

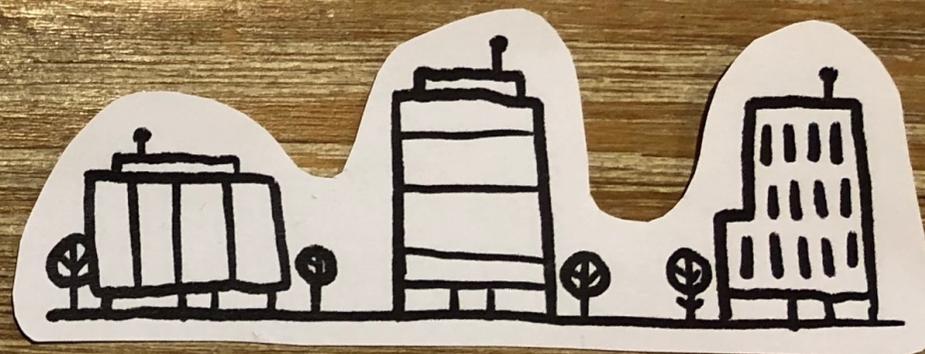
MANAGEN SIE  
NOCH ODER  
CLOUDEN SIE  
SCHON?



swisscom

Patrick Joder

20.03.2018





# Das beschäftigt uns alle



Kostendruck



Komplexität



Erlebnis

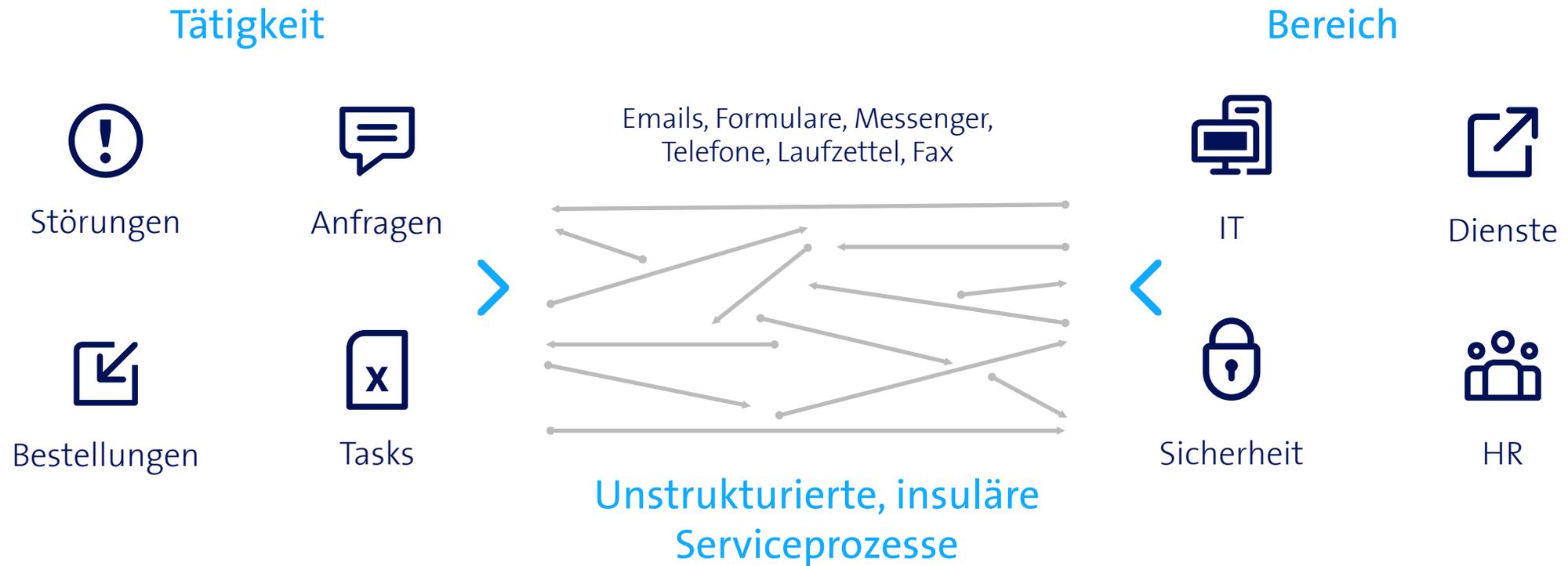


Kurzes T2M



Pionier

# Viele Unternehmen stecken in einem veralteten Arbeitsmodell fest

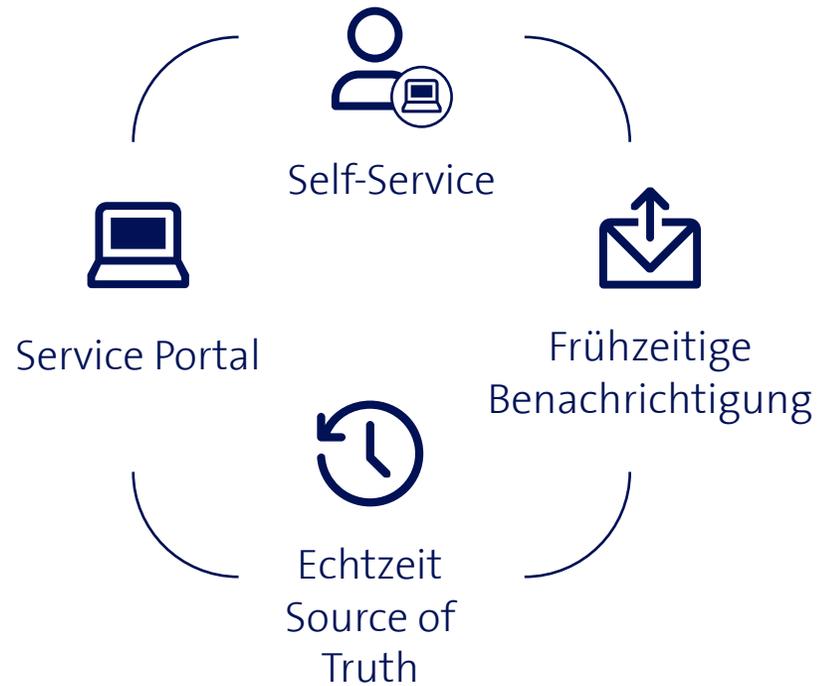




**Das Arbeitsleben sollte so effizient  
sein wie das wirkliche Leben**

# Ein neues Modell ist notwendig

## Leistungsbezüger



## Leistungserbringer



Intelligente,  
automatisierte  
Workflows

*«Wenn Sie einen Scheiss-Prozess digitalisieren, dann haben Sie einen scheiss digitalen Prozess.»*

