

SERVICENOW ITSM –

MEHR SERVICEEFFIZIENZ FÜR IHR UNTERNEHMEN

base it

Martin (Averell) Pscheidl | ServiceNow

Michael Seidl | BaseIT

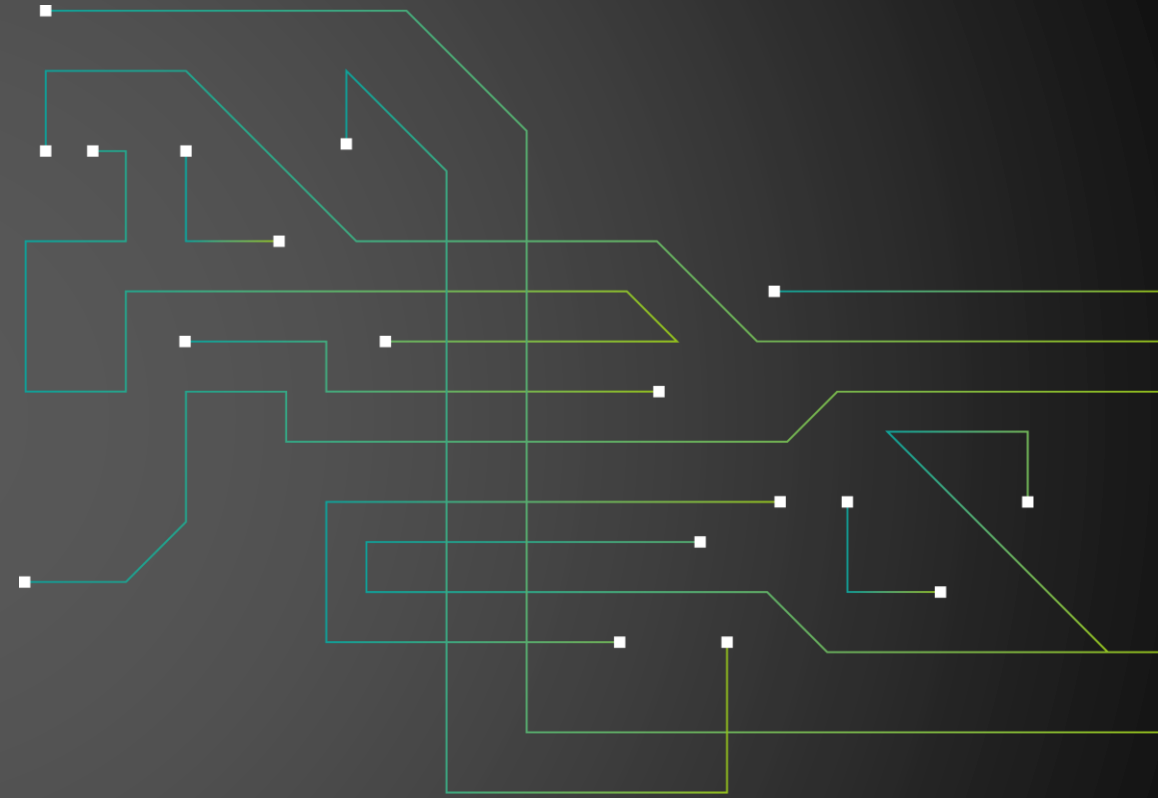
Gregor Dedl | BaseIT

professional.
fast.
secure.

- **SERVICENOW PLATFORM**
- **ITSM**
- **ITAM**
- **ERFAHRUNG BASEIT**
- **ABSCHLUSS UND Q&A**

- Aufzeichnung
- Fragen im Chat
- Präsentation als PDF

base it



ZUKUNFTSSICHERES ITSM

HEUTE SCHON VERFÜGBAR

**professional.
fast.
secure.**

Was ist aktuell der Motor der österreichischen IT-Organisationen?



Die Kunden wechseln von traditionellen zu kontinuierlichen, digitalen Liefermodellen

Die Komplexität nimmt zu, wenn man zwischen unterschiedlichen Liefermodellen wechselt

