



FROX

# Zukunftssichere IT mit ServiceNow ITSM bei BDO



Die Zusammenarbeit mit FROX war konstruktiv und effektiv. Gemeinsam ist es uns gelungen, ServiceNow ITSM bei BDO Schweiz in einem spannenden Projekt zu implementieren. Die neu eingeführte Plattform bietet uns zusätzliches Potenzial, das wir in der kommenden Zeit nutzen möchten. Unser Hauptaugenmerk liegt darauf, die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu erhöhen.

Matthias Schnyder, Head of Digital Transformation & Project Management, BDO Schweiz AG

## FROX AG

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

# Zukunftssichere IT mit ServiceNow ITSM bei BDO

## Kundennutzen

BDO, eine der führenden Schweizer Wirtschaftsprüfungs-, Treuhand- und Beratungsgesellschaften, profitiert von der erfolgreichen Implementierung der ServiceNow ITSM-Plattform durch die Fast-Track-Methode von FROX. Mit der modernen, leistungsstarken Lösung konnte das bisherige System schnell und effizient abgelöst werden, was BDO bedeutende Vorteile bietet:

- **Effizientes Ticketing:** Eine strukturierte und schnelle Bearbeitung von Anfragen sorgt für eine verbesserte Servicequalität und höhere Zufriedenheit der Anwender.
- **Transparente Prozesse:** Dashboards und Berichte ermöglichen einen klaren Überblick über IT-Prozesse und fördern eine optimale Prozesssteuerung.
- **Erweiterter Self-Service:** Anwender profitieren von intuitiven Self-Service-Funktionen, die einfache Lösungen bei Problemen bieten.
- **Zentrale Wissensdatenbank:** Wichtige Informationen sind zentralisiert und jederzeit leicht zugänglich, was die Effizienz erhöht.
- **Nahtlose Integration:** Die Verbindung mit bestehenden Systemen und Tools wie MS Teams ermöglicht eine reibungslose Kommunikation.
- **Benutzerfreundlichkeit:** Die intuitive Oberfläche steigert die User Experience und trägt zur Zufriedenheit der Anwender bei.

Mit ServiceNow ITSM setzt BDO einen weiteren Schritt in Richtung moderner, kundenorientierter IT-Lösungen, die Effizienz und Nutzerfreundlichkeit vereinen.

## Leistungen FROX

Für die erfolgreiche Einführung von ServiceNow ITSM bei BDO hat FROX umfassende Leistungen erbracht und den Kunden während des gesamten Projekts begleitet:

- **Projektmanagement und Core Setup:** Effiziente Planung und Einrichtung der Grundstruktur für einen reibungslosen Start.
- **Implementierung von Incident und Request Management:** Optimierung des Ticketing-Prozesses durch zentrale und leistungsstarke Funktionen.
- **Knowledge Base:** Aufbau einer strukturierten Wissensdatenbank für eine zentrale und einfache Informationsbereitstellung.
- **ServiceNow ITSM-Implementierung:** Einführung der Plattform mit massgeschneiderten Anpassungen, die perfekt auf die Bedürfnisse von BDO abgestimmt sind.
- **Weiterentwicklung und Integration von Microsoft Teams:** Nahtlose Integration von MS Teams zur Verbesserung der internen Kommunikation.
- **Workshops zur Bedarfsanalyse:** Analyse der spezifischen Anforderungen in Workshops, um diese gezielt in der Plattform umzusetzen.
- **Train-the-Trainer-Konzept:** Schulung der Mitarbeitenden, um eine nachhaltige Wissensweitergabe und eine breite Anwendung im Unternehmen zu gewährleisten.

Mit dieser umfassenden Unterstützung hat FROX dazu beigetragen, BDOs IT-Prozesse zu modernisieren und zukunftssicher zu gestalten.