



SERVICENOW – NACHHALTIGE DIGITALISIERUNG MIT NTT DATA

# Intelligente, digitale Workflows mit ServiceNow

Dank langjähriger ServiceNow-Expertise, zahlreichen Best Practices und umfassenden Branchenkenntnissen finden wir für jedes Bedürfnis die passende Lösung.

Sie möchten Ihr Unternehmen nachhaltig vernetzen und Ihre Abteilungen für die digitale Transformation modernisieren? Mit der marktführenden Service Management Plattform von ServiceNow ersetzen Sie manuelle Arbeitsabläufe durch digitale Workflows – auf einer einheitlichen Plattform. So werden Teams agil und die Zusammenarbeit effizient. NTT DATA unterstützt Sie lokal, global, standardisiert oder individuell – ganz wie Sie es benötigen.

Die Anforderungen an digital erfolgreiche Unternehmen sind komplex: Eine gelungene Digitalisierungsstrategie vernetzt Mitarbeiter, Funktionen und Systeme im gesamten Unternehmen. Nur wenn alle Räder Ihrer Organisation ineinandergreifen, arbeiten Teams effizient zusammen. Immer und überall auf relevante Daten und Ressourcen zugreifen zu können, erleichtert den Arbeitsalltag Ihrer Mitarbeiter. Intelligent gestaltete Geschäftsprozesse helfen, Daten- und Abteilungssilos aufzubrechen und Produktivität freizusetzen. Automatisierte Arbeitsabläufe zwischen Abteilungen bauen Frust ab und schaffen neue Möglichkeiten für besten Kundenservice.

Die Vorteile der Digitalisierung sind eindeutig, dennoch scheitern viele Projekte in der Umsetzung. Mit der Implementierung eines neuen Tools ist es nicht getan: Um Ihr Unternehmen digital zu transformieren, müssen Menschen, Prozesse und Technologien gleichermaßen berücksichtigt werden. NTT DATA unterstützt Sie in der Projektberatung, Entwicklung und Implementierung.

**Dank der Automatisierung mit ServiceNow profitieren Sie von:**

**25% höherer Produktivität**

**30% schnelleren Bearbeitungszeiten**

**40% Verbesserung der Auslastung dank Self-Service**

# Automatisieren Sie Ihre Geschäftsprozesse intelligent

**Vereinfachung von Alltagsaufgaben führt zu mehr Produktivität:** Um Workflows zwischen Abteilungen effizient zu gestalten, mussten Schnittstellen zu mehreren Systemen integriert und Informationen zentral verwaltet werden. Mit der Cloud-Lösung von ServiceNow haben Sie ein starkes System an Ihrer Seite. Entwickeln Sie beispielsweise einen durchdachten Flow für Kundenreklamationen – mit einfachem Zugriff für alle Beteiligten auf relevante Informationen: vom Kunden-Support-Agent, zur Prüfung in der Reklamationsabteilung bis hin zur Rückzahlung in der Finanzabteilung. Und das ohne Medienbrüche dank zentralem System.

**Entschlackung & Beschleunigung Ihrer Prozesse:** Durch die Nutzung der ServiceNow-Plattform können genaue Daten zu Fehlern und anderen Problemen von allen Beteiligten gleichzeitig in Echtzeit angezeigt werden. Mitarbeiter arbeiten so rund 20% schneller und effizienter. So vermeiden Sie doppelten Arbeitsaufwand und ermöglichen es Ihren Mitarbeitern, auf Kundenanfragen optimal zu reagieren.

**Automatisierung motiviert Mitarbeiter:** Durch die Standardisierung und Automatisierung von wiederkehrenden Prozessen bevollmächtigen Sie Ihre Mitarbeiter, Kundenanfragen selbstständig zu beantworten. Dank standardisiertem Self-Service verbessern Sie Ihr Fallvolumen um rund 40% und helfen Ihren Mitarbeitern, Ihre täglich anfallenden Aufgaben unkompliziert zu managen.