**Thorsten Dirks**  
CEO Telefonica Deutschland AG

# Wo und wie unterstützt ServiceNow



IT



Sicherheit



Kundendienst



HR



Business Apps

---

Software as a Service



Cloud Infrastruktur

# Wo und wie unterstützt ServiceNow



IT



Security



Customer Service



HR

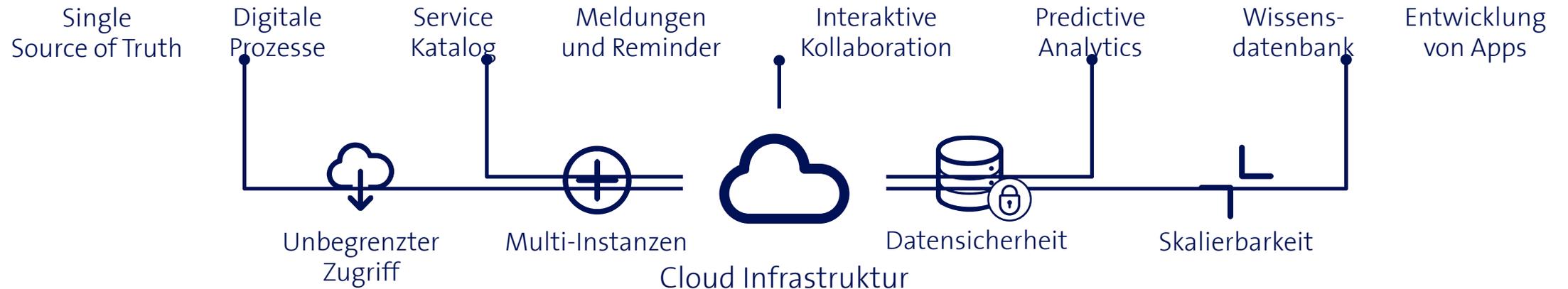


Business Apps

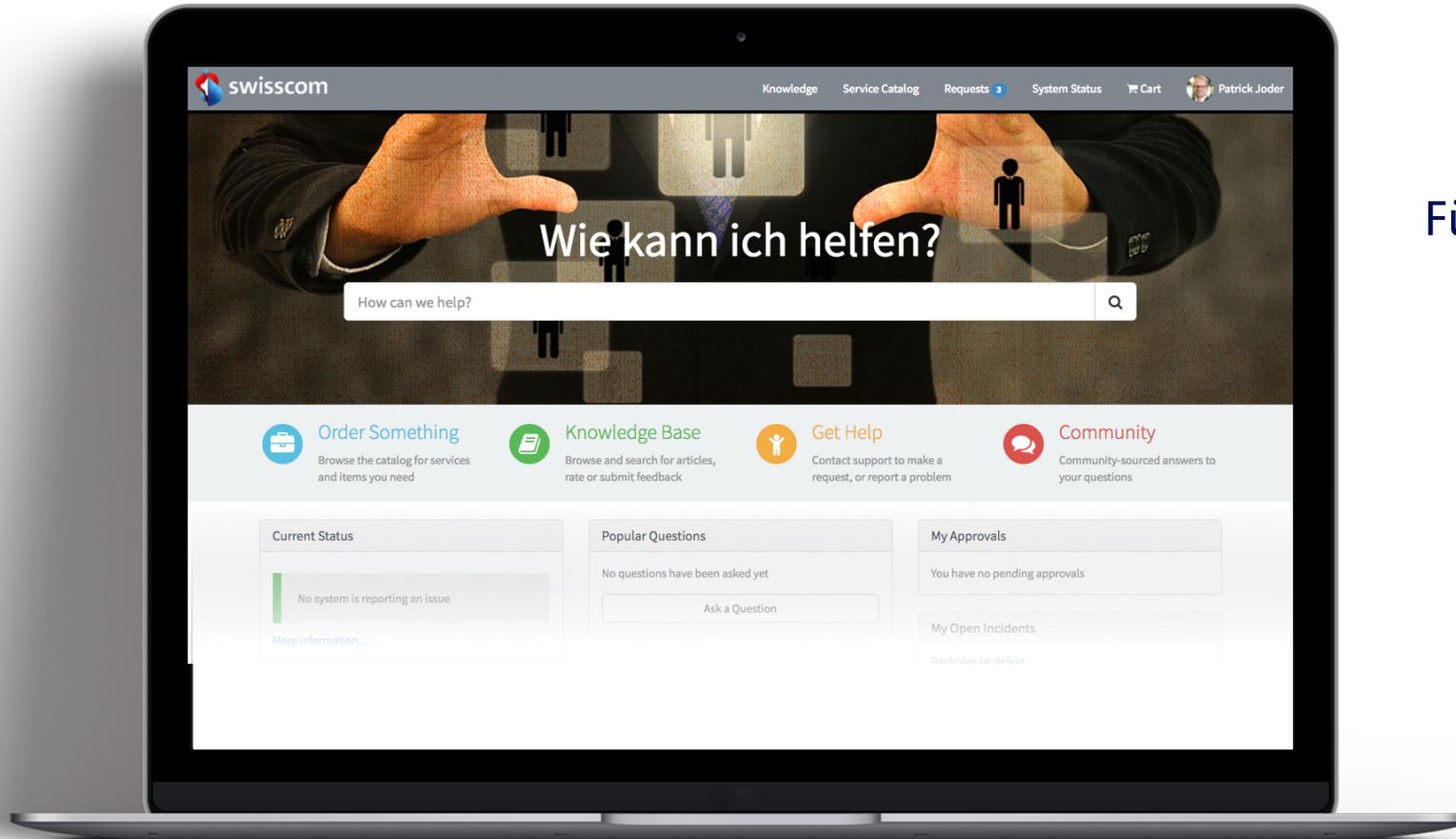
---

---

## Software as a Service



# Userfreundliche Benutzeroberfläche



Für Kunden und Mitarbeitende

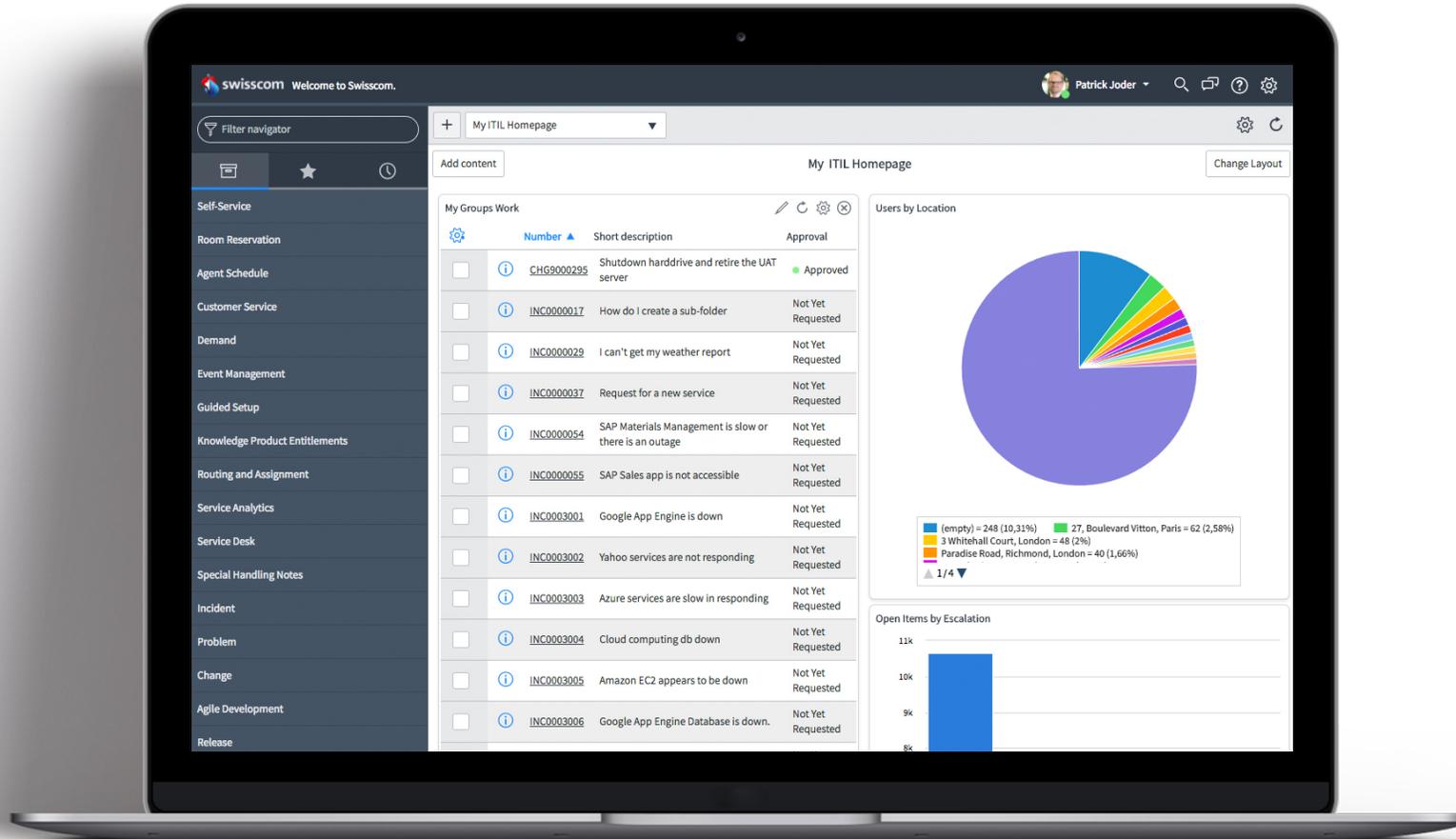
Selfcare macht allen das Leben einfacher.

