

Redner SNUG-DE Kongress 3. Juni 2025: Themenblock ESM



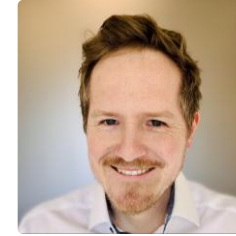
Steffen Röckel

steffen.roeckel@mail.schwarz



Tolga Tutel

tolga.tutel@servicenow.com



Max Grabner

maximilian.grabner@servicenow.com



Stefan Reinle

stefan.reinle@zeiss.com



Esther Jeffrey

estherjeffery@kpmg.com

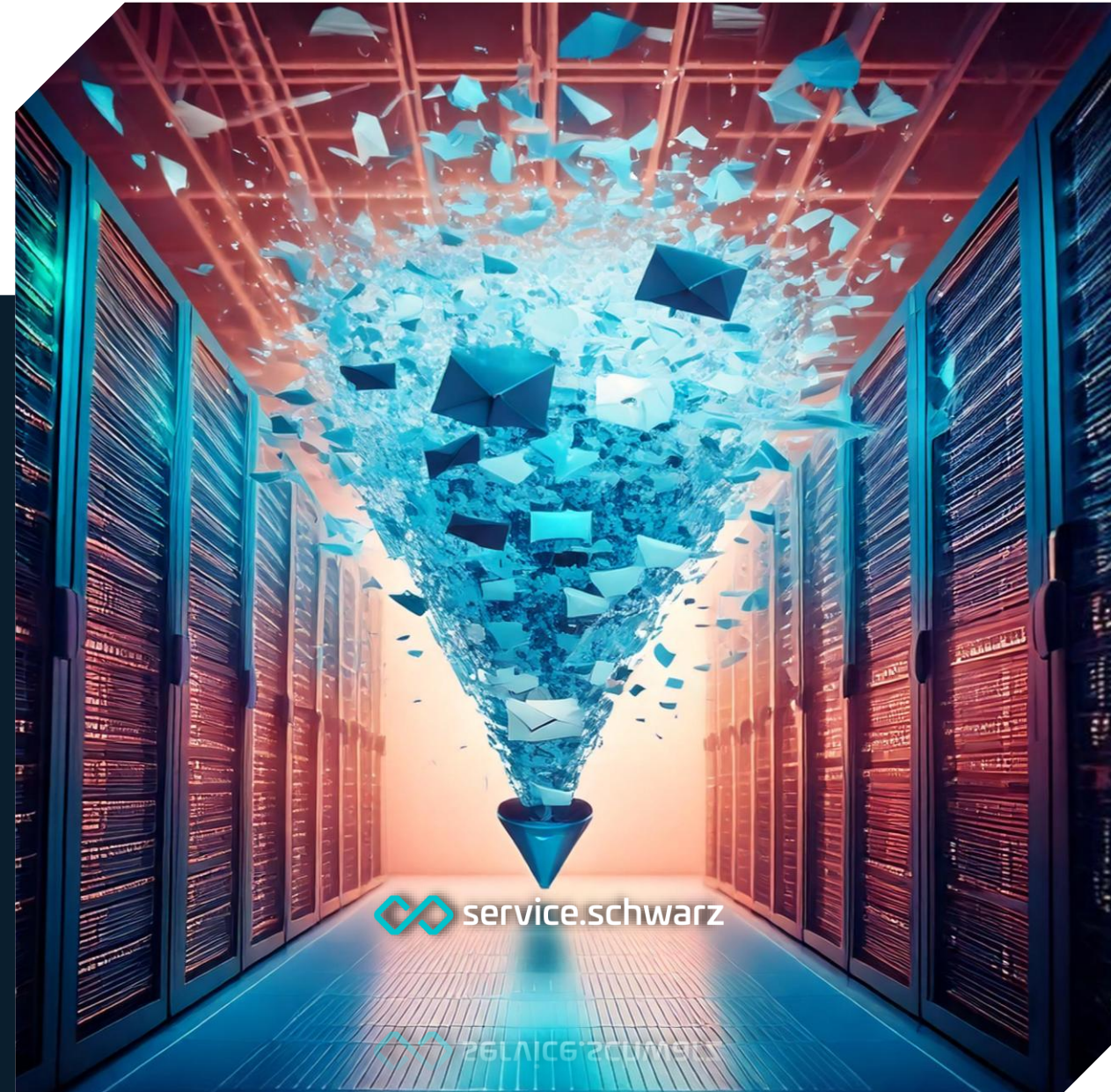


Michael Koschine

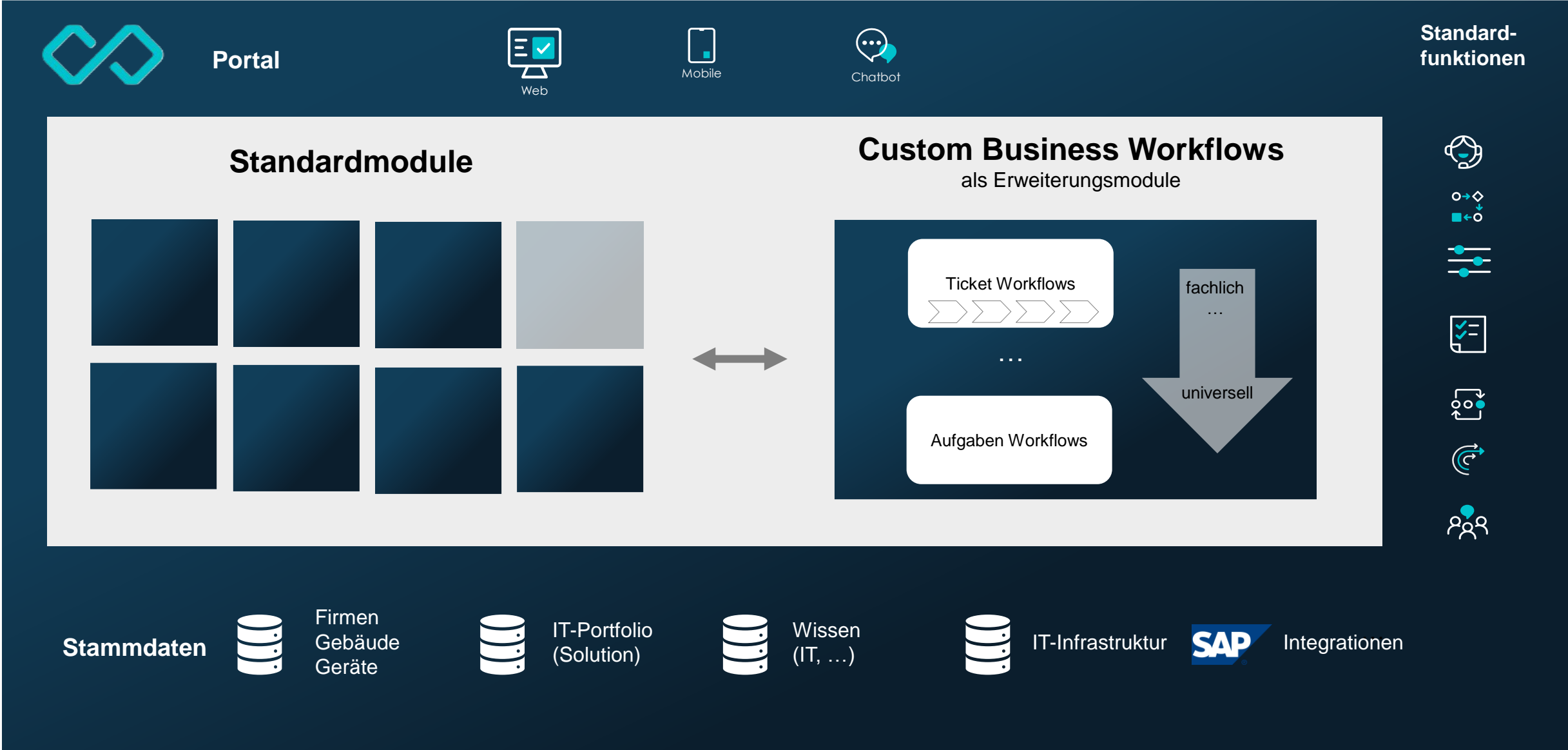
mkoschine@kpmg.com



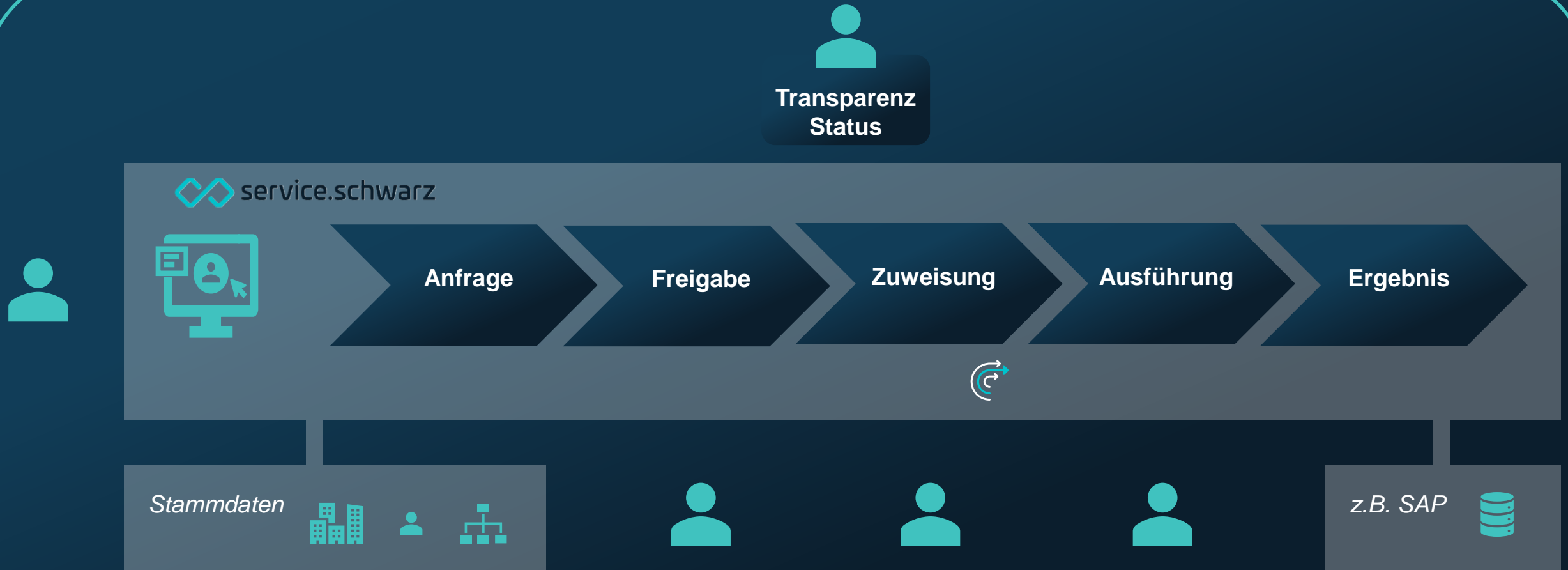