**Systemkommunikation auf allen Endgeräten:** ServiceNow ermöglicht das Arbeiten mit einer einzigen Plattform. Selbst mobile Geräte können problemlos integriert werden, wodurch der Import mobiler Daten in die Datenbank ermöglicht und Wartungsarbeiten über mobile Geräte durchgeführt werden können. So übersetzen Sie Ihre Digitalisierungsstrategie für den täglichen Bedarf.



## INNOVATIONEN JETZT

Mit unserem ServiceNow Know-how sind neue Geschäftsmodelle schnell zu realisieren.



## VISIONEN VERWIRKLICHEN

Wir realisieren Projekte basierend auf definierten Raten On-, Near- und Offshore.



## WENIGER IT-KOSTEN

Wir finden für Sie das kostengünstigste Modell für den Einsatz von ServiceNow.

# NTT DATA Ansatz für Ihren Projekterfolg: Der **Schlüssel zum Erfolg** liegt in der **Planungsphase.**

Analyse

Strategie

Beratung + Umsetzung = Projekterfolg

80%

+ 20%

= 100% Erfolg

## Setzen Sie auf ServiceNow mit NTT DATA

NTT DATA arbeitet seit vielen Jahren mit nationalen und internationalen Organisationen im Bereich Enterprise Service Management zusammen. Wir bieten die gesamte Bandbreite an Service Management-Fähigkeiten, um Ihre Geschäfts- und IT-Ziele zu unterstützen.

Unsere langjährige ServiceNow-Expertise, Best Practices und Branchenkenntnisse bilden die Grundlage, um bevorstehende Herausforderungen zu meistern. Wir begleiten Sie vertrauensvoll von der Idee bis zur Umsetzung.

# Wie können Sie starten?

Wir beschleunigen Ihr Geschäft mit unserem Ökosystem und führen Sie erfolgreich durch Ihre Transformation. Dabei haben wir nicht nur die Umsetzung im Blick, sondern beraten Sie entlang der gesamten Customer Journey. Sprechen Sie uns an, um Ihr individuelles Beratungsgespräch mit unseren Experten zu vereinbaren. Darauf können Sie sich verlassen:

**NTT DATA - Ihr Partner für Ihren Erfolg:** Wir sorgen für eine optimale Planung, Organisation und Ausführung, um mit Ihren verfügbaren Ressourcen den maximalen Mehrwert zu erzielen. Wir sehen uns als langfristigen, qualitätsorientierten Dienstleister, der auch bei Schwierigkeiten beratend zur Seite steht.

**Starke lokale Präsenz trifft auf globales Know-How:** Verlassen Sie sich auf unsere lokale Service-Management-Kompetenz in D/A/CH in Kombination mit einer globalen Delivery – je nach Bedarf On-, Near- oder Offshore.

**Optimale Lösungen nach Bedarf:** Sie definieren den Grad unserer Zusammenarbeit - vom Projektpartner bis zum Geschäftsmodellpartner. Unser Ziel ist es, Ihren Unternehmenserfolg ganz nach Ihren Bedürfnissen durch Prozess-Digitalisierung nachhaltig zu unterstützen und damit die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Mitarbeiter dauerhaft zu erhöhen.

## Die Möglichkeiten für die Vernetzung Ihrer Workflows sind grenzenlos:

Optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse, indem Ihre IT-Workflows, Customer-Workflows oder Deploy-Workflows Hand in Hand zusammenarbeiten. (Kombinieren Sie unterschiedliche Module ganz nach ihren Bedürfnissen)



## NTT DATA – Trusted Global Innovator

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

[nttdata.com/de](https://nttdata.com/de)

## Kontakt:

Lars Schramm  
Head of ServiceNow DACH  
NTT DATA Deutschland GmbH  
[lars.schramm@nttdata.com](mailto:lars.schramm@nttdata.com)  
[LinkedIn](#)