Methode
von Wasserfall zu Agil

Ergebnisse
von Projekten zu Digitalen Produkten

Planung
Statt Jahresplanung iteratives Vorgehen

Betrieb
Innovationstreiber statt Systembetreiber



Umgebungen
vom Rechenzentrum in die Cloud

Mitarbeiter
vom Techie zur wertvollen Ressource

Metriken
von Zeit & Budget zur Wertebetrachtung

Liefermodell
Komplettabnahme vs. MVP

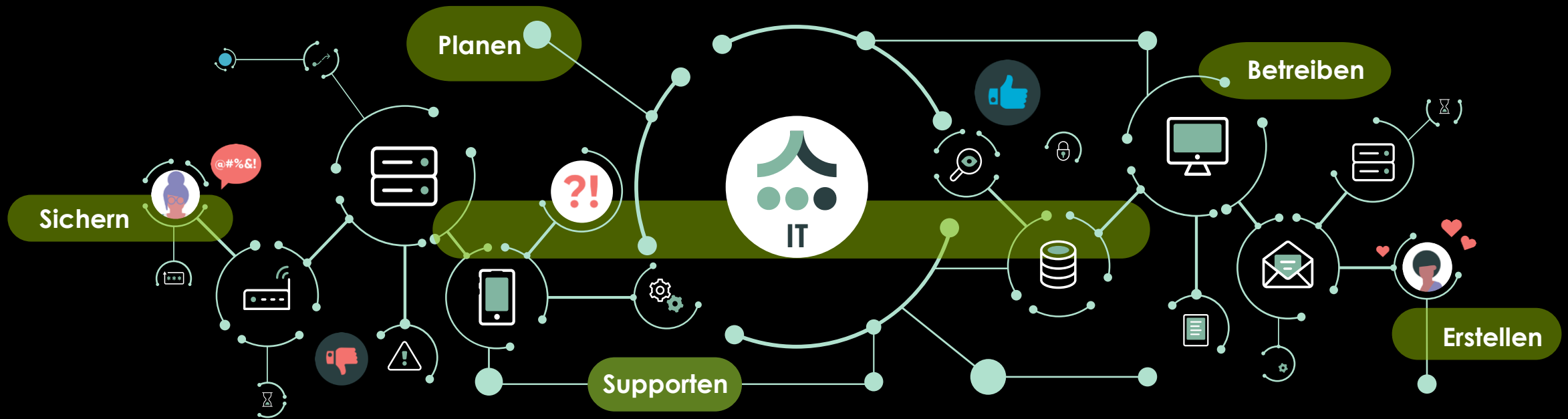
Klassischer W

Plan

Build

HERAUSFORDERUNGEN DER DIGITALEN TRANSFORMATION

ANGETRIEBEN DURCH KOMPLEXITÄT DER VERSCHIEDENEN TOOLS IN DEN IT-SILOS



Eingeschränkte Fähigkeit der IT-Abteilung, belastbare Services zu liefern, aufgrund von veralteten On-Premise-Systemen

Unzureichende Integration zwischen unterschiedlichen Datenquellen, Prozessen und Tools

Zu viel Zeit für die Systemerhaltung statt für die Erbringung von wertschöpfenden Dienstleistungen

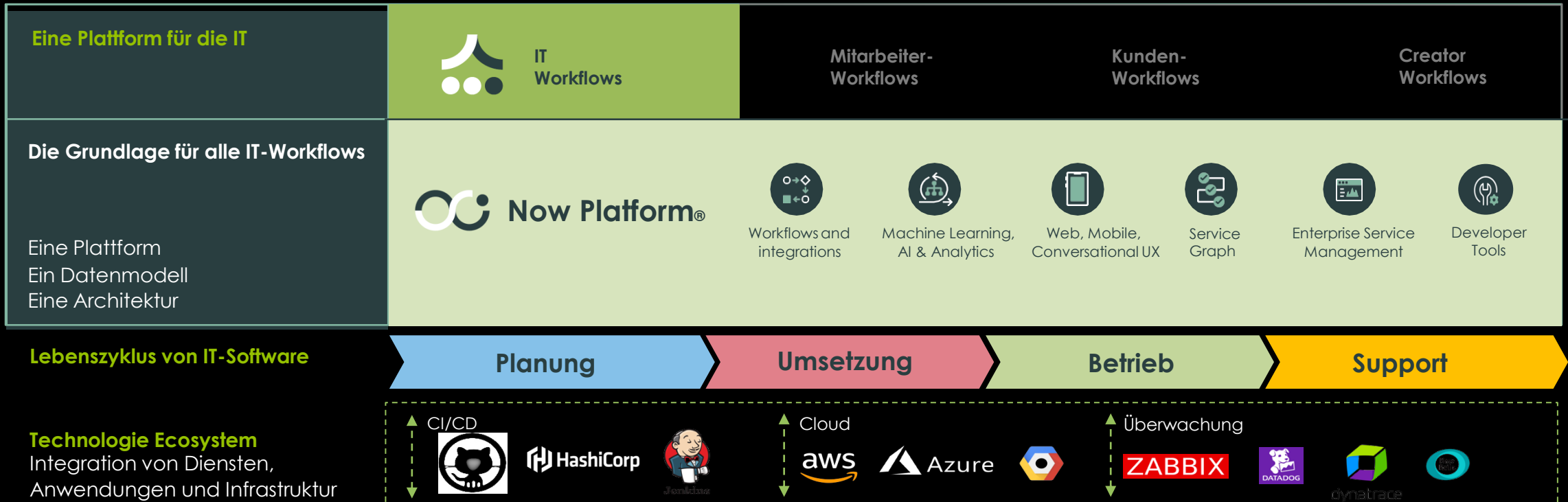
Fehlende Echtzeit-Transparenz, die es fast unmöglich macht, Entscheidungen zu treffen

Mit der Now Plattform für IT den digitalen Wandel vorantreiben

Eine einzige Plattform für Planung, Aufbau, Betrieb und Service aller IT-Funktionen

