



ServiceNow für den Mittelstand:

Wie SmartNow in der Zukunft Erfolg garantiert

ServiceNow für den Mittelstand: Wie SmartNow in der Zukunft Erfolg garantiert

Zwei Themen stehen ganz oben auf der Agenda mittelständischer Unternehmen: die digitale Transformation und die Professionalisierung der internen IT-Prozesse, insbesondere der IT-Service-Management-Prozesse (ITSM). Hier kommt SmartNow, die Best-Practice-Lösung von HanseVision und Bechtle für den Mittelstand, ins Spiel.

Mittelständische Unternehmen haben im aktuellen Marktgeschehen mit mehreren Herausforderungen zu kämpfen. Die digitale Transformation, also die grundlegende Neugestaltung oder Veränderung von Prozessen, Strategien und Modellen durch den Einsatz digitaler Technologien, ist für sie keine Option mehr, sondern eine Notwendigkeit. In einer Welt, in der die Mitbewerber nur einen Mausklick entfernt sind, können es sich KMU nicht leisten, auf die Vorteile der digitalen Transformation zu verzichten. Sie steht für die Neugestaltung von Geschäftsprozessen,

um die Effizienz zu steigern und bessere Kundenbeziehungen zu fördern. Prozesse, Produkte und Menschen bilden die Schlüsselemente einer nachhaltigen digitalen Transformation. Es geht darum, Geschäftsprozesse zu überdenken, Technologien auf den neuesten Stand zu bringen und eine Kultur des Wandels und der Innovation zu fördern. Nur wenn alle drei Aspekte Hand in Hand gehen, entsteht eine nachhaltige Transformation. Die Organisation muss agil, die Technologie zukunftsorientiert und die Kultur veränderungsbereit sein.



Aber warum spielen die internen IT-Prozesse, Support und IT-Service-Desk, Incident-Management, Service-Request-Management oder Asset-Management so relevante Rollen? Reden wir nicht sonst immer von Cybersicherheit, Resilienz oder Agilität? Ja, natürlich! Und genau dafür brauchen Unternehmen effiziente Prozesse und zukunftsfähige Strukturen. Optimierte IT-Prozesse sind dafür genauso notwendig wie für jede andere Form der Digitalisierung oder für jede Veränderung der Unternehmensstrategie oder der Geschäftsmodelle.

Dennoch werden besonders die operative und strategische Rolle von ITSM und die Vorteile, die sich aus einer Optimierung, Modernisierung und Automatisierung für die IT im Speziellen und das Unternehmen im Allgemeinen ergeben, unterschätzt. Gerade hier entstehen Chancen, etwa im Bereich der Automatisierung und bei von spezialisierten

Dienstleistenden gemanagten Lösungen. Oder bei As-a-Service-Angeboten, die eigene Ressourcen schonen und durch kurze Implementierungszeiten sofort Best-Practice-Prozesse zu geringen Kosten ermöglichen.

Während sich auf der Anbieterseite in den letzten Jahren bereits ein breites und differenziertes Managed-Services-Angebot entwickelte, entstand im Mittelstand erst eine noch nicht vollständig am Markt sichtbare und vollumfängliche Nachfrage. Mit anderen Worten: Immer mehr mittelständische Unternehmen setzen auf Managed-Services-Provider (MSP), aber noch längst nicht alle. Firmenverantwortliche, CIOs, aber auch Mitarbeitende und Entscheidungstragende in den Bereichen Service-Desk, Application- und Operation-Management müssen sich regelmäßig mit dem Thema auseinandersetzen, wenn sie ihre und die Firmenziele erreichen wollen.



Wie effizientes IT-Management die digitale Transformation vorantreibt

Effizientes IT-Management ist das unsichtbare Rückgrat, das Unternehmen dabei unterstützt, reibungslos zu funktionieren und sich erfolgreich weiterzuentwickeln. Es wirkt sich auf alle Unternehmensbereiche aus, sorgt für eine zuverlässige Planung und Umsetzung von Geschäftsstrategien und stellt gleichzeitig eine gleichbleibend hohe Servicequalität sicher. Umfassende Analysen ermöglichen fundierte Entscheidungen, die zu reibungslosen Abläufen und einer leistungsfähigen digitalen Infrastruktur führen.

