

Gå från beställningsorienterat till tjänsteorienterat fokus

Fler och fler IT-organisationer har eller går mot en tjänsteorienterad affärsmodell för vad som tillhandahålls åt sin verksamhet. Vanligtvis hanteras detta med stöd av en mängd olika system samt manuella rutiner för bl.a. registervård och fakturering. Detta skapar en hög administrativ börda på tjänsteleverantören tillika en mindre bra användarupplevelse för de som nyttjar tjänsterna. Med ServiceNow som grundplattform kan denna vidareutvecklas att stödja en mer automatiserad och sammanhållande hantering av tjänsteleveransen.

Exempel på områden som både tekniskt och processmässigt knyts ihop för att stödja en affärsprocess:

- > Self Service Portal
- > Service Catalog
- > Request Fulfillment
- > Asset Management
- > Subscription & Contract Management
- > Charge back/Show back

Netgains Best Practice

Order To Invoice är ett koncept på ServiceNow-plattformen som Netgain har etablerat i nära samarbete med Region Skåne, Region Stockholm och Västra Götalandsregionen. Konceptet knyter ihop annars fristående delar inom ServiceNow för att säkerställa ett sammanhållande stöd från beställning till fakturering för en tjänsteorienterad affärsmodell.

Effekten

Effekten för användaren

En automatiserad användarupplevelse där bland annat följande möjliggörs:

- > Nybeställning av tjänst och tillval
- > Se mina tjänster och abonnemang
- > Förändra och avbeställ mina tjänster
- > Affärsvillkor
- > Detaljerad insikt i vad jag betalar för

Kort sagt - Gå från beställningsorienterat till tjänsteorienterat fokus

Effekten för tjänsteägaren

Få kontroll och insikt i hur tjänsterna konsumeras

- > Följ upp konsumtion av tjänster i olika dimensioner
- > Skapa en transparens mot kunder och affärsenheter - hur nyttjas tjänsteutbudet?
- > Effektiv hantering vid organisationsförändringar
- > Få stöd i påverkansanalyser vid planerade förändringar på utbud
- > Automatiserat stöd för fakturering
- > Automatiserat stöd för livscykelhantering