Super Experiences

Für IT, Mitarbeiter und Kunden



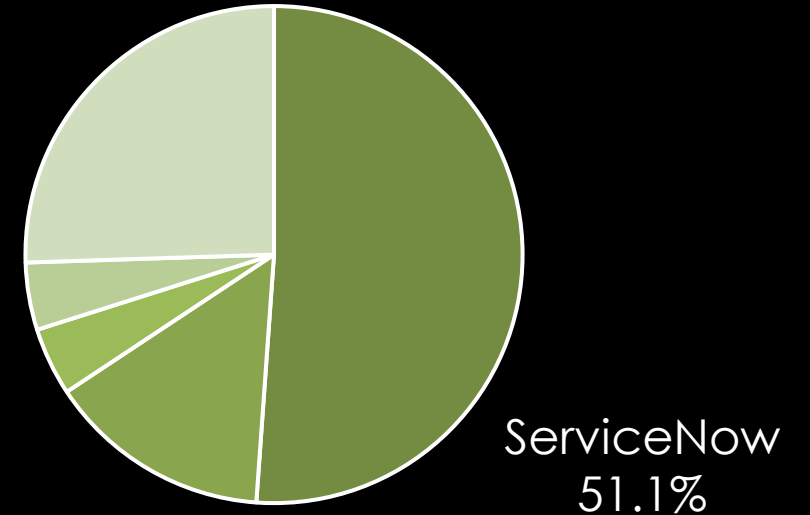
IHR VERTRAUENSWÜRDIGER IT- TECHNOLOGIEPARTNER

Führend im Gartner Magic Quadrant für ITSM
seit **8 Jahren in Folge**



Führend bei der
Forrester Enterprise Service Management Wave

Weltweite Marktverteilung laut Gartner



Unsere Kunden

100+

Unternehmen wechseln jeden
Monat zu ServiceNow ITSM

98%

Vertragsverlängerung

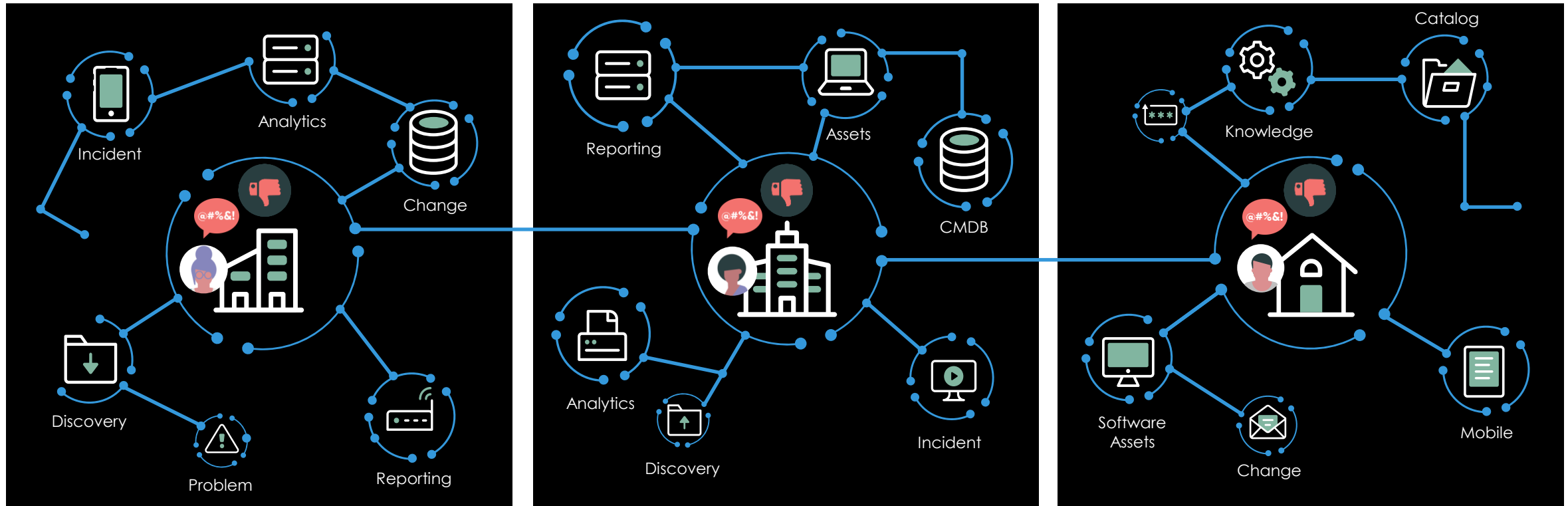
45

Bestandskunden in Österreich

4

Durchschnittliche IT-
Lösungen auf der Now
Plattform in Österreich

DAS ITSM VON HEUTE: KOMPLEXITÄT DER UNTERSCHIEDLICHEN UND VERALTETEN TOOLS



Hohe Kosten für Dienstleistungen



Keine Sichtbarkeit



Nicht geschäftsorientiert



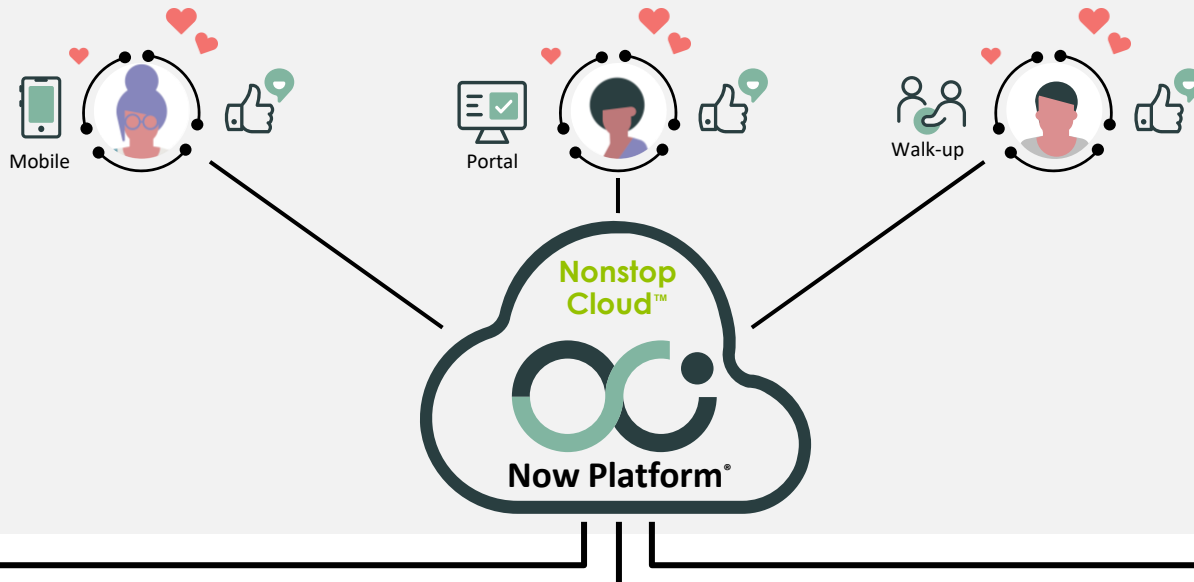
Schlechte Mitarbeiter Experience



Zu langsame Innovation

SERVICENOW ITSM IST DIE GRUNDLAGE FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION

Mitarbeiter Experience



Verbessern Sie die Produktivität der Support-Agenten

um **30%**

Lösen sie Incidents um

33% schneller

Beheben Sie größere Ausfälle um

25% rascher

Stellen Sie belastbare IT-Services auf einer einzigen ITSM-Cloud-Plattform bereit.



Steigern Sie die Produktivität von IT-Mitarbeitern mit schnelleren plattformspezifischen KI-Lösungen



