

BASE-IT

Mateo Bilandzija

Team Service Management und
Automation, Consultant

Michael Seidl

Teamlead Service Management und
Automation, Consultant / Microsoft MVP

professional.
fast.
secure.

AGENDA

- **WAS IST SERVICENOW UND SEIN ARCHITEKTURKONZEPT**
- **ITSM / CSM**
- **ITAM / ITOM**
- **DEMO IN ENTWICKLUNGSUMGEBUNG**

WAS IST SERVICENOW UND WAS SIND SEINE MÖGLICHKEITEN

baseit

ServiceNow ist mit einem Marktanteil von weltweit mehr als 80% (Fortune 500) der führende Anbieter im Bereich Application Plattform-as-a-Service (APaaS) im Bereich ITSM / ITIL und bietet aufgrund der seiner modernen Technologie dutzende Lösungen basierend auf einer einheitlichen Plattform.



IT Workflows

Transformiert Ihr Unternehmen mit Workflows, die Produktivität steigern und Effizienz garantiert



Employee Workflows

Erstellen Sie vernetzte und ansprechende Erlebnisse für Ihre Mitarbeiter.



Customer Workflows

Verbinden Sie Ihren Kundenbetrieb um Zuverlässigkeit und Loyalität steigern.



Creator Workflows

Erstellen Sie schnell vernetzte Geschäftsbedingte Workflow-Apps



Now Platform[®]

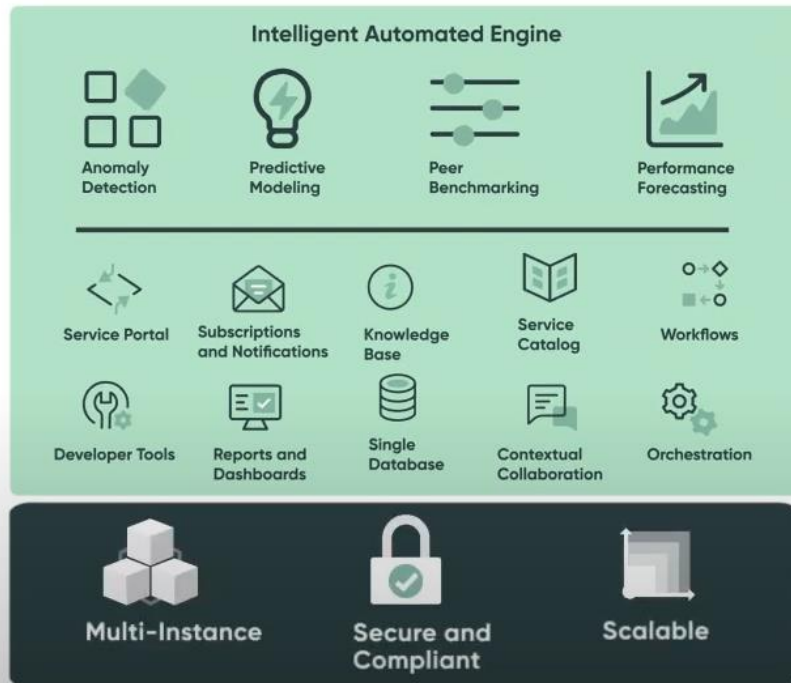
ARCHITEKTUR KONZEPT VON SERVICENOW



Cloud
Services



Now
Platform



ServiceNow wird als Cloud Dienst geliefert der auf einem Single Database Model aufbaut ist. Die Kernfunktionen bauen sich auf folgendem Model auf:

- Identifikations- und Versöhnungs-Engine (IRE)
- Konfigurationsverwaltungsdatenbank
- Dienstzuordnung
- Datenintegrationsmodellierung



Now Platform[®]

Die ServiceNow
Landschaft bietet eine
Umfangreiche Palette an
IT Baselines die in allen
Geschäftsklassen einen
Haltepunkt findet

ITSM / CSM

- IT Service Management
- IT Customer Service Management
- IT Change and Problem Management
- IT Knowledge Management

ITAM

- Software Asset Management
- Hardware Asset Management
- Cloud Insights Applications

