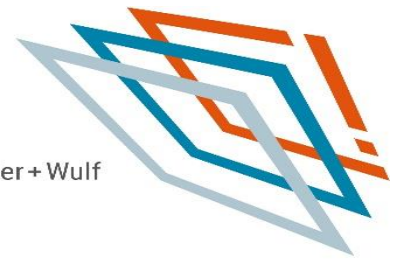


## Unsere Story und Setup beim Einsatz von ServiceNow für den Mittelstand

# Steckbrief:

Schneider + Wulf



## Persönliche Informationen:

- **Name:** Martin Hausmann
- **Alter:** 44 Jahre
- **Wohnort:** Seligenstadt bei Frankfurt am Main
- **Beruf:** Unternehmer und Informatiker
- **Branche:** IT, seit 1999

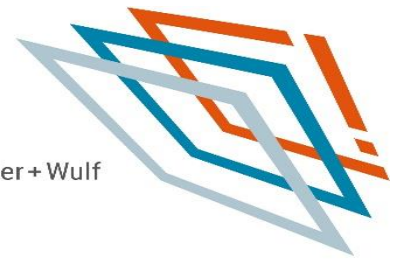
## Unternehmensbeteiligungen:

### 1. Schneider und Wulf EDV Beratung GmbH & Co. KG

- **Branche:** IT-Serviceprovider
- **Schwerpunkte:** IT-Sicherheit, Cloud-Services, IT-Infrastruktur, CRM und Anwendungsentwicklung. Perspektivisch: ServiceNow
- **Zielgruppe:** KMU
- **Team:** 65 Mitarbeitende
- **Website:** <https://schneider-wulf.de>

## Steckbrief:

Schneider + Wulf



### 2. Solid Concept GmbH

- **Branche:** Medientechnik
- **Leistungen:** Planung, Implementierung, Service
- **Netzwerk:** Bundesweite Projekte durch umfangreiches Partnernetzwerk
- **Team:** 8 Mitarbeitende
- **Website:** <https://solid-concept.de>

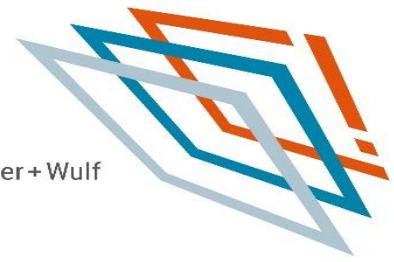


### 3. ITQ GmbH

- **Gründung:** 2013
- **Branche:** Informationssicherheit
- **Ziel:** Verbesserung des Sicherheitsniveaus für KMU
- **Produkte/Services:** Maßgeschneiderter Informationssicherheitsstandard, Audit SaaS Lösung
- **Netzwerk:** Über 100 Partnerunternehmen im DACH-Raum
- **Kunden:** Tausende Endkunden im Bereich Informationssicherheit
- **Website:** <https://itq-institut.de>

## Ausgangssituation: eine Vielzahl von Tools und Systemen

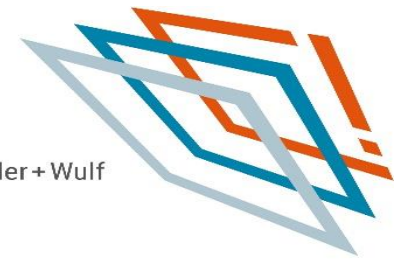
Schneider+Wulf



- Ticketing
- Monitoring
- IT-Dokumentation
- Asset Management
- Formulare
- Vertragsverwaltung
- Reporting und Dashboards
- Projektmanagement
- DevOps
- Dokumentenmanagement
- Diverse Software-Tools: Microsoft Excel, SharePoint, Viva Goals ..

# Herausforderungen:

Schneider + Wulf



## 1. Fehlende Schnittstellen zwischen Applikationen

- Ursprünglich kein Austausch zwischen den Applikationen möglich.
- Entwicklung und Wartung von Schnittstellen erforderlich, oft mit mangelhaften APIs und Datenstrukturen.
- Aufwendige Anpassungen und Fehlerbehebung bei jedem Update notwendig.

## 2. Mangelnde abteilungsübergreifende Kommunikation

- Fachabteilungen nutzen unterschiedliche Applikationen, was den gemeinsamen Austausch und die Transparenz beeinträchtigt.

