

ServiceNow Resource Management

Genauere Planung und Zuteilung von Ressourcen für schnelleres Arbeiten

Wirtschaftsführern fällt es schwer, sich einen genauen und zeitnahen Überblick über die Kapazitäten, Arbeitszuteilungen und Verfügbarkeiten ihres Personals zu verschaffen. Diese fehlende Transparenz führt zu einer suboptimalen Ressourcenverteilung, fehlerhaften Budgetprognosen und Unterausnutzung von Ressourcen. Das wiederum hat eine Fehlansicht zwischen der gelieferten Arbeit und dem ursprünglichen Geschäftsziel zur Folge.

Wenn sich Ressourcenmanager veraltete Informationen aus manuell erstellten, fehleranfälligen Tabellen zusammensuchen müssen, können sie keine akkuraten Ressourcenverfügbarkeitsberichte erstellen. Zu diesen Herausforderungen kommt noch hinzu, dass sowohl die betrieblichen (Incidents, Probleme, Changes) als auch die geplanten Aufgaben (Projekte, Verbesserungen, Fehlerkorrekturen) häufigen Veränderungen unterworfen sind.

Die Anwendung Resource Management von ServiceNow® ermöglicht es Unternehmen, ihre verfügbaren Ressourcen genau zu planen, um schneller zu arbeiten. Mithilfe dieser Anwendung können Projektmanager und Change-Manager, die Ressourcen benötigen, Ressourcenpläne erstellen, Ressourcen anfordern und ihre Verfügbarkeit und Auslastung analysieren. Ressourcenmanagern ermöglicht die Anwendung, die richtigen Ressourcen den jeweiligen Anfragen zuzuteilen.

Resource Management kann in Verbindung mit jeder Aufgabe auf der Now Plattform verwendet werden, einschließlich Projektaufgaben, Incidents, Problemen oder Changes. Resource Management bietet die folgenden Vorteile:

- Die anfordernden Personen können Ressourcenpläne erstellen und angeben, welche Gruppen- oder Einzelressourcen für die jeweiligen Aufgaben benötigt werden.
- Die anfordernden Personen können die Verfügbarkeit der Ressourcen verifizieren und die Ressourcenpläne entsprechend anpassen, bevor sie eine Anfrage stellen.
- Ressourcenmanager können die Verfügbarkeit, Zuteilungen und Auslastung der angefragten Ressourcen überprüfen und sie entsprechend zuteilen.

Sie sehen zu jedem Zeitpunkt genau, welche Ressourcen verfügbar sind.

Stellen Sie anfordernden Personen und Ressourcenmanagern genaue Informationen zur Verfügbarkeit aller Ressourcen bereit, um eine genauere Ressourcenzuteilung und ein schnelleres Arbeiten zu ermöglichen.

Sie sehen sowohl aufgabenbasierte als auch betriebliche Arbeit.

Sie erhalten einen konsolidierten Überblick über die Auslastung, Zuteilung und Verfügbarkeit des Personals für sowohl aufgabenbasierte als auch betriebliche Arbeit, um Ressourcen effektiver zuzuweisen.

Weisen Sie Ressourcen den richtigen Aufgaben zu, um die Auslastung zu optimieren.

Ermöglichen Sie einen genauen Überblick über die Ressourcenverfügbarkeit mithilfe von Kalendern und Zeitplänen, um eine genauere, optimierte Ressourcenzuteilung zu gewährleisten.

Resource name	Planned	State	May 2021			Jun 2021			Jul 2021			Aug 2021			Total
			Planned	Cont'd	Actuals	Planned	Cont'd	Actuals	Planned	Cont'd	Actuals	Planned	Cont'd	Actuals	
Operational Resource Plans															
(1) Troy McCoy (Tea... 2%	Requested		4			4			4			4			48
(2) Analysis 5%	Allocated		76	76	14	79	79	82	82			76	76	20	1,252
Acme Workday to Payroll Autom...															
Automate Employee Onboarding															
(3) Analysis 2 FTE	Allocated											256	256		3,096
CPQ Tool Implementation															
Create Sales Manager Dashboard...															
(4) Analysis 0.4 FTE	Allocated		67	67		70	70		73	73		67	67		909
Employee Document Managem...															
(5) Analysis 1 FTE	Allocated		168	168		176	176		184	184	110	168	168	150	1,012
gmgHR Integration with Workday															
HR Service - Benefits - Category ...															
(6) Analysis 0.3 FTE	Confirmed					48	48		52	52		84	84		416
HR Service - B Box request															
HR Service - ECH Headcount Req...															
ML Similarity Framework															
(7) Analysis 3 FTE	Allocated		504	504		528	528		528	528		528	528		5,448
Sales Enablement Content															
(8) Analysis 1 FTE	Allocated		168	168		176	176		176	176	80	80			2,112
Sales Pipeline Predictive Analysis															
(9) Analysis 0.35 FTE	Allocated		57	57		59	59		61	61		29	29		658
(10) Troy McCoy L... 0.18 FTE	Allocated		33	33		33	33		34	34		18	18		346

Die Workbench zur Ressourcenzuteilung bietet eine konsolidierte, flexible Ansicht mit wichtigen Ressourceninformationen.

Ressourcenpläne und -kalender

Die Planungsfunktion von Resource Management unterstützt verschiedene Zeitzonen und ermöglicht es Ressourcenmanagern, die Ressourcenkapazität genau zu bestimmen. Wenn die Kapazität für eine Ressource festgelegt wurde, können einmalige oder sich wiederholende Ereignisse in ihren Kalender eingetragen werden. Es stehen verschiedene Ereignistypen wie freie Tage, betriebliche Arbeit oder geplante Arbeit zur Auswahl.

