

ServiceNow Usergroup Deutschland Jahreskongress 5. Juni 2024

 Mittwoch, 05.06.2024

 Heilbronn am Neckar

 Bildungscampus

Agenda



<https://www.snug-de.de/snug-kongress-06-2024.html>



ServiceNow Usergroup Deutschland

5. Juni 2024: 9:30 Uhr bis 17:30 Uhr



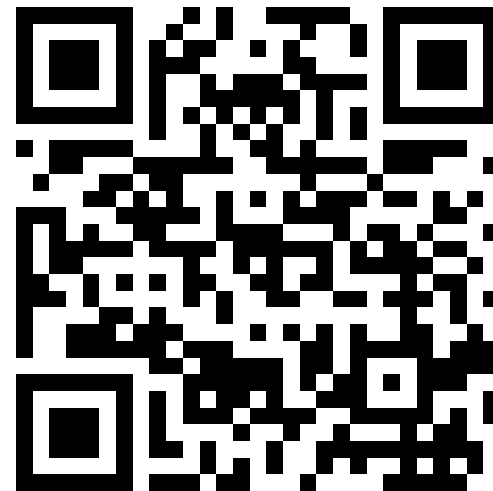
Agenda

www.snug-de.de/snug-kongress-06-2024.html



Teilnehmerliste

www.snug-de.de/hn24.php



Umfrage (nach Kongress)

www.snug-de.de/survey/index.php/548952



Herzlich Willkommen: 61 Firmen, 155 Teilnehmer

adidas AG
ADM
ALDI International Service
Altana
ANDREAS STIHL AG
APLEONA
Balluff GmbH
BARMER
BASF
Bilfinger Global IT
BioNTech SE
Capgemini
Carl Zeiss AG
CHG-MERIDIAN AG
CITI / ChefsCulinar
Deutsche Telekom IT
dormakaba International DZ
BANK AG
E.On Digital Technology
GmbH
ErlingKlinger AG

Evora IT
Festo SE
Finanz Informatik
Flow-IT GmbH
Gothaer
Hamburg Port Authority
HDI
Heraeus
Infineon Neubiberg
ING DiBa-AG
KARL STORZ SE & Co. KG
Knorr-Bremse Services
Koenig & Bauer
LBBW
MAN Truck & Bus SE
Mann + Hummel GmbH
Media Solutions Gesellschaft für
Informatiklösungen mbH
Mercedes-Benz AG
Merck KGaA
Miele & Cie. KG

msg services gmbh
NORD/LB
proALPHA GmbH
Robert Bosch GmbH
Rohde & Schwarz GmbH & Co. KG
Röhm GmbH
RWE
Sanofi
SAP
Schneider & Wulf EDV Beratung
SCHOTT AG
Schwarz IT
S-Management Services
STIHL
TE Connectivity
Teleperformance
T-Systems International GmbH
University of Cologne / Gothaer
Vattenfall
Vector
Witzenmann Group



Fragen und Diskussionen

- Fragen / Diskussionen
MELDUNG PER HANDZEICHEN
→ **Microfone stehen bereit**
- Die (freigegebenen)
gezeigten Präsentationen
und die Teilnehmerliste
werden im Nachgang allen
bereitgestellt (Info per Mail)

Companies of Schwarz Group in nutshell

Schwarz Group at a glance

Facts and figures

Over 575,000 employees	Round 13,700 stores	In 32 countries	Round 6.8 Mrd. store customer	154.1 Mrd. euros sales in fiscal year 2022
-------------------------------------	----------------------------------	------------------------------	--	---



Supply chain of the companies of Schwarz Group

The sustainable fresh food discounter **Lidl** is represented in 31 different countries with over 12,200 stores, offering both its popular private labels and well-known branded food products and non-food articles.



In eight European countries, the sustainable full-range trader **Kaufland** offers a comprehensive range of food and other products for daily needs at around 1,500 stores.

