



Automize når ud til nye kunder og forbedrer sine services med ServiceNow



93%

succesrate for automation

150

kunder bruger den nye service-portal-app

4x

flere automatiserede opgaver

Automize forbereder sig på global ekspansion med diversificering af serviceudbud

Automize er en hurtigt voksende dansk IT-virksomhed, der blev grundlagt i 2015, med en mission om at skabe værdi for virksomheder gennem digital omstilling.

Virksomheden blev oprindeligt grundlagt som en IT-konsulentvirksomhed med speciale i digitalisering, optimering og automatisering af forretningsprocesser. Men i dag er Automize i gang med at diversificere sine services med særligt fokus på at udbygge sin position som Managed Service Provider (MSP) og sit salg af software.

Flemming Rohde, COO hos Automize, forklarer: "Indtil for nylig har vi koncentreret os om IT-konsulentytelser, men vi har indført væsentlige ændringer i vores virksomhedsstruktur og de services, vi tilbyder, med global ekspansion for øje."

"Vores mål er, at omkring 50 procent af vores salg skal komme fra managed services og software," fortsætter Flemming. "Indførelsen af ServiceNow har været et ekstremt vigtigt element i Automizes udbygning af sin forretningsmodel og efterlevelse af den nye markedsstrategi."

Med ServiceNow forbedrer Automize sin projektstyring, sin produktivitet og sine services

Selv om optimering af services og digitalisering er en del af Automizes kerneforretning, så led virksomhedens egne processer under manglende digitalisering af arbejdsgange og manglende synlighed af projektplanlægning, kapacitet og fremdrift.

Branche: Informationsteknologi

Location: Kolding

Size: 18 medarbejdere

Udfordring

Udvikle forretningsmodellen og leve op til den nye markedsstrategi med hurtigere og mere effektive standardiserede data- og projektstyringsprocesser.

Produkter

- ServiceNow® IT Service Management
- ServiceNow® Project Portfolio Management

Løsning

Now Platform® er fundamentet for digitalisering af processer gennem end-to-end-arbejdsgange, der skal give kunde- og medarbejdertilfredshed i verdensklasse og understøtte den globale ekspansion og nye forretningsmuligheder.



“

Med en enkelt datakilde kan vi skabe et klart, visuelt overblik og prioritere opgaver, og det har forbedret vores beslutningsproces meget.

Flemming Rohde, COO, Automize

“Vi sætter en ære i at hjælpe andre virksomheder med deres digitale omstilling, og alligevel håndterede vi selv vores timesedler, teamsamarbejde og salg i mange forskellige systemer. Det førte til forvirring og frustration blandt vores medarbejdere, som ofte var nødt til at foretage mange unødvendige manuelle handlinger,” siger Flemming.

Den manglende gennemsigtighed i projekterne og det manglede interne overblik over fremdrift havde ikke bare en negativ effekt på vores medarbejdertilfredshed, det medførte også, at vores kunder oplevede forsinkede leverancer.

“Standardisering af data- og projektstyring med Now Platform® gør os i stand til at følge planlagt og uplanlagt arbejde på ét sted,” kommenterer Flemming. “Med en enkelt datakilde kan vi få et klart, visuelt overblik og prioritere opgaver, og det har forbedret vores beslutningsprocesser meget,” fortsætter Flemming.

“Med agile projektledelses-, test- og samarbejdsværktøjer har vi oplevet en markant forbedring af vores produktivitet og services.”

I ServiceNow leverer Automize det nyeste inden for onboarding af medarbejdere i en end-to-end-proces

Automize har indført utallige digitale arbejdsgange for at strømline, standardisere og automatisere processer. Overordnet set er antallet af opgaver, som virksomheden har digitaliseret med Now Platform, steget fra 17 til 60 på bare to år. Dette tal vil stige endnu mere i fremtiden.

En ny proces, der har vist sig at være utrolig effektiv er onboarding af nye medarbejdere. Førhen var processen fragmenteret, og den blev håndteret i forskellige systemer, men med ServiceNow forløber onboardingprocessen glat og uden problemer for organisationen og den nye medarbejder.

“Med en end-to-end-arbejdsgang, der omfatter alle aspekter ved onboarding, herunder bestilling af nyt udstyr, nøgle eller oprettelse af en ny bruger, håndteres onboarding som én samlet proces, der giver medarbejderen en god oplevelse,” forklarer Flemming.

