

# Aufbau eines datengetriebenen Request Fulfillments

ServiceNow User Group DE  
Prisca Petry

05. Juni 2024



# Request Fulfillment in der Schwarz Gruppe



**SCHWARZ**



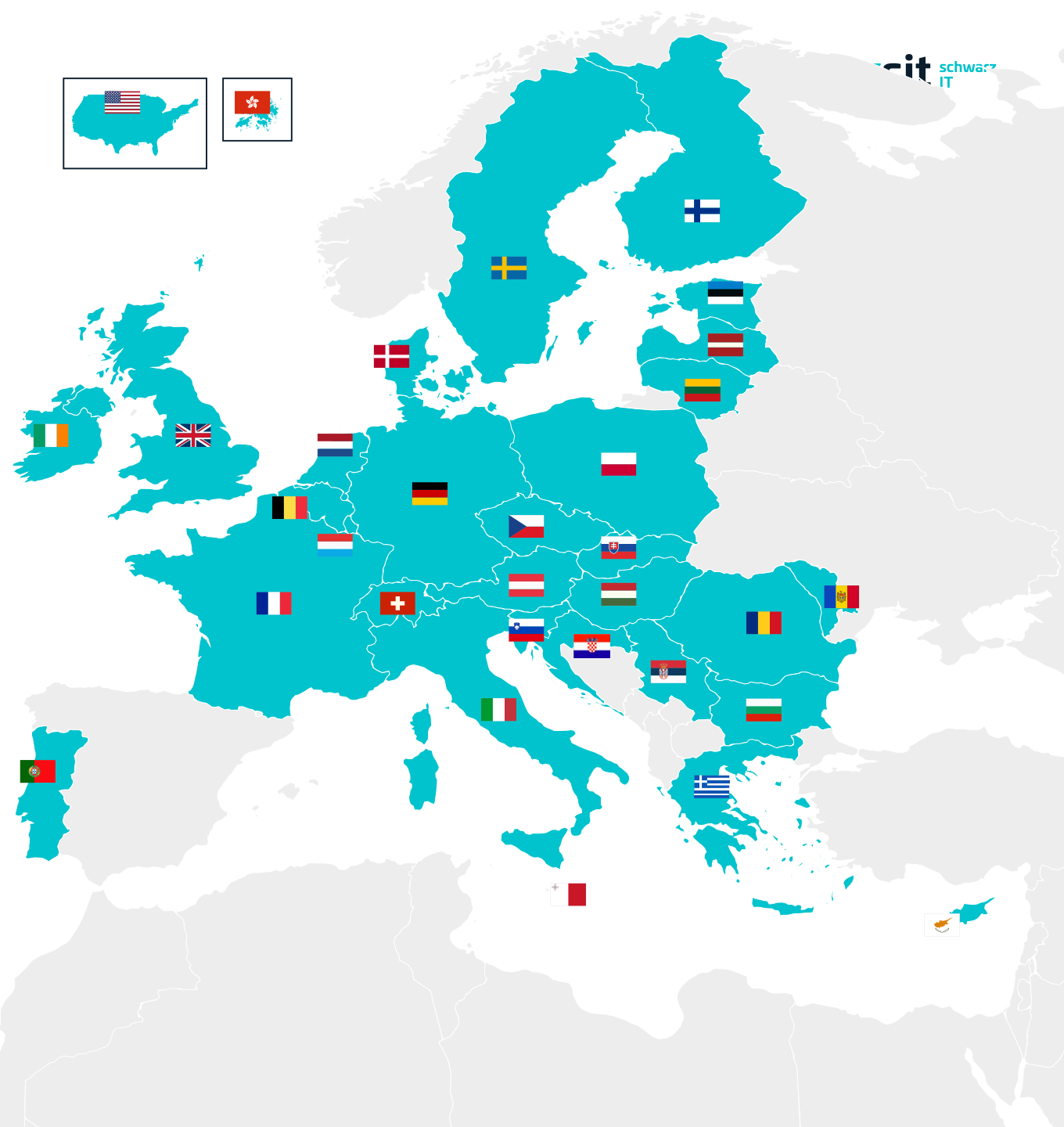
# Daten & Fakten

## Request Fulfillment in der Schwarz Gruppe

860 IT-Servicekatalogartikel für > 30 Länder

### Organisationsstruktur:

- 46 Key User in den Ländern
- 2 zentrale Katalogmanager
- 1 ServiceNow Entwickler