Bedienen Sie Ihre Mitarbeiter überall mit immer verfügbaren IT-Services



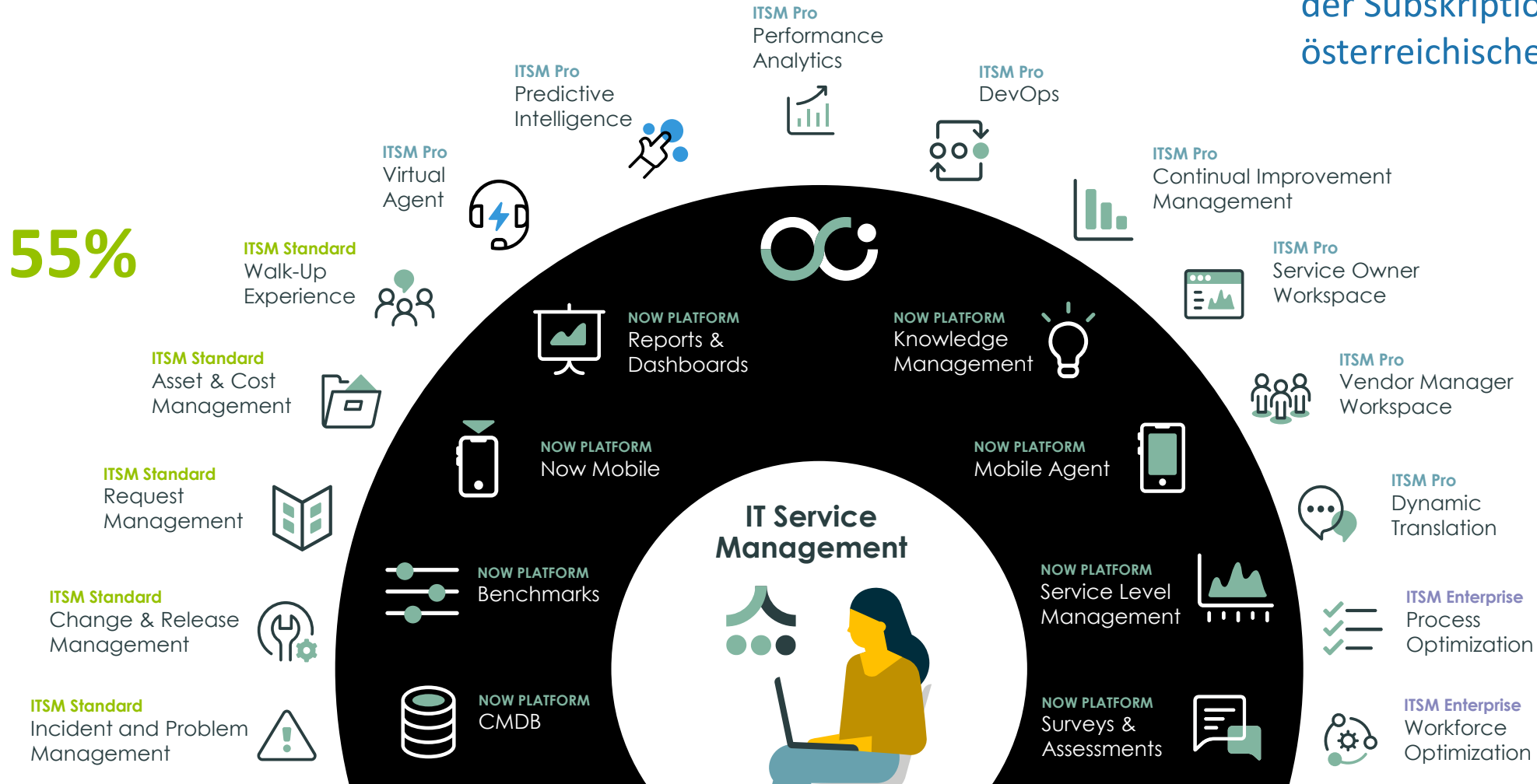
System of Action™

SERVICENOW IT SERVICE MANAGEMENT

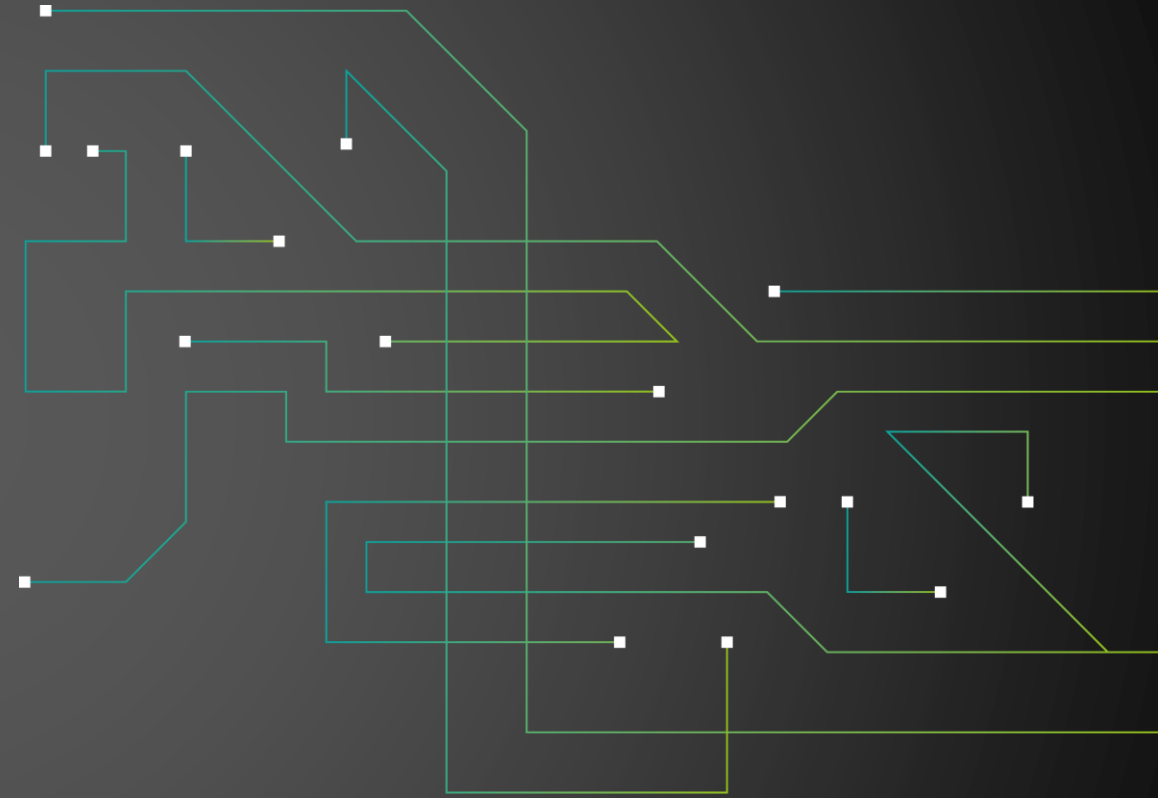
41%

prozentuelle Verteilung der Subskriptionen bei den österreichischen Kunden

55%



4%



IT ASSET MANAGEMENT

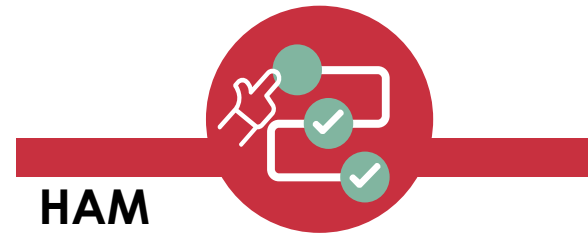
**professional.
fast.
secure.**

EINE DURCHGEHENDE ASSET MANAGEMENT LÖSUNG AUF EINER PLATTFORM



Optimieren Sie die Nutzung und führen Sie Maßnahmen zur Einhaltung von Vorschriften durch

