
Asahi

MANAGED SERVICES

TeamUltra liefert erfolgreiche ServiceNow Managed Services für Asahi in Mitteleuropa, spart Kosten und verbessert die betriebliche Flexibilität



ZIEL

Um der Asahi Breweries Europe Group (ABE Group) dabei zu helfen, über 8.000 Anwender in Produktion, Vertrieb und Betrieb in fünf verschiedenen Sprachen zu unterstützen, hat TeamUltra Managed Services für ServiceNow bereitgestellt.

LÖSUNG

Der Managed Service von TeamUltra ist ein Teil der SaaS-Strategie bei der ABE Group und liefert ITSM-Kernanwendungen für Incident, Problem, Change, Request, Configuration, Self Service Portal, Reporting, Knowledge und Integration in die IT-Umgebung der ABE Group.

TeamUltra verwaltet alle Aspekte der ServiceNow-Plattform, einschließlich der täglichen Administration, Level-2- und Level-3-Support, vierteljährliche System-Patches, Fehlerbehebungen, Versions-Upgrades und kleinere Verbesserungen. Vollständige Systemüberwachung, laufende Systemleistungsüberprüfungen und regelmäßige Service-Reviews stellen sicher, dass ServiceNow effizient arbeitet und die Geschäftsziele erreicht werden.

ERGEBNIS

TeamUltra hat es der ABE Group ermöglicht, ServiceNow zu nutzen, um Geschäftsanwendern einen schnellen und effektiven Service zu bieten. Der Managed Service spart Zeit und verbessert die betriebliche Flexibilität. ABE Group hat Geschäftsprozesse vereinfacht und verbessert, ohne Aktivitäten wie das Change Management zu beeinträchtigen.

SERVICES

- Managed Service für ServiceNow
- 24x7-Unterstützung
- Administration und Support für ServiceNow

ANWENDERERFAHRUNGEN

- Verbesserte Anwenderfreundlichkeit
- Verbesserte Servicebereitstellung
- Schnellere Wiederherstellung der Dienste

GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Geringere Kosten
 - Erhöhte operative Flexibilität
 - Implementiertes Best-Practice-IT-Service-Management
 - Besseres Lieferantenmanagement
-





Das technische Wissen und der Service, den wir von TeamUltra erhalten, ist das Beste, was wir bisher erlebt haben.

Martin Stepar
Service Desk Lead,
Asahi Breweries Europe



Jetzt können wir Business-Anwender besser unterstützen, das volle Potenzial der Plattform ausschöpfen und das alles auch noch kostengünstiger machen.

Tomas Votruba
Europe Service Desk Manager,
Asahi Breweries Europe



ZIEL

Verwendung von ServiceNow zur Unterstützung einer komplexen Operation in mehreren Sprachen

Zum Portfolio der ABE Group gehören Marken wie Pilsner Urquell oder Kozel aus der Tschechischen Republik, Tyskie und Lech aus Polen, Dreher aus Ungarn und Ursus aus Rumänien. Die Gruppe exportiert ihre Produkte in 60 Länder der Welt. Tomas Votruba, Europe Service Desk Manager, ABE Group, leitet das kleine Team, das für den Einsatz von ServiceNow zur Erreichung seiner Ziele verantwortlich ist. Es unterstützt über 8.000 Anwender in Produktion, Vertrieb und Betrieb in fünf verschiedenen Sprachen in der Tschechischen Republik, der Slowakei, Polen, Rumänien und Ungarn sowie in Großbritannien, Deutschland, Spanien, Schweden und Österreich.

Erreichen von Best-Practice-IT-Service-Management und einer starken Anwendererfahrung

Die ABE Group investiert kontinuierlich in ihre Dienstleistungskapazitäten, um eine starke und positive Anwendererfahrung zu gewährleisten. Sie wollte ServiceNow nutzen, um ihre komplexen betrieblichen Anforderungen zu unterstützen. Tomas Votruba sagt: „Die Auslagerung der Verwaltung von ServiceNow stimmt mit unserer Cloud-Strategie für kritische IT-Infrastrukturen überein. Ein weiteres Hauptziel war es, Best Practice im IT-Service-Management zu erreichen.“

Nach einem detaillierten Beschaffungsprozess entschied sich die ABE Group für den ServiceNow-Managed-Service von TeamUltra. Tomas Votruba fügt hinzu: „Wir haben natürlich die Kosten betrachtet, aber für uns war es viel wichtiger, den Partner mit den richtigen Fähigkeiten und Fertigkeiten auszuwählen. TeamUltra verfügt über die Gold-Akkreditierung für Dienstleistungen von ServiceNow und erhielt durchweg positives Feedback für die Expertise von ServiceNow und die Fähigkeit, unserem Geschäft einen Mehrwert zu verleihen.“