ITSM: Ein strategischer Hebel für alle Ebenen

CIOs und IT-Manager:innen können mithilfe von ITSM-Plattformen produktiver arbeiten und mit begrenzten Ressourcen und steigenden Anforderungen umgehen. In dieser Rolle fungiert ITSM nicht nur als technologischer Hebel, sondern auch als strategischer Verbündeter. Indem es automatisierte Workflows freisetzt, verlagert es die Arbeitslast des Service-Desk-Personals auf wertschöpfendere Tätigkeiten. Diese Neuausrichtung wirkt sich spürbar auf die Kundenzufriedenheit aus und trägt zur allgemeinen Verbesserung der Stimmung im Team bei. Die Auswirkungen von ITSM gehen jedoch über die IT-Abteilung hinaus. Die Plattformen schaffen eine Kultur der Transparenz, die alle Mitarbeitenden in den Informationsfluss einbindet. Für das Management bieten sie leistungsstarke Werkzeuge zur Prozessautomatisierung und Skalierung, mit denen strategische Ziele effizienter verfolgt werden können.

In der Summe seiner Teile manifestiert sich ITSM als Schlüssel zu einer synchronisierten, wettbewerbsfähigen Unternehmensstruktur. Es bildet die Schnittstelle, die Menschen, Prozesse und Technologie zu einer produktiven Symphonie vereint und so den langfristigen Unternehmenserfolg fördert.

IT-Verantwortliche nutzen ein effizientes IT-Management, um die Erreichung ihrer Ziele zu unterstützen. Werkzeuge und Verfahren helfen, die technische Umgebung optimal zu gestalten, Störungen zu minimieren und die Leistungsfähigkeit der Systeme zu maximieren. Integrierte Leistungskennzahlen geben jederzeit einen aktuellen Überblick über die Performance und Servicequalität. Vorteile ergeben sich auch für das Anwendungsmanagement: Effiziente Prozesse sorgen für eine optimale Steuerung des Lebenszyklus von Softwareanwendungen, was nicht nur die Servicekontinuität sicherstellt, sondern auch Risiken minimiert. Auch für das Management der technischen Ressourcen bieten effiziente Prozesse einen klaren Rahmen, der hilft, Kosten zu senken und den Nutzen der vorhandenen Systeme zu maximieren.

Auf der operativen Ebene bringt ein effizientes IT-Management konkrete Vorteile. Der Service-Desk als Schnittstelle zwischen Anwendern und IT ist in der Lage, Anfragen schnell und priorisiert zu bearbeiten. Dies erhöht die Kundenzufriedenheit und steigert die Produktivität des Teams. Darüber hinaus schafft ein gut organisiertes IT-Management eine Atmosphäre der Zusammenarbeit und des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Der Service-Desk ist mehr als nur ein Problemlöser: Er fördert proaktives Arbeiten, schult die Mitarbeitenden im Umgang mit neuer Software und erleichtert die Kommunikation zwischen den Abteilungen. Mit aussagekräftigen Analysen und Berichten leistet er einen wertvollen Beitrag zur Unternehmensstrategie und erleichtert die Entscheidungsfindung auf Managementebene. Das Ergebnis ist eine höhere Zufriedenheit der Beschäftigten, gesteigerte Produktivität und ein qualitativ verbessertes Arbeitsumfeld.

Der Service-Desk und das damit verbundene IT-Management dienen als ein strategisches Instrument, das zur Effizienzsteigerung, Kostensenkung und Verbesserung

des Arbeitsklimas beiträgt. Die ganzheitliche Integration von Menschen, Prozessen und Technologie sichert so den nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Was Service-Management zum Erfolg beitragen kann

Im Alltag agieren Firmen in einem gnadenlosen Wettbewerb, der Darwins Theorie der natürlichen Auslese widerspiegelt: Nur die Anpassungsfähigsten überleben. Der Schlüssel zur Überlebensfähigkeit liegt häufig in effizienten Management-Prozessen, die als Katalysatoren für florierende Betriebe dienen. Diese Prozesse unterstützen die Koordination und Steuerung von Aktivitäten und Ressourcen, um strategische Ziele zu erreichen. Besonderes Augenmerk gilt dem Service-Management (einschließlich des IT-Service-Managements), das als Schlüsselfaktor für Modernisierung und Digitalisierung fungiert.