Enterprise Service Management



ServiceNow Plattform

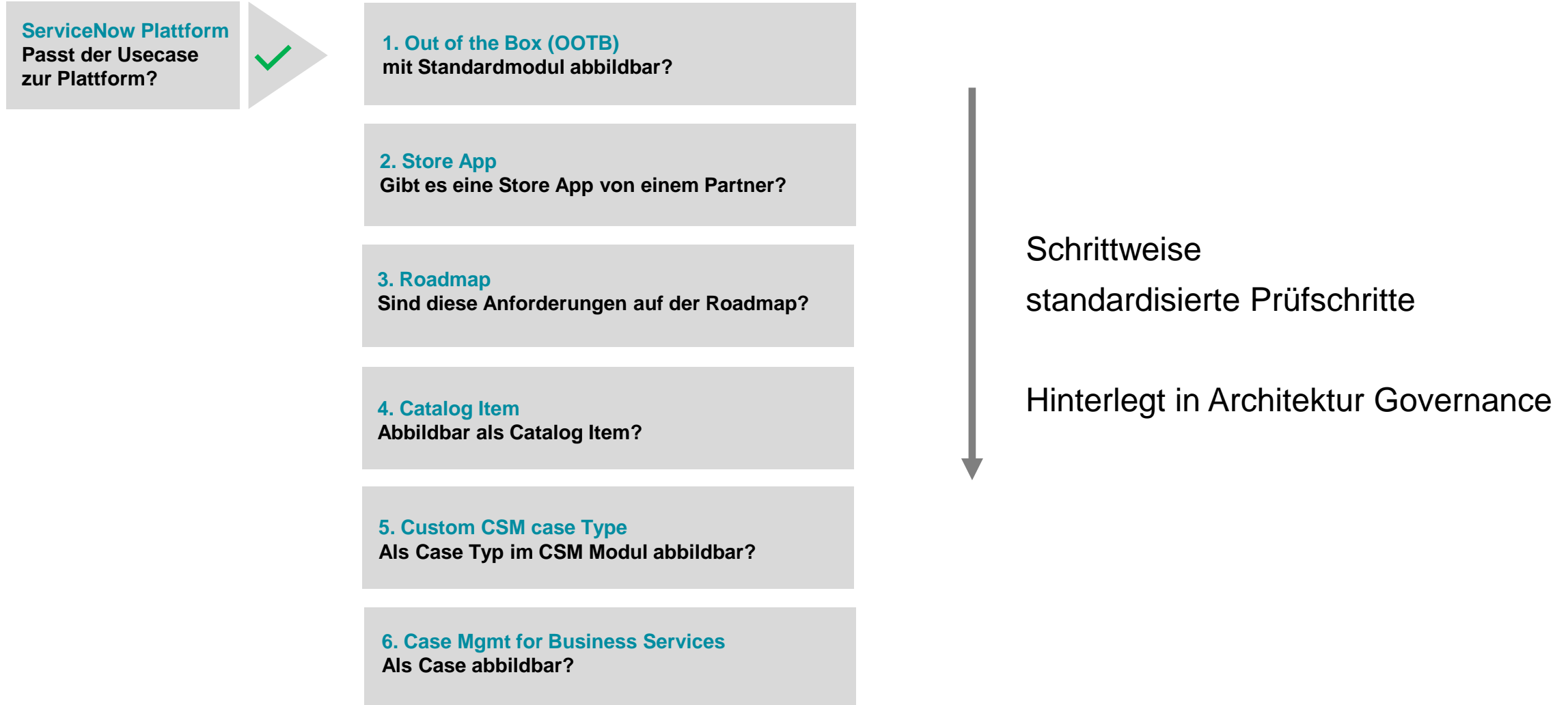


Effizienzsteigerung durch Digitalisierung Arbeitsabläufe



Entscheidungsmatrix ESM-Fälle

Wie kommen wir zu einer belastbaren Entscheidung für eine Custom Lösung?



