafür, dass im Reklamationsfall nicht nur das Service-Ticket geöffnet wird und die Service-Abteilung bei der Bereitstellung von Materialien, Technikern und der Abwicklung der Kundenkommunikation unterstützt. Wir haben den Anspruch, auch die interne Kommunikation abzubilden und sicherzustellen, dass der Disput im Buchungssystem entsprechend

dokumentiert wird. Dabei kann eine Vielzahl von Daten, zum Beispiel zur Time to Resolution oder zu geplanten und ungeplanten Ausfällen generiert, analysiert und ausgewertet werden.

Die abteilungsübergreifende Denkweise führt zu höherer Kundenzufriedenheit, besserer Reputation, schlankeren und effizienteren Prozessen, zu höherer Mitarbeiterzufriedenheit und damit zu höheren Umsätzen, niedrigeren Kosten und mehr Gewinn.

Auf welchen Prinzipien und Komponenten baut die Now Plattform auf?

Damit wir dem Anspruch der Platform of Platforms gerecht werden können, basieren alle unsere Lösungen auf einer robusten Infrastruktur.

Sicherheit

Die Now Plattform ist in sich sicher und unterstützt darüber hinaus Anwendungssicherheit und Datenschutz sowie IAM-Anforderungen (Identity and Access Management) unserer Kunden.

Betriebssicherheit

Redundanz (Multi-Instanz) gewährleistet eine optimale Betriebssicherheit. Es stehen immer zwei Produktiv-Instanzen in zwei Rechenzentren zur Verfügung und erlauben das Arbeiten während eines Upgrades. ServiceNow betreibt mehrere Rechenzentren in Deutschland und in der Schweiz und bietet so seinen Kunden ein hohes Mass an Verlässlichkeit.

Entwicklungstools

Die Now Plattform bietet eine vollständige Suite an App-Entwicklungslösungen für alle Entwicklertypen, um die Produktivität zu steigern und die Bereitstellung zu beschleunigen:

- Entwicklung ohne Programmieraufwand durch Entwicklungstools, mit denen selbst Mitarbeiter ohne Programmierkenntnisse Apps schnell und mit geringem Aufwand erstellen können.
- Professionelle Entwicklung durch standardbasierte Tools und Anwendungs-Framework. Diese unterstützen Ihre professionellen Entwickler bei einer schnellen Anwendungsentwicklung.

We are the platform of the platforms. We don't need anyone else to lose for us to win.

Bill McDermott, CEO ServiceNow

Integrationservices

Diese ermöglichen eine einfache Vernetzung beliebiger Systeme, Apps und Daten mit benutzerdefinierten Integrationen oder vorgefertigten Connectors zu beliebigen Geschäfts-Apps.

Now Intelligence

Now Intelligence bietet Funktionen auf Basis von KI, Machine Learning und Spracherkennung, um Informationen abzurufen, Vorhersagen zu treffen und Routineaufgaben zu automatisieren.

User-Experience und Benachrichtigungsservices

Durch eine „Mobile First User“-Experience, ein Selfservice-Portal sowie ein benutzerdefiniertes Interface vereinfachen Unternehmen die Kommunikation mit ihren Mitarbeitern, Partnern und Kunden.

Wesentliche Zertifizierungen

- ISO/IEC 27001:2013 Anforderungen für die Einrichtung, Umsetzung und fortlaufende Verbesserung eines dokumentierten Informationssicherheits-Managementsystems.
- ISO/IEC 27017:2015 Sicherheitsstandard für Anbieter und Nutzer von Cloud-Diensten, um eine sicherere Cloud-basierte Umgebung zu schaffen.
- ISO/IEC 27018:2014 Richtlinien zur Regulierung der Verarbeitung von personenbezogenen Daten in einer Cloud.
- SSAE 18 SOC 1- und SOC 2-Berichte Anforderungen an die Berichterstattung für „Service Organization Control“-Berichte (SOC-Berichte), um eine hohe Qualität zu gewährleisten.

