

ServiceNow ROI: Vom Potenzial zur Leistung

Wie der Value Realisation
Prozess von CASE greifbare
Ergebnisse liefert





Der Bruch zwischen Prognose und Realisierung

Eine genaue Prognose ist entscheidend, um Finanzmittel für die Einführung von ServiceNow zu sichern. Doch die Erfolgsmessung nach der Implementierung wird oft vernachlässigt.

Dieser Bruch entsteht durch mehrere Faktoren:

Veränderte Geschäftsprioritäten

Nach der Implementierung eines Projekts verschieben Organisationen häufig den Fokus auf neue Initiativen und versäumen dabei die Bewertung des Erfolgs vergangener Projekte. Obwohl dieser Fortschritt für das Wachstum unerlässlich ist, wird dabei oft die Erfolgskontrolle übersehen.

Fehlende dedizierte Ressourcen

Eine effektive Erfolgsmessung erfordert dedizierte Ressourcen, um Ergebnisse zu verfolgen und zu messen. Ohne spezielle Rollen oder Teams fehlt es an Verantwortlichkeit und Nachverfolgung.

Ungenauere Prognosemethoden

Die Verwendung von Branchendurchschnitten oder allgemeinen Benchmarks für Prognosen kann zu irreführenden ROI-Berechnungen führen. Der Kontext jeder Organisation ist einzigartig, und breite Durchschnitte führen oft zu einem ungenauen Vergleich.

Unzureichende Werkzeuge und Rahmenbedingungen

Viele Organisationen haben keine robusten Werkzeuge und Rahmenbedingungen, um den Erfolg systematisch zu messen und zu berichten, was die Nachverfolgung des tatsächlichen Einflusses erschwert.

Kulturelle und organisatorische Barrieren

Widerstand gegen die Nachverfolgung und Berichterstattung von Erfolgen kann aus der Angst vor Verantwortung oder einem fehlenden Verständnis für deren Bedeutung entstehen. Diese Barrieren zu überwinden, erfordert einen Bewusstseinswandel und die Verpflichtung der Führungsebene zur Bewertung nach der Implementierung.

Eine Studie von McKinsey & Company zeigt, dass nur 63 % der Organisationen in der Lage sind, den ROI ihrer IT-Investitionen sicher zu messen, was den Bedarf an einem strukturierten Ansatz zur Erfolgsmessung unterstreicht.



Die Bedeutung der Erfolgsmessung

Die Erfolgsmessung geht über die Rechtfertigung der anfänglichen Investition in ServiceNow hinaus. Sie befähigt Unternehmen, den strategischen Wert der Plattform aufzuzeigen und Finanzmittel für zukünftige Initiativen zu sichern.

Effektive Erfolgsmessung:

Zeigt strategischen Wert auf

Sie verdeutlicht, wie ServiceNow zur Erreichung von Geschäftszielen beiträgt, z. B. Umsatzsteigerung, Kostenreduktion und verbesserte Kundenzufriedenheit.

Unterstützt zukünftige Investitionen

Durch den Nachweis des Werts vergangener Investitionen können Organisationen leichter Mittel für zukünftige digitale Transformationsprojekte sichern.

Ermöglicht datengesteuerte Entscheidungen

Sie schafft eine Grundlage für kontinuierliche Verbesserungen, indem sie datengesteuerte Entscheidungen auf der Grundlage tatsächlich erzielter Vorteile ermöglicht.

Eine genaue Erfolgsprognose erstellen

Die Grundlage für eine erfolgreiche Erfolgsmessung liegt in einer genauen Prognose. Dies beinhaltet:

Ausrichtung an strategischen Zielen

Projekte sollten auf die strategischen Ziele der Organisation abgestimmt sein, z. B. Umsatzsteigerung, Kostensenkung oder Verbesserung der Kundenbindung.

Festlegung einer Ausgangsbasis

Relevante Metriken wie die Zeit für Geschäftsaktivitäten, Benutzerzufriedenheit, Stakeholder-Beteiligung und Fehlerraten sollten gemessen werden, um realistische Verbesserungspotenziale festzulegen.

Setzen messbarer Ziele

Stellen Sie sicher, dass die Verbesserungsziele realistisch und messbar sind, um klare Vorgaben für die Erfolgsmessung zu schaffen.

Die Studie **"A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)"** des PMI zeigt, dass Organisationen, die sich auf die Erfolgsmessung konzentrieren, im Durchschnitt einen 25 % höheren ROI bei ihren Projekten erzielen. Indem Unternehmen die tatsächlich erreichten Vorteile verstehen, können sie die Nutzung von ServiceNow optimieren und sicherstellen, dass diese langfristig mit den Zielen übereinstimmt.



Wer sollte für die Erfolgsmessung verantwortlich sein?



Die Zuordnung der Verantwortung für die Erfolgsmessung innerhalb der Organisation ist entscheidend für die Verantwortlichkeit und den Erfolg. Diese Rolle sollte idealerweise von einer dedizierten Person übernommen werden, z. B.:



Business Process Owner

In den Geschäftsprozessen, die von der ServiceNow-Implementierung betroffen sind.