# Ein Dashboard für eine übersichtliche Steuerung



Für Leistungserbringer

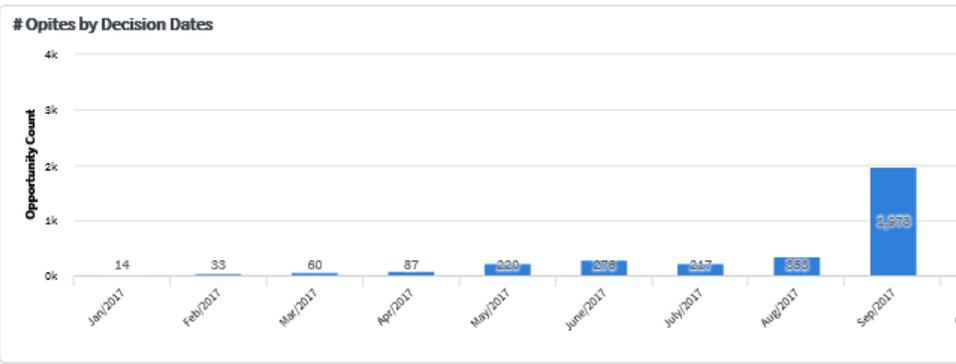
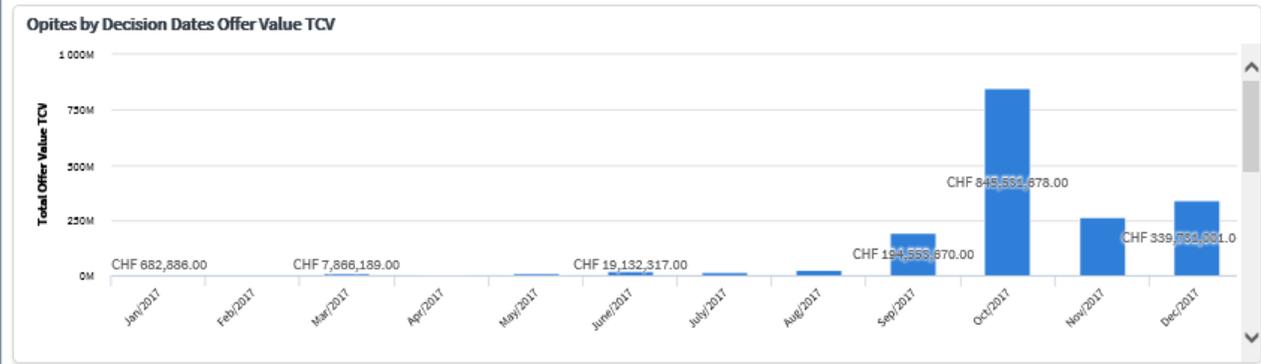
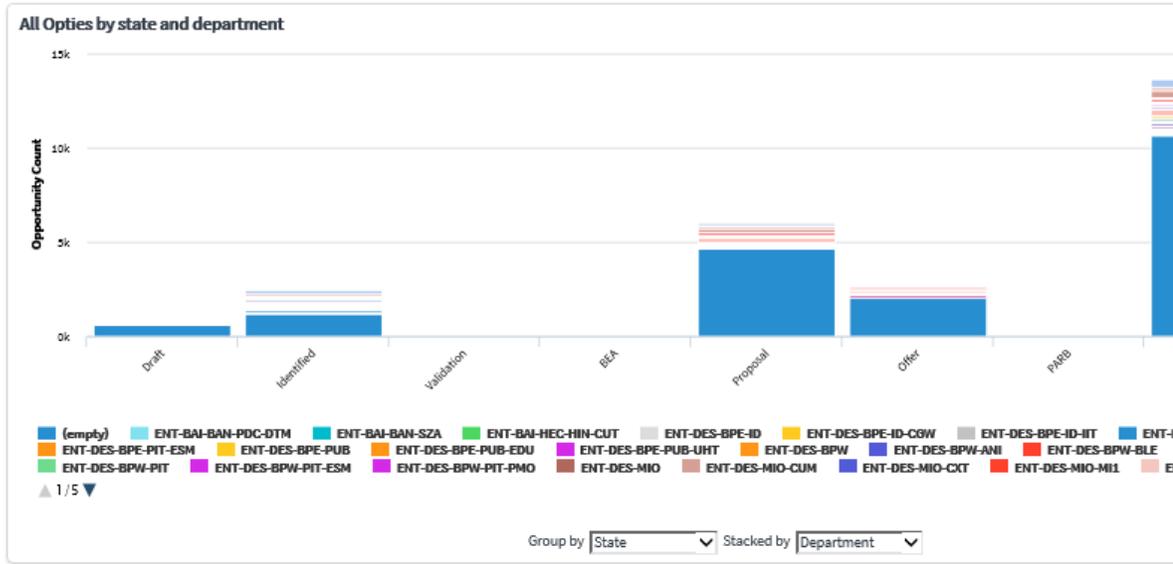
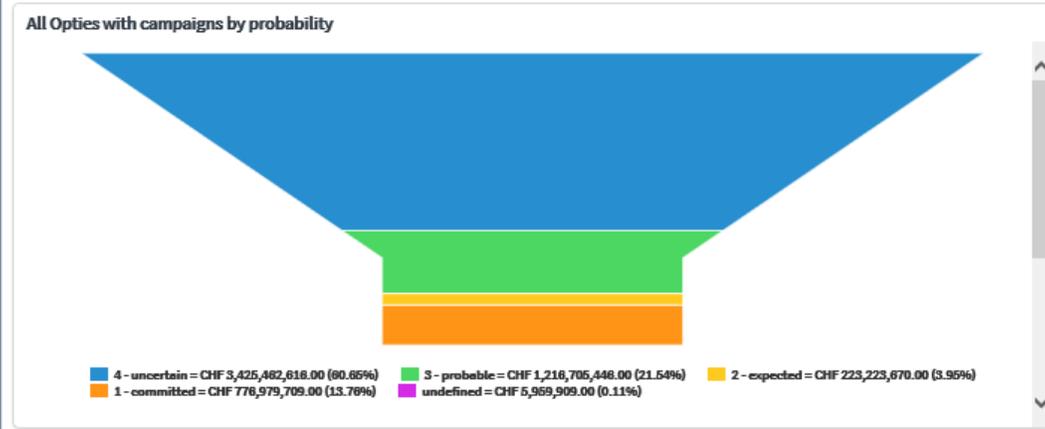
Zu jeder Zeit und überall  
die relevanten Informationen



Wir haben's getan!