Reduzieren Sie Software & SaaS Kosten und Risiken



Führen von Praxisabläufen und Aufgaben, Quantifizierung der Risiken

Reduzieren Sie Hardwarekosten und -risiken



Richtig dimensionierter Verbrauch und BYOL in der Cloud

Reduzieren Sie IaaS & PaaS Kosten und Risiken



Planen Sie technische Aktualisierungen und rationalisieren Sie Anwendungen

Reduzieren Sie App Kosten und Risiken

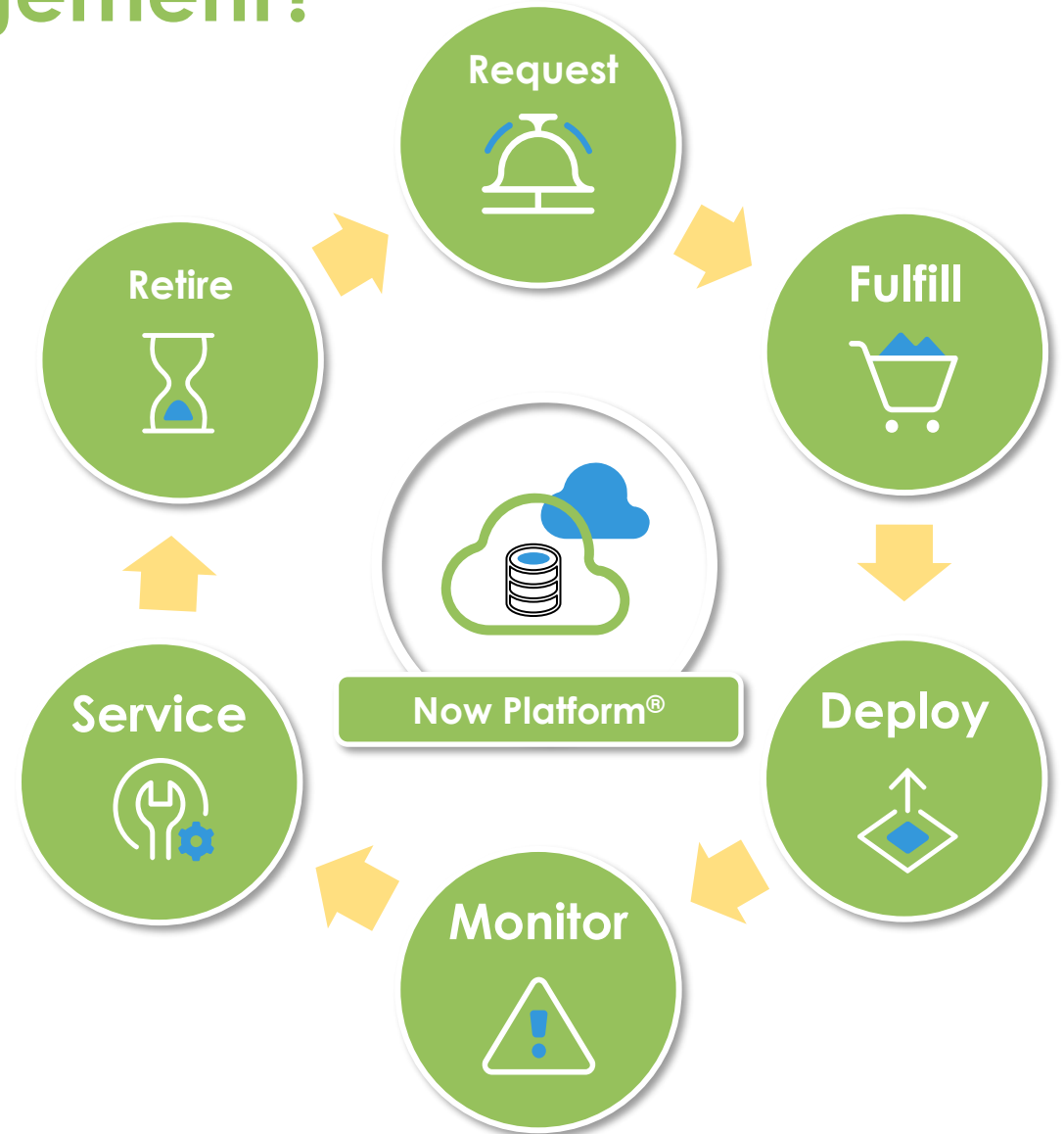
Eine Plattform zur Orchestrierung von Arbeitsabläufen

Was ist Software Asset Management?

Die Praxis der **Verwaltung und Optimierung** von Kauf, Einsatz, Wartung, Nutzung und Entsorgung von Softwareanwendungen.

Unternehmen fehlt es oft an Transparenz und Kontrolle der Softwarelizenzprozesse während ihres Lebenszyklus

- **Welche Software besitzen Sie?**
- **Kaufen Sie, was Sie brauchen?**
- **Nutzen Sie das, was Sie haben?**

