

# Holen Sie Ihre Mitarbeiter an Bord

Fujitsu und ServiceNow  
Mitarbeiter Workflows





## Services und Support, dort wo Ihre Mitarbeiter es brauchen

Die jüngsten Ereignisse haben Unternehmen gezwungen, sich schnell anzupassen. Es gibt Unternehmen, die im Angesicht der Pandemie weit mehr getan haben, als nur die Weiterführung der Geschäfte sicherzustellen.

Sie haben die herkömmliche Weise zu arbeiten über Nacht verändert. Mitarbeiter wurden mit Arbeitsplatz-Equipment ausgestattet, das Sie in die Lage versetzt, von überall mit Kollegen und Kunden zu arbeiten.

Die Veränderung der Arbeitswelt hat bereits vor der Pandemie begonnen, der Trend wurde lediglich beschleunigt. Jetzt ist es für Organisationen wichtig, ihre Flexibilität und Belastbarkeit zu stärken. Nicht nur jene der IT-Systeme und Infrastruktur, sondern auch die der Menschen und der Organisationskultur.

Hochmotivierte Mitarbeiter sind die beste Grundlage für Erfolg und Agilität. Um deren Engagement zu fördern, müssen Unternehmen ihren Mitarbeitern die Möglichkeit geben, ihren Arbeitsanforderungen gerecht zu werden. Je flexibler die Mitarbeiter sind, desto anpassungsfähiger wird auch Ihr Unternehmen.

Bei Fujitsu helfen wir Kunden auf der ganzen Welt, das Engagement ihrer Mitarbeiter zu fördern. Wir stellen digitale Kanäle zur Verfügung, über die ihre Mitarbeiter kommunizieren und arbeiten können. Wie sie wollen und wo immer sie sind.

Mit unserer Expertise in Managed Workplace Umgebungen entwickeln wir mit Ihnen einen Ansatz, der auf Ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Das Ergebnis sind Mitarbeiter, die vernetzt und engagiert sind, bereit sich anzupassen und dadurch mehr erreichen.

# Lösungen, die Ihre Mitarbeiter in den Mittelpunkt stellen



Wenn Sie neue Arbeitsweisen definieren, wirft das die wichtige Frage auf, wie Ihre Mitarbeiter diese annehmen.

Wie inspirieren Sie Ihre Mitarbeiter? Wie beseitigen Sie Reibungsverluste bei täglich anfallenden Arbeiten und Aktivitäten Ihrer Mitarbeiter? Wie fördern Sie eine Kultur des Vertrauens und ermöglichen Kreativität? Wie unterstützen Sie unterschiedliche Arbeitsstile bei gleichzeitiger Wahrung der Zufriedenheit?

Ohne die Bewältigung dieser Herausforderungen sind Unternehmen heute nicht mehr in der Lage wettbewerbsfähig zu sein oder schnell und flexibel auf Veränderungen zu reagieren.

Bei Fujitsu konzentrieren wir uns darauf, die Produktivität und Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter zu fördern. Mithilfe von Artificial Intelligence und Automatisierung rationalisieren wir Prozesse so, dass Ihre Mitarbeiter keine Zeit mit langweiligen, sich wiederholenden Aufgaben verbringen müssen. Stattdessen können Sie sich mit den anspruchsvollen Aufgaben befassen und ihre Kenntnisse und Fähigkeiten sinnvoll einsetzen. Wir helfen dabei, Support Services zu entwickeln, die einfach und intuitiv sind. Dadurch können Störungen schnell beseitigt werden und Ihre Mitarbeiter sich um ihre eigentlichen Aufgaben kümmern.

Mit Fujitsu und ServiceNow können Sie mit Hilfe von Technologie eine Kultur schaffen, die Ihre Mitarbeiter in den Mittelpunkt des Unternehmens stellt. Das hilft Ihnen, Talente zu gewinnen und zu binden, und es hilft Ihren Mitarbeitern, sich für Ihr Unternehmen zu engagieren.



## Sinnvolle Interaktion mit Ihren Mitarbeitern in jeder Phase

Wir können Ihnen helfen, die Art zu verändern, wie Ihre Mitarbeiter mit Ihrer Organisation interagieren. Vom ersten bis zum letzten Tag: Wenn Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen erhalten, fühlen sie sich verbunden, sicher und wertgeschätzt.