Es können auch mehrere Ressourcen derselben Aufgabe zugewiesen werden und unterschiedliche Start- und Enddaten erhalten.

Einzelansicht für betriebliche und nicht-betriebliche Arbeit

Ressourcenmanager erhalten eine konsolidierte Ansicht der Kapazität, Zuteilungen und Verfügbarkeit ihres Personals für alle Aufgaben. Sie sehen, an welchen Projekten außerhalb des normalen Betriebs die Mitarbeiter arbeiten und welcher Ressourcenbedarf besteht. Sie können die betriebliche Arbeit nachverfolgen, einschließlich Verwaltungsaufgaben, Schulungen und Incident-Bearbeitung. So erhalten Ressourcenmanager einen genauen Echtzeit-Überblick über die verfügbaren Ressourcen und können für schnelleres Arbeiten sorgen.

Ressourcenpläne mit Workflows

Ressourcen können über jede Aufgabe im System angefragt werden. Workflows helfen bei der Automatisierung von Benachrichtigungen und Genehmigungen, die die Zusammenarbeit und den Umgang mit Changes verbessern. Die anfordernde Person kann rasch einzelne Mitarbeiter oder Gruppen finden und den Aufwand für die Erledigung der Aufgabe einschätzen. Zudem sieht die anfordernde Person die Verfügbarkeit der ausgewählten Ressourcen, bevor sie eine Anfrage an den Ressourcenmanager stellt. So kann sie vor der Ressourcenanforderung einschätzen, wie wahrscheinlich eine Genehmigung ist. Das reduziert die Anzahl erfolgreicher Ressourcenanfragen und beschleunigt den gesamten Anforderungsprozess.

Kapazitätsplanung

Die Kapazitätsplanung gibt Ressourcenmanagern einen Gesamtüberblick über die Kapazität, Zuteilungen und Auslastung ihrer Ressourcen. Die Ressourcenmanager können damit die Kapazität und die bestehenden Zuteilungen überprüfen und die angeforderten Ressourcen dann für eine bestimmte Aufgabe oder ein Projekt bestätigen.

Effektive Ressourcenzuteilung

Nutzen Sie die Workbench zur Ressourcenzuteilung, um Ressourcen effektiv zuzuteilen, indem Sie ihre Kapazität und Verfügbarkeit prüfen. Ein einziger Bildschirm zeigt alle Ressourcenpläne sowie die Kapazitäten, Verfügbarkeiten, festen und flexiblen Zuteilungen, Status und Auslastungsgrade der Ressourcen an.

Aktuelle Zuteilungen anzeigen – Wenn Sie auf einen Ressourcennamen klicken, werden die flexiblen und festen Zuteilungen für diese Ressource angezeigt. Sie können nach Woche oder Monat filtern.

Ressourcenübersichten filtern – Sie können die Ressourceninformationen und -pläne schnell nach bestimmten Einstellungen, Rollen oder Anforderungen filtern.

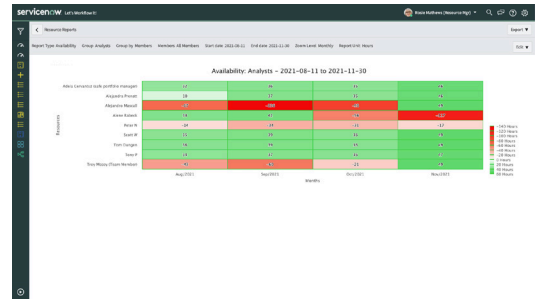
Genehmigungen durch Rechtsklick der Maustaste – Die Bestätigung, Zuteilung, Ablehnung oder Stornierung von angefragten Ressourcenplänen erfolgt über ein praktisches Kontextmenü.

Zuteilungsberichte anzeigen

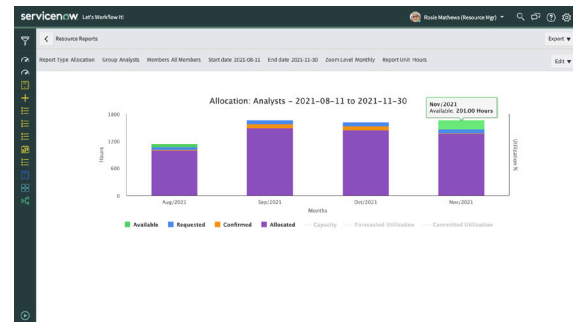
Sie können Ressourcenberichte zur Verfügbarkeit, Auslastung (prognostiziert und bestätigt) und Zuteilung von Ressourcen anzeigen.

Weitere Informationen über diese Lösung erhalten Sie auf der Website zu ServiceNow IT Business Management:

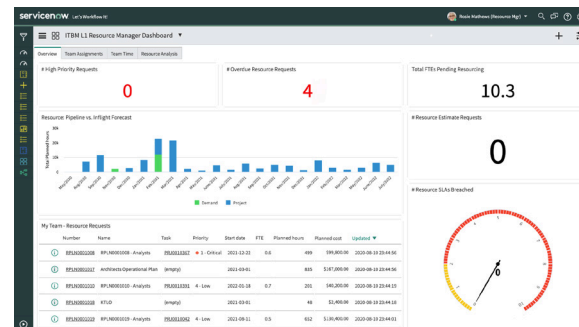
<https://www.servicenow.de/itbm>



Ressourcenauslastung im Zeitverlauf



Ressourcenzuteilung im Zeitverlauf



Verfügbarkeit und Zuteilungen von Ressourcen anzeigen

Betriebliche und aufgabenbasierte Arbeit für Projekte und Anforderungen anzeigen