Schwarz Produktion companies produce beverages, chocolate, ice cream, baked goods, nuts and dried fruit, coffee, pasta and paper for Lidl and Kaufland. Three plastics and recycling plants are also a central component of a unique PET recycling loop.



In terms of waste and recycling management, the environmental service provider **PreZero** pursues a vision of closed-loop material cycles in eleven countries, thus investing in a clean future.



The **Lidl online shop** and **Kaufland Marketplace** are among the most lucrative and most visited online retail platforms in Germany.



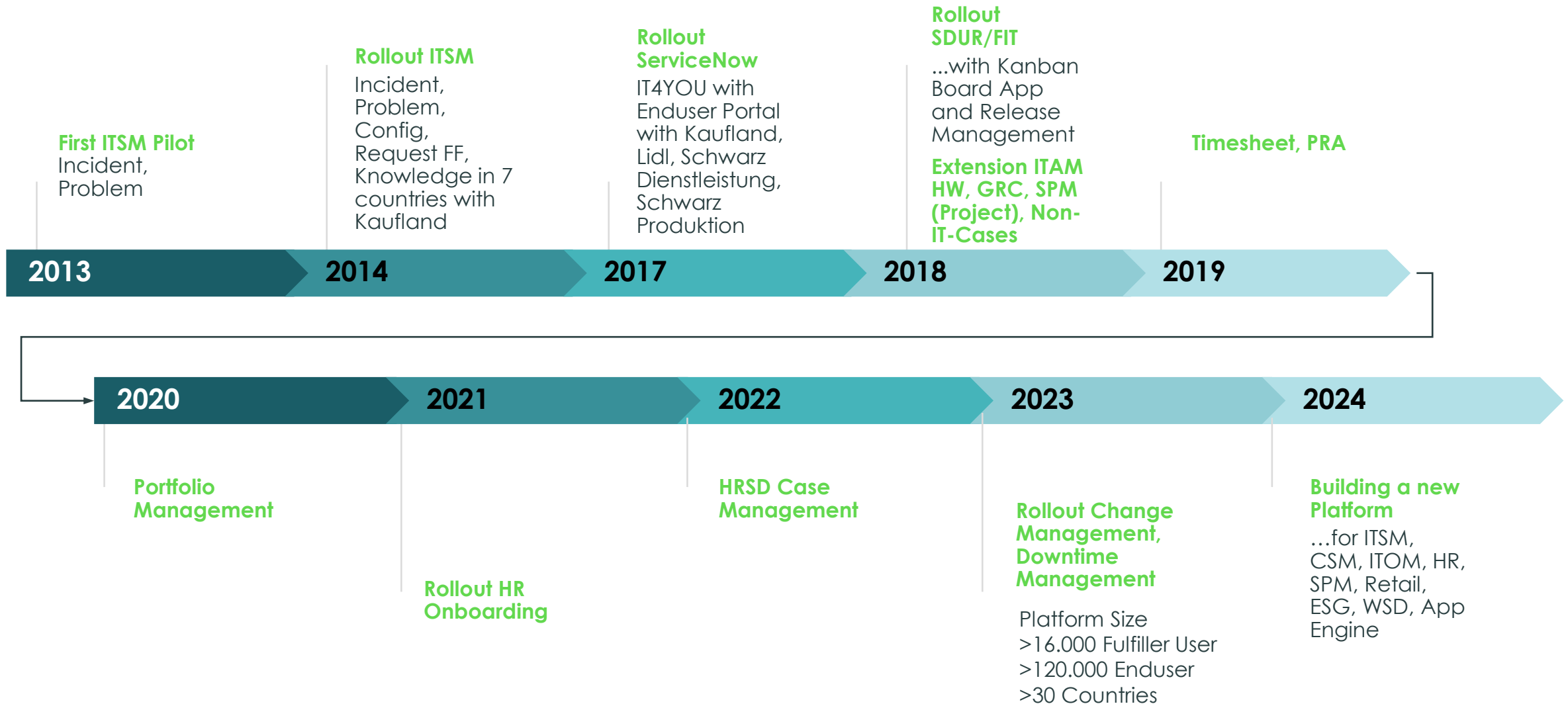
Schwarz Digits is the IT and digital division of Schwarz Group. The brands of Schwarz Digits provide IT and digital solutions worldwide and develop them further, for example for digital production facilities, stores and e-commerce formats as well as loyalty programs. In addition, they offer external customers superior cloud services, cybersecurity, AI and retail media solutions.



