



 IDC CIO Forum 2017

 IDC
Analyze the Future

Workshop V - IT Automation Deep Dive

Unternehmensweite Kostensenkung durch Service-Automatisierung

Joshua Budd, Associate Vice President, Consulting, CEMA

Peter Stanjeck, Managing Director, USU AG

Im Fokus von Digitalisierungsprojekten standen bisher häufig nur die Kerngeschäftsprozesse der Unternehmen wie z.B. Fertigung, Marketing oder Verkauf. Dabei liegt auch in der Digitalisierung interner Serviceprozesse ein riesiges Potenzial. Abteilungen wie Personal, Facility Management, Finanzen und nicht zuletzt die IT müssen noch effizienter werden, und die Mitarbeiter erwarten zunehmend am Arbeitsplatz dasselbe reibungslose Serviceerlebnis wie im Privatbereich. Die IT erlebt den Druck zur Effizienzsteigerung schon seit vielen Jahren. Sie hat sich deshalb unternehmensweit zum Vorreiter bei toolgestützten Serviceprozessen und Automatisierungen entwickelt.

In diesem Workshop wird vorgestellt und diskutiert, wie die IT die unternehmensweite Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen aktiv vorantreiben kann.