ITOM

- Security Operations
- Event Management
- ITOM Optimization

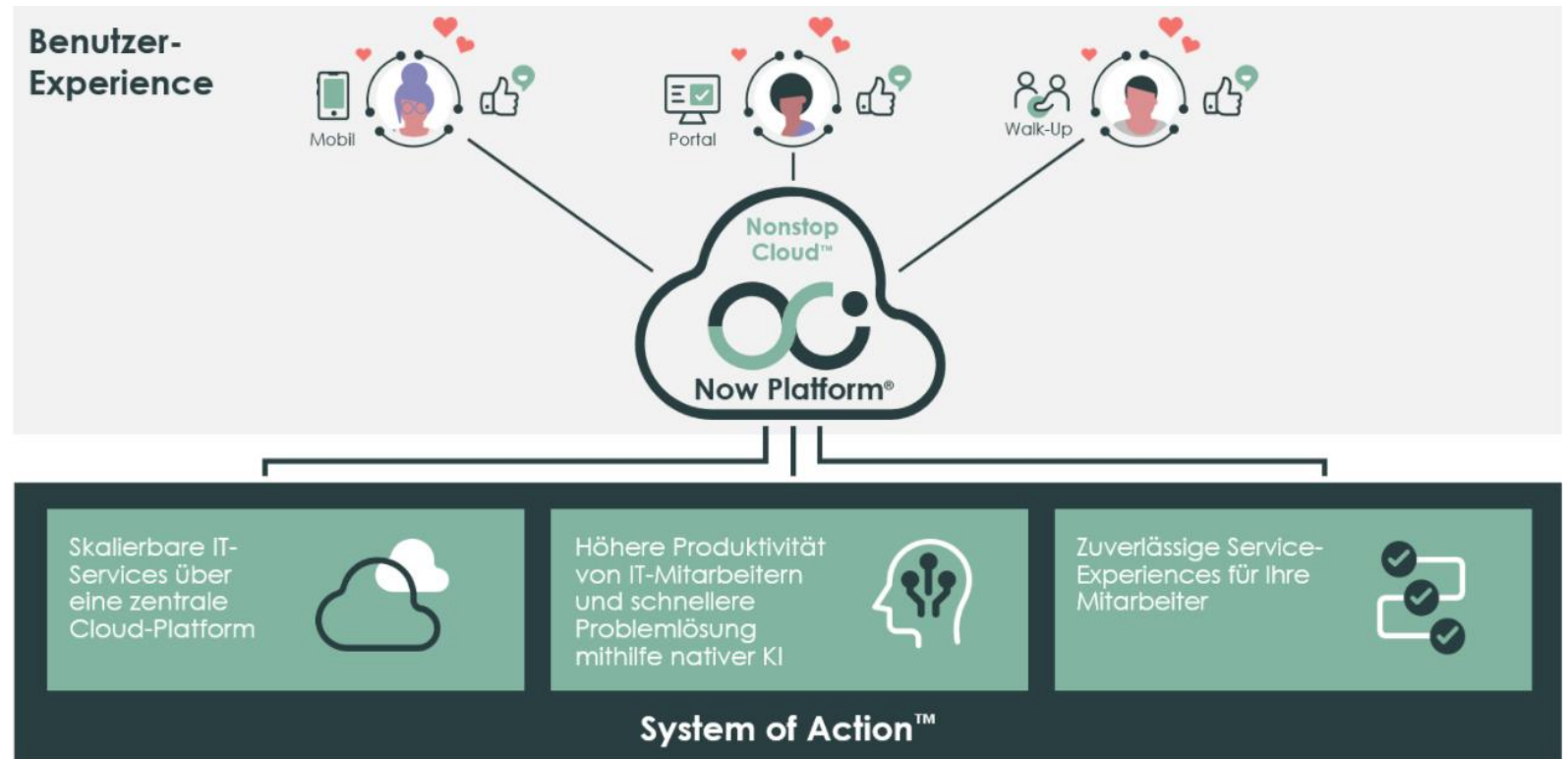
ITSM – IT SERVICE MANAGEMENT

Anwendungen und Funktionen:

- Incident Management
- Request Management
- Problem Management
- Change Management
- Self Service Plattform
- Agent Workspace
- Service Desk

Erweitert:

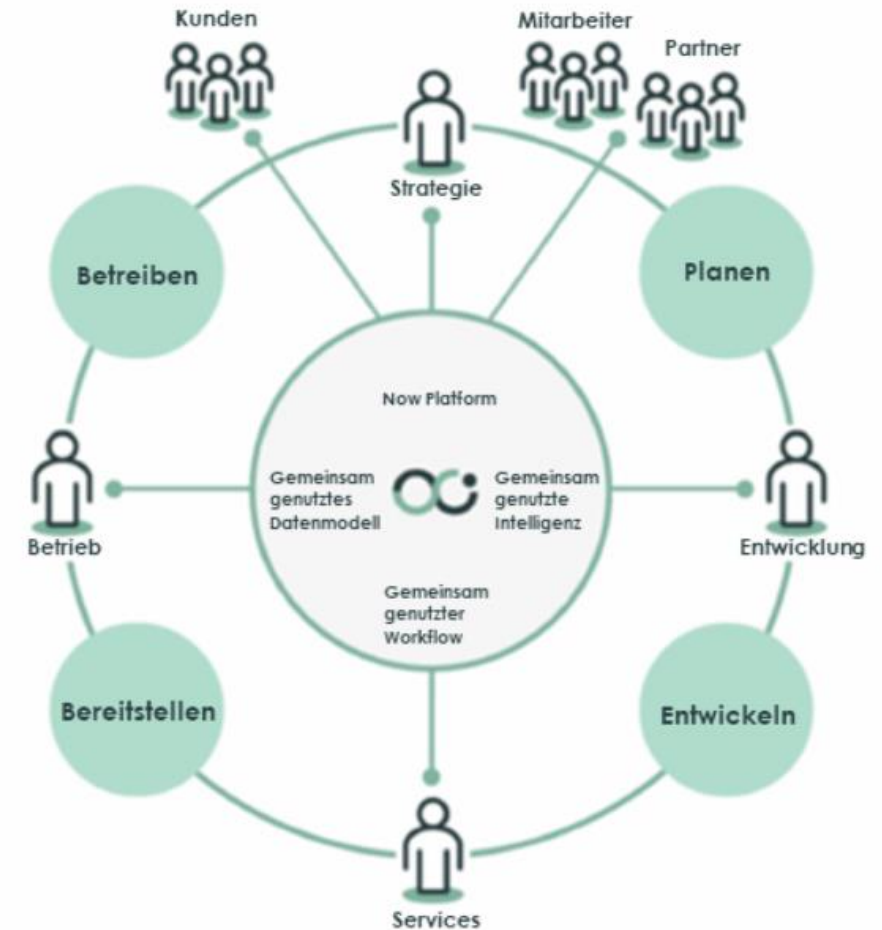
- Vendor Performance
- Contract Management
- Asset Management
- Service Mapping
- CMDB Health



ITSM – IT SERVICE MANAGEMENT

Was garantiert eine ITSM Implementierung ?

- **IT-Services konsolidieren**
Konsolidieren Sie bestehende Tools schnell in einem einzigen System of Action in der Cloud.
- **IT-Produktivität steigern**
Verwenden Sie maschinelle Lernalgorithmen und Virtual Agents, um Routineaufgaben zu automatisieren und die Produktivität von Service Desk-Mitarbeiter zu erhöhen.
- **Einblick in Prozesse und Services erhalten**
Erhalten Sie vollständige Einblicke in jeden Prozess oder Service mit integrierten Dashboards und Analysen, die in Echtzeit umsetzbare Informationen bereitstellen, um die Servicequalität zu verbessern.
- **Service-Experience verbessern**
Automatisieren Sie den Support für häufige Anfragen mit Virtual Agents mithilfe von Natural Language Understanding (NLU). Binden Sie Benutzer mit natürlicher, menschlicher Konversation ein, um konsistent gute Kundenservice-Experience zu bieten.



CSM – CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT

Was erreichen wir mit CSM ?

