



KPMG en ServiceNow in de Publieke Sector



KPMG en ServiceNow in de Publieke Sector

Om aan de hedendaagse uitdagingen te kunnen voldoen, wordt digitalisering binnen de Publieke Sector steeds belangrijker. Denk hierbij onder andere aan capaciteitstekorten, de groeiende vraag naar maatschappelijke dataficatie en de verwachtingen van burgers op het gebied van digitale dienstverlening. De Publieke sector opereert tegenwoordig in een netwerk, waarbij het essentieel is om de gehele keten aan te sturen in plaats van uitsluitend te focussen op de eigen taakstelling.

Het ServiceNow-platform vormt de intelligente basis waarop alle ServiceNow-producten worden uitgevoerd. Het Now Platform is ontstaan in de cloud, gebruikt één gegevensmodel en is gebaseerd op een veilig, taak-gebaseerd technologie framework, met ingebouwde (Gen) AI- en machine learning-toepassingen. Hiermee kunnen gegevens naadloos door applicaties, afdelingen en bestaande systemen stromen om het werk te automatiseren, te optimaliseren en te moderniseren.

Dit gaat verder dan puntoplossingen voor IT-ticketing, die niet afdoende in staat zijn om cross functionele workflows te ondersteunen en te automatiseren.





Voordelen van ServiceNow in de publieke sector

- **Eenvoud** ServiceNow is ontworpen om complexiteit te minimaliseren. In plaats van verschillende geïsoleerde systemen (punto oplossingen) te gebruiken, biedt ServiceNow een platform waarop alle bedrijfsprocessen op één plek beheerd kunnen worden met out- of- the- box connectoren voor integratie met achterliggende systemen. Dit vermindert de noodzaak voor meerdere interfaces, trainingen en onderhoudsinspanningen.
- **Verbeterde efficiëntie** ServiceNow automatiseert routinematige processen en stroomlijnt workflows, waardoor aanvragen beter en sneller afgehandeld kunnen worden met een vermindering van handmatige fouten.
- **Naleving van regelgeving** ServiceNow helpt instellingen bij het naleven van regelgeving als BIO, AVG en NIS2 door middel van tools voor datamanagement, rapportage en auditing. Dit zorgt voor transparantie en vermindert het risico op boetes.
- **Verbeterde samenwerking** ServiceNow maakt het gemakkelijk om informatie te delen tussen verschillende afdelingen en teams. Dit bevordert de samenwerking over de gehele keten en stelt instellingen in staat om beslissingen te nemen die op eigen data zijn gebaseerd.
- **Digitale transformatie** ServiceNow helpt instellingen bij hun digitale transformatie door hen in staat te stellen over te schakelen van handmatige en op papier gebaseerde processen naar geautomatiseerde en digitale workflows. Hiermee verbetert de algehele operationele efficiëntie en de dienstverlening in zijn geheel.

KPMG heeft jarenlange ervaring binnen de publieke sector en maakt gebruik van het ServiceNow-platform om de publieke sector te helpen met digitale transformatie. Digitalisering is tegenwoordig meer dan alleen een trend, het is een noodzaak. ServiceNow biedt een oplossing voor zowel medewerkers als burgers en stroomlijnt kritieke processen zoals IT, HR en de onboarding van nieuwe medewerkers. Dit resulteert in een naadloze gebruikerservaring. Uw instelling kan bestaande portals en applicaties gemakkelijk verbeteren en integreren met cutting-edge digitale oplossingen.

ServiceNow zorgt voor een transformatie in de Publieke sector. Het platform automatiseert routinetaken en stroomlijnt processen, waardoor medewerkers efficiënter kunnen werken en burgers meer inzicht krijgen in de status van hun aanvragen. Het platform is onmisbaar voor publieke instellingen die zich willen richten op digitale transformatie. Met opties als incidentbeheer en serviceaanvragen, zorgt ServiceNow voor snelle reacties en verhoogde tevredenheid van medewerkers en burgers.

KPMG ondersteunt instellingen bij de implementatie van ServiceNow en biedt een compleet pakket aan diensten, waaronder strategische planning, procesontwerp en verandermanagement. Het KPMG-team ontwikkelt op maat gemaakte oplossingen die specifiek zijn afgestemd op de unieke behoeften van elke instelling. Daarnaast bieden we opleidingen om medewerkers te helpen ServiceNow effectief te gebruiken en kunnen we instellingen ondersteunen om te voldoen aan alle wettelijke eisen tijdens en na de implementatie van ServiceNow. Met KPMG bent u verzekerd van een efficiënte en soepele implementatie van ServiceNow binnen uw publieke instelling.

Contact

Meer informatie?

Bent u benieuwd naar meer details of heeft u andere vragen? Wij gaan graag met u in gesprek. Neem contact op met een van onze experts.



Frank Versteegen

Practice Leader ServiceNow

versteegen.frank@kpmg.nl

T +31 (0)20 423 89 17



Deborah Hofland

Partner

hofland.deborah@kpmg.nl

T +31 (0)70 338 24 21



www.kpmg.nl



Alle verstrekte informatie in dit document is van algemene aard en is niet gericht op de omstandigheden van een individu of bedrijf. Hoewel we ernaar streven de meest nauwgezette en tijdige informatie te verstrekken, kan er geen garantie worden gegeven dat dergelijke informatie correct is op de datum waarop deze wordt ontvangen noch dat deze in de toekomst nauwkeurig zal blijven. Derhalve dienen op basis van dergelijke informatie geen handelingen te worden verricht zonder passend professioneel advies na een grondig onderzoek van de specifieke situatie. In dit document hebben de termen "wij", "ons" en "onze" betrekking op KPMG. Sommige of alle hierin beschreven diensten zijn mogelijk niet toegestaan voor KPMG-auditcliënten, aan hen gelieerde ondernemingen of gerelateerde entiteiten.

© 2024 KPMG N.V., een Nederlandse naamloze vennootschap en lid van de wereldwijde KPMG-organisatie van onafhankelijke ondernemingen gelieerd aan KPMG International Limited, een Engelse vennootschap "limited by guarantee".

June 2024

Alle rechten voorbehouden.