Beruf und Freizeit gleichen sich an: Erlebnisse als Konsument in der Freizeit gleichen den Erlebnissen mit Services im Unternehmen. So werden Reibungsverluste reduziert. Aber was noch wichtiger ist: Es steigert das Engagement und stärkt das Vertrauen in Ihr Unternehmen. Wenn Sie in ihrem Arbeitsleben alles unter Kontrolle haben und sich sicher fühlen, können Sie effektiver und konzentrierter arbeiten – und so bessere Ergebnisse erzielen.

Wir stellen Ihre Mitarbeiter an die erste Stelle und erkennen an, dass jeder seine eigene Art hat zu arbeiten. Sie können Multi-Channel-Support-Optionen nutzen, um sich einzubringen. Ob zu Hause, im Außendienst oder im Büro. Mit Fujitsu und ServiceNow sind Sie in der Lage, neue Wege der Leistungserbringung zu definieren.



## Mehr Transparenz und Einblick für Sie und Ihre Mitarbeiter

Eine weitere Herausforderung für Ihr Unternehmen besteht darin, Ihren Mitarbeitern aktuelle Informationen zur Verfügung zu stellen, die Sie benötigen, um fundierte Entscheidungen treffen zu können. Wie können Sie Informationssilos aufbrechen und Daten über verschiedene Anwendungen und Abteilungen hinweg verbinden? Wie automatisieren Sie manuelle Aufgaben und bieten Self-Service an, damit sich Ihre Mitarbeiter auf die Wertschöpfung konzentrieren können?

Wir wissen, wie man Geschäftsprozesse digitalisiert und Services für räumlich verteiltes Personal bereitstellt. Durch das Zusammenführen von Informationen aus all Ihren Systemen schaffen wir eine einzige Quelle aktueller und richtiger Informationen, einen „Single Point of Truth“. Dadurch bekommen Sie und Ihre Mitarbeiter Zugriff auf Daten, die Einblicke ermöglichen, Prozesse rationalisieren und intelligentere Entscheidungen ermöglichen.

Ihr Unternehmen gewinnt dadurch Erkenntnisse, wie der Support personalisiert werden kann, welche Aufgaben automatisiert werden und wie Sie die Mitarbeiter effizienter einsetzen können. Ihren Mitarbeitern stehen dadurch Daten zur Verfügung, die einen Unterschied machen: Sie können schneller auf Kunden reagieren und haben ein besseres Verständnis für deren Bedürfnisse. Sie haben alle Informationen, die sie dafür benötigen, egal, von wo aus sie arbeiten.

Unser Fachwissen, kombiniert mit ServiceNow, kann Ihrem Unternehmen helfen, Dienstleistungen zu vereinfachen und alle Teile Ihres Unternehmens zu verbinden. Mit Einblicken in deren Produktivität und Zufriedenheit können Sie Ihre Mitarbeiter während ihrer gesamten Laufbahn besser fördern.



# Anwendungsbeispiele



## Transformation des Service Desks

### Herausforderung

#### Organisation

Howmet Aerospace.

Howmet wollte seine Service-Desk-Abläufe mit einem innovativen Partner verbessern. Das Unternehmen benötigte eine globale Service-Desk-Lösung, die seine Endanwender unterstützt. Der aktuelle Lieferant war der Aufgabe nicht gewachsen.

### Lösung

Mithilfe von ServiceNow lieferten wir einen globalen 24/7/365 Service Desk zur Unterstützung von 22.000 Anwendern. Mit Sprachunterstützung für Englisch, Spanisch, Deutsch, Niederländisch, Ungarisch, Französisch und Portugiesisch. Durch unseren datengesteuerten Shift-Left-Ansatz identifizierten wir eine Reihe von Möglichkeiten zur Verbesserung der angebotenen Services wie Omnichannel-Support und Nutzung der Chat-Funktion. Dadurch konnten wir eine Lösung liefern, die für die Mitarbeiter von Howmet besser funktioniert.

### Ergebnisse

Howmet konnte 30 % der Tickets durch die Automatisierung häufiger Anfragen eliminieren und die Bearbeitungszeiten für Anrufe durch Verwendung der lokalen Sprache um 25 % senken. Self Service reduziert die Belastung der IT-Abteilung – das verbessert die Zufriedenheit und senkt die Kosten. Die Lösung entspricht den amerikanischen „International Traffic in Arms Regulations“, da sie Anrufe über das Global Delivery Centre von Fujitsu in Richardson, USA, verschlüsselt abwickelt.