ServiceNow Platform Owner

Eine Person, die für die Überwachung der Plattformleistung verantwortlich ist und sicherstellt, dass diese die Geschäftsziele erfüllt.

Verantwortung sorgt dafür, dass ein starkes Interesse an der Nachverfolgung der Werterealisierung besteht und fördert die Verantwortlichkeit für die Erreichung der gewünschten Ergebnisse. Diese dedizierte Rolle ermöglicht eine kontinuierliche Überwachung und Validierung der Erfolge, um sicherzustellen, dass sie mit den Geschäftszielen übereinstimmen.



Wie CASE sicherstellt, dass Sie die Vorteile durch unseren Value Realisation Prozess realisieren

CASE verwendet einen robusten Value Realisation Prozess, um sicherzustellen, dass unsere Kunden signifikante Geschäftsvorteile aus ihren ServiceNow-Investitionen erzielen. Dieser Prozess basiert auf den grundlegenden Prinzipien eines standardmäßigen Business Case und konzentriert sich auf eine Kosten-Nutzen-Analyse. Hier ist ein detaillierter Blick darauf, wie wir diesen Ansatz operationalisieren, um messbare Werte zu liefern.

Die Prinzipien des CASE Value Realisation Prozess

Unser Prozess zur Erfolgsmessung hält sich an die Kernprinzipien des Projektmanagements und betont eine ausgewogene Analyse von Kosten und Nutzen:



Kosten

Dies umfasst die CASE-Stunden, die zur Durchführung der Arbeit erforderlich sind.



Nutzen

Dies sind die Geschäftsvorteile, die sich aus der von CASE geleisteten Arbeit ergeben, wie z. B. erhöhte Effizienz, Kosteneinsparungen und verbesserte Servicequalität.

Der CASE Value Realisation Prozess

Für Transparenz im Backlog-Management und der Wertrealisierung

bietet unser dediziertes CASE-Kundenportal einen zentralen Ort, an dem unsere CASE-Kunden mit Fujitsu als strategischem Partner zusammenarbeiten können.

Das Portal bietet Einblick in alle Berechtigungen und volle Transparenz über CASE und Tool-Nutzung, was es Ihnen erleichtert, den gelieferten Mehrwert für Ihre Organisation zu messen.

1 Erste Kontaktaufnahme

- **Zielausrichtung:** Wir beginnen damit, die angestrebten Verbesserungen mit den Geschäftszielen unserer Kunden abzustimmen. Dies umfasst das Verständnis der spezifischen Ziele, sei es die Umsatzsteigerung, die Kostensenkung oder die Verbesserung der Kundenzufriedenheit.
- **Erfolgsprognose:** Wir prognostizieren potenzielle Vorteile basierend auf erwarteten Verbesserungen und Kosteneinsparungen.

2 Ausgangsmessung

- **Analyse des aktuellen Zustands:** Wir dokumentieren den aktuellen Zustand, einschließlich der Zeit, die für spezifische Geschäftsaktivitäten benötigt wird, der User Experience Metriken und der Rate manueller Fehler.
- **Datenerhebung:** Eine genaue Erhebung der Ausgangsdaten ist unerlässlich, um Verbesserungen zu messen.

3 Umsetzung

- **Ausführung:** Wir implementieren die ServiceNow-Lösungen gemäß dem vereinbarten Plan und stellen sicher, dass alle Verbesserungen mit den prognostizierten Vorteilen übereinstimmen.
- **Unterstützung:** Kontinuierliche Unterstützung wird geboten, um eventuelle Implementierungsprobleme zu beheben und die Leistung zu optimieren.

4 Nachverfolgung und Validierung der Vorteile

- **Kontinuierliche Überwachung:** Wir verfolgen die tatsächlich erzielten Vorteile anhand von Echtzeitdaten und Leistungskennzahlen.
- **Validierung:** Die Vorteile werden regelmäßig mit der Prognose abgeglichen, wobei Anpassungen für eventuelle Abweichungen vorgenommen werden.

5 Berichterstattung und Überprüfung

- **Echtzeit-Dashboard:** Die Kunden haben Zugriff auf das CASE Value Dashboard, das Echtzeit-Einblicke in den Fortschritt der Erfolgsmessung bietet.
- **Vierteljährliche Überprüfungen:** Wir führen vierteljährliche Überprüfungen durch, um Fortschritte zu besprechen, Vorteile zu validieren und Optimierungsmöglichkeiten zu identifizieren.

6 Kontinuierliche Verbesserung

- **Feedback-Schleife:** Kundenfeedback wird aufgenommen, um den Erfolgsmessungsprozess kontinuierlich zu verfeinern und zu verbessern.
- **Zukunftsplanung:** Die gewonnenen Erkenntnisse werden genutzt, um zukünftige Initiativen zu planen und den ROI langfristig zu sichern.



Example: New CSAT Dashboard Implentation

Erste Kontaktaufnahme

- **Ziel:** Verbesserung der Governance über die Kundenzufriedenheit (CSAT) durch die Optimierung der Klarheit und Relevanz der Umfragefragen, was zu besseren Entscheidungen und einer höheren Servicequalität führt.
- **Prognostizierte Vorteile:** Erwartete Verbesserungen in Produktivität und Effizienz, mit einem Einsparungsziel von 4.951 Stunden pro Jahr.