Das Service-Management stellt Mehrwertservices bereit und steuert diese – von der Bedarfsermittlung bis hin zur kontinuierlichen Überwachung und Verbesserung der Servicequalität. Insbesondere stellt ITSM IT-basierte Services bereit, die auf die Geschäftsanforderungen abgestimmt sind. Dazu gehören unter anderem das Management der IT-Infrastruktur, Software-Entwicklung, Netzwerk-Management und Datensicherheit.

Was vielen Verantwortlichen nicht bewusst ist: ITSM unterstützt sowohl primäre als auch unterstützende Aktivitäten in der Wertschöpfungskette eines Unternehmens. Primäre Aktivitäten wie Logistik und Kundenservice profitieren von Prozessoptimierung und Automatisierung, während unterstützende Funktionen wie Personal-Management und Technologieentwicklung effizienter funktionieren.

Die heutige Wirtschaftslandschaft verlangt von Betrieben eine kontinuierliche Modernisierung und Optimierung ihrer Prozesse. ITSM erweist sich dabei als bestes Werkzeug, da es Arbeitsabläufe automa-

Beispielkunde: die Meyer GmbH

Die Meyer GmbH, ein mittelständisches Unternehmen mit 181 Angestellten und nur zwei IT-Mitarbeitenden, steht vor großen Herausforderungen durch ineffiziente IT-Prozesse und unzureichende Automatisierung. Die manuelle Belastung durch E-Mail- und Excel-getriebene Workflows zwingt die IT-Abteilung in eine reaktive Rolle. Die Unklarheit zwischen Incident- und Service-Requests führt zu inkonsistenter Kommunikation. Mit dem Ziel, Kommunikationskanäle zu harmonisieren, Prozesse zu standardisieren und zu automatisieren sowie eine schlanke ITSM-Lösung einzuführen, zeigt sich das Potenzial von ITSM. Standardisierung und Automatisierung können durch Managed-Services- und As-a-Service-Modelle erreicht werden. Ein Greenfield-Ansatz würde ein solides Fundament für diese Transformation legen, die Effizienz steigern, Kosten senken und eine proaktive IT-Landschaft schaffen. Ein Managed-Services-Provider (MSP) mit einer speziell auf den Mittelstand zugeschnittenen As-a-Service-Lösung kann die Meyer GmbH dabei unterstützen, eine maßgeschneiderte IT-Infrastruktur aufzubauen, die sich durch Skalierbarkeit, Flexibilität und Kosteneffizienz auszeichnet. Gleichzeitig entspricht sie den spezifischen Anforderungen und Herausforderungen des Unternehmens.

tisiert, die Effizienz steigert und mehr Flexibilität bei sich ändernden Geschäftsanforderungen ermöglicht. Es hilft, Kosten zu senken, die Servicequalität zu verbessern und auf neue Marktbedingungen zu reagieren. Die zunehmende Bedeutung von ITSM macht es zu einem unverzichtbaren Instru-

ment für die Erreichung von Geschäftszielen. Das Management und die Anpassung von IT-Services beeinflussen den Unternehmenserfolg signifikant. ITSM wird den dynamischen Anforderungen der digitalen Wirtschaft gerecht und stärkt die Marktposition der Firma.

Ein weiterer Beispielkunde: die NeueAuto AG

Die NeueAuto AG, ein mittelständisches Unternehmen mit teilweise bereits etablierten Konzernstrukturen, 842 Angestellten und einer fünfköpfigen IT-Abteilung, sieht sich trotz einiger standardisierter Prozesse und einem zentralen Asset- und Service-Management mit einer Reihe von Herausforderungen konfrontiert. Es mangelt an einer umfassenden technischen und fachlichen Governance, gepaart mit einem Mangel an Wissen zur Verbesserung der IT. Das Ziel der Verantwortlichen besteht darin, die Nutzung aller zusammenhängenden Prozesse zu forcieren, die Prozesse zu professionalisieren und zu vereinfachen, die Prozesseffizienz und -automatisierung zu steigern sowie ein Serviceportfolio inklusive Service-Management-Lifecycle zu etablieren.