At **Schwarz Dienstleistungen**, experts support the companies of Schwarz Group with administrative and operational services in fields such as accounting, finances, human resources, and procurement.



Schwarz IT Journey



Was ist die SNUG-DE?

AUSTAUSCH



In der **SNUG-DE** sind, Stand 11/2023, **288 Mitglieder aus über 130 Firmen** vertreten

Diese Firmen decken quasi **alle Branchen in Deutschland** ab

Vom Neu- bis zum jahrelangen ServiceNow Kunden ist alles vertreten

Von „nur“ ITSM bis hin zum vollausgebauten Enterprise Service Management System sind alle „Ausbaustufen“ in der SNUG vertreten.

Die **SNUG** bietet einen **unbezahlbaren Mehrwert** rund um das Thema ServiceNow: **Erfahrung!**

Die SNUG DE lebt nur durch und von Euerem

Engagement

Die Mitarbeit der
Community Mitglieder

Vielen Dank im Vorfeld an das Orgateam und die heutigen Sprecher der Shortstories

Im Nachgang erfolgt eine Umfrage

SNUG DE: Aktivitäten der SNUG

- Gesamtmeetings der SNUG-DE (2 pro Jahr)
- Lokale Meetings der SNUG-DE (Süd/West/Ost/Nord)
- Direkter „bilateraler“ Erfahrungsaustausch durch Besuche / Telefonate / Online z.B. auf der Plattform SNUG-DE-Slack-Workspace
- Gemeinsame Ausrichtung/Veranstaltung von ServiceNow-Schulungen
- Kanalisierung von Infos aus der Kundenwelt und ServiceNow (monatlicher Newsletter,.....)

→ Neuaufnahmen nur per Zustimmung der „SNUG Charta“
(siehe nächste Seite)

- Portal für Anfragen zu Neuaufnahmen



**ServiceNow User Group
Deutschland
SNUG DE
2011 - 2024**



Themen heute

- ❑ SNUG-News: Umgang mit Ideas, Features; News Knowledge24
- ❑ Firmensetups: BASF, BioNTech, Dormakaba, SAP
- ❑ Roundtables: HR und Agile
- ❑ Short Stories: Citizen Development, Request Fulfillment, Mittelstand
- ❑ Betrieb von ServiceNow in der Cloud
- ❑ Security Operations: End-to-End Exposure Management
- ❑ Eigene Anwendungen bauen (AppCreation)
- ❑ Portale / Landing Pages / Employee-Center / MobileApp
- ❑ Automation Engine / Integration Hub

...

- ❑ **Networking, Ansprechpartner der Themen vor Ort, Pausen**



Kongress 5. Juni 2024

Wir über uns

Orga & Kontakt

Mitgliedschaft

Events & Termine

Kongresse

LinkedIn
Mitgliedsgruppe

Round tables



SNUG DE – Homepage

www.snug-de.de

- Kongresse (Infos, Agenda,...)
- Informationen und Links
- Termine
- Antragsformular Mitgliedschaft
-

SNUG DE – LinkedIn Gruppe

Plattform für interaktiven Austausch



SNUG DE – WhatsApp Community

Vielen Dank an das SNUG-DE Orgateam!