Die komplette Liste unserer Zertifizierungen weltweit: <https://www.servicenow.de/company/trust.html>

Enterprise Service Management: Geheimwaffe für Kosteneinsparungen

Jede Funktion in einem Unternehmen bietet Dienstleistungen an und nimmt andere in Anspruch. Wer sich mit dem Führungspersonal unterhält, wird hören, dass es im Zusammenspiel der Abteilungen häufig deutliches Verbesserungspotenzial gibt: Viele wünschen sich transparentere und messbare Services für den (internen) Kunden. Eine bessere Ressourcenplanung wäre ideal, ebenso wie mehr Effizienz und weniger Komplexität.

Der initiale Impuls für Veränderung liegt häufig in der Identifizierung von Möglichkeiten zur Kosteneinsparung: Mehr Arbeit soll bei sinkenden internen Kosten geleistet werden, die Verantwortlichen geraten unter Druck. Und auch die bestehenden Systems of Record kommen dabei an ihre Grenzen, sodass es eine Geheimwaffe braucht. Und die heisst Enterprise Service Management (ESM).

Die Grundidee von ESM ist es, Business-Services zu optimieren, moderne Arbeitsplätze zu schaffen und die Effizienz am Arbeitsplatz zu erhöhen, etwa durch das Ersetzen von E-Mails und Excel-Tabellen. Das gesamte Unternehmen profitiert von einfacheren Abläufen, es wird dadurch schneller und bietet intern sowie extern besseren Service – und das alles aufgrund einer einzigen Plattform.



Einige Geschäftsbereiche sind für den Einsatz von Enterprise Service Management prädestiniert, wie zum Beispiel die Kundenbetreuung, das Facility Management und die Personalabteilung, aber auch die Rechtsabteilung oder die Security. Die Gründe dafür, sich mit ESM zu beschäftigen, sind zahlreich, zu ihnen zählen unter anderem:

- Kosten- und Zeitersparnis
 - Gesteigerte Motivation und höhere Produktivität von Mitarbeitern
 - Besserer Kunden-Service und bessere Kunden-Experience
 - Bessere Zusammenarbeit selbst über mehrere Abteilungen hinweg (zum Beispiel beim Onboarding-Prozess neuer Kunden)
 - Schnellerer Wandel hin zum digitalen Unternehmen (im Zuge der digitalen Transformation)
 - Bessere Kontrolle und höhere Transparenz bei Prozessen und Kosten
- Teilweise werden auch die harten Unternehmenskennzahlen durch ESM beeinflusst, etwa der Cash-Flow oder das Working Capital, sobald das Zusammenwirken von Vertrieb und Finanzabteilung sich im Forderungsmanagement verbessert.

Folgende Punkte machen ServiceNow für ESM besonders stark:

- Integration in die vorhandene IT-Landschaft (u. a. Übernahme von Stammdaten und Benutzerverzeichnis sowie Single-Sign-on)
- Perfekt adaptierbare Benutzeroberflächen für die Endnutzer, das Backoffice und die IT-Administration
- Selbsterklärende Plattform mit geringem Schulungsbedarf
- Hohe Skalierbarkeit der Lösung

Die IT-Abteilung als Drehscheibe eines erfolgreichen Unternehmens

Die Grundlagen für das Enterprise Service Management basieren auf den Prinzipien des IT Service Managements (ITSM).

Indem Aufgaben intelligent priorisiert und sofort an die richtige Person mit entsprechender Qualifikation weitergeleitet werden, lässt sich die Produktivität der IT weiter steigern und skalieren.

KI-gestützte Empfehlungen und eine übersichtliche Arbeitsoberfläche versetzen die Zuständigen in der IT ausserdem in die Lage dazu, von Mitarbeitern gemeldete Probleme schneller zu beheben.

