

Service- Now

On-demand IT service management met Service-Now

Goed service management is afhankelijk van goede tooling. Maar het goed inzetten van tooling is afhankelijk van proces- en projectmanagement expertise. Met onze uitgebreide service management en project ervaring helpen wij organisaties bij het succesvol implementeren van Service-Now.

Automatisering van service management

Service management is de laatste jaren erg afhankelijk geworden van ondersteunende tooling. Service management processen zijn voor een groot deel geautomatiseerd, zodat medewerkers minder tijd kwijt zijn aan administratieve taken en kosten worden bespaard. Ook kan er beter gestuurd worden doordat alle handelingen van de betrokkenen worden vastgelegd.

Moeizame implementatietrajecten

De implementatietrajecten van service management tooling worden vaak onderschat. Bij implementatie van nieuwe tools moeten de processen heroverwogen worden en opnieuw door de organisatie worden uitgewerkt. Deze trajecten duren veelal langer dan geschat, waardoor ze duurder uitvallen. Vaak komt dit omdat de bestaande processen niet goed in kaart zijn gebracht en er niet projectmatig gestuurd wordt op de voortgang van het implementatietraject. Om de implementatie alsnog te laten slagen wordt vaak besloten om de processen aan te passen aan de tool. Dit zorgt voor veel frustratie bij de betrokken medewerkers.

Op zoek naar de juiste expertise

Voor succesvolle implementaties is het van belang om eerst de functionele eisen en wensen scherp te krijgen en deze te vertalen naar de juiste inrichting van de service management processen. Als grondlegger van leidende standaarden zoals ITIL, PRINCE2, ASL en BiSL heeft KPN Consulting de expertise in huis om organisaties hierbij te ondersteunen.

Grondlegger van it management standaarden

Keuze na uitgebreid selectietraject

Voor een service management tool zijn flexibiliteit en gebruikersvriendelijkheid essentieel. Daarnaast spelen aanschaf-, onderhouds- en upgrade kosten een belangrijke rol in een keuzetraject. Op basis van deze financiële en functionele eisen is na een uitgebreid selectietraject door KPN wereldwijd gekozen voor de service management oplossing van Service-Now. KPN Consulting treedt hierbij op als implementatiepartner voor Service-Now in Nederland. Wij zien in Service-Now een tool die aan de eisen voldoet die er tegenwoordig aan een service management tool gesteld mogen worden.

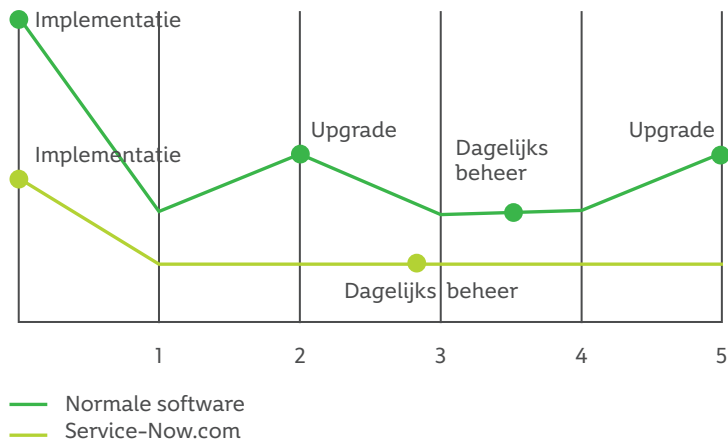
Service management on demand

Een van de grote voordelen van Service-Now ten opzichte van traditionele service management oplossingen zit vooral in het feit dat het vanaf het internet wordt aangeboden waardoor er geen software is benodigd. Vanaf dag 1 van de implementatie is de tool beschikbaar. Door de combinatie van ITIL V3 richtlijnen met Web 2.0 technologie biedt Service-Now een geïntegreerde en toegankelijke service management oplossing die 'on demand' beschikbaar is.

Helder investeringspatroon

Het investeringspatroon van Service-Now is helder. De implementatiekosten zijn relatief laag omdat Service-Now eenvoudig is te configureren en er per gebruiker wordt betaald. Verder brengt Service-Now jaarlijks vier gratis updates uit die bestaan uit verbeteringen aan huidige processen en extra functionaliteit. Deze updates worden geïntegreerd met klantimplementaties, zonder

(in euro's)



Bron: Service-Now.com

inbreuk te doen op klantspecifieke configuraties. Het leveringsmodel van Service-Now zorgt voor lagere dagelijkse beheerkosten en een transparante kostenstructuur. Dit wordt in bovenstaande grafiek schematisch weergegeven.

Gebruiksvriendelijke en toekomstvaste oplossing

Geïntegreerde oplossing

Naast traditionele oplossingen voor Incident en Problem Management zijn ook moderne processen zoals Request Fulfillment en Service Catalogue aanwezig. Users worden in staat gesteld om via de Self Service portal items en services te bestellen, die end-to-end gedefinieerd kunnen worden in grafische workflows. Ook omvat Service-Now standaard de mogelijkheid tot Service Level Management. Dit biedt ICT-managers een realtime overzicht van de SLA's.

Doorontwikkeling

Door de intuïtieve en flexibele user interface is Service-Now eenvoudig te gebruiken en waar nodig aan te passen aan eigen wensen. Service-Now wordt telkens uitgebreid met nieuwe functionaliteit en integratiemogelijkheden. Op dit moment worden er al meer dan vijftig integratiemogelijkheden aangeboden.

Implementatiepartner

Het succesvol implementeren van Service-Now vraagt niet om een standaard beheerpartij, maar om een implementatiepartner met verstand van project, proces en techniek. KPN Consulting heeft alle benodigde expertise in huis om uw service management processen duurzaam te verbeteren.

Meer informatie

Louk Peters

Sr. Business Consultant

T: +31(0)6 2952 5753

E: louk.peters@kpn.com
