

BEZOEKADRES

CSD-IM&IT
Benthemplein 15
3032 CC Rotterdam
www.zadkine.nl

CONTACTPERSOON

Khalid Amin
m.amin@zadkine.nl

DATUM

10 december 2024

BRIEF

Roel Varrossieau
Service & Support

KOPIE AAN

College van Bestuur

ONDERWERP

Motivatiefbrief

Continuering van ServiceNow bij Zadkine

Bij Zadkine, een Rijk bekostigende MBO-instelling, streven wij ernaar om de beste dienstverlening te bieden aan onze studenten en medewerkers, ondersteund door een robuust, innovatief en toekomstbestendig IT-platform. Na een zorgvuldige evaluatie van onze strategische en operationele behoeften, hebben wij besloten om onze samenwerking met ServiceNow voort te zetten. Het platform biedt een geïntegreerde oplossing die aansluit bij onze visie op groei, innovatie en efficiëntie. Met deze begeleidende brief geven wij een toelichting op dit besluit.

Een centraal eindgebruikersportaal voor alle diensten

ServiceNow fungeert als een overkoepelend eindgebruikersportaal waarin uiteenlopende diensten – van IT en facilitair beheer tot klantenservice – samenkomen. Dit portaal biedt onze studenten en medewerkers één toegangspunt voor ondersteuning, waardoor hun gebruikservaring verbetert en onze processen efficiënter verlopen. Het vermogen om silo's te doorbreken en diensten te koppelen, zoals van facilitaire processen naar IT of van IT naar klantenservice, versterkt de samenwerking en effectiviteit binnen onze organisatie.

Maatwerk en unieke processen, afgestemd op de behoeften van studenten

Zadkine heeft unieke processen ontwikkeld die specifiek zijn afgestemd op de begeleiding van onze studenten, vanaf de instroom in de opleiding tot diplomering en het alumnistadium. ServiceNow speelt hierbij een cruciale rol, doordat het ons in staat stelt maatwerk applicaties te bouwen met behulp van ServiceNow. Deze applicaties zijn volledig afgestemd op de specifieke behoeften van onze studenten, wat hen helpt bij een gepersonaliseerde en continue begeleiding gedurende hun leer- en loopbaantraject. Van de aanmelding tot hun afstuderen en aansluiting bij ons alumninetwerk, deze processen zorgen ervoor dat studenten optimaal ondersteund worden en de juiste middelen krijgen om hun doelstellingen te behalen. Dankzij de integratie met andere producten in het ServiceNow-ecosysteem, kunnen wij deze student processen naadloos koppelen aan andere diensten en IT-systemen binnen onze organisatie.

Consolidatie van eerdere investeringen

Zadkine heeft in de afgelopen jaren een uitgebreide investering gedaan in het ServiceNow-platform. Deze investering heeft geleid tot de ontwikkeling van geavanceerde functionaliteiten en workflows die essentieel zijn voor onze dagelijkse operaties. Door deze investering te consolideren en voort te bouwen op de reeds ontwikkelde functionaliteiten, maximaliseren wij de waarde van onze eerdere inspanningen en vermijden wij de hoge kosten die gepaard gaan met de implementatie van een nieuw platform. Dit stelt ons in staat om efficiënt en toekomstgericht te blijven werken.

Vorbereiding op toekomstige uitbreidingen

Onze keuze voor ServiceNow is gebaseerd op de voordelen die het platform vandaag biedt, evenals de mogelijkheden voor toekomstgerichte groei en uitbreiding. Een belangrijke stap hierin is ons concrete plan om IT Operations Management (ITOM) in 2025 te implementeren. ITOM zal ons in staat stellen om proactieve IT-diensten te leveren, complexe IT-operaties te automatiseren en onze operationele efficiëntie aanzienlijk te verhogen. Met ITOM richten we ons op verbeterde monitoring, geavanceerde automatisering en een verhoogd inzicht in onze IT-infrastructuur. Dit helpt ons niet alleen om sneller te reageren op incidenten, maar ook om problemen te voorkomen voordat ze zich voordoen. Deze implementatie is een cruciaal onderdeel van onze strategie om IT-diensten naar een hoger niveau te tillen.