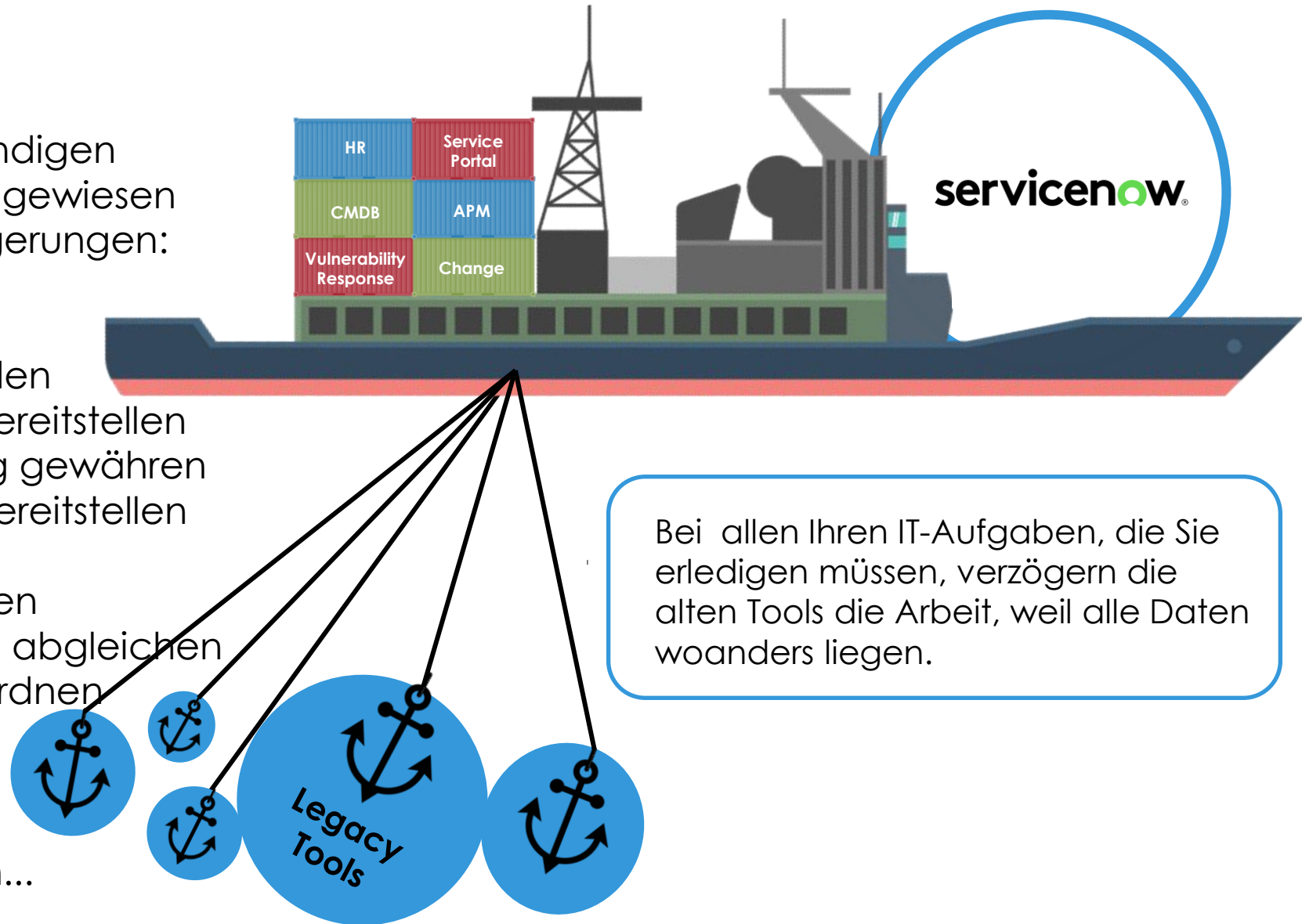


SAM-TOOLS, DIE NICHT AUF CMDBS LAUFEN, VERPASSEN ALLE AKTUELLEN ASSET-AKTIVITÄTEN

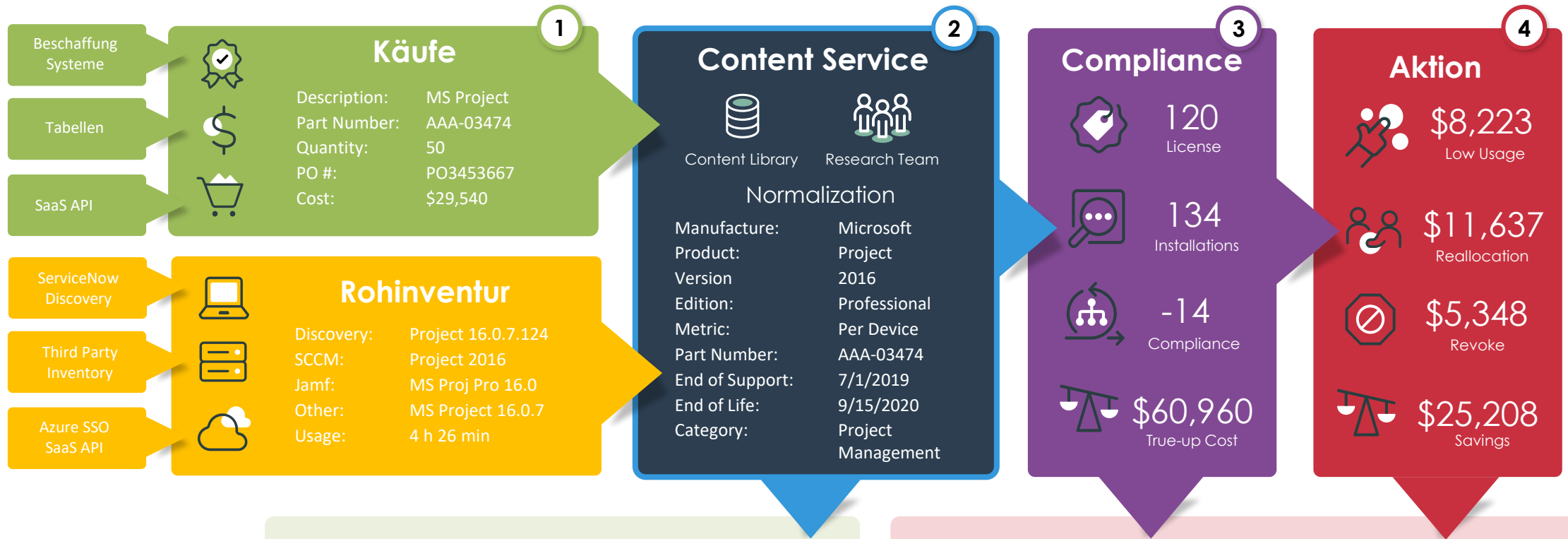
Veraltete Tools, die auf den ständigen Import und Export der CMDB angewiesen sind, führen jedes Mal zu Verzögerungen:

