



ServiceNow – ITSM

ServiceNow ITSM ist eine moderne, cloudbasierte Plattform für das IT-Service-Management. Sie digitalisiert, automatisiert und optimiert klassische ITIL-Prozesse durch intelligente Workflows. Sie dient als zentrales System für alle IT-Services und -Anfragen in Unternehmen.

CANCOM

| Übersicht über ITSM-Pakete

1. ITSM

Enterprise



All of ITSM Professional plus

- Process Mining
- Workforce Optimization

Available Add-ons

- Now Assist for ITSM
- Digital End-User Experience (DEX)
- Employee Center Pro
- Automation Engine
- Creator Pro Plus

2. ITSM

Professional



All of ITSM Standard plus

- Continual Improvement Management
- DevOps Change Velocity
- Digital Product Release
- Mobile Publishing
- Performance Analytics Advanced
- Predictive Intelligence
- Universal Request Pro
- Vendor Manager Workspace
- Virtual Agent

Available Add-ons

- Now Assist for ITSM
- Digital End-User Experience (DEX)
- Workforce Optimization
- Process Mining
- Employee Center Pro
- Automation Engine
- Creator Pro Plus

3. ITSM

Standard



All of ITSM Standard plus

- Continual Improvement Management
- DevOps Change Velocity
- Digital Product Release
- Mobile Publishing
- Performance Analytics Advanced
- Predictive Intelligence
- Universal Request Pro
- Vendor Manager Workspace
- Virtual Agent

Available Add-ons

- Employee Center Pro
- Digital End-User Experience (DEX)

4. ServiceNow

AI Platform



- AI Search
- Benchmarks
- Chat
- Employee Center
- Configuration Management Database (CMDB)
- Common Service Data Model (CSDM)

- Knowledge Management
- Mobile Agent
- Now Mobile
- Reports & Dashboards
- Service Catalog
- Service Level Management
- Surveys & Assessments
- Workspaces



ITSM mit ServiceNow und CANCOM

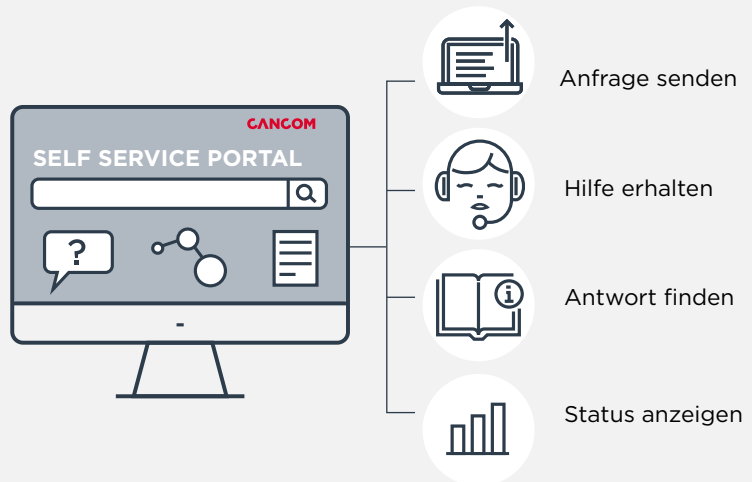
Das sind die Vorteile

- ✓ Automatisierung manueller Prozesse
- ✓ Reduzierte Ticketzahlen durch Self-Service & AI
- ✓ Bessere User Experience durch Chatbots & ein einheitliches Portal
- ✓ Volle Transparenz durch Dashboards & Reports
- ✓ Schnellere Problemlösung durch integrierte Prozesse & CMDB
- ✓ Reduzierte Betriebskosten & Ticketvolumen
- ✓ Cloudbasiert & skalierbar

Typische Use Cases

- Ein Mitarbeiter meldet einen Laptop-Defekt über das Self-Service-Portal. Das Ticket wird automatisch erstellt und weitergeleitet
- Bei wiederholten Ausfällen wird ein Problem-Ticket erzeugt und analysiert
- Ein geplanter Change (z. B. Serverupdate) durchläuft automatisiert Freigabeprozesse
- Über den Service Catalog erstellt die IT neue Services (z. B. „VPN-Zugang beantragen“)
- Ein Chatbot beantwortet Standardfragen wie „Passwort zurücksetzen“

- Basierend auf dem ITIL-Framework
- Zentrales System für Anfragen, Incidents, Changes, Probleme, Wissen
- Einheitliches User-Portal mit Self-Service und Virtual Agent
- Intelligente Workflows, Automatisierung, KI-gestützte Vorschläge (Predictive Intelligence)
- Native Integration mit anderen ServiceNow-Produkten (z. B. ITOM, SecOps)

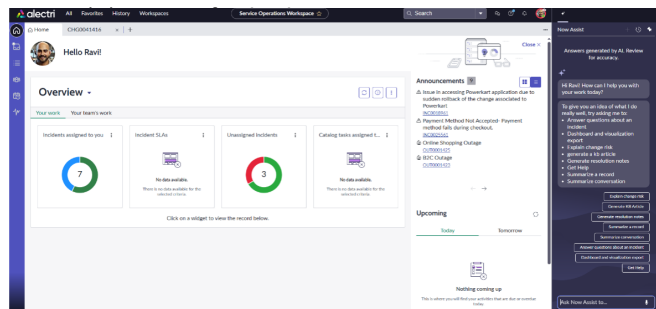


ITSM Module

Einstiegspunkt ist das Self-Service Portal (Service Portal / Employee Center)
Zweck: Zentrale Anlaufstelle für alle IT-Services, Anfragen, FAQs, Statusmeldungen.