### Campaigns

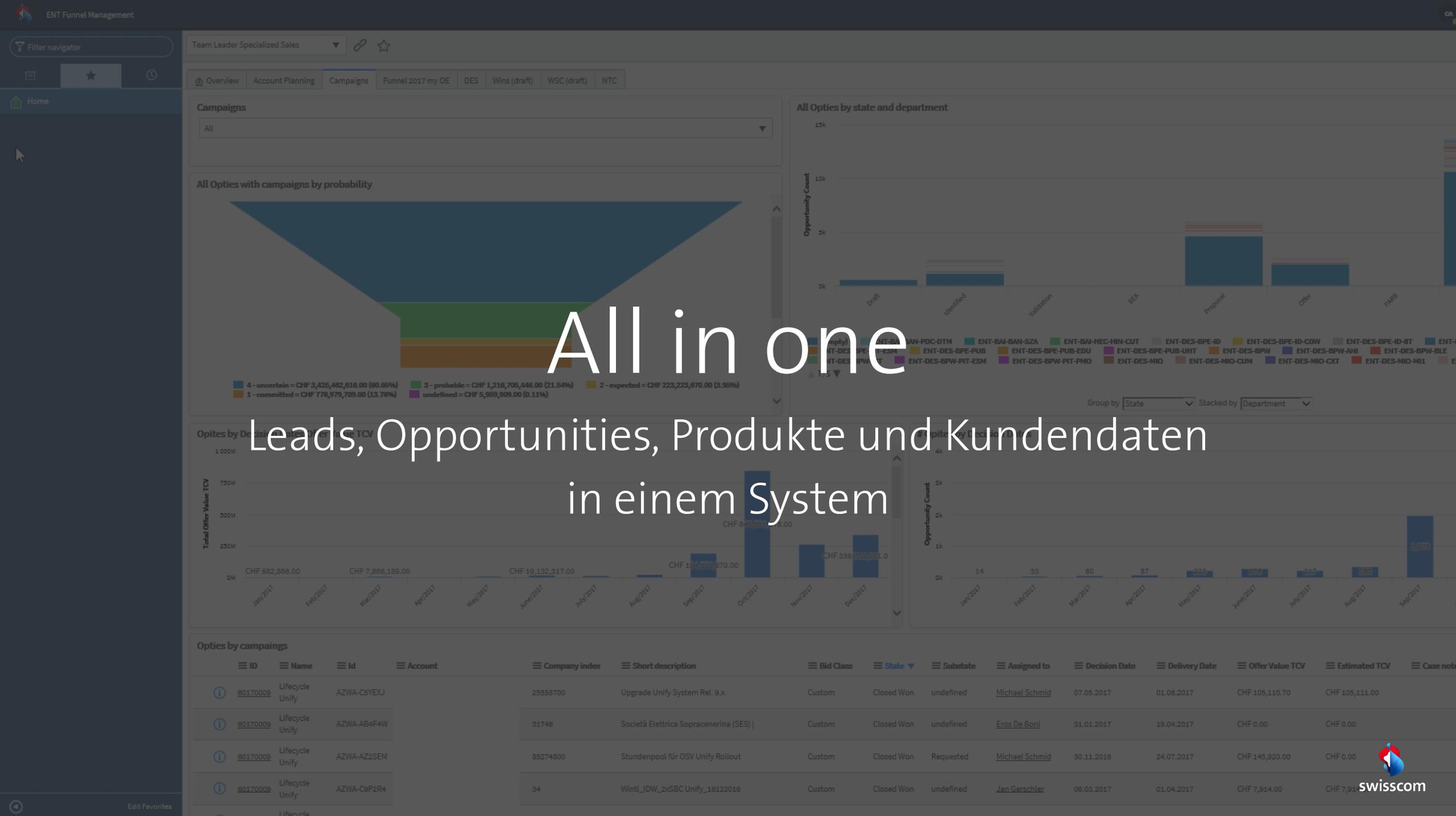
All



### Opites by campaigns

ID	Name	Id	Account	Company index	Short description	Bid Class	State	Substate	Assigned to	Decision Date	Delivery Date	Offer Value TCV	Estimated TCV	Case notes
80170009	Lifecycle Unify	AZWA-C5YEXJ		25558700	Upgrade Unify System Rel. 9.x	Custom	Closed Won	undefined	Michael Schmid	07.05.2017	01.06.2017	CHF 105,110.70	CHF 105,111.00	
80170009	Lifecycle Unify	AZWA-AB4F4W		31746	Società Elettrica Sopracenerina (SES)	Custom	Closed Won	undefined	Eros De Boni	31.01.2017	19.04.2017	CHF 0.00	CHF 0.00	
80170009	Lifecycle Unify	AZWA-AZ2SEM		85274800	Stundenpool für OSV Unify Rollout	Custom	Closed Won	Requested	Michael Schmid	30.11.2016	24.07.2017	CHF 145,920.00	CHF 0.00	
80170009	Lifecycle Unify	AZWA-C9P2R4		34	Winti_IDW_2xSBC Unify_16122016	Custom	Closed Won	undefined	Jan Gerschler	06.03.2017	01.04.2017	CHF 7,914.00	CHF 7,914.00	





