

## PRESSEINFORMATION

# ICS Group und ServiceNow bündeln Kompetenzen in strategischer Partnerschaft

**Lösungsanbieter forcieren Zusammenarbeit, um die Digitale Transformation in Konzernen und mittelständischen Unternehmen voranzutreiben**

**Neu-Anspach, 29. Mai 2017: Im Mai 2017 besiegelten die ICS Group (ICS) und ServiceNow eine strategische Partnerschaft, mit der beide Digitalisierungsspezialisten ihre bereits mehrjährige Kooperation weiter intensivieren. Aus der konsequenten Know-how-Vereinigung werden die Partner gemeinsam noch mehr Innovationskraft freisetzen, um Unternehmen mit nachhaltigen Lösungen auf die Arbeitswelt von morgen vorzubereiten. Einen Schwerpunkt bilden dabei digitalisierte und content-bezogene Workflows zur Steigerung der Arbeitseffizienz.**

So wird laut einer aktuellen Forrester-Studie mit dem Titel „Break Down Content and Information Silos to Accelerate the Flow of Work“ deutlich, dass manuelle sowie fragmentierte Prozesse die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter stark einschränken. Insbesondere verursachen hierbei auch Content-Sharing beziehungsweise Content-Access über mehrere Systeme, deutliche Hemmnisse Projekte „in time“, „in scope“ und „in budget“ abzuschließen. Digitalisierung zum Erhalt und Ausbau der eigenen Wettbewerbsfähigkeit kann demnach nur gelingen, wenn Inhalt und Prozesse eng gekoppelt sind.

Das weltweit erfolgreiche Enterprise Cloud-Unternehmen ServiceNow bietet dazu eine einzigartige Kollaborations-Plattform, die optimierte Workflows in und zwischen Teams, Abteilungen sowie Standorten durch strikt content-bezogenes Echtzeitdatenmanagement gewährleistet. Jeder Mitarbeiter erhält automatisiert, priorisiert sowie ortsungebunden genau die Daten aus einem einzigen System, die für ihn relevant sind. Damit durch Information auch automatisierte Prozesse,



zum Beispiel im Materialfluss, direkt ausgelöst werden, ist die ServiceNow-Plattform intelligent in die vorhandene IT-Landschaft zu integrieren.

Hier bringt die ICS ihre internationale sowie ganzheitliche Expertise für Consulting, Integration und Infrastrukturbetrieb von Digitalisierungslösungen in die Partnerschaft ein. Neben direkten ERP-Anbindungen wird ServiceNow beispielsweise in der Logistik mit WMS-Systemen wie STRADIVARI® WMS oder der Transport- und Telematiksoftware „4mobile“ nahtlos vernetzt. Um die Hochverfügbarkeit der IT für den Kunden permanent sicherzustellen, unterhält ICS einen multilingualen ServiceDesk, ein Repair Center, einen internationalen Field Service sowie eine Softwareentwicklung, unter anderem für Robotics.

Harald Küssner, Strategic Partner Manager bei ServiceNow erläutert: „Die ICS ist ein sehr wichtiger Partner für uns, da sie als etablierter Anbieter von IT-Logistik branchenübergreifende Prozesskompetenz aufweist und individuelle Kundenanforderungen ganzheitlich bedient. Zudem setzt ICS selbst ServiceNow im Bereich IT-Service Management ein und monitort so täglich über 2.500 Serviceeinsätze. Durch die Kollaborations-Plattform eröffnen sich neben der Digitalisierung des IT-Departments und des Außendienstes weitere Einsatzfelder im gesamten Unternehmen über Standorte hinweg, wie zum Beispiel in Customer Service, HR, Marketing und Logistik.“

David Poche, Director Remote Services in der ICS Group, ergänzt: „Die intelligente Kombination der heute zur Verfügung stehenden Technologien ermöglicht echte Service Excellence – als einen zentralen Wettbewerbsfaktor. Mit ServiceNow können wir noch innovativer agieren und passgenaue Internet-of-Things-Lösungen implementieren, die unsere Kunden zu Service-Qualität befähigen, im Innen- wie Außenverhältnis und in der gesamten Wertschöpfung.“

Mehr Informationen erhalten Interessenten im Internet unter [www.ics-group.eu](http://www.ics-group.eu) oder Telefon 0800 0833844.

3.717 Zeichen inklusive Leerzeichen.

Abdruck honorarfrei, Beleg erbeten.

