

# Support Account Management

## Geschäftliche Herausforderungen

Funktioniert Ihre ServiceNow-Lösung optimal? Sind Sie ausreichend auf ein Upgrade vorbereitet? Ist Ihre Lösung für zukünftige Anforderungen skalierbar? In der Regel verfügen Unternehmen nicht über die Bandbreite, potenzielle Probleme anzugehen, vorbeugende Wartungen durchzuführen und Möglichkeiten zur Verbesserung der Servicebereitstellung und Systemleistung auszuloten. Es stellt eine Herausforderung dar, ohne die Hilfe von Experten technische Probleme zu lösen, kritische Changes zu implementieren, Upgrades durchzuführen und wichtige Events zu koordinieren. Das Support Account Management-Programm von ServiceNow wurde speziell dafür konzipiert, diese Lücken zu schließen.

## Die Lösung von ServiceNow

Support Account Manager, kurz „SAM“, sind der verlängerte Arm des Betriebsteams des Kunden. Sie arbeiten eng mit Prozessverantwortlichen sowie Administratoren und technischen Ressourcen zusammen, um allgemeine Kundenzufriedenheit und Erfolg sicherzustellen.

- **Interessenvertretung:** SAM fungieren als Kundenführer. Als Bindeglied zwischen dem Unternehmen des Kunden und den ServiceNow-Experten sind sie dafür zuständig, erstklassige Empfehlungen zu geben, die auf die Strategien und Geschäftsziele des Kunden abgestimmt sind.
- **Zentrale Anlaufstelle:** SAM betreuen offene Incidents bis zu deren erfolgreicher Lösung und koordinieren Anfragen an den technischen Support im Namen des Kunden.
- **Einzigartiges Fachwissen:** SAM verstehen und analysieren die Umgebung und Infrastruktur der Instanzen und sind dadurch in der Lage, eine fundierte und sachkundige Beratung zu bieten.
- **Ganzheitlicher Überblick:** SAM stimmen sich mit den ServiceNow- und Kundenressourcen ab, um bei Problemen, Projekten und anderen durch ServiceNow oder den Kunden initiierten maßgeblichen Changes Unterstützung zu bieten.

Durch diese sich ergänzenden Aktivitäten wird sichergestellt, dass alle Entscheidungen vor der Umsetzung im Hinblick auf ihre potenziellen Auswirkungen auf die Geschäftsergebnisse eines Kunden abgewogen werden.

## SAM-Pakete

Support Account Management von ServiceNow ist in drei Servicepaketen erhältlich, um den spezifischen Supportanforderungen von Kunden gerecht zu werden. Mit zunehmender Weiterentwicklung und Erweiterung der Lösung können Kunden auf das jeweils nächste Servicelevel upgraden.



## Vorteile

### Vorausschauende Beratung

Stellen Sie durch den Einsatz eines ServiceNow Support Account Managers (SAM) sicher, dass Ihre Lösung Ihr Unternehmen auch über die nächsten Jahre hinweg zuverlässig unterstützen kann. Ihr SAM kann Ihnen dabei helfen, die Supportaktivitäten zu priorisieren, die Sie heute durchführen müssen, damit Ihre Lösung auch morgen noch leistungsfähig ist. Der SAM unterstützt Sie bei der Vorbereitung von Upgrades sowie der Planung von Changes und behält den gesamten Prozess im Überblick.

### Höhere Produktivität

Lassen Sie sich nicht von den Anforderungen erdrücken, die mit dem Aufrechterhalten der reibungslosen Funktion Ihrer Lösung einhergehen! Lassen Sie sich stattdessen von einem ServiceNow SAM zeigen, wie Sie Ihre Lösung effektiv verwalten und so mit weniger Aufwand mehr erreichen können. Der SAM sorgt dafür, dass Probleme schnell zu Ihrer Zufriedenheit gelöst werden. So können Sie sich ganz auf die Aktivitäten konzentrieren, die Ihr Unternehmen voranbringen.

### Personalisierter Support

Arbeiten Sie Hand in Hand mit einem Experten, der Ihre Umgebung so gut kennt wie Sie selbst! Wenn Sie mit einem SAM zusammenarbeiten, können Sie sicher sein, dass Sie beim Verwalten Ihrer Lösung Best Practices befolgen. Ihr SAM kann Ihre Lösung auch umfassend analysieren, um sicherzustellen, dass sie immer verfügbar ist und optimal funktioniert.