# All in one

Leads, Opportunities, Produkte und Kundendaten  
in einem System



# Use Case 1: Funnel Management

## Verwaltung der Leads und Opportunities

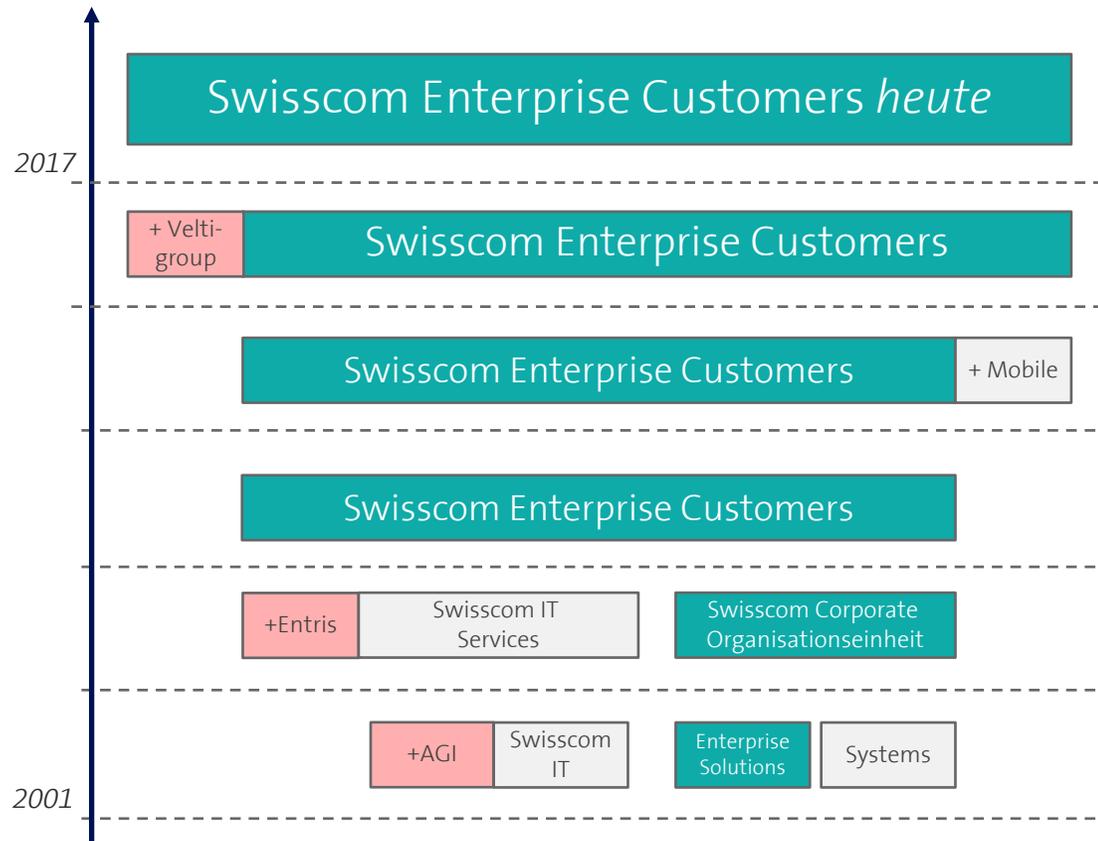


Insellösungen  
Hohe Lizenzkosten  
Reportmöglichkeiten eingeschränkt



E2E Sichtweise  
Unterstützung für Verkäufer  
Mehr Interaktionen mit Kunde

# Komplexität schreibt Geschichte



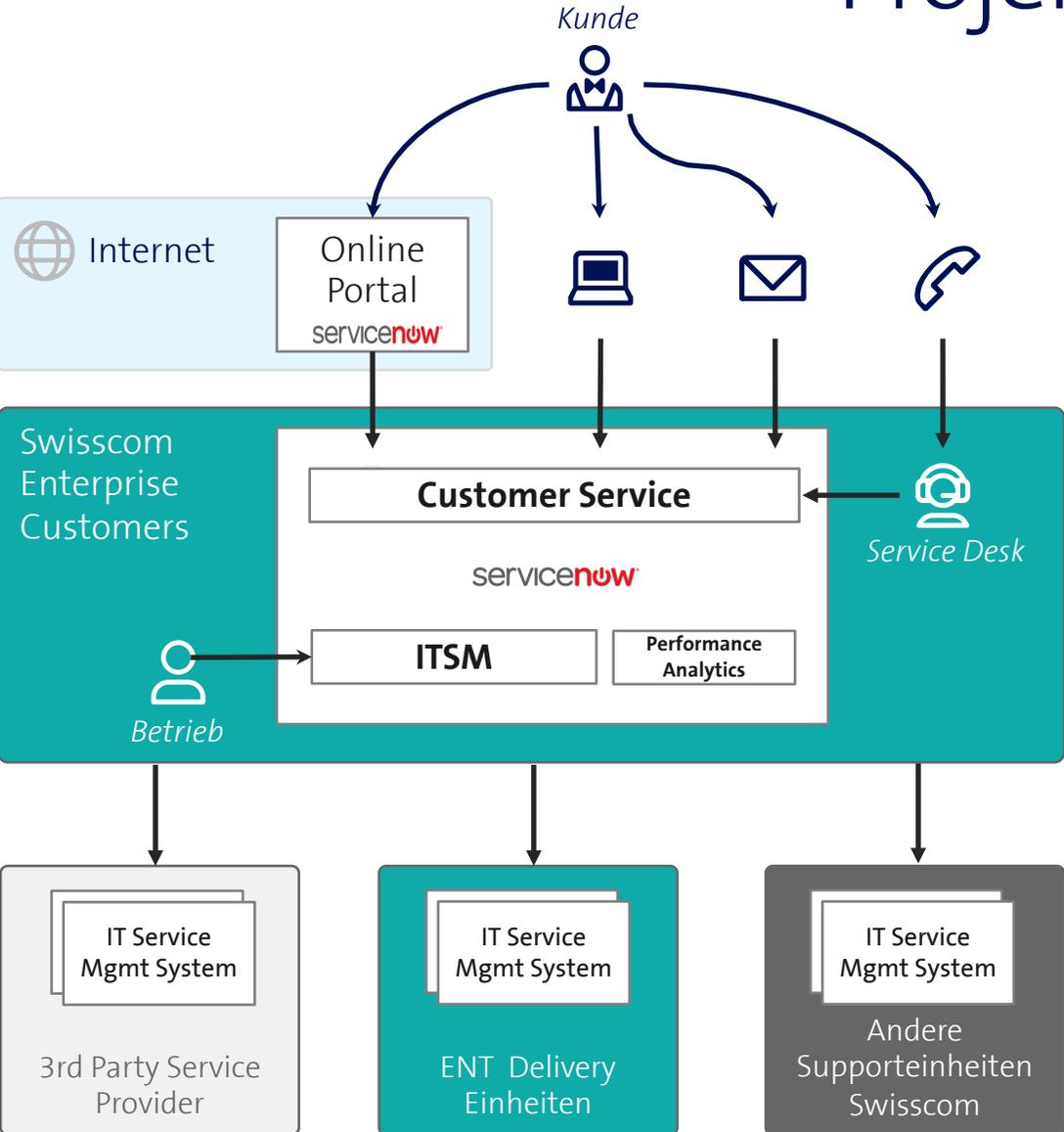
Mehr als 6 grössere ITSM Plattformen im Betrieb

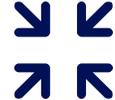
Interaktionen zwischen Bereichen beim Kunden spürbar

Heterogenes Kundenerlebnis

„Simplicity“ fehl am Platz

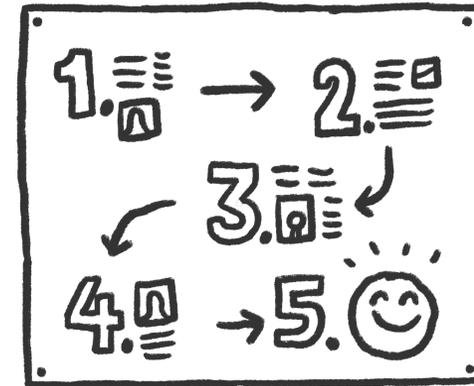
# Projektumfang



-  5'000 Kunden
-  450'000 Interaktionen pro Jahr
-  250 Produkte
-  80+ Schnittstellen
-  Ersatz 6 ITSM-Systeme

# Use Case 2: ITSM Harmonization

## Supportprozess Enterprise Customers



Ineffizienz (Lizenzen & Prozesse)  
Systemwildwuchs  
Kundeninformation zu wenig

Kundenerlebnis  
Harmonisierung  
Struktur in Architektur

# Was für uns wichtig ist



Schnelle  
Implementierung

---



Transparentes  
Kostenmodell

---



Keine versteckten  
Kosten

---



24/7  
Servicezeiten

---



Support in  
Landessprache

---



Modernste  
Technologie

---



Daten in der  
Schweiz

---



Übergreifende  
Apps

---



Einfaches  
User Interface

---



Mobiler  
Zugang

---

MANAGEN SIE  
NOCH ODER  
CLOUDEN SIE  
SCHON?



swisscom

Patrick Joder

20.03.2018