Zusammenarbeit durch Ticketworkflows

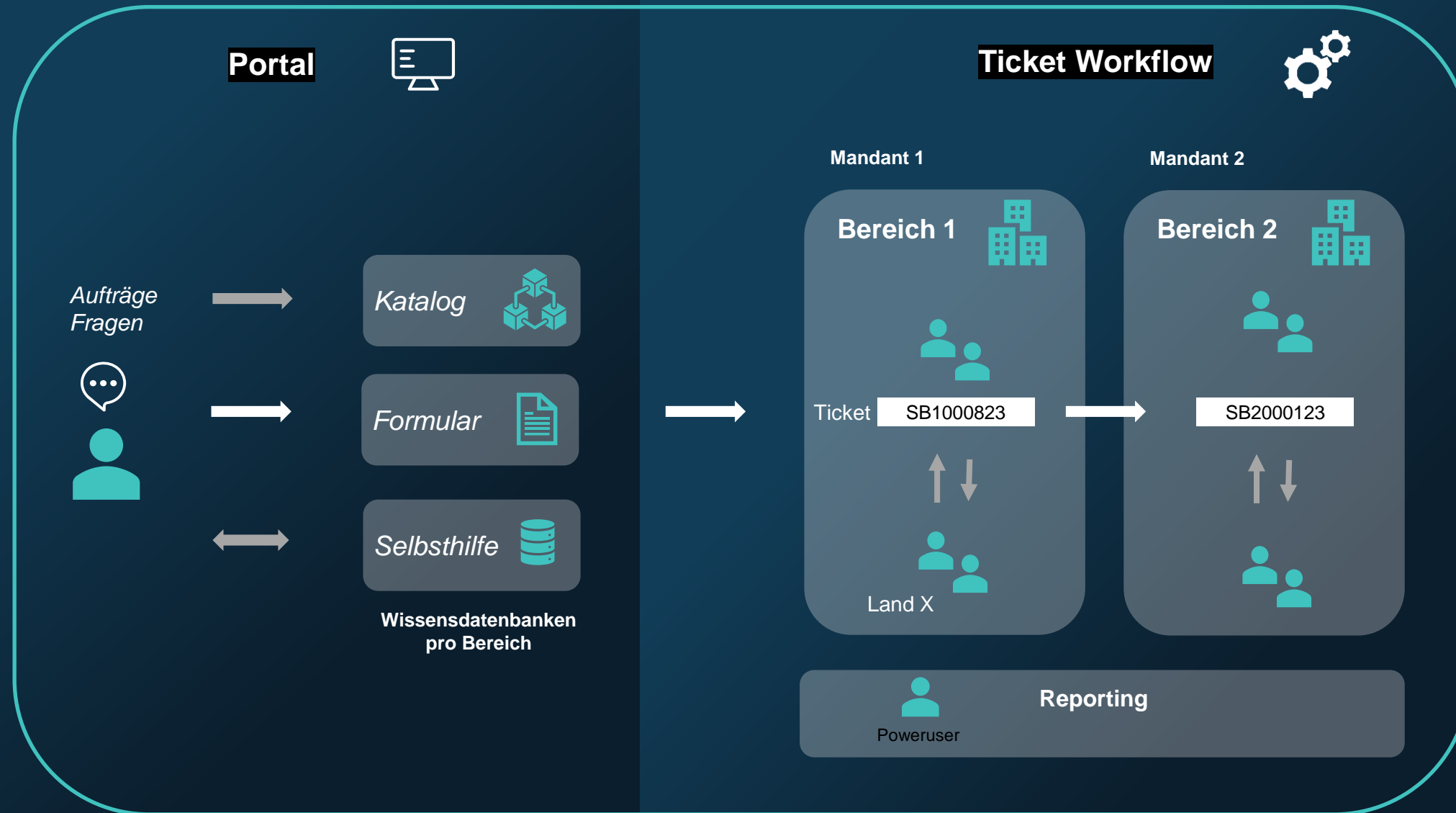
Anwendungsbereiche:

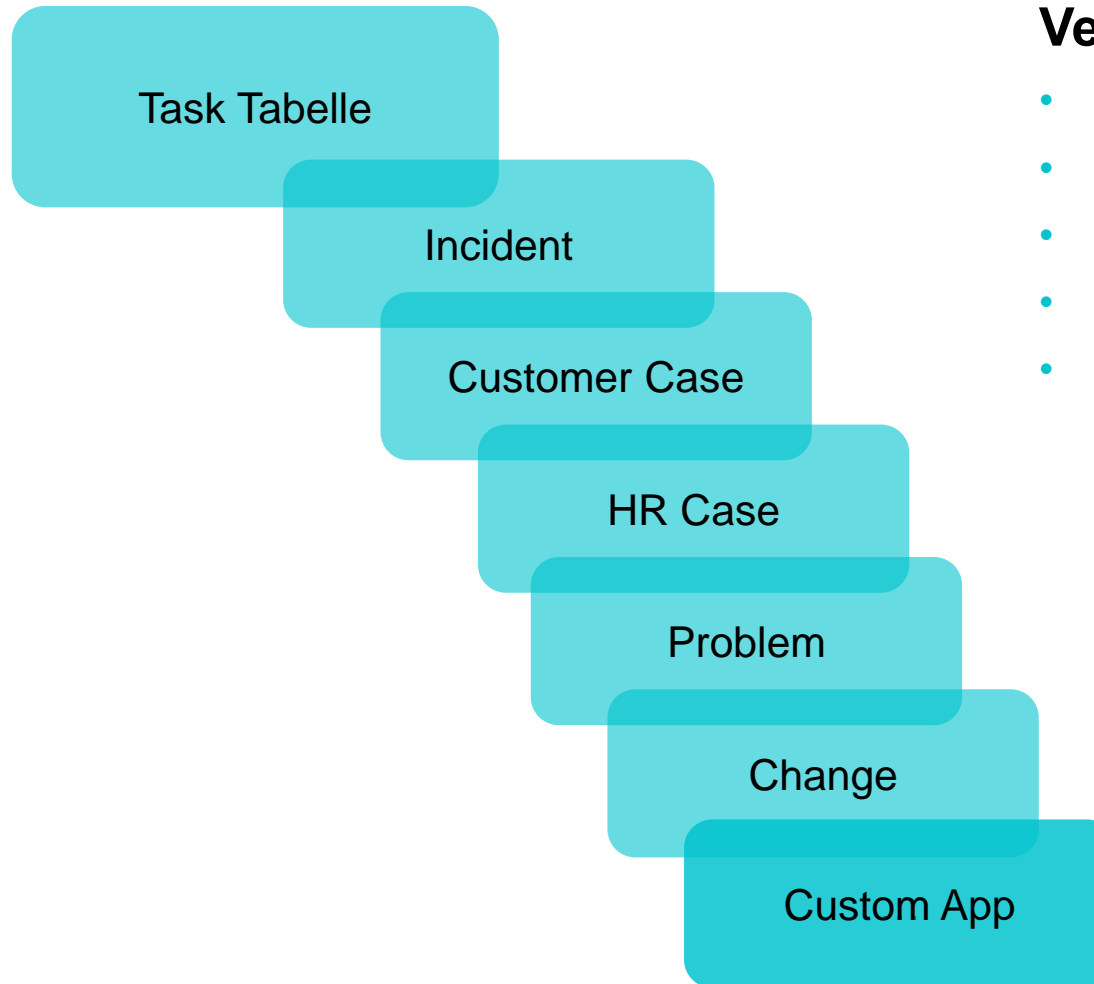
Mobility Service

z.B. Schäden Dienstwagen

Beschaffung

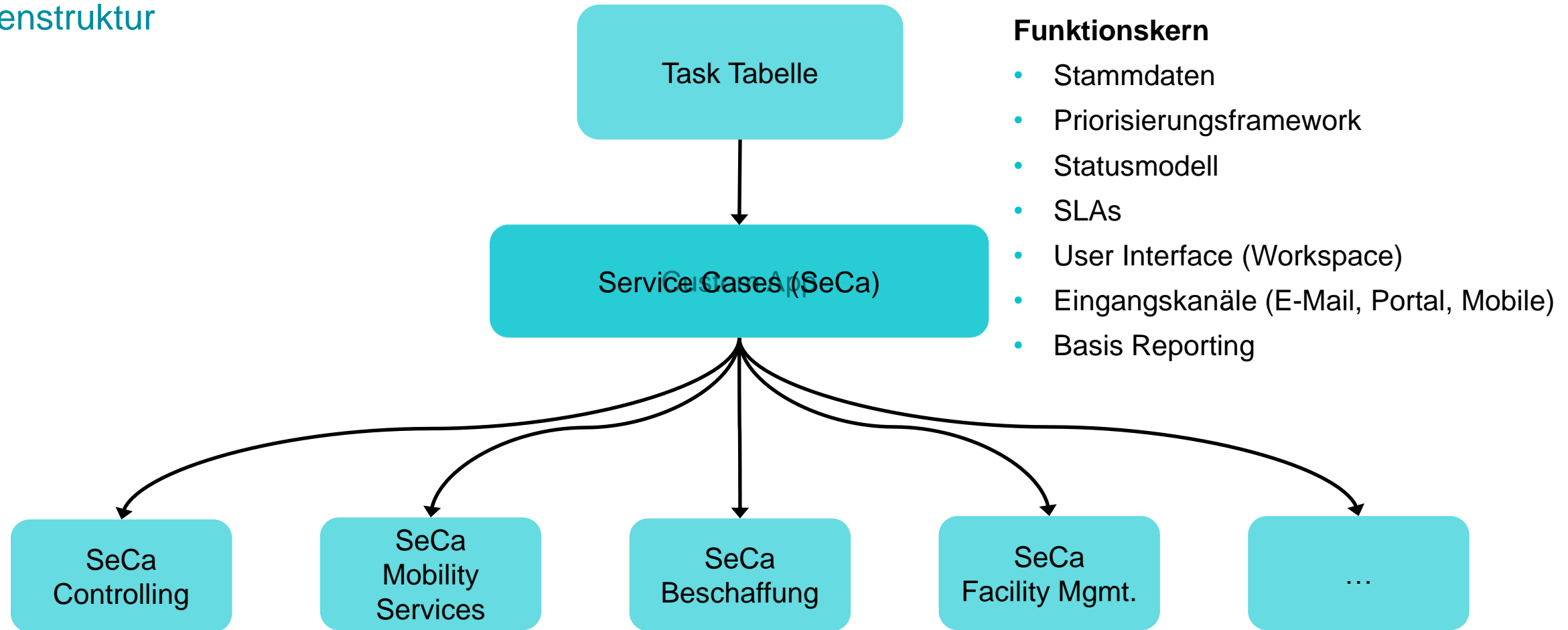
z.B. Prüfen von Angeboten





Vererbung von „*task*“:

- Wiederverwendbarkeit gemeinsamer Felder
- Einheitliches Prozess-Handling
- Gemeinsames User Interface
- Einfacheres Reporting und Analysen
- Erweiterbarkeit



Datenstruktur

SeCa
Controlling

SeCa
Mobility
Services

SeCa
Beschaffung

SeCa
Facility Mgmt.

...

- Fachspezifische Felder
- Genehmigungsprozesse
- Kategorien
- Fachliche Berichte
- Bearbeitungshinweise
- SLA-Eskalationsprozesse
- E-Mail-Templates
- ...

