

Die Zukunft der IT neu denken

Fujitsu und ServiceNow
IT Workflows



shaping tomorrow with you

Effizientere und effektivere Services bereitstellen



Mit der Unberechenbarkeit der Pandemie hat sich der Fokus, wie Sie Ihre Organisation und Ihre Mitarbeiter mit IT-Lösungen unterstützen, nur noch verstärkt.

Die Umstellung auf Remotearbeit hat es Unternehmen ermöglicht ihren Betrieb aufrechtzuerhalten. Aber räumlich verteilte Mitarbeiter bringen Herausforderungen. Wie stellen Sie sicher, dass Sie Ihrem Unternehmen zuverlässige, sichere Systeme und Services zur Verfügung stellen kann – egal, wo Ihre Mitarbeiter sind? Gleichzeitig müssen Sie Wege finden, um Ihren Betrieb zu optimieren und Kosten zu senken.

Es wird immer schwieriger, diese Ergebnisse zu liefern: Eine komplizierte Mischung aus Legacy-, Cloud- und anderen Systemen verwalten, die Nachfrage nach mehr Transparenz, Ausfälle verhindern, bevor sie passieren und die wachsenden Erwartungen Ihrer Mitarbeiter erfüllen. Generell ist es schwieriger, sich auf die kontinuierliche Serviceverbesserung zu konzentrieren, wenn Ihre Zeit durch das Verhindern von Ausfällen, das Patchen und die Wartung durch manuelle, sich wiederholenden Aufgaben in Anspruch genommen wird.

Um diese Herausforderungen zu meistern, müssen Sie Ihre Prozesse modernisieren, Änderungen agil durchführen und das Erlebnis Ihrer Mitarbeiter in der Zusammenarbeit mit Ihrem IT-Bereich verbessern.



Der Einsatz von ServiceNow zur Digitalisierung Ihrer Prozesse verbessert die Services, die Sie Ihren Mitarbeitern anbieten, auf eine Art und Weise, die sich bei Bedarf leicht skalieren lässt.

Fujitsu weiß, wie man das Komplex vereinfacht. Mit unserem umfassenden Wissen über technische Infrastruktur sind wir ideal aufgestellt, um Systeme in Ihrem gesamten Unternehmen zu integrieren. So haben Sie den Überblick, den Sie brauchen, um Ihren IT-Betrieb effektiver zu verwalten.

Mit unserer Unterstützung können Sie ServiceNow so einsetzen, dass sich wiederholende Tätigkeiten automatisieren lassen. Sie erhalten die Transparenz, um Probleme vorherzusagen und zu verhindern und Risiken rechtzeitig zu identifizieren. Durch die Kombination unserer Sicherheitsexpertise und ServiceNow können Sie Ihre Daten und Ihre Systeme sicher halten.



Das Ergebnis sind belastbarere und reaktionsschnellere IT-Services, die Ihre Mitarbeiter effizient einbinden. So können Sie die Zufriedenheit steigern und sich schneller an die Herausforderungen und Chancen der Zukunft anpassen.

Kontrolle übernehmen, Freiraum geben



Unternehmen stellen immer höhere Anforderungen an die IT – vom Support bis hin zu den Systemen, die sie betreiben. IT-Abteilungen müssen sich von reaktiven zu proaktiven Services wandeln – mit schnelleren und einfacheren Möglichkeiten, neue Prozesse und Lösungen zu implementieren, um dem Unternehmen die nötige Agilität zu verleihen. Und das alles bei gleichzeitiger Kontrolle der Kosten und der Sicherheit der Services.

Oft sind die Grundlagen bereits vorhanden – von den Prozessen zur Bereitstellung des IT-Service-Managements bis hin zu Überwachung, Asset-Management und Service-Katalogen. Aber wie schaffen Sie den Übergang zu einer proaktiveren IT-Bereitstellung? Wo kann Automatisierung einen Mehrwert schaffen? Und wie können Sie das Support-Erlebnis Ihrer Mitarbeiter kontinuierlich verbessern? Wo fangen Sie bei all diesen unterschiedlichen Prioritäten überhaupt an?