ServiceNow IT-Workflows

Die folgenden Workflow-Lösungen unterstützen die IT darin, die oben genannten Ziele zu erreichen:



IT Service Management, um Effizienz, Prozessqualität und Wirtschaftlichkeit zu optimieren und so den Weg für Kunden- und Service-Orientierung zu ebnet



Development Operations (DevOps), um die Zusammenarbeit zwischen der Entwicklung und IT Operations reibungslos zu gestalten



IT Operations Management, um über alle Infrastrukturen und Apps hinweg für Transparenz zu sorgen



Security Operations (SecOps), um Bedrohungen schneller zu identifizieren, zu priorisieren und zu beseitigen – und das automatisch



IT Business Management, um Agilität und Geschäftsergebnisse zu optimieren



Governance, Risk & Compliance (GRC), um schneller und besser Entscheidungen zu treffen – auf Basis von Echtzeitdaten



IT Asset Management, um Kontrolle und Transparenz hinsichtlich Lizenzen und Hardware sowie deren Produktlebenszyklen zu erhalten



swisscom

Swisscom betreibt für über 1.5 Millionen Kunden das grösste IPTV Angebot der Schweiz. Die Verwaltung technischer Infrastruktur wie terrestrischer und Satelliten-Streams, Encoder, Multiplexer und virtueller Umgebungen ist komplex. Das Gleiche gilt für die Inhalte wie Sender, Kanäle, Logos, Pakete und Angebote in Releases. Geschwindigkeit ist Alles in der Medienbranche. Mit der Lösung TV Jeannie auf ServiceNow konnte Folgendes erreicht werden:

- **90 %** Verringerung der Dauer des Rollouts für neue Releases
- **Faktor 10:** Reduktion von Fehlkonfigurationen
- Workflow-gesteuerte Änderungen und automatisches Validieren.



Im weltweiten Transportwesen sind Schäden unvermeidlich. Deren Dokumentation und Bearbeitung ist für alle Beteiligten aufwändig. Mit ServiceNow hat die Baloise in nur drei Monaten ein einheitliches Portal für einen langjährigen, grossen B2B-Kunden aufgebaut und so die gesamte Schadensbearbeitung digitalisiert. Das Ergebnis: schnellere Validierung und Leistung, weniger Rückfragen und mehr Transparenz.

- Bearbeitungszeit pro Fall von 1-2 Tagen auf wenige Stunden reduziert
- Gesteigerte Liefertreue durch schnellere Reaktion auf Schäden
- Auswertungen unterstützen Vertragsverhandlungen mit Transportunternehmen.

Optimale Service-Erfahrung durch perfekt vernetzte Mitarbeiter-Workflows

Der Fachkräftemangel hat viele Unternehmen zum Umdenken gezwungen. Denn längst sind nicht mehr sie es, die aus einem vollen Bewerberpool die besten Kandidaten auswählen können, vielmehr müssen Unternehmen zunehmend die Bewerber aufwändig davon überzeugen, eine Stelle anzutreten.

Umso schlimmer, wenn in den ersten Arbeitstagen die Geduld der neu eingestellten Mitarbeiter strapaziert sowie Motivation und Zeit verschwendet wird. Viele Unternehmen verpassen in dieser Phase enorme Chancen. Denn anstatt mit einem gut orchestrierten Onboarding-Prozess für einen professionellen Eindruck zu sorgen und Mitarbeiter in ihrer neuen Position schnell produktiv werden zu lassen, wird das Onboarding allzu oft zu einer gemischten Erfahrung.

Die HR-Services, die von den Mitarbeitern jeden Tag genutzt werden sind wichtig. Wünsche und Anforderungen der Mitarbeiter sind schnell formuliert, stellen die Personalabteilung aber vor die Gefahr der Überlastung durch Routineaufgaben:

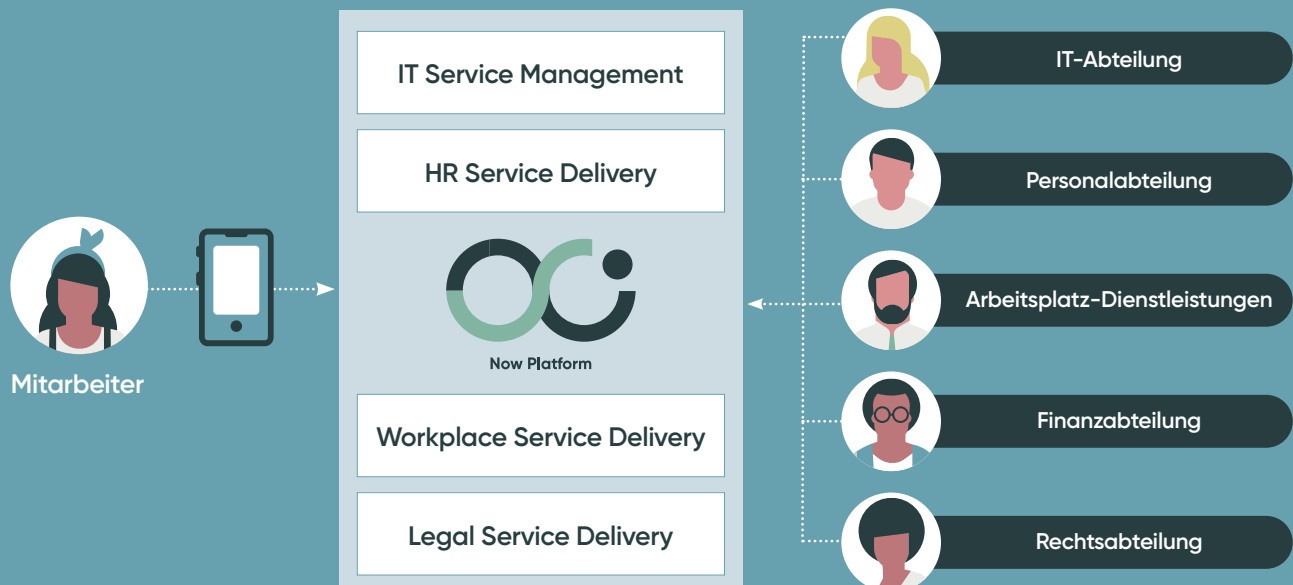
- Ein Mitarbeiter wird befördert – wie erhält er neue Berechtigungen und welche Dienstausrüstung steht ihm jetzt zu?
- Wie können Urlaubsanträge schneller bearbeitet werden?
- Ein Mitarbeiter geht in Elternzeit – wie läuft der Antrag, welche Fristen gilt es zu beachten, welche Regularien?

- Viele Mitarbeiter möchten von zu Hause aus arbeiten – wie stelle ich sicher, dass alle nötigen Voraussetzungen geschaffen sind?

ServiceNow hilft dabei diese Anfragen und Prozesse zu unterstützen und die Verbesserungen in knallharte Ergebnisse umzumünzen. Zum Beispiel konnte ein Finanzinstitut die Bearbeitungszeit für HR-Anfragen um **450 %** reduzieren und die dabei anfallenden manuellen Tätigkeiten um **70 %**.

Mitarbeiter-Workflows von ServiceNow umfassen:

- Case und Knowledge Management
- Das Employee Service Center – die zentrale Anlaufstelle für alle Services
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Mobile Onboarding
- Predictive Intelligence zur automatischen Kategorisierung von Anfragen
- Vorgefertigte Pakete für die Mitarbeiter-Experience



Zufriedene Kunden sind gute Kunden

Jeder Kontaktpunkt mit der Kundenberatung oder dem Kundenservice bietet eine riesige Chance. Das eigentliche Produkt tritt in den Hintergrund, kompetente und unkomplizierte Hilfe führt dazu, dass die Kompetenzzuweisung und der Markenwert steigen.