1. Etwas anfordern
2. Einen Mitarbeiter an Bord holen
3. Ein Gerät oder eine Cloud bereitstellen
4. Einem Benutzer SaaS-Zugang gewähren
5. Daten für die Beschaffung bereitstellen
6. Eine Anlage oder CI warten
7. Eine Schwachstelle aufdecken
8. Kosten für die IT-Finanzierung abgleichen
9. Anwendungen zu Assets zuordnen
10. Etwas ausmustern

Und die Liste lässt sich fortsetzen...



WIE FUNKTIONIERT SAM AUF DER NOW PLATFORM?



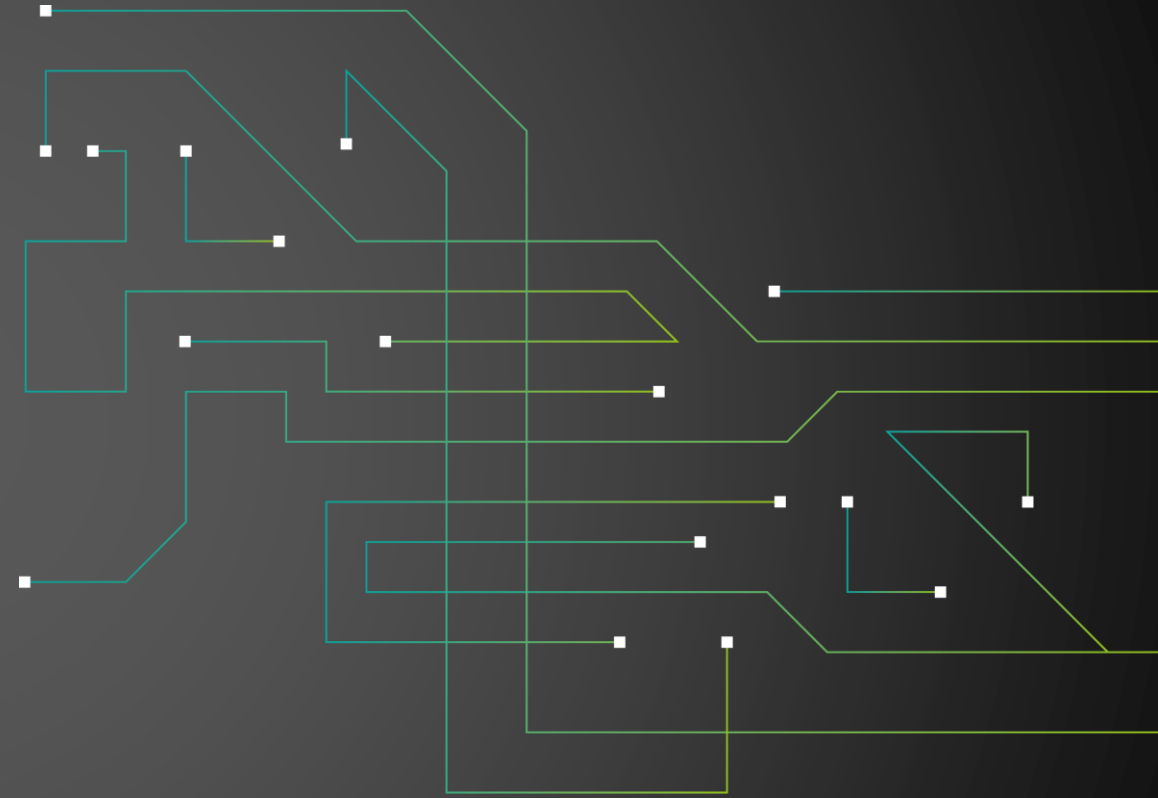
ITOM – Discovery ACC
ITBM – End of Life, End of Support for APM
ITSM – License Change Projection
Security – Vulnerability Response
HR – Onboarding, Software Packages

Gemeinsam besser

- Reduzieren Sie die Ausgaben für Software
- Reduzieren Sie das Audit-Risiko
- Optimieren Sie die Ausgaben für Software & SaaS
- Erkennen Sie unbekannte Software- und SaaS-Ausgaben

Strategischer Vorteil von SAM

UNSERE ERFAHRUNGEN



**professional.
fast.
secure.**

MIGRATION FRESHDESK ZU SERVICE NOW

- ITSM und CSM
- Weiterentwicklung
- Prozesse und Self Service

base it

DANKE & FRAGEN