Mit Fujitsu und ServiceNow können Sie Ihren Blueprint erstellen. Wir arbeiten mit Ihnen zusammen und helfen Ihnen bei der Entwicklung von Lösungen, um mit ServiceNow schnell einen Mehrwert zu erzielen. Indem wir Berater und technische Experten zusammenbringen, implementieren, integrieren und automatisieren wir die Erfahrung, die Ihr Unternehmen fordert.



Widerstandsfähigen Betrieb aufbauen

Für Ihr Unternehmen geht es bei Ausfallsicherheit immer darum, Services verfügbar zu halten – je mehr Transparenz Sie haben, desto mehr wissen Sie. Wir helfen Ihnen mit ServiceNow, einen zentralen Überblick über Ihre IT-Infrastruktur zu erhalten. Diese Transparenz – auch über komplexe, hybride Infrastrukturen hinweg – kann Ihnen helfen, Ineffizienzen zu erkennen. So können Sie einen reibungslosen Servicebetrieb sicherstellen.

Um Ihre IT zu verbessern, brauchen Sie eine Grundlage für sichere digitale Betriebsprozesse. Reaktiver Support für Endbenutzer ist wichtig, aber erst potenzielle Vorfälle im vornherein zu erkennen und zu verhindern, bringt Sie auf die nächste Stufe. Mit unserem Verständnis von Predictive Maintenance und tiefen Kenntnissen über ServiceNow-Workflows können wir Ihnen helfen, Fehler und Schwachstellen in Ihren Systemen oder Prozessen zu erkennen, um dann Maßnahmen zu ergreifen, damit diese Schwachstellen und Fehler den Service nicht beeinträchtigen – oder nicht wieder auftreten.

Grundlage der Ausfallsicherheit ist die Gewährleistung der Sicherheit Ihrer Services. Wir bringen breite Erfahrungen in den Bereichen Servicebereitstellung, Cybersicherheit und Risikomanagement mit. Wir nutzen dieses Wissen, um Ihnen zu helfen, Risiken oder Vorfälle mit ServiceNow zu identifizieren. Mit einer klaren Sicht können Sie den Zustand Ihrer IT-Infrastruktur überwachen und schützen, Ausfälle oder Probleme vorhersagen und verhindern. Indem Sie die IT-Kontinuität auf diese Weise sichern, leisten Sie einen entscheidenden Beitrag zur Kontinuität Ihres Unternehmens.

Wir können Ihnen bei dieser Umstellung helfen, indem wir Ihnen einen transparenten Überblick über Ihre IT-Infrastruktur verschaffen, Ihre Systeme miteinander verbinden und Prozesse in Ihrer IT automatisieren. Wir können auf unsere Experten aus Ihrer Branche zurückgreifen, die zusätzliche Einblicke in die Herausforderungen einbringen. Wir führen die digitalen Prozesse ein, die Ihnen helfen, die Einhaltung von Vorgaben zu gewährleisten und Ihre Prozesse zu optimieren.



Ressourcen besser nutzen

Mit modernen, optimierten Services können Sie proaktiv handeln und mehr Wert für das Unternehmen generieren. Dies kann durch die Beseitigung von Ineffizienzen geschehen oder durch Insides, die Ihnen helfen, die richtigen Veränderungen vorzunehmen.

Kenntnis über Ihre Infrastruktur und IT-Services ist entscheidend für die Bereitstellung widerstandsfähiger, skalierbarer Services. Diese Transparenz ist auch der Schlüssel für eine effektivere Verwaltung ihrer Infrastruktur. Sie erhalten ein genaueres Bild davon, was Sie einsetzen und was es Sie kostet. Außerdem können Sie Nutzungsgrade erheben und so erkennen, wo Sie Synergien und Einsparungen erzielen können. Wir können Ihnen helfen, zeitaufwändige Asset-Management-Aufgaben zu automatisieren, um Lebenszyklen zu straffen und unnötige Ausgaben zu vermeiden.