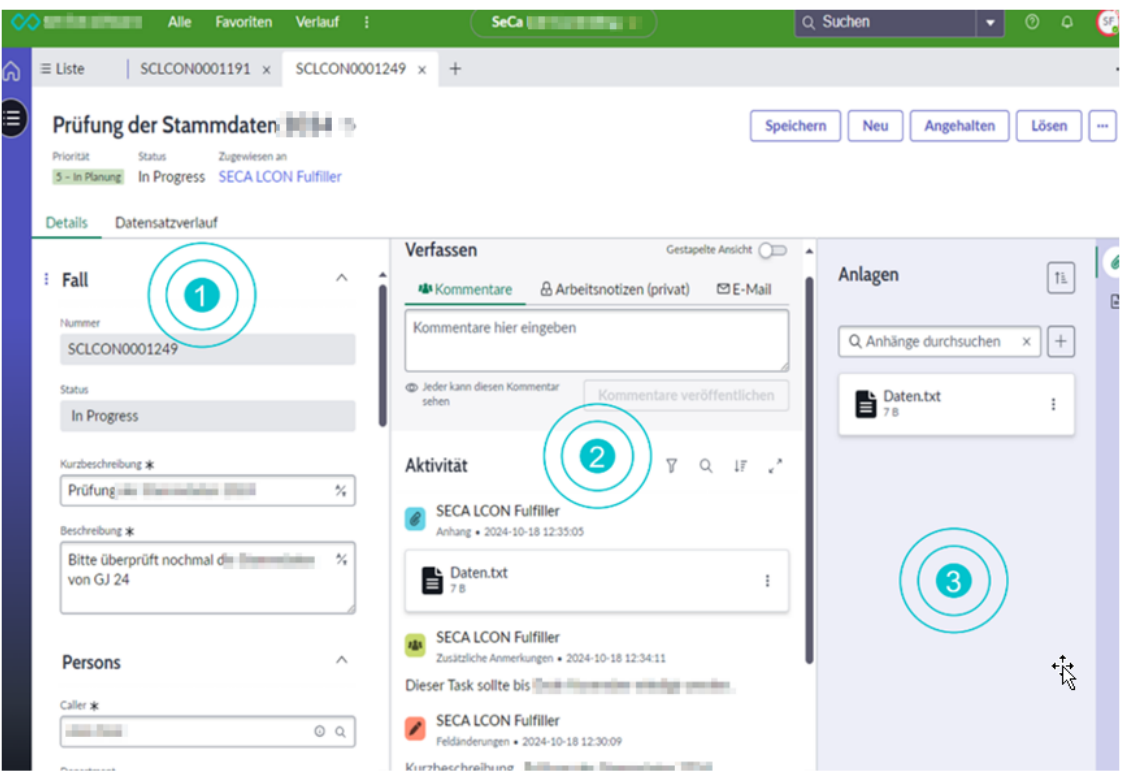
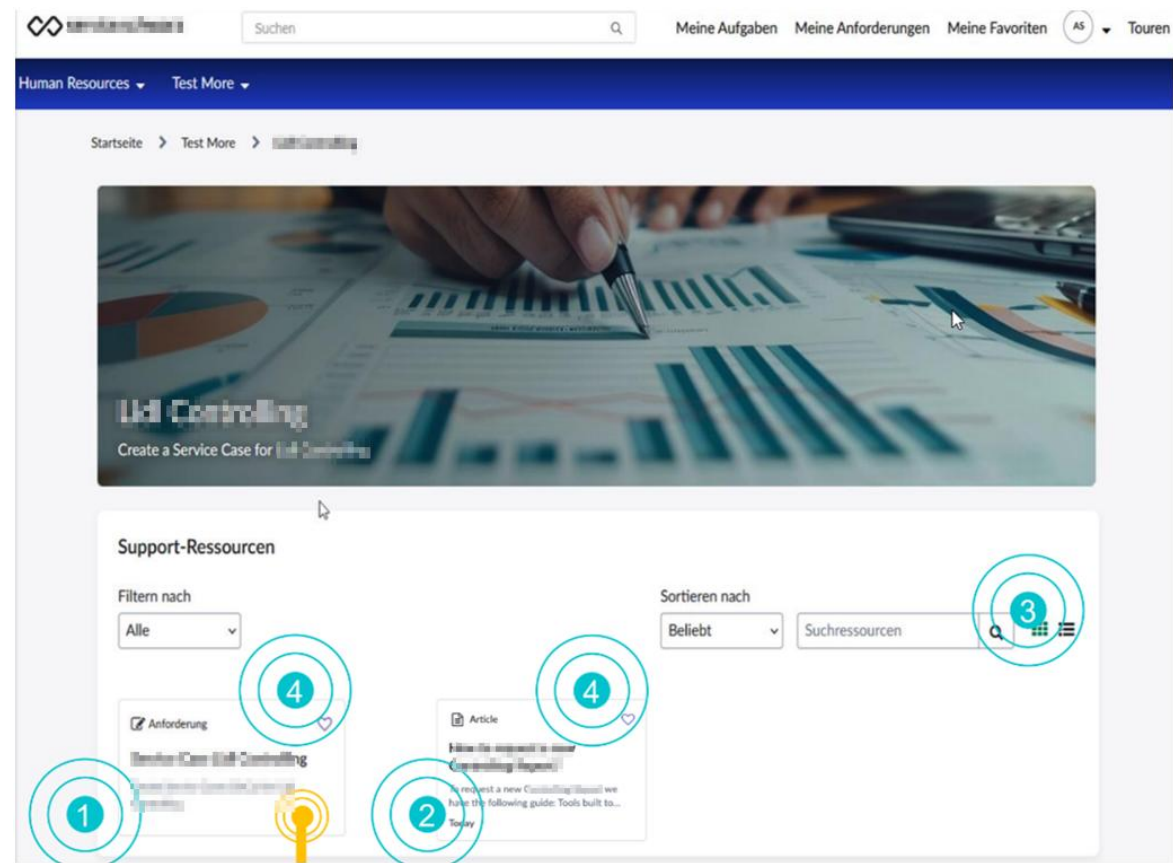
Technische Lösung