Ein Managed-Services-Provider (MSP) mit einer auf agile mittelständische Unternehmen zugeschnittenen As-a-Service-Lösung kann hier von unschätzbarem Wert sein. Mit einer solchen maßgeschneiderten IT-Infrastruktur gelingt es, bestehende Systeme zu harmonisieren, die Automatisierung und Effizienz zu steigern und eine robuste technische und fachliche Governance zu verankern. Als Ergebnis dieser Veränderung strebt die NeueAuto AG die Überführung in den SmartNow-Service an. Dies würde eine optimierte und zukunftsfähige IT-Landschaft schaffen, die speziell auf die Bedürfnisse und Herausforderungen der Firma zugeschnitten ist.

Was für den Eigenbetrieb spricht und was Managed-Services-Provider bringen

Die strategische Entscheidung zur Einführung oder Modernisierung eines IT-Services-Managements ist für mittelständische Unternehmen von zentraler Bedeutung. Sie steht im Spannungsfeld von Make-or-Buy-Überlegungen: Eigener Betrieb einer ITSM-Plattform, sukzessiver Aufbau von Kompetenzen und Wissen? Oder lieber Inanspruchnahme der Leistungen eines Managed-Services-Providers (MSP), der von Anfang an Best-Practice-Services auf Enterprise-Niveau erbringt? Die Wahl zwischen diesen Alternativen beeinflusst die Wettbewerbsfähigkeit und Zukunftsorientierung des Unternehmens. Die Entscheidung wirkt sich langfristig aus. Wer

sich für den Aufbau einer eigenen, selbst betriebenen Plattform entscheidet, muss mit hohen Kosten bei der Optimierung rechnen. Dieser Prozess erfordert eine sorgfältige Analyse des Ist-Zustandes sowie der zukünftigen Anforderungen. Nur das stellt sicher, dass die gewählte Lösung sowohl den aktuellen als auch den zukünftigen Anforderungen gerecht wird, wobei auch bisher unbekanntes Bedürfnisse auftreten können.

Die Tendenz geht dahin, dass immer mehr Verantwortliche auf die Dienste etablierter Anbieter:innen zurückgreifen. Erfolgreiche MSPs zeichnen sich durch weitrei-

chende und spezialisierte Fähigkeiten aus, die über eine einfache Betriebssystemwartung und simples Verfügbarkeits-Management hinausgehen. Ihr Schwerpunkt liegt auf der proaktiven Lösung von Herausforderungen und der Beherrschung einer Vielzahl von Technologien. Durch den Einsatz fortschrittlicher Analysetechniken schaffen sie es, Muster zu erkennen und Problemen präventiv entgegenzuwirken.

Im Idealfall baut dies auf einer etablierten ITSM-Plattform auf, um mögliche zukünftige, noch unbekannt oder derzeit nicht berücksichtigte Anforderungen abzudecken. Der Einsatz einer bewährten Plattform dieser Art bringt eine Reihe von Vorteilen mit sich: Nachgewiesene Stabilität, Skalierbarkeit und Integration mit anderen Systemen gehören ebenso dazu wie eine effizientere IT-Servicebereitstellung. Ein MSP sollte den ITIL-Standards und Best Practices folgen, um das IT-Management zu optimieren. Dies umfasst Bereiche wie Problem-, Incident-, Event-, Change-, Konfigurations-, Inventar-, Kapazitäts- und Performance-Management sowie Reporting. Die konsequente Einhaltung dieser Praktiken ermöglicht eine klare und wiederholbare Servicebereitstellung.

Moderne IT-Infrastrukturen sind häufig heterogen und bestehen aus verschiedenen Cloud-Umgebungen und -Anbieter:innen. Ein MSP sollte deshalb auch in der Lage sein, Multi-Vendor- und Multi-Cloud-Umgebungen zu unterstützen. Erfahrungen und Beziehungen zu führenden Firmen sind hier von großem Vorteil, um die aktuelle Verfügbarkeit sicherzustellen und einen Blick auf zukünftige Produktentwicklungspfade und Technologietrends zu haben.