Auf dem Weg in eine Welt der agilen Zusammenarbeit wird die Ausrichtung Ihrer Projekte an Geschäftsergebnissen entscheidend sein. Es ist daher unerlässlich, dass Sie Ihre PMO-Funktionen von Reporting und Governance auf Planung und Modellierung von Services umstellen. Wir können Ihnen helfen, Ihre Investitionen unternehmensweit zu verwalten, planen, priorisieren und verfolgen.

Es zahlt sich aus, wenn Sie sicherstellen, dass Ihre Projekte einen echten Beitrag zu Ihren strategischen Unternehmenszielen leisten. Innerhalb dieser Projekte können wir Ihnen helfen, schneller zu den richtigen Ergebnissen zu kommen. Mit unserer Expertise und einem agilen Ansatz für Veränderungen können wir Sie unterstützen, flexibel zu bleiben, gleichzeitig Umsetzungszeiträume zu verbessern und Risiken zu reduzieren.



Keine Reibungsverluste mehr bei Supportleistungen

Erhöhte Ausfallsicherheit, verbesserte Planung und reduzierte Kosten sind entscheidende Faktoren bei der Verbesserung Ihres IT-Betriebs. Doch im Mittelpunkt stehen Ihre Mitarbeiter. Die steigende Nachfrage nach verbesserten Support Services ist eine ständige Herausforderung, wobei der Fokus darauf liegt, wie effektiv Sie diese Services liefern können.

Mitarbeiter erwarten Support, wann immer sie ihn brauchen - persönlich, remote oder über Virtual Agents. Diese Dienste müssen intuitiv und immer erreichbar sein. Das Angebot reibungsloser digitaler Services ist also der Schlüssel, um engagierte Mitarbeiter zu finden und zu halten, die den Erfolg Ihres Unternehmens unterstützen.

Fujitsu ist darauf spezialisiert, Services rund um Ihre Mitarbeiter zu entwickeln. Durch unseren „Human-Centric“ Ansatz können wir Ihnen helfen, IT-Support über Chat, Mobile, Self-Service und mehr bereitzustellen. Ob zu Hause, im Außendienst oder im Büro - Ihre Mitarbeiter erhalten die Hilfe, die sie brauchen.

Wo es einen Mehrwert bringt, setzen wir Automatisierung ein. Zum Beispiel durch den Einsatz von Virtual Agents zur Bearbeitung immer wiederkehrender Fragen. Dies führt zu einer schnelleren Behebung von Störungen, damit alle so schnell wie möglich wieder arbeiten können.

Anwendungsbeispiele



Optimierung und Automatisierung des Service Desks

Herausforderung

Organisation

Smart-Home-Technologie-
Unternehmen, Resideo.

Als sich Resideo von seiner Muttergesellschaft Honeywell trennte, musste das Unternehmen schnell eigene Servicedesk- und IT-Service-Management-Tools einführen, um Kosten für den Verbleib in der Honeywell-Infrastruktur zu vermeiden.

Lösung

Resideo entschied sich für Fujitsu aufgrund unseres Verständnisses für ihre Herausforderungen, Best Practices und führenden Tools. Wir implementierten ITSM mit unserem Quick-Deploy-Ansatz, um die Plattform so zu konfigurieren, dass sie das IT-Team unterstützt. Außerdem haben wir einen 24/7-Service-Desk in fünf Sprachen für 13.000 Mitarbeiter in 19 Ländern eingerichtet. Als Teil der Lösung bieten wir die ServiceNow-Lizenzierung und den laufenden Support.

Ergebnisse

Die ServiceNow-Implementierung hatte eine unmittelbare Auswirkung. Es hat die Anzahl der generierten Tickets drastisch reduziert, indem ein Servicekatalog und Automatisierung eingeführt wurde. Das entlastet das Serviceteam und spart dadurch Geld.

Die Trennung von Resideo von der Muttergesellschaft wurde in Zeit und Budget abgewickelt. Zusätzlich wurde die Basis für weitere Flexibilität und Skalierbarkeit als unabhängiges Unternehmen geschaffen.