Datenstruktur

SeCa
Controlling

Beispiel

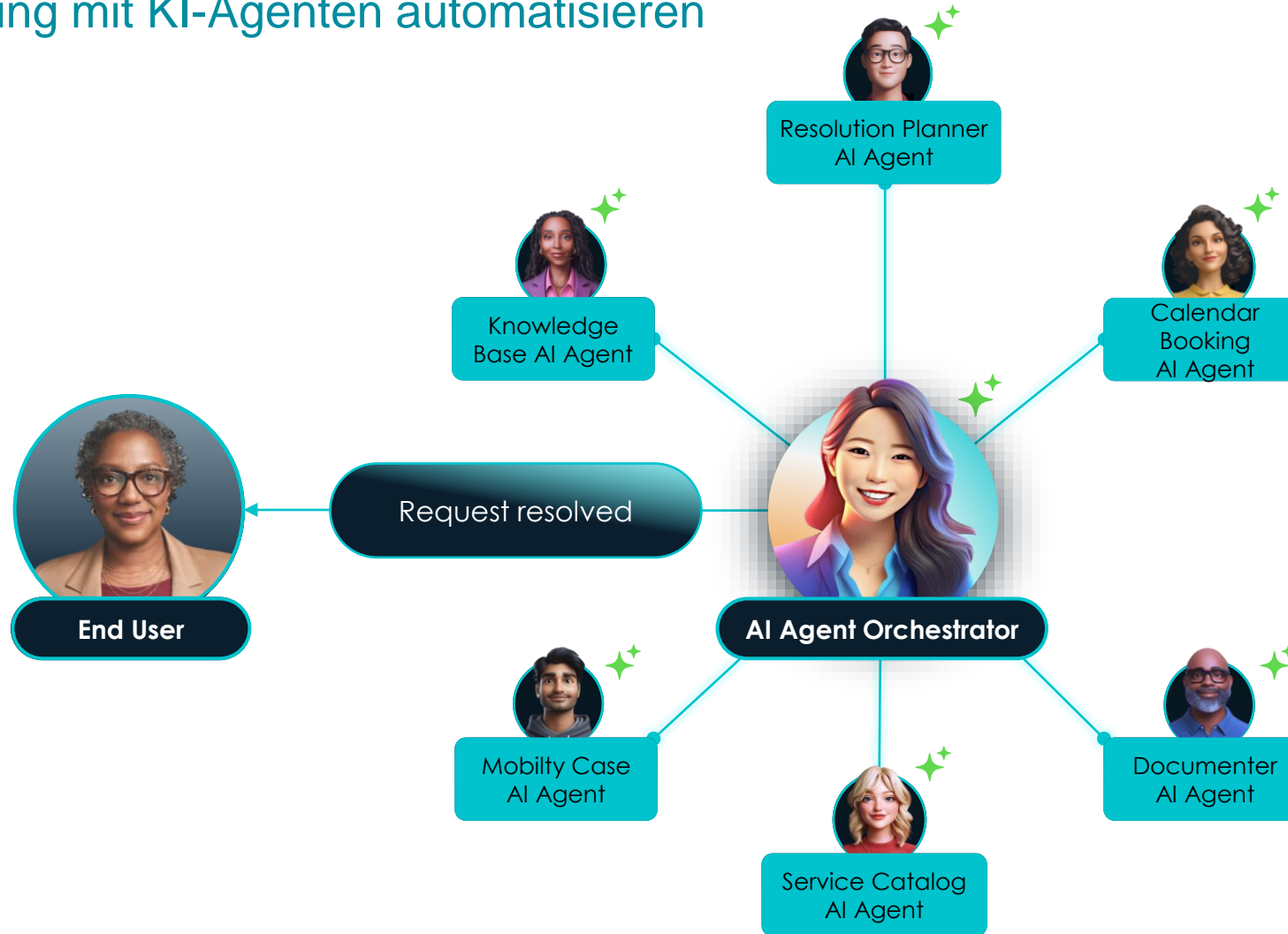
Screenshot Portal und Workspace



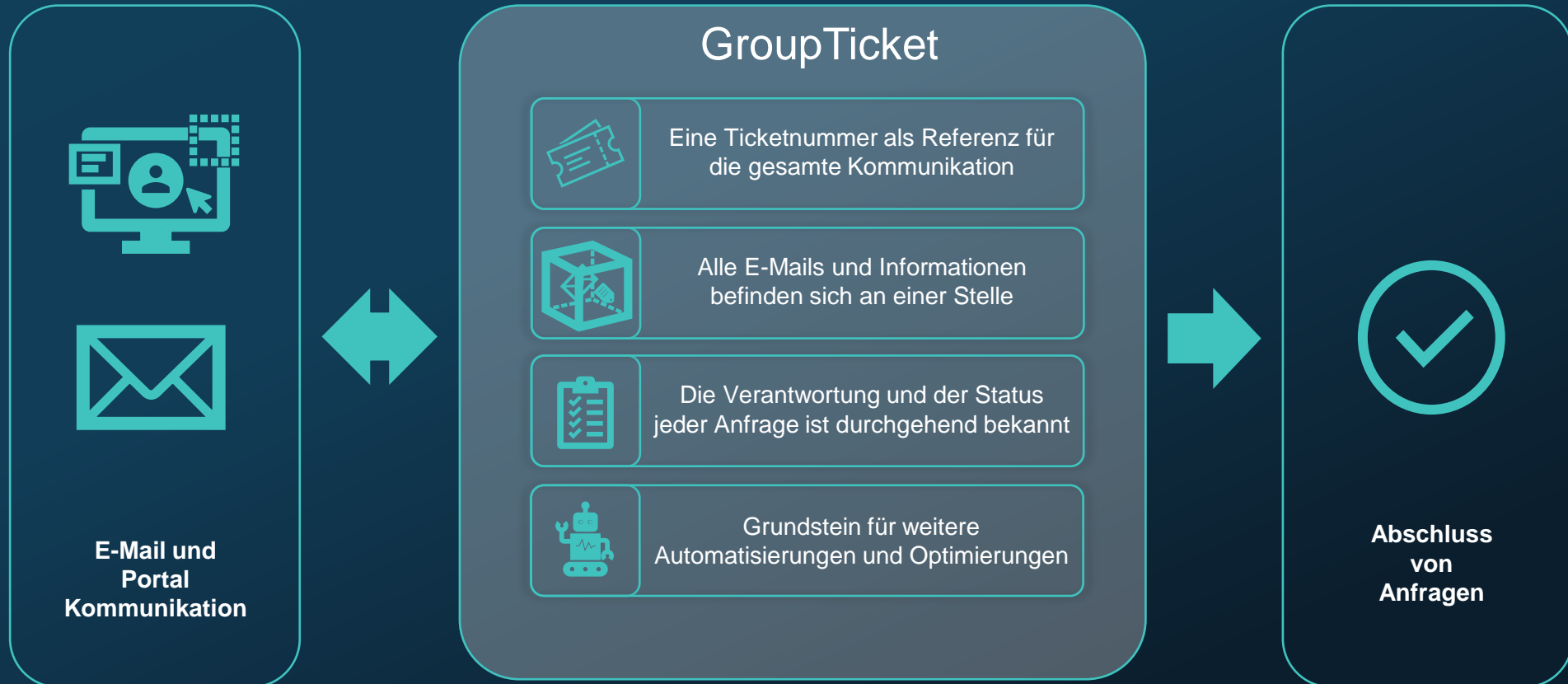
- Chatbot Integration
- Voice Integration
- Generative KI mit Now Assist Skill Kit
 - Ähnliche Cases finden
 - Wissensartikel aus häufigen Cases erstellen
