



Schnelle Implementierung von ServiceNow ITSM für eine zukunftsichere IT 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

Branche: Finanzwesen

Schnelle Implementierung von ServiceNow ITSM für eine zukunftssichere IT bei BDO

Ausgangslage

Wie sah die bisherige Situation aus?

[BDO](#), eine der führenden Wirtschaftsprüfungs-, Treuhand- und Beratungsgesellschaften der Schweiz, wollte ihre IT-Prozesse modernisieren und die Benutzerfreundlichkeit ihrer IT-Umgebung erhöhen. Dank der Implementierungsmethode [Fast Track](#) von FROX ermöglichte die Einführung von [ServiceNow ITSM](#) eine schnelle Ablösung des alten Systems. Die anpassbare, leistungsstarke ITSM-Plattform von ServiceNow bietet effiziente Funktionen wie Ticketverwaltung, Incident Management und Problem Management sowie eine umfassende Knowledge Base. Der Wechsel auf das ITSM-Modul von ServiceNow markiert für BDO einen weiteren wichtigen Schritt in Richtung der kundenfokussierten und standardisierten IT-Lösungen.

Kundennutzen

Was hat sich durch die Lösung verbessert?

Mit der ITSM-Plattform von ServiceNow profitiert BDO von zahlreichen Vorteilen und vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten.

- Professionelles Ticketing-Tool für eine strukturierte und effiziente Bearbeitung von Anfragen, was die Servicequalität und die Zufriedenheit der Anwender steigert.
- Effiziente Prozessabwicklung dank Dashboards und Berichten, die jederzeit einen transparenten Überblick über die laufenden IT-Prozesse ermöglichen.
- Erweiterte Self-Service-Optionen, die Anwenderinnen und Anwender unterstützen.
- Strukturierte und umfassende Wissensdatenbank, die dafür sorgt, dass Informationen zentral und einfach zugänglich sind.
- Die Verbindung mit bestehenden Systemen und Integration von MS Teams unterstützen die reibungslose Kommunikation.
- Eine benutzerfreundliche Oberfläche und intuitive Funktionen verbessern die User Experience und erhöhen die Anwenderzufriedenheit.

Leistungen

Welche Leistungen haben wir erbracht?

FROX hat BDO während des gesamten Implementierungsprozesses unterstützt.

Unsere Leistungen für BDO:

- **Projektmanagement und Core Setup:** Effiziente Planung und Implementierung der Grundstruktur.
- **Implementierung von Incident und Request Management:** Einführung zentraler Funktionen zur Optimierung des Ticketing-Prozesses.
- **Knowledge Base:** Aufbau einer umfassenden Wissensdatenbank für eine strukturierte Informationsbereitstellung.
- **Implementierung von ServiceNow ITSM:** Einführung der Plattform mit massgeschneiderten Anpassungen.
- **Weiterentwicklung der Plattform und Integration von Microsoft Teams:** Optimierung der Plattform durch nahtlose Integration von MS Teams für verbesserte Kommunikation.
- **Workshops zur Bedarfsanalyse:** Durchführung von Workshops, um spezifische Bedürfnisse zu ermitteln und sie in der ServiceNow-Plattform umzusetzen.
- **Train-the-Trainer-Konzept:** Schulung von Mitarbeitenden, damit sie ihr Wissen an Kolleginnen und Kollegen weitergeben und die Anwendung intern fördern können.

Plattform und Technologien

- ServiceNow

Themen/Module

- IT Service Management
 - Incident, Problem, Change
 - Request Management
 - Knowledge Management