Hoewel onze focus op dit moment ligt op ITOM, onderzoeken we ook mogelijkheden om in de toekomst andere ServiceNow-oplossingen te integreren die onze organisatie verder kunnen versterken, zoals HR Service Delivery (HRSD). Innovatie en optimalisatie van bedrijfsprocessen blijven strategische prioriteiten, en door ServiceNow te benutten als kernplatform bouwen we aan een efficiënte, flexibele en toekomstbestendige organisatie.

ServiceNow Store en ecosysteem

Een belangrijk voordeel van het ServiceNow-platform is de toegang tot de ServiceNow Store en het uitgebreide ecosysteem van partners, ontwikkelaars en gebruikers. De ServiceNow Store biedt een divers aanbod van kant-en-klare applicaties en integraties, ontwikkeld door zowel ServiceNow als externe partijen, die eenvoudig kunnen worden geïntegreerd met ons bestaande platform. Dankzij de inzet van applicaties uit de ServiceNow Store, waaronder een facilitaire en catalog oplossing, stroomlijnt Zadkine haar processen en verbetert zij de gebruikerservaring voor studenten en medewerkers. De ServiceNow Store optie ondersteunt onze visie op flexibiliteit en innovatie.

Strategische voordelen van ServiceNow

Door te kiezen voor ServiceNow blijven we profiteren van een reeks strategische voordelen die bijdragen aan de efficiëntie, innovatie en groei van onze organisatie. Hieronder worden de belangrijkste voordelen van het platform uiteengezet:

- Kostenbesparing en efficiëntie: Door te kiezen voor continuering van ServiceNow vermijden wij migratiekosten en implementatie-uitdagingen die gepaard gaan met de overstap naar een ander platform.
- Flexibiliteit en schaalbaarheid: Het platform groeit mee met onze organisatie en biedt de mogelijkheid om nieuwe functionaliteiten en modules te integreren.
- Innovatie en integratie: Met de mogelijkheid om producten integraal aan elkaar te koppelen – zoals facilitaire processen naar IT of IT naar CSM – stroomlijnen we onze workflows en verbeteren we de samenwerking tussen afdelingen.
- Hoge Marktpositie: ServiceNow wordt erkend als marktleider door analisten zoals Gartner, wat vertrouwen geeft in de toekomstbestendigheid van het platform.

Operationele en IT-voordelen

Met de operationele en IT-voordelen van ServiceNow kunnen wij onze systemen efficiënt integreren, gebruikersondersteuning verbeteren en tegelijkertijd voldoen aan de wettelijke eisen voor gegevensbeveiliging. Hieronder worden de belangrijkste voordelen van het platform uiteengezet:

- Hoge gebruikersacceptatie: Onze medewerkers en studenten zijn al vertrouwd met het platform, wat resulteert in een soepele adoptie van nieuwe functies en lage trainingskosten.
- Sterke Community en Ecosysteem: ServiceNow heeft een groot ecosysteem van partners, ontwikkelaars en gebruikers. Dit biedt toegang tot een schat aan informatie, waaronder derde-partij applicaties, process best practices en ondersteuning, wat verdere innovatie mogelijk maakt zonder extra kosten.
- Automatisering en procesoptimalisatie: Dankzij de automatiseringsmogelijkheden van ServiceNow verminderen we handmatige processen en verhogen we de productiviteit.

- Voortzetten van bestaande integraties: Door ServiceNow te behouden, benutten wij de integraties die al zijn opgezet binnen ons IT-ecosysteem. Dit voorkomt de kosten en complexiteit die gepaard gaan met het opnieuw implementeren van integraties in een nieuw platform.
- Beveiliging en compliance: Het platform voldoet aan toonaangevende normen zoals ISO 27001, waarmee wij voldoen aan de wettelijke eisen voor gegevensbescherming in het onderwijs.

Conclusie

ServiceNow is voor Zadkine niet alleen een softwareplatform, maar een strategische partner die ons ondersteunt bij het realiseren van onze doelstellingen. Het geïntegreerde eindgebruikersportaal, de derde-partij applicaties, en de unieke studentprocessen zijn essentieel voor onze dienstverlening. Door te kiezen voor continuïteit met ServiceNow en voort te bouwen op onze eerdere investeringen, creëren wij een toekomstbestendige basis voor verdere groei en innovatie.

Wij zijn ervan overtuigd dat deze aanpak niet alleen in het belang is van onze organisatie, maar ook van onze medewerkers en studenten, die de vruchten plukken van een efficiënte, moderne en geïntegreerde werkomgeving.