## 3. Steigende Komplexität und Haftungsrisiko

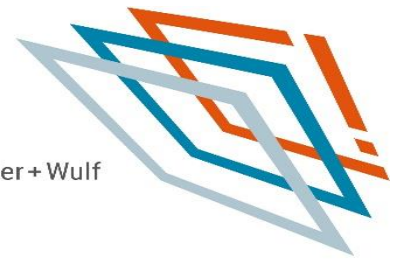
- Zunehmende Anforderungen an Datenschutz und Sicherheit.
- Anspruchsvolle Kundschaft erfordert eng abgestimmte Prozesse, z.B. für Freigaben von Zugriffen oder Systemänderungen.
- Notwendigkeit der nahtlosen Integration von Prozessen, sowohl abteilungs- als auch unternehmensübergreifend.

## 4. Cloud-First -Strategie

- Selbst auferlegte Strategie, um Fokus auf Kunden zu legen statt auf ständige Updates und Hardware-Wartung.
- Herausforderung, da viele bisherige Lieferanten SaaS nicht in ihrer Roadmap hatten.

# Herausforderungen:

Schneider + Wulf



## **5. Künstliche Intelligenz (KI) als Chance und Herausforderung**

- Bedrohung für Bereiche wie den 1st-Level-Support, gleichzeitig eine Chance für Innovation.
- Notwendigkeit auf Technologien zu setzen, die Wettbewerbsfähigkeit sichern.

## **6. Fehlende Innovationen von Lieferanten**

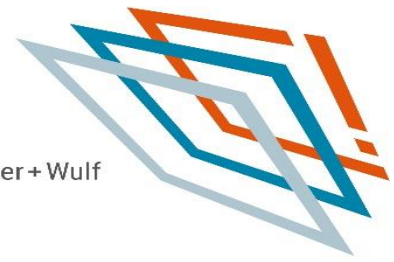
- Ständige Diskussionen mit Lieferanten über fehlende Funktionen.
- Wunsch nach einem Lieferanten, der 1-2 Jahre voraus ist und Wachstum ermöglicht.
- Bedürfnis nach Beratung und Anleitung durch den Lieferanten.

## **7. Fachkräftemangel und steigende Löhne**

- Notwendigkeit, Effektivität zu steigern: "Mit weniger mehr erreichen."
- Stichwort: Automatisierung.
- Maßnahmen: Attraktiver Arbeitgeber sein und Digitalisierung vorantreiben.

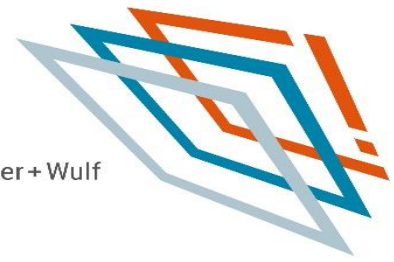
## Die Story: Unser Weg

Schneider+Wulf



# Unsere Strategie für die Implementierung

Schneider + Wulf



## **1. Lizenzen bestellt:**

- Business Stakeholder
- Customer Service Management Standard
- Strategic Portfolio Management Standard
- Agile Team
- Integration Hub Starter

## **Internes Team für Unabhängigkeit:**

- 2 Business Process Analysts
- 3 System Administrators / Implementers
- 3 Application Developers

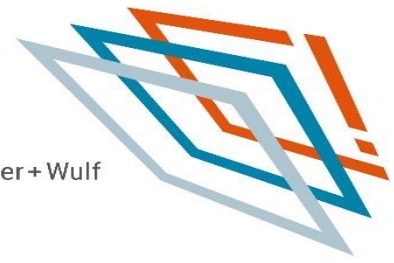
## **Unterstützung durch externen Partner:**

- Begleitung und Unterstützung bei der Implementierung



# Bisher

Schneider + Wulf



- Employee Center
- Faktura
- Vertragsverwaltung
- Workspaces konfiguriert
- Monitoring system angebunden
- CSM
- OKR Framework
- Dashboards und KPIs
- Portfolio abbilden
- ITSM (Incidents) und Kunden Portal soll am 01.07. live gehen.

# Ausblick

Schneider + Wulf