LÖSUNG

Managed Services ermöglichen eine kosteneffektivere Unterstützung für Geschäftsanwender

Der Managed Service von TeamUltra ist ein Teil der SaaS-Strategie der ABE Group. Zu den ITSM-Kernprozessen, die im Rahmen des Managed Service bereitgestellt werden, gehören Incident, Problem, Change, Request, Konfiguration, Self Service Portal, Reporting, Knowledge und Integrationen in die IT-Umgebung der ABE Group.

TeamUltra verwaltet alle Aspekte der ServiceNow-Plattform, einschließlich der täglichen Administration, Level-2- und Level-3-Support sowie vierteljährliches Patchen der Systeme. Fehlerbehebungen und kleinere Verbesserungen werden von den zertifizierten ServiceNow-Beratern von TeamUltra durchgeführt, die auch den Service Desk betreuen. Vollständige Systemüberwachung, laufende Leistungsüberprüfungen und regelmäßige Service-Reviews stellen sicher, dass ServiceNow effizient arbeitet und die Geschäftsziele erreicht werden.

Tomas Votruba sagt: „Der Managed Service von TeamUltra ergänzt das kleine Team, das wir leiten. Wir haben die Kosten und die Notwendigkeit für die Beibehaltung



Wir sehen ServiceNow als eine strategische Plattform, die in der Lage ist, unser Geschäft über viele Jahre hinweg zu unterstützen.

Tomas Votruba
Europe Service Desk Manager,
Asahi Breweries Europe



qualifizierter ServiceNow-Rollen wie zum Beispiel Systemadministratoren eliminiert. Dadurch kann sich unser Team auf das Kerngeschäft konzentrieren, nämlich die Bereitstellung einer erstklassigen Anwendererfahrung. Darüber hinaus minimiert eine Kombination aus der Auslagerung von ServiceNow und der nativen „out of the box“-Funktionalität der Plattform die potenzielle Entwicklungszeit.

Eine skalierbare, strategische Plattform zur Unterstützung von Asahi in Mitteleuropa

ServiceNow ist eine skalierbare Lösung, die effizient und mit minimalen Auswirkungen auf das Geschäft implementiert wurde. Tomas Votruba erklärt: „Durch die Auslagerung der Verwaltung von ServiceNow an TeamUltra können wir die Art und Weise, wie wir Geschäftsanwender unterstützen, verbessern, das volle Potenzial der Plattform ausschöpfen und das Ganze auch noch kostengünstiger machen.“

ServiceNow unterstützt geschäftskritische Prozesse wie das Major Incident Management, das von entscheidender Bedeutung ist, da die Hauptakteure der ABE Group über viele verschiedene Länder verteilt sind. Wenn es zum Beispiel ein Problem mit SAP gibt, könnte dies zu einem Ausfall führen, der sich auf die Produktionsfähigkeiten auswirkt. Die automatisierten Workflows von ServiceNow verwalten den Vorfall von dem Moment an, in dem er protokolliert wurde, bis hin zu einer effizienten Lösung.

Tomas Votruba fügt hinzu: „Wir sehen ServiceNow als eine strategische Plattform, die in der Lage ist, unser Geschäft über viele Jahre hinweg zu unterstützen. Wir stehen mit ServiceNow am Anfang unserer Reise und TeamUltra hat sich als hervorragender Partner erwiesen. Sie bringen viele Jahre Erfahrung mit ServiceNow-Implementierungen in Verbindung mit einem guten Verständnis für die Anwendung in unserer Branche mit.“

Über die Asahi Breweries Europe Gruppe

Die Asahi Breweries Europe Group betreibt 11 Brauereien in fünf Ländern Mitteleuropas und ist Teil der Asahi Group Holdings, einem globalen Getränke- und Lebensmittelunternehmen, das an der Tokioter Börse in Japan notiert ist. Die Asahi Breweries Europe Group hat über 8.000 Produktions-, Verkaufs- und Betriebsanwender in der Tschechischen Republik, der Slowakei, Polen, Rumänien und Ungarn sowie in Großbritannien, Deutschland, Spanien, Schweden und Österreich.