Uwe Ditz

Heraeus Consulting & IT
Solution



Michael Trawny

ALTANA Management Services GmbH



Stefan Reinle

Carl Zeiss AG



Steffen Röckel

Schwarz IT KG



Janine Thasler

ALTANA Management Services GmbH





Knowledge '24

- ca. 20.000 Teilnehmer; Wachstum
- GenAI (NowAssist) als wesentlicher Treiber
 - Bring your own LLM
 - NowAssist für SPM
 - Zusammenarbeit CoPilot
 - KI-generierte Wissensartikel
 - Developer Support uvm.
 - Unterstützt über EmployeeCenter durch MyAssist
- Optimierung Performance "RaptorDB"
- Neue Apps:
 - CWM Collaborative Work Mgmt
 - Sales and Order Mgmt
- Neue Partnerschaften: Microsoft, NVIDIA, Microsoft, Fujitsu und Schwarz Gruppe
- Neue Art von SNUG ("Board")

Möglichkeiten zur Umsetzung von Features und Bugs

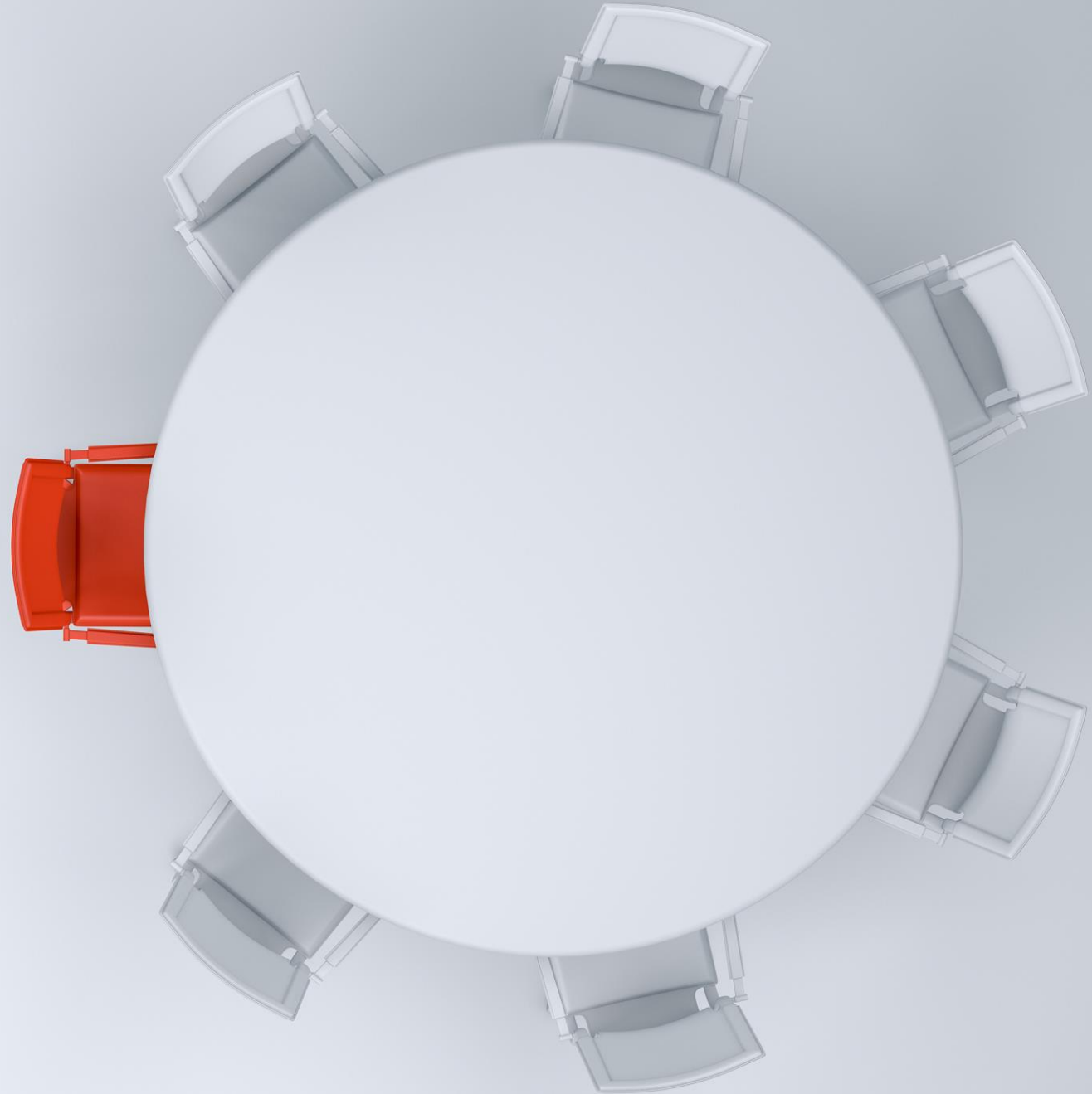
- **HI-Portal**
- **Über Account-Kontaktansprechpartner**
- **Idea Portal**
- **PAC (Product Advisory Council)**
- **Design Partnership zum Produkt**