- Kunden die Interaktion erleichtern
- Aufgaben im gesamten Unternehmen zuweisen
- Probleme überwachen und Fälle automatisch erstellen
- Zukünftige Anrufe unnötig machen
- Fallzahlen mit Self-Service reduzieren

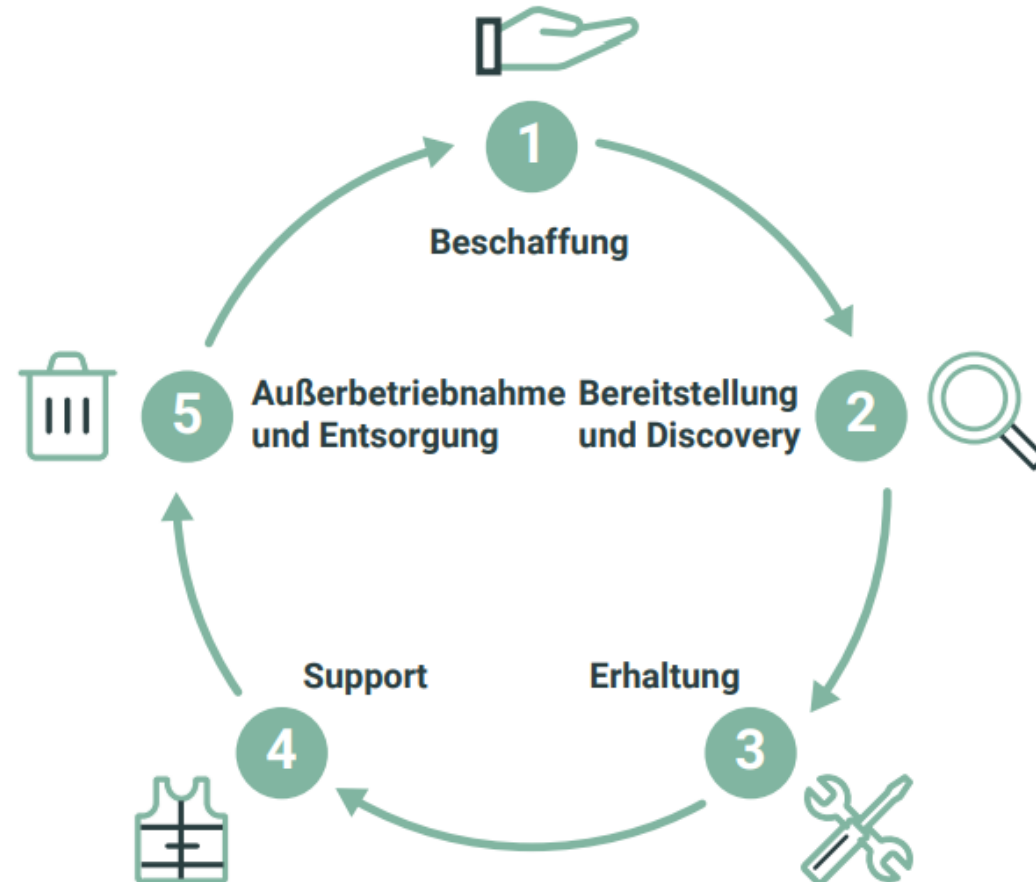


Was meinen wir mit den Interaktionen

- Geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, Sie per E-Mail, Telefon, Chat, Social Media oder über Mobilgeräte zu kontaktieren – jederzeit, überall und von jedem Gerät aus. Dank der Advanced Work Assignment werden Kundenfälle basierend auf Kapazität, Kompetenz automatisch dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen
- Vernetzen Sie den Kundenservice mittels Visual Task Board, Workflows und Automatisierungsfunktionen mit anderen Abteilungen, um Fälle schnell zu lösen. Identifizieren Sie Probleme im Kundenservice, und weisen Sie diese direkt dem Außendienst, den Technik- und Betriebsteams, der Finanz- oder Rechtsabteilung sowie anderen Abteilungen zu, und verfolgen Sie diese Problem
- Stärken Sie Ihre Kunden mit schnellem, personalisiertem Self-Service. Customer Service Management bietet Ihren Kunden eine Reihe von Self-Service-Optionen, darunter das Customer Service Portal für eine anpassbare Online-Service-Experience, konversationsbasierte Antworten von einem Chatbot, Knowledge Base-Artikel und eine Online-Community von Kollegen und Experten.
- Überwachen Sie mit Performance Analytics für Customer Service Management die aktuelle und bisherige Leistung, um Bereiche für die Verbesserung von Produkten, Services und Prozessen zu identifizieren. Prognostizieren Sie Trends, um umsetzbare Verbesserungen zu erzielen, z. B. eine Automatisierung von Funktionen

Welchen Wert liefert das ITAM Modul ?