»Wir haben Fujitsu als Partner gewählt, um eine neue Art der agilen Zusammenarbeit zu definieren. Dabei konnten wir 30% unserer IT-Kosten senken und gleichzeitig die IT-Leistung und das Engagement weltweit verbessern.«

Aruna Vasudev
IT Leader, Resideo



Hocheffizientes Service-Management in Rekordzeit erreichen

Herausforderung

Organisation

Große Lebensmittelkette,
Coop Market Norway (Coop).

Coop musste sein veraltetes IT-Service-Management-System ersetzen. Die neue Lösung sollte Abteilungen im gesamten Unternehmen unterstützen, z. B. die Personalabteilung, die Buchhaltung, die Verwaltung und den IT-Bereich. Die Supermarktkette wollte ein System, das sich an verschiedene Teams anpassen und mit dem Unternehmen wachsen kann.

Lösung

Coop entschied sich für Fujitsu, um ServiceNow zu implementieren, da wir das Geschäft des Unternehmens und die allgemeinen Herausforderungen, mit denen Einzelhandelsunternehmen konfrontiert sind, sehr gut verstehen. Um die Implementierung zu beschleunigen, konzentrierten wir uns darauf, alle Prozesse zu 80 % zu implementieren, anstatt einen Prozess nach dem anderen fertigzustellen. Als Teil der Lösung unterstützten wir Coop bei der Entwicklung von Service-Centern, die alle Anfragen bearbeiten, sowie eines Self-Service-Portals. Wir optimieren und automatisieren weiterhin die Prozesse für das Unternehmen.

Ergebnisse

Coop kann nun einfach auf Berichte zugreifen, um sowohl die Kontrolle als auch die Qualität des Service zu verbessern. Durch unsere Implementierung von ServiceNow konnte der Einzelhändler zwischen zwei und vier Millionen NOK pro Jahr einsparen und den Support für das Geschäft und den Betrieb deutlich verbessern. ServiceNow gibt Coop die Flexibilität, Änderungen schnell zu implementieren und neue Anwendungen zu entwickeln, um die Geschäftsanforderungen zu unterstützen.

»Die Hauptgründe für die Wahl der Fujitsu ITSM-Lösung waren das Verständnis der Anforderungen von Coop, die dokumentierte Expertise in diesem Bereich und die Implementierungsmethodik.«

Lise Hugdahl

verantwortlich für Service Management, Coop Market Norwegen



Wir helfen Ihnen, den Wert von ServiceNow zu maximieren

Wenn Sie ServiceNow bereits nutzen, können wir Ihnen helfen, seine 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](#)

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 vorbehaltlich 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.

Wir wissen, dass Sie nicht am Anfang stehen, sondern bereits IT betreiben. Deshalb ist ein umfassender Ansatz für den Betrieb Ihrer IT und die Automatisierung Ihrer Abläufe von großem Wert. Dazu gehört auch, dass Sie Ihre Services widerstandsfähig machen und Ihre Kosten an den Bedarf anpassen.

Konstanten Wertbeitrag zu liefern, erfordert eine klare Vision davon, was Technologie leisten kann und was Ihre Mitarbeiter brauchen, sowie die Fähigkeit, alle Bereiche Ihrer Organisation miteinander zu verbinden. Diese Kombination ist es, die uns auszeichnet. Sie ermöglicht uns die vollständige Integration von ServiceNow in Ihrem Unternehmen. Sie erhalten die 360°-Transparenz, die Sie benötigen, um Veränderungen zu beschleunigen, in Echtzeit zu reagieren und die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Wir nutzen ServiceNow jeden Tag, um komplexe Unternehmen zu digitalisieren und zu automatisieren. Auch Fujitsu nutzt ServiceNow als strategische Plattform für die eigenen globalen Services, sowohl intern als auch für unsere Kunden- und Partner-Interaktionen. All diese Erfahrung setzen wir für Sie ein. Was auch immer die Herausforderung ist, wir haben die fachlichen Fähigkeiten und den strategischen Weitblick, um das Komplexe einfach zu machen – und Ihnen zu helfen, das Beste aus ServiceNow herauszuholen.