

ROSSMANN geht nächsten Digitalisierungsschritt: Unternehmensservices werden durch ServiceNow zentralisiert

26.09.2025 | Unternehmen

ROSSMANN treibt die Digitalisierung seiner Unternehmensprozesse konsequent voran und hat mit dem Start der ROSSMANN ServiceWelt (RSW) einen wichtigen Meilenstein erreicht. Mit der Implementierung von ServiceNow beginnt für ROSSMANN ein neues Kapitel in der zentralen Orchestrierung aller Enterprise Services – und vor allem eine spürbare Erleichterung im Arbeitsalltag für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Das Projekt „ROSSMANN ServiceWelt“ strebt an, die internen Service-Prozesse zwischen Filialen und Zentrale umfassend zu digitalisieren sowie zu vereinfachen. Ziel ist es, eine deutliche Effizienzsteigerung durch klare Zuständigkeiten und einen einheitlichen Kommunikationskanal zu erreichen. Dabei profitieren zukünftig vor allem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Sie werden ihre Anliegen schnell, transparent und unkompliziert an die zuständigen Stellen übermitteln können und erhalten zeitnah Lösungen für ihr Anliegen. Technisches Fundament ist die ServiceNow-Plattform als zentrales Enterprise Service Management System.

„Mit der Einführung der ROSSMANN ServiceWelt und ServiceNow schaffen wir eine zukunftsfähige, gemeinschaftliche Basis, die es allen Unternehmensbereichen ermöglicht, ihre fachspezifischen Serviceleistungen optimal einzubringen“, erklärt Christian Metzner, Geschäftsleiter IT der Dirk Rossmann GmbH. „Unser langfristiges Ziel ist es, ServiceNow als zentrale Plattform für sämtliche Services im Unternehmen zu etablieren und dadurch Transparenz, Effizienz und Nutzerfreundlichkeit weiter zu steigern – insbesondere für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ihre tägliche Arbeit soll durch weniger Aufwand und mehr Klarheit deutlich erleichtert werden.“

Vision und strategische Bedeutung

Die ROSSMANN ServiceWelt integriert künftig eine Vielzahl von Schnittstellen, ersetzt Altsysteme und setzt nicht zuletzt durch KI-Funktionen konsequent auf Digitalisierung, Automatisierung und modernes Wissensmanagement. Für die Belegschaft bedeutet dies: weniger unterschiedliche Tools und Anlaufstellen, weniger Administrationsaufwand und eine schnellere Bearbeitung von Serviceanfragen. So entsteht mehr Freiraum für das Wesentliche: den Fokus auf die Kundinnen und Kunden sowie die eigenen Aufgaben. Im Rahmen der langfristig angelegten strategischen Partnerschaft sind zudem weitere Schritte geplant, die sowohl dieses Vorhaben als auch die kontinuierliche Verbesserung des Arbeitsalltags unterstützen.

ROSSMANN-Pressestelle

E-Mail: dialog@rossmann.de