### **Ansprechpartner für die Presse in der ICS Group**

Karel Hudec, Director Marketing & Communications  
Tel. +49 6081 9400-71, khudec@ics-group.eu

René Weiler, Marketing Manager  
Tel. +49 6081 9400-70, rweiler@ics-group.eu

### **Unternehmenskontakt zur ICS Group**

ICS International AG  
Siemensstr. 11  
61267 Neu-Anspach  
Germany  
Phone +49 6081 9400-0  
Fax +49 6081 9400-75  
[info@ics-group.eu](mailto:info@ics-group.eu)  
[www.ics-group.eu](http://www.ics-group.eu)

### **Ansprechpartner für die Presse bei ServiceNow**

Dorothea Faust, Marketing Manager Central Europe  
Tel. +49 69 768056121, Dorothea.Faust@servicenow.com

### **Unternehmenskontakt zu ServiceNow**

ServiceNow  
Europa-Allee 52  
60327 Frankfurt  
Germany  
[www.servicenow.com](http://www.servicenow.com)  
[info@servicenow.com](mailto:info@servicenow.com)

## **Über die ICS Group**

Die ICS Group (ICS) bietet Mittelstand und Konzernen Analyse, Beratung, Hardware, Software und Services zur Schaffung von Kundenmehrwert und Wettbewerbsvorteilen. Kunden in Handel, Produktion und Logistik erhalten verlässliche Supply Chain Lösungen und skalierbare, flexible Services. Beispiele sind WMS- und SAP-Lösungen zu Warenbewegungen, mobile unternehmensübergreifende Prozesse und eindeutige Produktrückverfolgbarkeit über den gesamten Life-Cycle.

ICS versteht sich als Partner, managed verlässlich gemischte IT-Hardware und IT-Infrastrukturen und bietet Kunden bis hin zur vollintegrierten Servicelösung individuell zugeschnittene Services. ICS leistet verlässlich und schnell strukturelle Unterstützung beim Wachstum und bei der Internationalisierung.

Zur ICS Group gehören ein eigener Service-Desk in Berlin, ein zertifiziertes Professional Repair-Center sowie ein technisch versierter Field-Service. Der Systemanbieter ist in der Metropolregion Frankfurt am Main ansässig und beschäftigt mehrere hundert Spezialisten.

## **Über ServiceNow**

Unternehmen müssen schneller werden, aber fehlende Prozesse und veraltete Systeme halten sie auf. Jeden Tag erfolgen tausende Kundenanfragen, IT-Ereignisse und HR-Fälle über unterschiedliche Wege und wechseln hin und her zwischen Personen, Maschinen und Abteilungen – unstrukturiert, nicht-dokumentiert und unverbessert seit Jahren. Das ServiceNow System of Action™ kann diese veralteten, unstrukturierten Arbeitsabläufe mit intelligenten, zukunftsfähigen Workflows ersetzen. So kann jeder Mitarbeiter, jeder Kunde und jede Maschine Anfragen über eine einzige Cloud-Plattform tätigen. Alle Abteilungen, die diese Anfragen bearbeiten, können Aufgaben zuweisen und priorisieren, untereinander zusammenarbeiten, die Hauptursachen untersuchen, Einblicke in Echtzeit gewinnen und entsprechende Maßnahmen durchführen. Das steigert die Mitarbeitermotivation, verbessert das Service Level und erzielt entscheidende Kostenersparnisse. Arbeiten mit Lichtgeschwindigkeit (Work at Lightspeed™).

## Pressebilder

Das nachstehende Bildmaterial in Druckauflösung erhalten auf Anfrage an [marketing@ics-group.eu](mailto:marketing@ics-group.eu) oder Tel. +49 6081 9400-70.



Abb. 1



Abb. 2

Abb. 1 und 2: Harald Küssner, Strategic Partner Manager bei ServiceNow (links) und David Poche, Director Remote Services in der ICS Group, freuen sich über die strategische Partnerschaft zwischen ihren Unternehmen. Gemeinsam möchten die Partner die Digitale Transformation in Konzernen und mittelständischen Unternehmen mit innovativen Lösungen vorantreiben.



Abb. 3: Die ICS Group und ServiceNow bereiten Unternehmen auf die Arbeitswelt von morgen vor. Einen Scherpunkt bilden dabei Digitalisierungslösungen, die Workflows im gesamten Unternehmen über Standorte hinweg durch content-bezogenes Echtzeitdatenmanagement optimieren und mit Supply-Chain-Prozessen verzahnen.