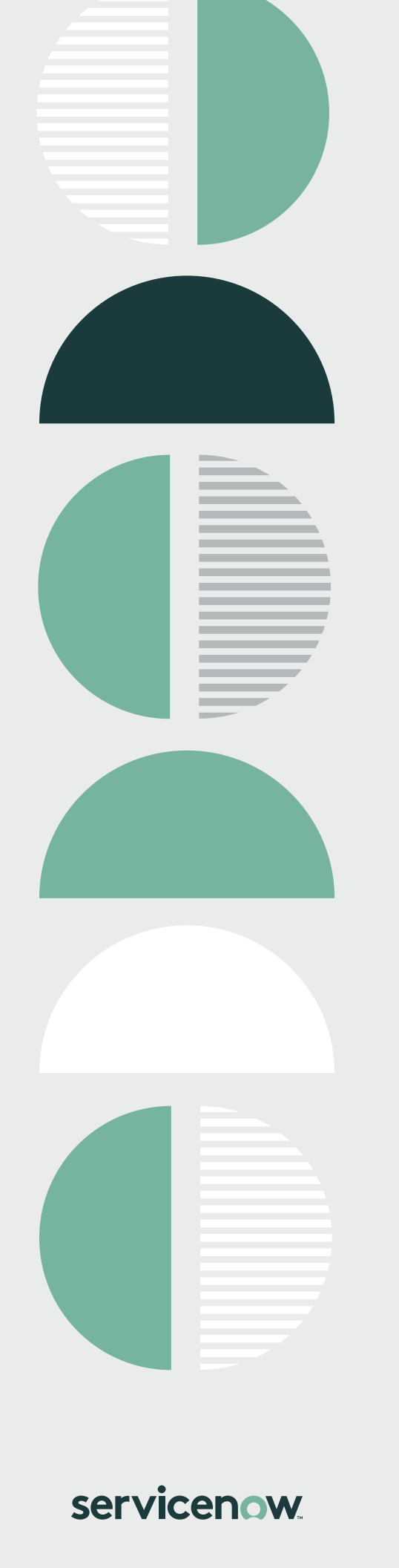
Som en IT-servicevirksomhed kan Automize også replikere interne processer og arbejdsgange til sine kunder. “Vi bruger nu den samme centrale platform til at yde en forbrugerservice, der ikke kun gavner vores medarbejdere, men som vi også kan bruge til at forbedre vores kunders processer,” tilføjer Flemming.

ServiceNow muliggør Automizes vækst som MSP

Now Platforms fleksibilitet og funktioner er nøglen til at udbygge Automizes position som MSP. Ved at forvandle forretningsprocesser til digitale arbejdsgange kan virksomheden levere hurtigere og smartere ydelser til kunder i alle størrelser.

Automizes tilbud til kunderne omfatter opgaver såsom provisionering og afvikling af pc'er og servere, og antallet af automatiserede opgaver er steget markant – historisk set er antallet blevet firdoblet fra år til år.

“Provisionering af servere og bestilling af udstyr til nye medarbejdere var førhen en tidskrævende proces, men nu tager det kun 10 sekunder via en selvbetjeningsportal i ServiceNow. Vores kunder er blevet positivt overraskede over, hvor nemt og effektivt det er blevet at udføre disse vigtige opgaver,” siger Flemming.



ServiceNow giver et fuldstændigt overblik over alle data og KPI'er i realtid via dashboards, og derfor kan Automize også identificere den underliggende årsag til problemer og få kundernes systemer op at køre hurtigere, og samtidig er det muligt at forhindre fremtidige forstyrrelser.

Automize udvider sit kundegrundlag med ServiceNow Store

Ud over at effektivisere Automizes interne processer har ServiceNow også bragt Automize på banen som sælger af software, idet virksomheden har udviklet forretningsapplikationer, der er certificeret af ServiceNow® Store – en markedsplads for både gratis og betalingsapps udviklet på Now Platform.

“Ved at anvende ServiceNow Store kan vi fortsætte vores vækst inden for appudvikling, så vi kan imødekomme efterspørgslen fra vores eksisterende kunder og samtidig udnytte nye markedsmuligheder,” siger Flemming. “Now Platform er en fremragende kanal til indsamling af konstruktiv feedback fra andre udviklere, så vi kan udvikle vores kompetencer og kvaliteten af vores applikationer.”

Et eksempel er en ny Service Portal-widget, som Automize-kunder har efterspurgt. Efter blot et par ugers udvikling på Now Platform var den nye app certificeret og tilgængelig i ServiceNow Store. Widgetten registrerer brugerens præcise placering, gør det muligt at give en vurdering fra et til fem, kan håndtere skærmbilleder og yderligere kommentarer og indhenter førstehandsviden og anbefalinger fra brugere.

Appen bliver allerede anvendt af 150 kunder over hele verden, herunder universiteter og organisationer i den finansielle sektor.

Automize bruger ServiceNow til at udvikle fremtidige muligheder inden for AI og maskinel indlæring

Automize har som ServiceNow-teknologipartner implementeret ServiceNow som en fremtidig strategisk platform og fundamentet for global vækst.

Virksomheden går benhårdt efter at udbygge partnerskabet til mere end et tæt samarbejde og ServiceNow Store, så det også kommer til at omfatte nye funktioner som AI og maskinel indlæring, der er blevet tilgængelige på platformen.

“ServiceNow giver Automize et væld af muligheder. Udviklingen af maskinel indlæring og AI på den kraftfulde platform er vigtig for konsekvent at kunne levere ydelser af høj kvalitet til vores kunder i fremtiden,” konkluderer Flemming.