SNUG-DE-Roundtables

- ✓ Agile Setup/Transition
- ✓ HR Service Delivery

Vorschläge (Umfrage)

- CSM
- AppCreation
- oder



Firmenvorstellungen

BASF

Marcus Kuntz

BioNTech

Daniel Borkowitz/Andreas Schnabel

Dormakaba

Stefan Grad

SAP

Hardy Kuhn

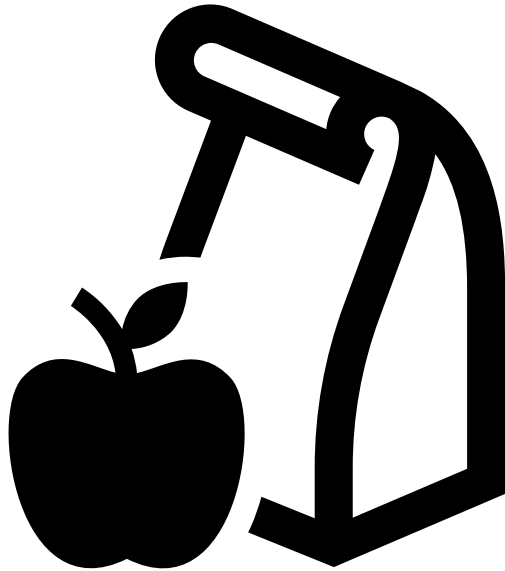
Pause



Short Stories

- Im Programm ist das Format der Short story:
 - Vorstellung kurzer Erfahrungsberichte „Storypaten“ aus der Community
Jeweils **15 Minuten**
 - daraufhin von der Community weiter diskutiert und Erfahrungen ausgetauscht;
 - Fragen / Weitere Diskussionen / Erfahrungsaustausch gerne direkt

Pause



Integration Hub und Spokes

ServiceNow wirbt damit, die ServiceNow-Workflows in wenigen Minuten mit hunderten von kritischen Geschäftssystemen mithilfe sofort einsatzbereiter Spokes verbunden werden können.

Erste Feedbacks aus der Praxis sprechen davon, dass den Spokes teilweise Funktionalitäten fehlen. Alternativ muss hier wieder auf das Scripting zurückgegriffen werden um die Spokefunktionen zu ersetzen.

Habt ihr den Integration Hub Enterprise im Einsatz?

Welche Erfahrungen habt ihr hier gemacht?

Wie integriert ihr andere Systeme mit ServiceNow?

Integration Hub und Spokes

Kann ich so bestätigen. Die Basis ist schon ganz gut, aber es werden eben nicht alle Use Cases abgedeckt.

Beispiel Jira-Spoke: Wir gehen gerade von einer selbstentwickelten Lösung hin zum Standard Jira-Spoke. Hier fehlen wichtige Funktionen, wie die Transformation von HTML-Feldern (ServiceNow) zu Wiki-Journalfeldern (Jira). Auch die Übertragung von Inline-Bildern ist nicht OOB möglich. Es müssen also wieder Skripte erstellt werden, um diese Funktion bereitzustellen.