- Hardware Normalisierung
- Asset-Lebenszyklusaktualisierung
- Hardware-Asset-Dashboards
- Audit des Bestands mit mobilen Assets
- Manuelle Prozesse sind Geschichte
- Monitoring und Automatisierung



- Maximieren der Nutzungsdauer von IT-Hardware durch Bedarfsermittlung für vorbeugende Wartung und Aufzeichnung aller Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen.
- Nachverfolgung von Verträgen zu Service und Support, damit diese für wichtige Hardware nicht unerwartet ablaufen.
- Überwachung von EOL- und EOS-Terminen, damit Unternehmen den Austausch von Hardware planen und budgetieren können.
- Erkennung ungenutzter Hardware, beispielsweise Neubestand und Ersatzteile, Einrichtungen in Pools und nicht zugeteilte Ressourcen, die möglicherweise für Zuteilung oder Bereitstellung zur Verfügung stehen.
- Ermittlung der Gesamtbetriebskosten für Hardware zwecks umfassender Kostenanalyse bei Außerbetriebnahme oder Austausch

IT Asset Management



ITOM – IT OPERATION MANAGEMENT

Welchen Wert liefert das ITOM Modul für unsere Infrastruktur ?

- **Transparenz Ihrer Infrastruktur und Services**
Übernehmen Sie mithilfe einer zentralen Lösung das Kommando über Ihre Infrastruktur und Services. Verbessern Sie die Servicequalität im ersten Schritt
- **Serviceprobleme vermeiden und lösen**
Entlasten Sie Ihre IT-Mitarbeiter von zeitaufwändigen, fehleranfälligen Aufgaben, und verringern Sie die Anzahl der Serviceausfälle. Beschleunigen Sie die Problemlösung mit relevanten und kontextbezogenen Change Problem- und Incident-Daten.



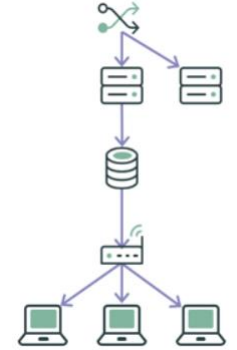
ITOM – IT OPERATION MANAGEMENT

baseit

Wie kann sich das ITOM auf mein Business auswirken ?

- **Datenintegrität**
Discovery findet Computer, Server, Drucker, eine Vielzahl von IP-fähigen Geräten und die darauf ausgeführten Anwendungen. Es kann dann die CIs in Ihrer CMDB mit den gesammelten Daten aktualisieren.
- **Event Management**
Event Management sammelt Warnungen von Infrastruktur-Events, die von Überwachungstools von Drittanbietern erfasst werden. Event Management verwendet IT-bezogene Informationen, die von Discovery gesammelt wurden, um Konfigurationselementen Warnungen zuzuordnen. Diese leiten zu einer besseren Übersicht ihrer Infrastruktur hin.

- **Service-Zuordnung**
Service-Zuordnung werden alle Anwendungsservices in Ihre Organisation erkannt. Außerdem wird eine umfassende Zuordnung aller in diesen Anwendungsservices verwendeten Geräte, Anwendungen und Konfigurationsprofilen erstellt.
- **Cloud-Bereitstellung und Governance**
Sie können mit einer einzigen Oberfläche auf Cloud Ressourcen zugreifen, Cloud-Angebote in einen Katalog veröffentlichen und die Nutzung dieser Ressourcen verwalten. Anbieter privater als auch öffentlicher Clouds sind integriert, darunter Amazon Web Services, Microsoft Azure und VMware.



aws



Discovery



CMDB

FRAGEN & ANTWORTEN



- Bitte meldet euch bei eurem zuständigen KAM/TAM oder unter michael.seidl@baseit.at

ITSM-DEMO



- Incident Management
- Erstellung P1 / P2 – Problem – Change
- Dashboards und Report
- CMDB Health
- Service Portal