### Geschäftskritischer Support

Durch ihr Fachwissen und das Eingehen auf die spezielle Kundenumgebung tragen ServiceNow SAM zu einem effektiveren Management von strategischen und operativen Plänen bei. Als zentraler Ansprechpartner für alle Support- und Cloud-Aktivitäten wie Serverwartungen, Software-Upgrades und -Patches sowie Plattformerweiterungen zielen SAM auf ein Höchstmaß an Systemleistung und -verfügbarkeit ab.

Bei kritischen Problemen leisten SAM prioritäre Unterstützung und stimmen sich nach Bedarf mit zusätzlichen internen und externen Ressourcen ab. Im Anschluss an die Problemlösung arbeitet der SAM mit Experten zusammen, um die Ursache zu ermitteln und Aktionspläne, Strategien und Prozesse zu entwickeln, damit die Probleme zukünftig nicht mehr auftreten.

### Vorausschauende, präventive Beratung

Support Account Manager arbeiten darauf hin, Unterbrechungen des täglichen Geschäftsbetriebs zu

reduzieren und zu verhindern, dass diese zukünftig erneut auftreten. Mithilfe von Remote-Überwachung analysieren SAM die Instanznutzung, Trends und Interoperabilitätsmuster, um Möglichkeiten zur Behebung potenzieller Probleme auszuloten, bevor sie sich auf die Kundenumgebung auswirken.

### Rundumbetreuung bei Upgrades

SAM bieten Anleitung und Unterstützung von der ersten Planungsbesprechung bis zur eigentlichen Durchführung eines Upgrades und darüber hinaus. Die Kerndienstleistung „Upgrade Planning and Oversight“ umfasst kritische Prozesse wie die Überprüfung der Instanzkonfiguration zur Identifizierung von Risikobereichen, eine Empfehlung für die Zielversion, die Überprüfung bekannter Fehler innerhalb der Zielversion sowie eine Übersicht über die empfohlenen Best Practices und deren Umsetzung.

Bei Bedarf setzen SAM zusätzliche technische Ressourcen zur Unterstützung bei Upgrades und Lösung kritischer Probleme ein.

### Schnelle Kapitalrendite

Das Ziel von SAM besteht darin, die ServiceNow-Umgebung von Kunden mit etablierten Best Practices zu verbessern und Möglichkeiten zur Nutzung neuer Funktionen zu identifizieren.

SAM bieten regelmäßige Berichte und Statusaktualisierungen zu Incidents mit hoher Priorität, detaillierte Überprüfungen und Erklärungen zu den Ergebnissen von Ursachenanalysen, offenen Incidents, Problemen und Changes, Nutzungstrends und Leistungsdaten.

Sie identifizieren verbesserungswürdige Bereiche sowie entsprechende Maßnahmen und Fälligkeitsdaten, um sicherzustellen, dass Probleme rechtzeitig angegangen werden.

Leistungsumfang:	Professional SAM	Enterprise SAM	Premier SAM
<b>Aktive Verwaltung</b> zur schnellen Lösung bzw. Umsetzung von Incidents, Problemen, Changes und Erweiterungen sowie <b>Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität</b>	✓	✓	✓
Koordination und <b>ganzheitlicher Überblick einschließlich Eskalationen</b> zur <b>schnellen Behebung von Problemen</b>	✓	✓	✓
<b>Verbesserung der Leistung</b> und Verfügbarkeit durch Berichterstellung und häufige Überprüfungen des Betriebs	Zweiwöchentlich	Zweiwöchentlich	Wöchentlich
<b>Erfolgreiche Verwaltung</b> von <b>Upgrades</b> und wichtigen Events		✓	✓
<b>Proaktive Erkennung</b> potenzieller Leistungsprobleme zur Verringerung der Auswirkungen auf Endbenutzer		✓	✓
Dedizierte Ressource, die <b>ausschließlich für Ihre Lösung</b> zuständig ist			✓
SAM-Besuche vor Ort	Keine	Zweimal pro Jahr	Viermal pro Jahr



© 2019 ServiceNow, Inc. ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now, Now Platform und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den Vereinigten Staaten von Amerika und/oder anderen Ländern. Bei anderen Firmen- und Produktnamen kann es sich um Handelsmarken der entsprechenden Unternehmen handeln, mit denen sie verbunden sind.  
SN-Data Sheet-SupportAccountManagement-112119