



FROX

Einführung ServiceNow bei der ERNE Gruppe

Um die Effizienz unserer Dienstleistungen zu steigern, innovative Technologielösungen zu implementieren und den wachsenden Anforderungen unserer Nutzer und Nutzerinnen gerecht zu werden, haben wir uns für ServiceNow entschieden. Seit der Einführung der ServiceNow-Module für Incident, Change, Knowledge und Request Management verzeichnen wir erhebliche Erfolge, darunter das Lösen von über 800 Tickets monatlich und eine höhere Nutzerinteraktion. Die skalierbare Architektur von ServiceNow passt sich flexibel unseren wachsenden Bedürfnissen an und hat unser Workflow-Management signifikant verbessert.

Marco Roth, Leiter IT, ERNE Gruppe

FROX AG

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

Einführung ServiceNow bei der ERNE Gruppe

Kundennutzen

Seit mehr als 110 Jahren und in vierter Generation steht der Name ERNE stellvertretend fürs Bauen - sei es in die Höhe, in die Tiefe oder in die Breite. Auf der Suche nach einem skalierbaren, effizienten Ticketing-Tool hat sich die ERNE Gruppe für die ServiceNow-Plattform und FROX als Implementierungspartner entschieden. Das Team der ERNE Gruppe setzt sich aus Mitarbeitenden aus unterschiedlichen Ländern zusammen. Die Möglichkeit, problemlos mehrere Sprachen anzubieten, war eines der ausschlaggebenden Kriterien für die Entscheidung, die ServiceNow-Plattform zu installieren. ERNE strebte ausserdem danach, die Anzahl der Support-Tickets durch den Einsatz von Automatisierung zu reduzieren. Die benutzerfreundliche Oberfläche der ITSM-Lösung von ServiceNow ermöglicht nun allen ERNE-Mitarbeitenden, Tickets jederzeit und von jedem Ort aus zu erstellen und einzusehen. Dies geschieht hauptsächlich über die Integration mit Microsoft Teams.

Leistungen FROX

Die FROX AG hat die Bauunternehmung ERNE bei der Evaluierung des neuen Ticketing-Tools unterstützt. Nach der Entscheidung für ServiceNow hat FROX das alte ITSM-Tool durch die Prozessautomatisierungsplattform ServiceNow ITSM abgelöst. Ziel war es, die Prozesse mittels eines modernen Ticketing-Tools mit einer erstklassigen Benutzeroberfläche zu automatisieren und zu digitalisieren.

In der ersten Phase haben wir die Module Incident, Change, Knowledge und Request Management implementiert. In der zweiten Phase werden diese Module erweitert und zusätzlich die Module Problem Management und die CMDB implementiert. Wir sind der zuverlässige Sparring- und Implementierungspartner der ERNE Gruppe und arbeiten mit ihr eng an der Weiterentwicklung ihres ITSM-Tools von ServiceNow zusammen.