ERGEBNIS

Zeitersparnis und verbesserte betriebliche Flexibilität mit ServiceNow

Tomas Votruba erklärt: „TeamUltra hat es uns ermöglicht, die Vorteile von ServiceNow zu nutzen. Es hilft uns, unseren Geschäftskunden einen schnellen und effektiven Service zu bieten. Der Managed Service hat gut funktioniert, er spart Zeit und gibt uns betriebliche Flexibilität. Wir haben unsere Geschäftsprozesse vereinfacht und verbessert, ohne Aktivitäten wie das Änderungsmanagement zu beeinträchtigen.“

Für die ABE Group war es von unschätzbarem Wert, den Expertenrat von TeamUltra in Anspruch zu nehmen. Tomas Votruba fügt hinzu: „ServiceNow muss ständig angepasst werden, um unseren Anforderungen gerecht zu werden. TeamUltra spielt eine wichtige Rolle, um sicherzustellen, dass ServiceNow weiterhin auf die Bedürfnisse unseres Unternehmens ausgerichtet bleibt.“



Wir haben von der Auslagerung unserer ServiceNow-Umgebung an TeamUltra profitiert, und ich würde den Managed Service von TeamUltra allen Unternehmen empfehlen, die auf der Suche nach einem Partner mit fundiertem Fachwissen, Fähigkeiten und Kenntnissen sind.

Martin Stepar
Service Desk Lead,
Asahi Breweries Europe



TeamUltra, ein Computacenter-Unternehmen, ist der führende ServiceNow Gold Vertriebs- und Servicepartner der EMEA-Region. Wir versetzen unsere Kunden in die Lage, die Art und Weise, wie Menschen arbeiten, zu verändern, indem wir die ServiceNow-Plattform nutzen, um Service Management für jede Abteilung im Unternehmen zu ermöglichen.

Die ABE Group betrachtet ServiceNow als eine strategische Plattform für die Verwaltung großer Drittanbieter. Sie fungiert als zentralisierter Kanal für die Kontrolle von Support-Tickets. „Wir haben eine größere Transparenz über Service Level Agreements und die Leistung der Lieferanten im Hinblick auf die Zielvorgaben, was es für unsere Service-Owner einfacher macht, die Lieferanten zu managen“, sagt Tomas Votruba.

Upgrade auf die neueste Version von ServiceNow ohne größere Mängel

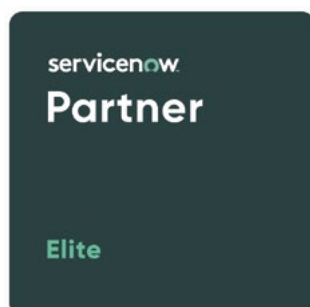
TeamUltra arbeitete eng mit der ABE-Gruppe zusammen, um ServiceNow vom Helsinki-Release auf das Kingston-Release aufzugraden. Die technischen Aufgaben erledigte TeamUltra hinter den Kulissen, und die ABE Group war für die Anwenderakzeptanztests zuständig.

Tomas Votruba fügt hinzu: „Das Upgrade verlief reibungslos, was der harten Arbeit aller Mitarbeiter des Teams geschuldet ist, die an der Planung, dem Projektmanagement und der Umsetzung beteiligt waren. Nach dem Go-Live gab es keine größeren Mängel, und ich bin mit diesem Projekt sehr zufrieden.“

Die zertifizierten Berater von TeamUltra konzentrieren sich darauf, einen qualitativ hochwertigen Service zu liefern. Dank ihrer Fachkenntnisse muss die ABE Group keine Zeit damit verbringen, sie als Lieferant zu managen. Tomas Votruba fügt hinzu: „Wir haben von der Auslagerung unserer ServiceNow-Umgebung an TeamUltra profitiert, und ich würde den Managed Service von TeamUltra allen Unternehmen empfehlen, die auf der Suche nach einem Partner mit fundiertem Fachwissen, Fähigkeiten und Kenntnissen sind.“

Mit Blick auf die Zukunft möchte die ABE Group die neuen Features des Kingston-Release, wie beispielsweise das neue Serviceportal und die Funktion zur Verwaltung kritischer Incidents, optimal nutzen.

Martin Stepar, Service Desk Manager bei der ABE Group, kommt zu dem Schluss: „Wir haben eine sehr enge Beziehung zu TeamUltra. Ich würde es als eine echte Partnerschaft bezeichnen. Die Berater sind immer sofort zur Stelle, unabhängig davon, welches Mitglied des Teams mit uns zusammenarbeitet. Wir haben in der Vergangenheit mit anderen ServiceNow-Partnern zusammengearbeitet, aber das technische Wissen und der Service, den wir von TeamUltra erhalten, ist das Beste, was wir bislang erlebt haben.“



Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich per Mail an communications.germany@computacenter.com