

unico

FROX

Prozessoptimierung bei der Unico Data AG



Das Tool hat uns als Organisation weitergebracht, indem wir unser Wissen zentralisiert verwalten konnten. Dank ServiceNow laufen nun unsere 200 Prozesse standardisierter durch. Auch unsere Kernprozesse «Support-Service» sind besser strukturiert.

Lukas Hertig, COO, Unico Data AG

FROX AG

Seestrasse 88
CH-8712 Stäfa
+41 55 254 12 54
office@frox.ch

Prozessoptimierung bei der Unico Data AG

Kundennutzen

Die Unico Data ist ein IT Service Provider, der seine eigenen Tickets und die seiner Kunden mit einem ITSM-System verwaltet. Das zuletzt genutzte System kam an seine Grenzen und die Unico Data entschied sich, eine Lösung einzusetzen, die nicht nur die heutigen, sondern auch zukünftigen Service-Management-Ansprüche abdeckt. In der darauffolgenden Evaluierungsphase hat sich das Unternehmen für die Plattform von ServiceNow entschieden. Die Herausforderung bei diesem Projekt war einerseits, die Durchgängigkeit zwischen den IT-Service-Management- und Customer-Service-Management-Modulen sicherzustellen, andererseits mussten Prozesse nach Best Practice neu definiert, stellenweise verschlankt und automatisiert umgesetzt werden. Zusätzlich sollte mit der Lösung u. a. auch der Rechnungsstellungsprozess abgedeckt werden.

Das CSM- und ITSM-Portal von ServiceNow ist für die Mitarbeitenden der Unico Data eine sehr grosse Hilfe, da sie dadurch mit ihren Kunden einfacher und schneller zusammenarbeiten können. Überzeugt hat nicht nur die hohe Nutzerfreundlichkeit (einfache Formulare und Abläufe) und intuitive Oberfläche, sondern auch, dass sie das Portal selbstständig auf ihre Bedürfnisse (Farben, Bilder, Informationen, Funktionen) anpassen können und dafür keine intensiven Schulungen nötig sind. Mit der Lösung hat die Unico Data das Arbeiten deutlich verbessert und über 200 Prozesse vereinfacht sowie automatisiert und damit effizientere Abläufe geschaffen. Da die Kunden der Unico Data für ihre Tickets ebenfalls das CSM-Portal von ServiceNow nutzen, ist auch für sie die Handhabung nun um vieles einfacher. Auch die Knowledge Base ist für die Mitarbeitenden eine grosse Erleichterung, da sie Wissen, das bis anhin noch in diversen Systemen verstreut war, zentralisieren und spezifische Bereiche davon auch ihren Kunden zugänglich machen können.

Leistungen FROX

Dank der Plattform von ServiceNow hat die Unico Data über 200 Prozesse vereinfacht und interne Abläufe optimiert. Durch die konsequente digitale Abbildung aller Workflows in ServiceNow konnte die Prozessqualität verbessert und Wissen in Form von Dokumenten zur Selbsthilfe zentralisiert zur Verfügung gestellt werden.

Unsere Leistungen für die Unico Data bei der Prozessoptimierung und Prozessautomatisierung:

- Workshops
- Grund-Setup der Plattform, Konfigurationen und Programmierungen
- Beratung und Unterstützung bei spezifischen Fragen, Know-how-Transfer