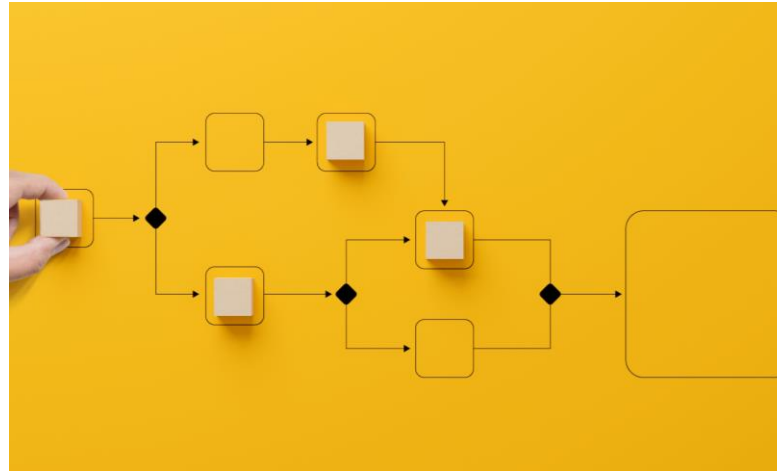




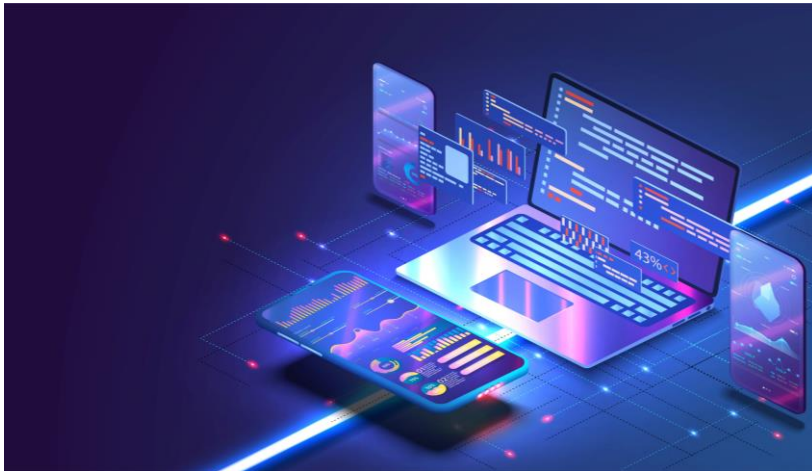
# Strategische Ziele

Weiterentwicklung des Request Fulfillment Prozesses

**Automatische  
Softwareprovisionierung**



**Asset Management  
Integration**



**Workflow Automation**



# Weiterentwicklung auf der Plattform

Hoher Grad an Customizing



# Tool Demo



# Request Fulfillment 2.0

## Zusammenfassung technische Ergebnisse

### Neue Workflowkonfiguration

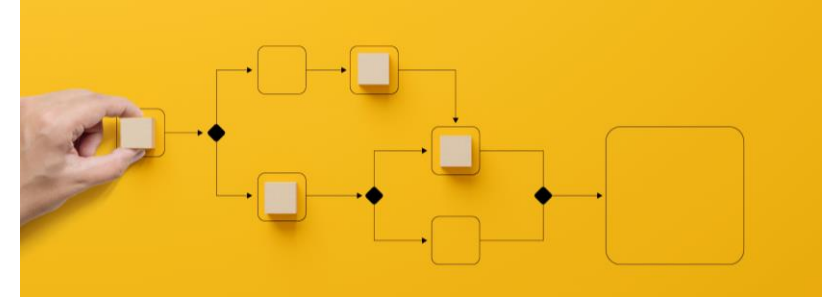
- Migration der Legacy Workflows auf Flow Designer
- Baukastenprinzip für Genehmigungs- und Bereitstellungsprozesse

### Implementierung von zwei Scoped Applications

- Trennung von technischem Aufbau und Katalogmanagement
- Nutzung von Delegated Developer Rollen

### Nutzung von Decision Tables

- Fallback-Tabellen für länderspezifische Genehmigungs- und Bereitstellungsprozesse






- **Gemeinsame Konzeptentwicklung mit ServiceNow, aber interne Implementierung**
- **Sandbox für die Entwicklung nutzen**
- **Iterative Evaluierungen für die Überprüfung der technischen Machbarkeit**
- **Testen, Testen, Testen und Nachspezifizieren**
- **Kontinuierlich dokumentieren**
- **Peer Review durch technischen Experten**







## Wir freuen uns auf deine Fragen.

### **Prisca Petry**

Global Service & Support  
Solution Group Owner ITSM Prozesse  
Stiftsbergstraße 1  
74172 Neckarsulm  
Telefon +49 7132 30-484701  
[prisca.petry@mail.schwarz](mailto:prisca.petry@mail.schwarz)