Bei der Zusammenarbeit mit solchen Dienstleistenden sollten diese als strategische Partner betrachtet werden, wenn Innovation und Transformation zu den Bestand-

teilen der Unternehmensstrategie zählen. Dienstleistende sollten Mehrwert schaffen, indem sie Einblicke in die technologische Zukunft zeigen, Marktveränderungen beleuchten und neue Geschäftsmodelle oder Märkte unterstützen. Finanzielle Stabilität und Reputation spielen bei der Auswahl eine zentrale Rolle. Sie gelten als Indikatoren für die Fähigkeit, langfristige Partnerschaften einzugehen und die vereinbarten Dienstleistungen zu erbringen. Der MSP-Einsatz bietet viele Vorteile gegenüber dem Eigenbetrieb einer ITSM-Plattform. Denn durch diese Form des Outsourcings können sich Firmen verstärkt auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren, von professionellen IT-Services profitieren und Geld sparen.



Checkliste und Leitfaden zur Entscheidungsfindung

Make-or-Buy-Entscheidung

Ist-Zustandsanalyse

- Welche ITSM-Fähigkeiten haben wir derzeit intern?
- Was sind unsere größten Herausforderungen in Bezug auf ITSM?
- Wo könnten wir Unterstützung durch externe Dienstleistende gebrauchen?

Zukunftsprognose

- Wie sehen unsere IT-Anforderungen in den nächsten drei bis fünf Jahren aus?
- Welche unbekanntenen Anforderungen könnten in der Zukunft entstehen?
- Wie können wir uns am besten auf diese unvorhersehbaren Anforderungen vorbereiten?

Kosten-Nutzen-Analyse

- Was kostet der Aufbau interner ITSM-Kompetenzen?
- Was sind die voraussichtlichen MSP-Kosten?
- Welche unvorhersehbaren Kosten könnten in Zukunft entstehen – und wie werden diese am besten gedeckt?

Agilität und Anpassungsfähigkeit

- Wie gut können wir als Unternehmen auf unerwartete Anforderungen reagieren?
- Wie flexibel ist der potenzielle MSP bei der Bewältigung von Veränderungen?
- Wie gut lässt sich die Lösung an sich verändernde Unternehmensanforderungen anpassen?

Anforderungen an die Lösung

Funktionalität

- Deckt die Lösung alle aktuell benötigten ITSM-Prozesse ab?
- Schafft sie es, zukünftige Prozesse und Funktionen zu integrieren?
- Wie kann die Lösung noch unbekanntene Anforderungen abdecken?

Skalierbarkeit

- Kann die Lösung mit unserem Unternehmen wachsen?
- Wie reagiert sie auf sich schnell ändernde Geschäftsanforderungen?

Integration

- Ist die Lösung mit unserer aktuellen IT-Infrastruktur kompatibel?
- Wie leicht lässt sie sich in bestehende und zukünftige Systeme und Technologien integrieren?
- Gibt es Potenzial für Konflikte mit anderen Technologien? Wie können diese vermieden werden?

Compliance und Sicherheit

- Erfüllt die Lösung alle derzeitigen Compliance- und Sicherheitsanforderungen?
- Kann sie auch zu erwartende Compliance- und Sicherheitsanforderungen abdecken?
- Wie reagieren Dienstleistende auf neue Sicherheitsbedrohungen und Änderungen in den Compliance-Richtlinien?

Technologische Innovation

- Bietet die Lösung moderne Technologien wie Automatisierung, künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen?
- Gehen Plattformen beziehungsweise Dienstleistende proaktiv bei der Anpassung und Implementierung von Technologietrends vor?
- Wie wird die Lösung in den nächsten Jahren technologisch weiterentwickelt?

Bewertung der MSP-Leistungsfähigkeit

Reputation und Erfahrung

- Wie gut ist der Ruf des MSP in der Branche?
- Hat der MSP Erfahrung mit Firmen unserer Größe und Branche?
- Wie bewerten andere Kunden die Leistungen?
- Wie groß ist der MSP, wie lange existiert das Unternehmen bereits – und wie steht es um seine wirtschaftliche Stabilität?

