

CF.One für + servicenow

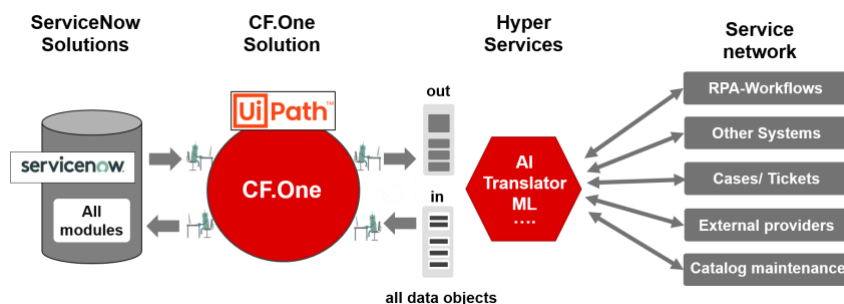
Unternehmensweite Automation mit RPA-Plus

Eine schnelle Automation manueller Arbeitsweisen und der Abbau bürokratischer Hürden schaffen beste Voraussetzungen für die erfolgreiche Entwicklung neuer, digitaler Geschäftsmodelle. Während RPA bereits einen guten Beitrag durch die Automation einzelner Workflows leistet, eröffnet die Einführung von RPA-Plus, die Erweiterung von RPA um eine professionelle Integration in die Welt der Standardsoftware, völlig neue Möglichkeiten für das Gesamtunternehmen. Das schließt auch die Lücke zur Hyperautomation, welche von Gartner als das neue Fokusthema für Digitalisierung benannt wurde.

Softwarelösungen mit RPA und solche mit Standardsoftware wie ServiceNow werden in der Regel völlig unabhängig voneinander konzipiert, umgesetzt und genutzt. Während ServiceNow auf die Erledigung spezieller Fachaufgaben ausgerichtet ist, werden in RPA-Projekten die umgebenden Businessaufgaben automatisiert. Der RPA-Zugang zu ServiceNow erfolgt durch Nachbildung der Bearbeitungssicht der Mitarbeiter. Damit wird aber auch die insgesamt vielfältige und komplexe Bedienungs- und Daten-Logik nachgebildet und Veränderungen in ServiceNow wirken sich auf die Lauffähigkeit sämtlicher Bots und deren Pflegeaufwand aus.

Mit dem übergreifenden CF.One-Konzept steht eine hybride RPA-Plus-Lösung zur Verfügung, die den universellen Zugang zu ServiceNow ohne RPA-Programmierung ermöglicht. Die in CF.One implementierten „Universalroboter“ verstehen die Gesamtlogik der Anwendung von ServiceNow und nutzen unterschiedliche Zugänge zur Datenbank. Sie bearbeiten alle Aufgabenstellungen automatisch und unabhängig von Bedienungsoberflächen, Austauschobjekten und Datentypen. Die RPA-Plus-Lösung ist damit weitgehend unabhängig von unterschiedlichen Konfigurationen und Software-Anpassungen in ServiceNow.

Die Lösung liefert eine stabile, bidirektionale Datenversorgung von und zu ServiceNow-Anwendungen. Sie ermöglicht damit einen schnelleren RPA-Rollout im Unternehmen mit deutlich geringerem Aufwand, mit mehr Automationsgrad und Durchschlagskraft. Das erlaubt die gezielte Einführung von Hyperautomation an businessrelevanten Stellen im Unternehmen.



Anwendung von CF.One im IT-Service

Universeller Businessadapter für ServiceNow

CF.One arbeitet aufgrund des generischen Architekturansatzes out-of-the-box mit allen ServiceNow Software-Anwendungen zusammen, z.B. mit denen für Customer Services, IT Services, Financial Services, HR Services, Health Care Services und Facility Services.

Vereinfachte RPA-Einführung und -Nutzung

CF.One ersetzt mit seiner generischen Logik jegliche UiPath-RPA-Programmierung in Zusammenhang mit ServiceNow. Dadurch vereinfachen sich RPA-Projekte für den verbleibenden Workflow-Umfang und der Erstellungs- sowie der Pflegeaufwand vermindern sich deutlich. RPA-Projekte mit ServiceNow können wesentlich schneller abgeschlossen werden.

Entfall von ServiceNow-Anpassungen

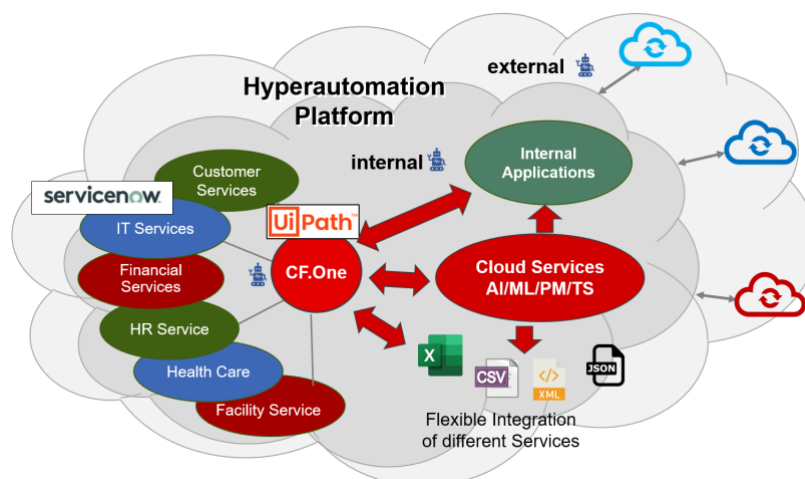
Bis auf kleinere Konfigurationseinstellungen sind beim Einsatz von CF.One keine umfangreichen ServiceNow-Anpassungen und Schnittstellen-Programmierungen erforderlich. Dadurch wird neben dem Implementierungs-Aufwand auch die Realisierungszeit drastisch vermindert.