Es gibt drei strategische Bereiche, in denen intelligente Technologien Innovationen im Kundenservice vorantreiben können:

1 Bereitstellung ansprechender, personalisierter Service-Erfahrungen

Eine erstklassige Kundenerfahrung erfordert vor allem eine effektive Kommunikation. Die Fähigkeit, Bedenken, Anliegen und Probleme von Kunden schnell an die richtigen Service-Agents weiterzuleiten, ist für ein personalisiertes, positives Service-Erlebnis genauso wichtig wie für die erfolgreiche Problemlösung. Intelligente Technologie kann Kundenservice-Agents bei ihrer Kommunikation und bei der Lösungsfindung unterstützen. So können zum Beispiel Vorfälle um bis zu 30 % schneller bearbeitet werden, und Kunden haben nicht das Gefühl, von einem Agenten zum nächsten „weitergereicht“ zu werden.

2 Steigerung der Effizienz und Effektivität der Problemlösung

Intelligente Technologien, wie z. B. KI-gestützter Self-Service, verbessern den Betrieb eingesetzter Lösungen, Geräte oder Anlagen und tragen so zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei. Indem sie etwa Routineprozesse automatisieren und Störungen oder Probleme proaktiv beseitigen, sorgen sie u. a. dafür, dass Service-Organisationen Anfragen effektiver und effizienter bearbeiten können.

3 Fortlaufende Verbesserung und Optimierung der Service-Prozesse

Hervorragender Kunden-Service endet nicht bei der Service-Erbringung, sondern ist ein fortlaufender Prozess, in dem die bisher etablierten Workflows permanent auf den Prüfstand gestellt und verbessert werden. Ziel ist, dabei nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern auch die Produktivität und Effizienz in den Service-Abteilungen zu erhöhen. Zu diesem Zweck werden Routineaufgaben kontinuierlich auf ihr Automatisierungspotenzial hin analysiert.

Kunden-Workflows von ServiceNow

- Stärken die Kundenbindung durch vernetzte, digitalisierte Abläufe
- Stellen einen robusten Betrieb auch unter schwierigen Bedingungen sicher
- Gewährleisten Effizienz und Sicherheit bei allen Prozessen
- Erhöhen die Service-Kapazität durch Self-Service-Angebote
- Unterstützen das Field Service Management

Arctive AG

Wir digitalisieren. Denn Geschäftsprozesse hängen von der IT ab. Als schweizer Premier ServiceNow Partner helfen wir Unternehmen, ihr Business mit ihrer IT nachhaltig zu optimieren. Wir arbeiten im Team, vor Ort. Gemeinsam mit unseren Kunden übernehmen wir Verantwortung für die Umsetzung digitaler Lösungen und Prozesse.

Wir hören unseren Kunden zu, verstehen ihr Business, ihre Prozesse und ihre Herausforderungen. Erst dann sorgen wir gemeinsam dafür, dass entsprechende Lösungen entstehen, welche den Bedürfnissen entsprechen und effektiv gelebt werden.

Arctive ist da, wenn es richtig schwierig und komplex wird. Echte Experten, Schweizer Qualität, vor Ort. Unser Team arbeitet seit über 10 Jahren mit ServiceNow und hat dutzende schweizer Kunden und unzählige Projekte zum Erfolg geführt. Unser Versprechen ruht auf drei Grundsätzen:

Arctive Build

Wir bauen Ihre Lösung

Arctive Rescue

Wir retten Sie im Notfall

Arctive Care

Wir begleiten Sie langfristig

Fallstudie: Energiewirtschaft (CKW)

Elektrizität ist ein integraler Bestandteil des heutigen Lebens. Von der Ampel bis zum Krankenhaus oder bei uns zuhause. Selbst bei der einfachen Aufgabe, eine Tasse Kaffee zu kochen, müssen mehrere Systeme einwandfrei funktionieren, einschliesslich der Stromerzeugung, des Anschlusses an das Transformatornetz und der Installation des Zählers.

Dem Netzbereich eines Energieversorgers kommt hierbei eine besondere Bedeutung zu. Er muss Elektroinstallateuren, Baufirmen, Architekten und unabhängigen Inspektoren in verschiedenen Bereichen innovative Lösungen bieten.