Best Practices und Standards

- Hält sich der MSP an ITSM-Best-Practices und Standards wie ITIL?
- Wie setzt die Firma diese Standards in ihren Prozessen und Dienstleistungen um?
- Gibt es Zertifizierungen oder andere Belege für die Einhaltung von Standards?
- Welche Zertifizierungen oder Nachweise gibt es direkt vom Hersteller zur Bestätigung der Qualifikation und Zuverlässigkeit des MSP?

Leistungsüberwachung und -messung

- Wie überwacht und misst der MSP seine Performance?
- Welche Service-Level-Agreements (SLAs) bietet die Firma an – und wie garantiert sie deren Einhaltung?
- Welche Maßnahmen ergreifen die Verantwortlichen bei Nichterfüllung von SLAs?

Zukunftssicherheit und Wachstumspläne

- Wie robust und zukunftssicher sind die MSP-Geschäftsmodelle und -Technologien?
- Welche Pläne für Wachstum und technologische Entwicklung bestehen in den nächsten Jahren?
- Wie gut ist der Dienstleistende aufgestellt, um zukünftige, noch nicht bekannte Anforderungen abzudecken?

Diese Checkliste bietet den Verantwortlichen eine umfassende Grundlage für die Bewertung ihrer Optionen in Bezug auf ITSM-Plattformen und Managed-Services-Provider. Sie hilft dabei, alle wichtigen Aspekte der Entscheidungsfindung zu berücksichtigen und sowohl aktuelle als auch zukünftige Anforderungen einzubeziehen. Dennoch stellt diese Checkliste nur eine allgemeine Orientierungshilfe dar und sollte individuell an die spezifischen Bedürfnisse und Rahmenbedingungen des jeweiligen Unternehmens angepasst werden.



Weshalb SmartNow die optimale Lösung für den Mittelstand ist

Wie in diesem Papier dargelegt: Kleine und mittlere Unternehmen stehen häufig vor der Herausforderung, IT-Services (und Business-Services) zu implementieren, zu warten und zu aktualisieren. Diese Aufgaben können komplex und kostenintensiv sein. Deshalb erfordern sie spezielle Fachkenntnisse, die oft nicht oder nicht ausreichend vorhanden sind. Hier setzt HanseVision gemeinsam mit Bechtle, einem Elite-Partner von ServiceNow, mit SmartNow an. Bei SmartNow handelt es sich um eine auf den Mittelstand zugeschnittene Lösung, die diese Herausforderungen meistert und ein Rundum-sorglos-Paket bietet. Es hilft dabei, die oft schwerfälligen IT-Service-Prozesse effizient zu gestalten und gleichzeitig die Kosten im Rahmen zu halten.

SmartNow basiert auf der bewährten ServiceNow-Plattform und steht konzeptionell auf drei soliden Säulen: der Lösung selbst, dem zugehörigen Service und den daraus resultierenden Services. SmartNow beinhaltet die gesamte Bandbreite der ITSM-Prozesse – vom Incident-Management über das Change- & Release-Management bis hin zum Configuration-Management. Diese sind als Out-of-the-Box-Lösungen konzipiert, um eine schnelle Implementierung und maßgeschneiderte Effizienz zu gewährleisten. Die Prozesse entsprechen dem ITIL-v4-Standard und wurden in enger Zusammenarbeit mit mittelständischen Kunden entwickelt, um den individuellen Anforderungen gerecht zu werden. Der Service im Paket umfasst nicht nur Schulung, Support und Upgrades, sondern auch die laufende Wartung – alles ohne zusätzliche Kosten. HanseVision positioniert sich dabei nicht nur als Dienstleister, sondern als Partner, der Unternehmen auf ihrem Weg in die Digitalisierung umfassend begleitet und unterstützt.