Dokumentation der Setups sind teilweise unvollständig oder setzen undokumentierte Rechte voraus. Gerade bei OAuth Verbindungen ist oft viel Aufwand nötig um eine reibungslose Verbindung zu erreichen.

Integration Hub und Spokes

Wir nutzen einige der Spokes (nicht zwangsläufig aus dem Enterprise-Paket) und meistens funktionieren sie OOTB relativ gut, das Problem sind allerdings "sonderlocken" in den angebundenen Systemen. Wenn diese nicht ebenfalls vollständig OOTB arbeiten sondern customized wurden, dann haben auch die Spokes Schwierigkeiten. Außerdem sind in den Spoke Actions nicht immer alle Use Cases abgedeckt, sodass man sich auch neue Actions bauen muss.

Wir sind gerade dabei erstmalig den Integration Hub/ ETL für die Integration von CIs aus "ext. Systemen" in die CMDB zu verwenden. Daher eher geringe Erfahrungen - es ist generell auch schwierig zu "verstehen" wie der Integration Hub funktioniert wenn man aus der "klassischen Welt" (Anlage staging table, transform map erstellen, transform/ field map scripte erstellen) kommt. Alles sehr "grafisch" orientiert

Integration Hub nicht im Einsatz, da es zuwenig use cases gibt und der IH dafür dann zu teuer ist.

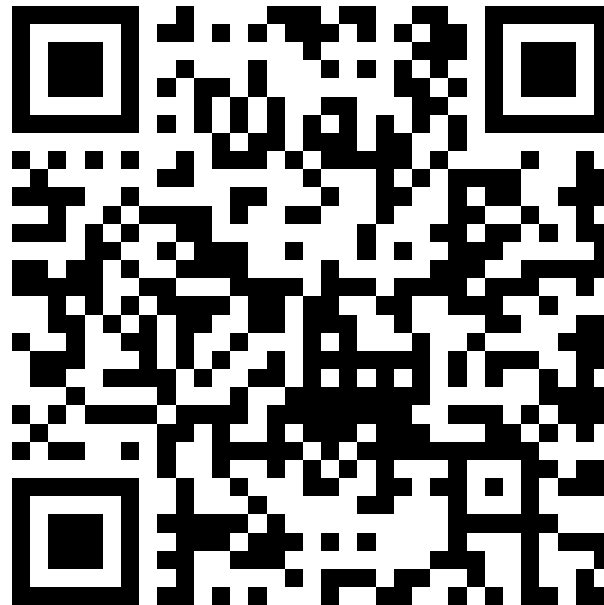
Integration Hub und Spokes

Rudimentäre Nutzung des Integration Hubs mit ausgewählten Spokes, aktuelle Projekte erweitern den Scope der Spoke und Transaktionen. Weitere Use Cases zum Datenaustausch mit Dritt-Systemen sind direkte REST-APIs bzw. eine SQL-Datenbank für "ältere" Systeme in unserer Infrastruktur. Erfahrungen: - Strikter Fokus auf SN Datenmodell, keine Transformation / Mapping der Daten FÜR Zielsysteme - Provider Integrationen mit anderen ServiceNow Plattformen oftmals schwierig durch Unterschiede in den Modellen & Abläufen (Standard / OOTB ist nicht immer gleich) - Nutzung von Standard-Spokes im Rahmen unserer Use Cases oft nicht möglich - wobei die Ursache sowohl in den Spokes, als auch bei unseren Anforderungen liegen - Nutzung von Transaktionspaketen /-volumen oft nicht vorhersehbar bzw. abschätzbar

Die Umfrage: Ever Feedback ist wirklich wichtig !

Umfrage

www.snug-de.de/survey/index.php/548952



Vielen Dank & auf Wiedersehen
am 22. Oktober 2024 in München

Das Orgateam
der ServiceNow Usergroup Deutschland