»Fujitsu ist proaktiv und reaktionsschnell beim Management unserer Serviceumgebung – ich kann mich nicht daran erinnern, wann zum letzten Mal ein Incident auf meinem Schreibtisch gelandet ist.«

Edward Portolese  
CIO, Howmet



## Die Vereinfachung einer komplexen ServiceNow Plattform

### Herausforderung

#### Organisation

Ein führendes Unternehmen der Versorgungswirtschaft.

Die ServiceNow-Plattform dieses Kunden war durch jahrelange Anpassungen komplex geworden. Upgrades dauerten viel zu lang und erforderten erhebliche Entwicklungskennntnisse, was sie teuer und schwierig zu verwalten machte. Der Kunde brauchte Hilfe, um wieder einen größeren Nutzen aus seiner ServiceNow-Investition zu ziehen.

### Lösung

Wir implementierten eine neue ServiceNow-Instanz, einschließlich ITSM, SecOps, ITOM, Cloud Discovery und HR. Wir nahmen uns die Zeit, die Bedürfnisse der Organisation zu verstehen, erfassten mehr als 1.000 User Stories und nutzten diese Informationen, um eine Plattform zu entwerfen, die eine bessere Zufriedenheit für die 40.000 Anwender bietet, mit schnelleren Lösungen und einfacheren Möglichkeiten, auf den Support zuzugreifen.

### Ergebnisse

Das Unternehmen verfügt nun über eine zukunftssichere Plattform, die mit dem Unternehmen skaliert und die weiteren Pläne zur digitalen Transformation unterstützt. Die Mitarbeiter profitieren von schnelleren Services mit weniger Reibungsverlusten. Sie können leicht Antworten auf häufige Fragen finden und auf Support zugreifen, der für sie geeignet ist. Das Unternehmen kann nun seine Plattform innerhalb von Tagen statt Monaten auf die neueste Version aktualisieren. Die internen Prozesse zur Genehmigung von Änderungsanfragen konnten von 60 Stunden auf nur 4 Stunden reduziert werden. Die Service-Desk-Mitarbeiter wurden von sich wiederholenden manuellen Aufgaben befreit und können sich jetzt darauf konzentrieren, besseren Support zu leisten.

**»Alles ist viel einfacher zu verwalten und zu betreiben. Upgrades können innerhalb von Tagen durchgeführt werden und das mit deutlich geringerem Aufwand.«**

VP

Globale Infrastruktur & Betrieb



Wir helfen Ihnen, den Wert von ServiceNow zu maximieren

Wenn Sie ServiceNow bereits nutzen, können wir Ihnen helfen, die Wirkung zu maximieren. Wenn Sie gerade über eine Neuinvestition nachdenken, zeigen wir Ihnen, wie Sie das Potenzial von ServiceNow schnell ausschöpfen können.

Um mehr zu erfahren, [kontaktieren Sie uns](#)

Um Erlebnisse für Mitarbeiter zu schaffen, die Spaß machen und dadurch den Erfolg vorantreiben, brauchen Sie einen Partner, der sich sowohl mit Business Transformation als auch mit der Technologie, die dahintersteht, auskennt.

Das ist es, was uns auszeichnet. Wir nehmen uns die Zeit, Ihre Ziele zu verstehen und nutzen ServiceNow, um die Erlebnisse zu liefern, die Ihre Mitarbeiter begeistern. Wir helfen dabei, Ihr Unternehmen zu digitalisieren. So erhalten Sie eine 360°-Transparenz und können Ihre Services kontinuierlich verbessern.

Ganz gleich, ob es darum geht, den Mitarbeitern einen einfachen Zugang zu Informationen zu ermöglichen oder besser zu verstehen, wie sie diese effektiver unterstützen können.

Wir bei Fujitsu verfügen über die fachlichen Kompetenzen und den strategischen Weitblick, um Komplexes einfach zu machen - damit Sie das Beste aus ServiceNow herausholen können.

## FUJITSU

©Copyright 2021 Fujitsu, das Fujitsu-Logo, sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. Andere Firmen-, Produkt- und Servicennamen können Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer sein. Änderungen der technischen Daten und Lieferung vorbehalten Verfügbarkeit. Eine Haftung für die Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der Daten und Abbildungen ist ausgeschlossen. Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte der jeweiligen Hersteller sein, deren Benutzung durch Dritte für deren Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann. ID-7388-001/02-2021.

Alle Rechte vorbehalten.