Datenausch zwischen Systemen

Mit CF.One vereinfacht sich der Datenausch einer zentralen ServiceNow-Installation mit anderen Systemen substanziell. Aufgrund der mit CF.One verfügbaren normalisierten Datenschicht und der daraus resultierenden Standardisierung der unternehmensweiten Datenauschprozesse lassen sich weitere Systeme deutlich schneller anbinden und wartungsfreundlicher betreiben.

Schnelle Einführung von Hyperautomation

UiPath arbeitet mit Hochdruck an einer Vielzahl von Funktionen und Service-Integrationen, die den Leistungsumfang der Plattform erweitern. Mit CF.One lassen sich smarte Services in Bereichen wie KI, Translation, Machine Learning, Predictive Analytics und Auditierung aus ServiceNow an einer zentralen Stelle einbinden und zum generellen Gebrauch verfügbar machen.



Zusammenarbeit mit Providern

CF.One ermöglicht die universelle Zusammenarbeit mit einer großen Zahl unterschiedlicher Lieferpartner. Dabei erfolgt der bidirektionale Datenausch in standardisierter Form gemäß Kundenvorgabe und unter Überwachung der SLAs. Es können alle Arten von Cases, Tickets, Requests und Catalog Items automatisch verarbeitet werden. Zusätzlich lassen sich Online-Services anbinden, bspw. Übersetzungs-Services für einen mehrsprachigen Datenausch.

IT-Service-Management im agilen Umfeld

Während große IT-Organisationen im ITIL-orientierten Service oft ServiceNow einsetzen, etablieren sie zur individuellen Betreuung der Business-Bereiche zunehmend übergreifend zuständige, agile Teams. Diese arbeiten zunehmend mit flexiblen, leicht anpassbaren Software-Lösungen wie Jira. CF.One wird derzeit um ein RPA-Modul erweitert, das einen automatisierten Austausch zwischen Jira und ServiceNow erlaubt.

Vereinfachter Datenausch mit hybriden Schnittstellen

Aus der zunehmend vernetzten Zusammenarbeit mit externen Partnern wächst der Bedarf an einfachen und universell funktionierenden Austauschverfahren von Daten. Mit klassischen IT-Schnittstellen lässt sich diese Gesamtaufgabe nur teilweise wirtschaftlich lösen. Deren eingeschränkte Flexibilität in Verbindung mit hohen Aufwendungen in der Erstellung und Pflege begrenzen ihre Möglichkeiten. Eine preiswerte Hybrid-Lösung lässt sich durch die Kombination von IT-Schnittstellen für wiederkehrende Massendaten mit den RPA-Funktionen von CF.One für individuellere Anforderungen einrichten.

Enterprise Anwendung im Customer Service

Für Service Provider im Logistik-Bereich erfordert die Zusammenarbeit mit Kundenorganisationen in der Regel die Verknüpfung der eigenen Customer Service Applikation in ServiceNow mit unterschiedlichen Kundensystemen. Dank eines universellen Ansatzes des CF-Teams bei der Prototypentwicklung können ergänzende Lösungen für Kundensysteme kurzfristig evaluiert und konzipiert werden. So wurde kurzfristig ein Prototyp für die Softwarelösung freshdesk erstellt, um einen robusten Datenausch zwischen ServiceNow und freshdesk ohne umfangreiche zusätzliche RPA-Programmierung zu realisieren.

Geringer Implementierungs- und Pflegeaufwand

Die CF.One-Lösung basiert auf langjähriger Service-Management-Erfahrung und dem kombinierten Knowhow aus ServiceNow- und UiPath-Projekten. Die vorkonfigurierte Lösung kann schnell und flexibel an jeweilige Use Cases und entsprechende Kundenumgebungen angepasst werden. Sie lässt sich aufgrund ihrer übergreifenden Architektur kurzfristig implementieren und mit vergleichsweise wenig Aufwand einrichten.

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

Aufgrund des guten Business-Verständnisses und umfassenden Lösungs-Knowhows in UiPath, ServiceNow, KI, Machine Learning, Analytics, Cloud Services und Process Mining kann das Clientfocus-Team flexibel auf jegliche Kunden-Anforderungen eingehen und in kurzer Zeit voll funktionsfähige, kompakte Business-Lösungen erstellen.

Nähere Angaben zu unserem Projekt-Vorgehen und den detaillierten Leistungen erhalten Sie unter kontakt@smart-service-first.de.