 - Lösungsvorschläge anzeigen
 - Zusammenfassung von Case Kommentaren und Beschreibung
 - Case Bearbeitung mit KI-Agenten automatisieren

Vision

Case Bearbeitung mit KI-Agenten automatisieren

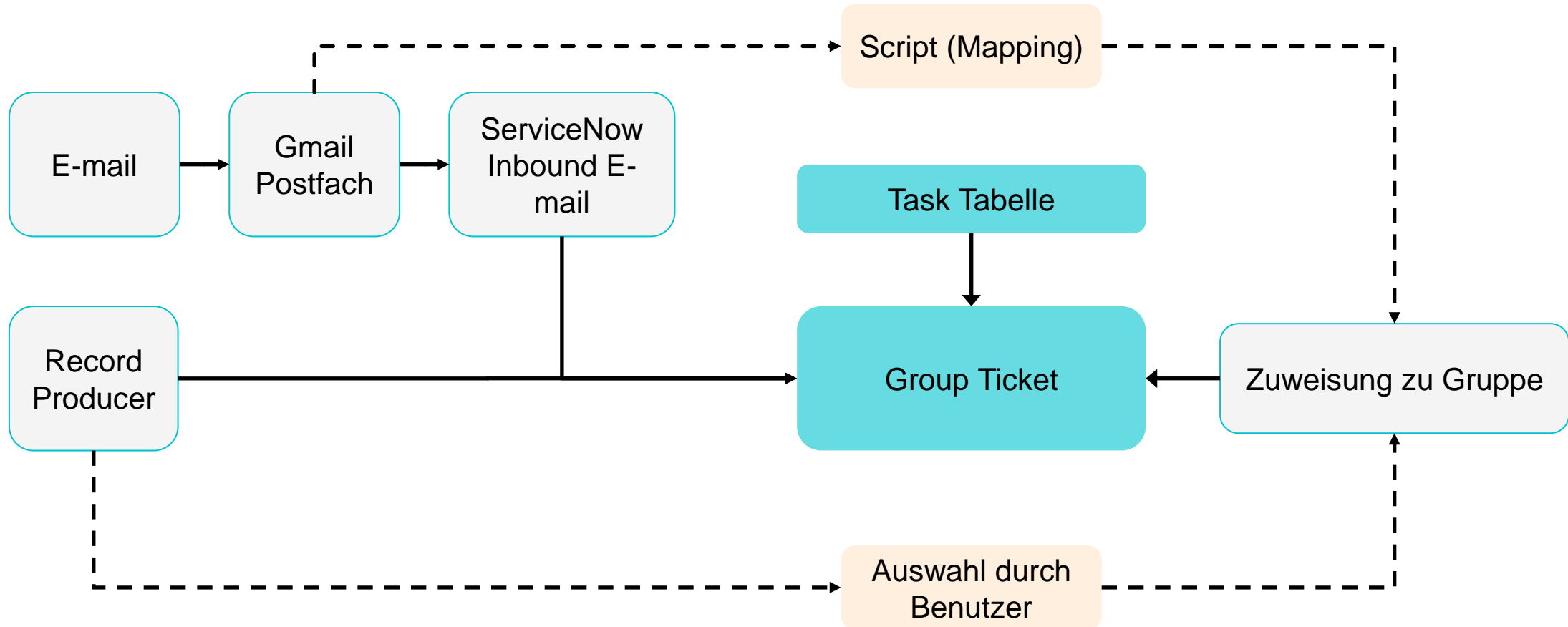


Digitalisierung Mails als Aufgaben



Technische Lösung

High Level



Fragen & Diskussionsrunde