CKW automatisiert 75 % der Geschäftsprozesse

Es gibt nicht viele branchenspezifische Workflow-Lösungen für den Energiesektor. Im Fall von CKW gaben die Kunden ihre Anfragen über ein kompliziertes Portal ein, während die Mitarbeiter jede Anfrage dem entsprechenden Tool zuwies. In der Regel von Hand, je nach Thema der Anfrage und der Prozessstufe. Die Arbeit war mühsam und trug häufig zu einem Mangel an qualifizierten Sachbearbeitern für die Bearbeitung von Anfragen bei. Vor diesem Hintergrund erkannte CKW, dass ServiceNow dazu beitragen könnte, ein zentralisiertes Portal für Mitarbeiter und Kunden zu betreiben.

Dazu gehören beispielsweise Anträge für den Anschluss eines neuen Gebäudes an das Stromnetz, die temporäre Stromversorgung von Maschinen und Anlagen auf einer Baustelle oder die Installation einer Photovoltaikanlage durch einen Hauseigentümer.

Doch die Arbeitsabläufe zur Erfüllung von Anträgen auf Netzausbau, Stromleitungen, Umspannwerke und Transformatorstationen können langwierig und kompliziert sein. Hier kommt ServiceNow ins Spiel.

Die Now Plattform bietet CKW eine intelligente Lösung, um die verschiedenen Systeme, Informationen und Aufgaben für interne und externe Portalbenutzer miteinander zu verbinden. Die Plattform ermöglichte es CKW, 75% der Geschäftsprozesse der Netzabteilung automatisieren. Wird zum Beispiel eine neue Kundendatei angelegt, dann wird der Genehmigungsprozess jetzt automatisch ausgelöst und zugewiesen. Da alle Prozesse durchgängig auf der Plattform laufen, haben die Kunden und Mitarbeiter Einblick in den Status jeder Anfrage.

Vorteile der ServiceNow-Lösung für CKW:

- Massgeschneidertes Portal
- Integration mit Fachsystemen
- Selbstbedienung und Automation

Die internen Benutzer können den Kunden zusätzliche Informationen geben, denn sie sehen, was getan wurde und welche Aufgaben noch erledigt werden müssen. Weiter können Sie bei Bedarf mit Kollegen direkt im System kommunizieren.

Bei bestimmten Prozessen fallen riesige Datenmengen an. Um sicherzustellen, dass die Teammitglieder nicht mit Informationen überhäuft werden, ist die Oberfläche der Plattform auf ihre spezifischen Aktivitäten zugeschnitten. Darüber hinaus können interne Benutzer den Kontext einer Anfrage früh erkennen, da alle Daten, die mit einem Prozess zusammenhängen, auf der Plattform transparent und nachvollziehbar auch aus Fachsystemen gespeichert und dargestellt werden.

Kundenlösung: Netzbetreiber in der Energiewirtschaft



Die Netzbetreiber-Lösung der CKW nutzt die Now Plattform auf verschiedenen Ebenen:

Kundenseitige Workflows stehen in einer verständlichen, einfachen Form über ein Service-Portal den Endkunden zur Verfügung. Interne Sachbearbeiter nutzen die Netzanwendungen die für Ihre Arbeit optimierte Darstellungen bieten. Beide Sichten fassen auf einer gemeinsamen, fachlichen Erweiterung des ServiceNow Datenmodells, in dem die relevanten Objekte aus Sicht des Netzbetreibers abgebildet sind.

Jetzt Kontakt aufnehmen!

Wenn Sie mehr über ServiceNow, die Now Platform oder ServiceNow Lösungen wissen möchten, helfen wir Ihnen jederzeit gerne weiter:

Arctive AG
Gartenstrasse 2
6303 Zug
Schweiz

www.arctive.ch
info@arctive.ch

Jetzt mehr erfahren!

Hier können Sie ServiceNow in Aktion erleben – ob in Demo-Videos oder im Webinar. Oder sammeln Sie praktische Erfahrung mit einer kostenlosen Entwicklerinstanz.

Besuchen Sie auch unseren [App Store](#).

www.servicenow.com
www.servicenow.de

servicenow[®]