Die Leistungen von SmartNow sind umfassend und orientieren sich am Mehrwert für das Unternehmen: Das IT-Management erhält ein Werkzeug zur strategischen Unternehmenssteuerung, während die Fachteamleiter:innen von optimierten und automatisierten Prozessen profitieren. Im Service-Desk-Bereich sorgt SmartNow für eine effizientere Incident-Bearbeitung, im Application-Management für strukturierte Change-Prozesse und im Asset-Management für einen nahtlosen Überblick über alle Ressourcen. Das Management erfährt bei datenbasierten Entscheidungen Unterstützung

Über ServiceNow

ServiceNow ist ein führendes Unternehmen im Bereich digitaler Workflow-Lösungen, das ursprünglich für sein IT-Service-Management (ITSM) bekannt war. Das Portfolio richtet sich in erster Linie an Großkunden und Konzerne zur Abwicklung komplexer Geschäftsprozesse. Inzwischen hat ServiceNow seine Marktposition ausgebaut und bedient erfolgreich weitere Bereiche wie IT-Operations-Management („ServiceNow IT Operations Management“), Kundenservice („ServiceNow Customer Service Management“), Personal-Management („ServiceNow Human Resources Service Delivery“) sowie Sicherheits- und Facility-Management („ServiceNow Security Operations“ und „ServiceNow Facilities Service Management“). Die Kernkomponente des ServiceNow-Angebots ist die Now-Plattform, eine strategische Plattform, die eine nahtlose Automatisierung und Optimierung von Prozessen ermöglicht. Darüber hinaus zeichnet sich ServiceNow durch seine SaaS-Architektur aus, die auf Rechenzentren in Deutschland und Europa basiert und alle notwendigen Zertifizierungen im Hinblick auf die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) erfüllt.

durch Echtzeitdaten und -analysen. Und die Anwender:innen in den Fachabteilungen profitieren von der intuitiven Bedienbarkeit und der Effizienzsteigerung. Zusammenfassend: SmartNow sorgt für eine Vereinfachung der Prozesse und eine bessere Zusammenarbeit zwischen der IT und den Fachabteilungen. Die Automatisierung und Optimierung von Prozessen steigert nicht nur die Servicequalität, sondern hilft auch beim Einsparen von wertvollen Ressourcen. Dies führt zu einer schnellen Amortisation der Investition und einem hohen Return on Investment.

Außerdem handelt es sich bei SmartNow um eine schnell umsetzbare Lösung. Innerhalb von nur acht bis zwölf Wochen gelingt es Unternehmen, eine vollständige Migration auf die ServiceNow-Plattform zu realisieren. Ein besonderes Merkmal der SmartNow-Lösung ist ihre Skalierbarkeit: Unternehmen haben die Flexibilität, nahtlos

von der SmartNow-Welt zu einer eigenen, vollständigen ServiceNow-Instanz zu wechseln, wenn Wachstum oder andere Anforderungen dies erfordern. Darüber hinaus ist die Lösung zukunftssicher, da alle Lizenzkosten enthalten sind und der Zugriff auf alle ServiceNow-Funktionen gewährleistet ist.

Insgesamt ist SmartNow mehr als nur ein IT-Service-Management-Tool, sondern eine maßgeschneiderte, umfassende und effiziente Lösung für den Mittelstand, die den Zugang zu Technologien und Services ermöglicht, die bisher oft nur Großkonzernen vorbehalten waren. Mit SmartNow ermöglichen HanseVision und Bechtle diesen Unternehmen, die digitale Transformation erfolgreich zu meistern und sich zukunftssicher aufzustellen.

SmartNow

Als ServiceNow-Elite-Partner können Sie sich auf das tiefe Verständnis unserer Expert:innen für die Plattform verlassen. Zum anderen betreuen wir seit Jahren mittelständische Unternehmen, mit denen wir gemeinsam SmartNow entwickelt haben, und bieten Ihnen pragmatische, zielführende Unterstützung. Freuen Sie sich auf ein Projekt, in dem wir auf Augenhöhe zusammenarbeiten und gemeinsam die besten Lösungen finden.

HanseVision GmbH
Atlantic-Haus
Bernhard-Nocht-Str. 113
20359 Hamburg
Telefon +49 40 2880 7590-0
sales@hansevision.de

hansevision.com/smartnow

Bechtle AG
Bechtle-Platz 1
74172 Neckarsulm
Telefon +49 7132 981-0
bechtle.com

