

ROSSMANN geht langfristige strategische Partnerschaft mit ServiceNow ein

23.04.2026 | Unternehmen

ROSSMANN vereinbart mit dem führenden US-amerikanischen Softwareunternehmen ServiceNow eine langfristige strategische Partnerschaft. Ziel der Zusammenarbeit ist es, die Digitalisierung zentraler Service- und Supportprozesse konsequent voranzutreiben, interne Abläufe effizienter zu gestalten und den Einsatz KI-gestützter Assistenzlösungen gezielt auszubauen. Gebündelt werden diese Aktivitäten in der ROSSMANN Servicewelt.

Bedingt durch das kontinuierliche Wachstum der Drogeriekette aus Burgwedel sind in den letzten Jahren die Anforderungen an effiziente interne Prozesse und Systeme gestiegen. Unterschiedliche technische Lösungen und manuelle Abläufe führten punktuell zu Medienbrüchen und unnötig langen Bearbeitungszeiten von Serviceanfragen. Daraus wurden klare Schlüsse gezogen und die ROSSMANN Servicewelt auf der technischen Basis von ServiceNow etabliert. Ziel ist es, im ersten Schritt konsequent aus der Perspektive der Filialen zu denken und Kolleginnen und Kollegen bei Unterstützungsbedarfen schnell und zuverlässig zu helfen. Service- und Supportanfragen werden zunehmend über standardisierte digitale Prozesse erfasst und bearbeitet. Maßstab des Erfolgs sind dabei interne Lösungszeiten von Serviceanfragen – und vor allem die Rückmeldung aus den Filialen: Ein Anliegen gilt erst dann als abgeschlossen, wenn die Kolleginnen und Kollegen in den Filialen die Lösung des Anliegens bestätigen.

„Mit der Partnerschaft mit ServiceNow schaffen wir die Grundlage für eine zukunftsfähige Plattformstrategie. Unser Ziel ist es, interne Serviceprozesse nachhaltig zu vereinfachen, effizienter zu gestalten und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Arbeitsalltag bestmöglich zu unterstützen,“ sagt Christian Metzner, Geschäftsführer IT und HR der Dirk Rossmann GmbH.

ServiceNow unterstützt ROSSMANN dabei, diese Ausrichtung konsequent weiterzuentwickeln. Im Fokus der Partnerschaft steht der Einsatz der ServiceNow-Plattform als einheitliche technologische Grundlage für serviceorientierte Prozesse, beispielsweise das IT- und HR-Service-Management, bei ROSSMANN. Durch den gezielten Einsatz von Künstlicher Intelligenz werden langfristig alle internen Prozesse optimiert und eine spürbare Entlastung im Arbeitsalltag der Kolleginnen und Kollegen geschaffen. So können sie sich auf das konzentrieren, was wirklich zählt: den bestmöglichen Service für unsere Kundinnen und Kunden.

Die ROSSMANN Servicewelt: Systemarchitektur und KI für interne Services

Bei ROSSMANN wird ServiceNow nicht als isolierte Einzellösung eingesetzt, sondern als zentrale Enterprise-Service-Management-Plattform – als Systemarchitektur mit dem Einsatz der KI-gestützten Assistenz von ServiceNow Now Assist. Der Fokus liegt dabei auf einer menschenzentrierten Nutzung von KI: Sie soll Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen. Standardisierte, transparente und nachvollziehbare Workflows sorgen für klare Zuständigkeiten, Status-Transparenz und eine spürbar verbesserte Nutzererfahrung. Die Servicewelt ist skalierbar über Fachbereichsgrenzen angelegt und bildet einen strategischen Baustein für die prozessuale sowie kulturelle Weiterentwicklung des Unternehmens.

Der entscheidende Wertschöpfungspunkt liegt für ROSSMANN in den Filialen. Dort treffen Sortimentskompetenz und täglicher Einsatz

ROSSMANN-Pressestelle

E-Mail: dialog@rossmann.de



unserer Teams unmittelbar auf die Kundinnen und Kunden. Die Stärke von ROSSMANN entsteht im Zusammenspiel aus leistungsfähigen Strukturen und engagierten Mitarbeiterinnen sowie Mitarbeitern vor Ort, die ROSSMANN jeden Tag erlebbar machen.

ROSSMANN-Pressestelle

E-Mail: dialog@rossmann.de





ROSSMANN-Pressestelle

E-Mail: dialog@rossmann.de

