

Digitales Multiprovider Management – Hyperautomation mit + servicenow

Ziele und Nutzen des Digitalen Multiprovider Managements

Moderne Service-Management-Plattformen wie ServiceNow unterstützen bei der Strukturierung von Services und ihrer smarten Nutzung im Business. Allerdings wird damit nur ein Teil des beteiligten Service-Netzwerkes erreicht. Die Bearbeitungsfunktionen in ServiceNow sind auf die Bedürfnisse von Fachbenutzern im eigenen Hause fokussiert. Für die Gestaltung eines **erfolgreichen Servicegeschäfts** sollte jedoch ein generelles Konzept unter **Einbeziehung aller internen und externen Leistungsträger** verfügbar sein.

Die **Hyperautomation-Lösung CF.Now** erweitert das fachlich begrenzte Geschehen auf alle weiteren Beteiligten im Unternehmen und auf externe Lieferanten und Dienstleister. Damit werden alle am Businesserfolg direkt und indirekt mitwirkenden Kräfte von vornherein berücksichtigt und aktiv eingebunden. Die Lösung ermöglicht insbesondere großen Organisationen **mehr interne Flexibilität und deutlich größere Handlungsfreiheit gegenüber ihren externen Lieferpartnern**.

Mit transparenten, skalierbaren Vorgängen macht die Lösung eine Zusammenarbeit unabhängiger von manuellen Einflüssen und Fehlern. Sie lässt eine schrittweise, **flexible Vereinfachung der Servicebeziehungen mit deutlich weniger Bürokratie** zu. Die automatisierten Prozesse sind **unempfindlicher gegen Störeinflüsse** und lassen sich remote steuern.

Aufgrund von Erfahrungen sind allein durch systematische Einbeziehung der Lieferanten folgende Einsparungen möglich:

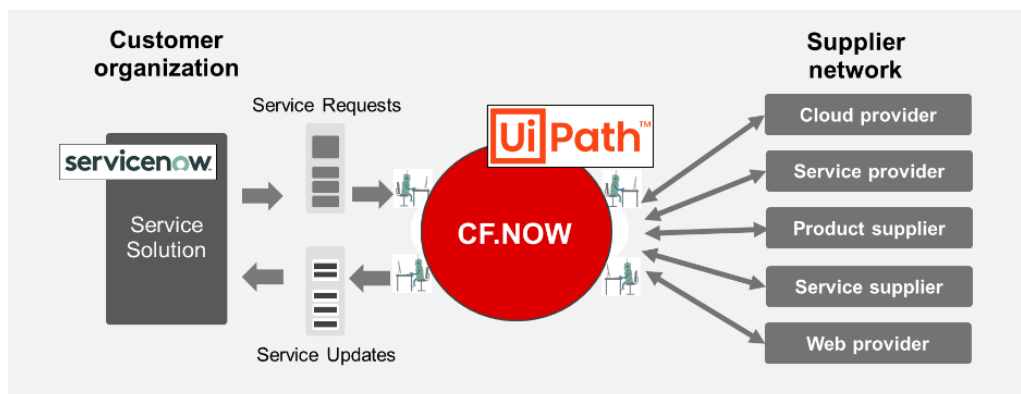
Vorteile des automatisierten Multiprovider Managements

- Reduzierung von Dienstleisterkosten (10-20 %)
- Reduzierung des Bürokratie-Aufwands zur externen Steuerung (50 %)
- Eliminierung von manuellen Vorgängen in begrenzten Verträgen (80 %)
- Reduzierung des Onboarding-Aufwands (30 %)

Die darüber hinaus mögliche Nutzung von CF.Now als eine **an ServiceNow angeschlossene Hyperautomation-Plattform** bietet weitere strategische Vorteile. Es stehen sämtliche in ServiceNow und anderen eingebundenen Systemen verfügbare Daten zur flexiblen Bearbeitung und Integration durch alle Mitarbeiter zur Verfügung.

Wirkungsweise der RPA-Lösung

Die Lösung wurde über die ServiceNow-Grenzen hinaus konzipiert, um alle an den Serviceprozessen beteiligten internen und externen Ressourcen eines Kunden mit einer universellen UiPath-Lösung zu digitalisieren. Die CF.Now-Lösung bietet eine **direkte Businessintegration** und ermöglicht den **automatisierten Austausch aller Objekte** (Tickets, Requests, Changes, Configuration- oder Catalog-Items) des ServiceNow-Systems eines Kunden mit internen und externen Beteiligten.



Entsprechende Anforderungen an Bearbeiter außerhalb von ServiceNow werden „**auf Knopfdruck**“ **automatisch umgesetzt**. Der Austausch entsprechender Objekte mit den jeweiligen Zuarbeitern erfolgt in gängigen Formaten (u.a. HTML, XML, Excel usw.). Neuanlagen oder Updates im ServiceNow-System des Kunden erfolgen ebenfalls automatisch. Das Ganze natürlich mit Zeitstempeln und einer Prüfung der übertragenen Daten, um vereinbarte SLAs automatisch überwachen zu können.

Unser Angebot

Die Lösung lässt sich aufgrund ihrer übergreifenden Architektur zügig in Kundenumgebungen implementieren und mit begrenztem Aufwand einrichten. Umfangreiche Anpassungen an den Datenaustausch in ServiceNow entfallen.

Für eine schnelle Einführung von CF.Now bietet sich eine **MVP-Implementierung mit Quick Wins und einer stufenweisen Erweiterung der Nutzung** je nach Businessbedarf an.

Dafür bieten wir **flexible Vorgehensmodelle zu Festpreisen**. Nähere Angaben zu unserem Projektvorgehen und den detaillierten Leistungen erhalten Sie unter kontakt@smart-service-now.de.

 [Homepage](#)  [Best-Practice-Lösungen](#)  [YouTube](#) [CF-Innovationslabor](#)