Key Features

- Anpassbares Web-Portal für verschiedene Rollen (z. B. Mitarbeiter, Agenten, HR)
- Zugriff auf Services, Tickets, Knowledge-Artikel
- Responsives Design für Desktop/Mobile
- Branding & Design anpassbar (Corporate Identity) AI & Automation
- Virtual Agent (VA): KI-gestützter Chatbot für First-Level-Support, verfügbar 24/7
- GenAI Antworten: KI-generierte Antworten auf Fragen – nutzt Knowledge-Artikel und semantisches Verständnis
- Predictive Search: Nutzer erhält relevante Vorschläge,



Es gibt verschiedene Module – Funktionen und Mehrwerte auf einen Blick

Modul	Funktion	Key Features	AI & Automation
Incident Management	Beheben von Störungen	- Ticket Lifecycle mit SLAs, Eskalationen, Priorisierung - Integration in CMDB (z. B. betroffene Services) - Agent Workspace: moderne, UI-optimierte Arbeitsoberfläche	- Incident Auto-Categorization & Prioritization: KI erkennt Art und Dringlichkeit basierend auf Textinhalten - Suggested Assignees: KI schlägt passende Gruppen oder Agenten vor - VA Deflection Rate Reporting: Metriken wie viele Incidents vom Virtual Agent ohne menschliche Hilfe gelöst wurden
Problem Management	Ursachenermittlung & Prävention wiederkehrender Fehler	- Problem-Records mit Workarounds, Root Cause Analyse (RCA) - Verknüpfung mit Incidents, Changes, CIs - Analyse nach ITIL-Standard	Pattern Recognition: KI erkennt Muster aus Incidents, schlägt Problem Records vor Root Cause Suggestions: Natural Language Processing (NLP) und historische Daten nutzen
Change Management	Steuerung & Genehmigung von Änderungen	- Normal, Standard, Emergency Change Prozesse - Change Advisory Board (CAB) Meetings mit integrierter Planung - Integration mit CMDB zur Risikobewertung	Change Risk Score: KI bewertet Change-Risiko basierend auf Historie & Kontext Automated Approvals: Low-Risk Changes können automatisch durchlaufen GenAI für Change Impact Analysis: KI analysiert potenzielle Auswirkungen & schlägt betroffene Services vor
Request Management	Benutzeranfragen managen & automatisieren	- Servicekatalog (mit Approval-Workflow, SLAs) - Bundling von Produkten (z. B. „Starterpaket für neue Mitarbeiter“) - Dynamische Formulare, abhängige Auswahlfelder	- Auto-Fulfillment: RPA oder Flow Designer für automatische Erfüllung - VA Integration: Endnutzer können Anfragen via Chat einreichen & tracken
Knowledge Management	Zentrale Wissensdatenbank für IT & Endanwender	- Wissensartikel mit Versionierung, Review-Workflow & Verfallsdatum - Kategorien & Rollen-basierter Zugriff (z. B. nur intern, nur IT) - KCS (Knowledge-Centered Service) Best Practices integriert - Integration in Incident/Request –Artikelvorschläge für Agenten	- GenAI Answer Generation: Automatisch generierte Artikelzusammenfassungen und Vorschläge für Nutzeranfragen - KI-Vorschläge für Agenten: Relevante Artikel werden bei der Ticketerstellung dynamisch eingeblendet - Content Gap Detection: KI erkennt fehlende Themen im Knowledge-Portfolio anhand von Suchverhalten & Incidents
Configuration Management (CMDB)	Zentrale Datenbasis über Assets & Abhängigkeiten	- Darstellung von CIs & Abhängigkeiten - Visualisierung von Service Maps - Change Impact Analysis	CI Recommendation Engine: Vorschläge für fehlende oder falsch verknüpfte CIs Health Dashboards & Anomalieerkennung: KI erkennt inkonsistente oder veraltete Konfigurationen
Service Level Management	Nachvollziehbare Servicequalität & Echtzeitmetriken	- SLA Policies mit automatischer Verfolgung - Eskalationen bei drohender Zielverletzung - Reports & Dashboards zur SLA-Einhaltung	- SLA Policies mit automatischer Verfolgung - Eskalationen bei drohender Zielverletzung - Reports & Dashboards zur SLA-Einhaltung