Ausgangsmessung

- **Aktueller Zustand:** Das Team des Kunden verarbeitet eine große Menge an CSAT-Daten manuell, was zu Ineffizienzen und potenziellen Fehlern führt.
- **Basisdaten:** Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Vorfälle und Anfragen sowie die damit verbundenen Kosten erfasst.

Umsetzung

- **Bereitstellung:** Der neue CSAT-Dashboard wurde in die ServiceNow-Plattform integriert, wodurch die Datenerhebung und Berichterstattung automatisiert wurden.
- **Unterstützung:** Es wurde kontinuierliche Unterstützung bereitgestellt, um eine nahtlose Integration zu gewährleisten und Herausforderungen zu bewältigen.

Ausgangsmessung

- **Überwachung:** Verfolgte die eingesparte Zeit sowie die Verbesserungen in der Datengenauigkeit und der Entscheidungsqualität.
- **Validierung:** Bestätigte die tatsächlichen Vorteile, darunter 4.951 eingesparte Stunden und eine jährliche Rendite (ROI) von 247.550 \$.

Berichterstattung und Überprüfung

- **Bereitstellung:** Der neue CSAT-Dashboard wurde in die ServiceNow-Plattform integriert, wodurch die Datenerhebung und Berichterstattung automatisiert wurden.
- **Unterstützung:** Es wurde kontinuierliche Unterstützung bereitgestellt, um eine nahtlose Integration zu gewährleisten und Herausforderungen zu bewältigen.

Kontinuierliche Verbesserung

- **Feedback:** Es wurde Kundenfeedback eingeholt, um Bereiche für weitere Verbesserungen zu identifizieren.
- **Zukünftige Initiativen:** Zusätzliche Verbesserungen wurden geplant, um auf den erzielten Vorteilen aufzubauen.

Detaillierte Beispielberechnung

Vor der Implementierung

- **Manuelle Verarbeitung:** Manager investierten erhebliche Zeit in die manuelle Verarbeitung der CSAT-Daten.

Nach der Implementierung

- **Automatisierte Berichterstattung:** Der neue CSAT-Dashboard automatisierte die Datenerhebung und Berichterstattung, was den manuellen Aufwand verringerte.

Wertrealisierung

- **Eingesparte Zeit:** Jährlich wurden 4.951 Stunden eingespart.
- **Kosteneinsparungen:** Bei einem Stundensatz von 50 \$ ergibt dies jährliche Einsparungen von 247.550 \$.

Greifbare Vorteile

- **Reduzierung der manuellen Bearbeitungszeit**
- **Kosteneffizienz:** Direkte Einsparungen durch reduzierte Arbeitskosten.

Example 1 – New CSAT Dashboard



Short description	New CSAT Dashboard	Est. Hours Saved Per Year	4,951
Description	Improved governance over CSAT, subject to the clarity and relevance of each survey question, to identify areas of weakness within the delivery teams and lead to better decision making.	Est. Annual ROI	\$247,550
		Business Driver	Productivity & Efficiency
ROI Context	Based on the volume of Incidents and Requests fulfilled each year, a conservative uplift in quality and actual efficiency gain of 5% through improved team management based on the customer's perceived quality of service. 22,348 completed Incidents last 12 months, 14,387 completed Requests last 12 months, \$50 estimated average Fulfiller p/hour. 2.5hr average Incident time, \$5,870 estimated Incidents total time spent, \$2,793,500 total estimated Incidents cost p/annum. 3hr average Request time, 43,161 estimated Request total time spent, \$2,158,050 total estimated cost Requests p/annum. Tangible Benefits (5% saving): • \$139,675 saving Incidents per annum & 2,793 Incidents hours saved. • \$107,902 savings Requests per annum & 2,158 Request hours saved. Intangible Benefits: • Perceived higher quality of service		

ServiceNow ROI: Turning Potential into Performance

9



Bereit, den wahren Wert Ihrer ServiceNow-Investition zu analysieren?

Die Messung des ROI Ihrer ServiceNow-Investition ist nicht nur eine finanzielle Übung. Es geht darum, den strategischen Wert, den Ihr Unternehmen aus dieser leistungsstarken Plattform zieht, zu validieren und zu sichern. Durch die umfassende Erfolgsmessung, die im CASE-Wertrealisierungsprozess zum Ausdruck kommt, können Unternehmen sicherstellen, dass ihre ServiceNow-Investitionen nicht nur gerechtfertigt, sondern auch optimal auf ihre langfristigen Ziele ausgerichtet sind.

Sind Sie bereit, das volle Potenzial Ihrer ServiceNow-Investition zu erschließen?

Vereinbaren Sie noch heute einen Termin für eine kostenlose Beratung oder eine Erfolgsmessung. Lassen Sie uns Ihnen helfen, Ihren ROI zu maximieren und Ihre strategischen Ziele zu erreichen.

Klicken Sie hier, um Ihre kostenlose Beratung zu buchen: [Kontakt: Fujitsu Deutschland](#)

