



### HEADLINE SUCCESS



COMPLETE  
TRANSPARENCY



IMPROVED USER  
EXPERIENCE



HIGHER SUPPORT  
EFFICIENCY



*„Ich kann 4me anderen Unternehmen, die auf der Suche nach einer neuen und modernen Servicemanagement-Lösung sind, nur von ganzem Herzen empfehlen. Die Lösung ist intuitiv, verfügt über alle notwendigen Funktionen und ist absolut fair im Preis.“*

Gérard Korda  
Head of IT Operations, ZFV

## Die benutzerfreundliche Service-Management-Lösung von 4me bietet ZFV völlige Transparenz und Kontrolle über seine Dienste.

ZFV bedient seine Kunden mit Hilfe einer neuen innovativen und mühelos zu bedienenden Service-Management-Lösung.

Das 1894 von visionären Zürcherinnen gegründete ZFV ist heute eines der führenden und vielseitigsten Hotel-, Gastronomie- und Bäckereiunternehmen der Schweiz. ZFV blickt auf eine mehr als 125-jährige Erfolgsgeschichte zurück, die im Jahr 2020 einen Wendepunkt erfuhr, als das Unternehmen wie das gesamte Hotel- und Gastgewerbe von der COVID-19-Pandemie mit voller Wucht getroffen wurde.

Mit rund 2.000 Mitarbeitern und fast 200 Unternehmen ist ZFV in allen vier Landesteilen tätig. Als Genossenschaft ist sich ZFV seiner gesellschaftlichen Verantwortung bewusst, hat die Werte seiner Gründerinnen stets vor Augen und zeigt, dass unternehmerisches Denken und verantwortungsvolles Handeln einander sinnvoll ergänzen. Das Unternehmen begeistert seine Gäste und Kunden durch innovative und vielfältige Produkte und Dienstleistungen und nimmt seine Rolle als verantwortungsvoller Arbeitgeber ernst, indem es seinen Mitarbeitern attraktive Arbeitsbedingungen bietet

### Branche

- Hotels, Gastronomie und Bäckereien

### Standort

- Schweiz

### Herausforderungen

- ZFV war auf der Suche nach einer benutzerfreundlichen und modernen Service-Management-Lösung, die dem Unternehmen einen vollständigen Überblick und Kontrolle über seine Dienstleistungen verschaffen sollte.

### Lösung

- ITSM/ESM

## Bedarf an mehr Transparenz und Einfachheit

ZfV brauchte eine moderne Cloud-Lösung, die im Einklang mit den ITIL-Prinzipien funktioniert. Früher basierte das Ticketing-System des ZfV auf SharePoint, wo die Benutzer ihre Probleme eingeben konnten. Jemand nahm dann das Anliegen entgegen und bearbeitete es. Leider gab es keinen Gesamtüberblick darüber, wer welches Ticket bearbeitet hatte, und kaum Statistiken, und es war unklar, welche Anfragen abgeschlossen oder noch offen waren. Es war schwierig und sehr zeitaufwendig, eine Auflistung der Anfragen zu erhalten.

Gérard Korda, Head of IT Operations bei ZfV, erläutert: „Wir brauchten Transparenz und Einfachheit. Das neue Tool war in der Lage, uns den kompletten Verlauf unserer Supportfälle in nur wenigen Klicks anzuzeigen, und es war sehr benutzerfreundlich. Für uns ist es sehr wichtig, dass unsere Supportspezialisten ebenso wie unsere Kunden in der Lage sind, eine neue Supportanfrage einfach, schnell und auf moderne Weise abzuwickeln.“

ZfV wollte ein für allemal ein einziges Tool und eine zentrale Stelle, wo alles von Autorisierungen bis hin zu Bestellungen bearbeitet werden konnte. Außerdem wollte man E-Mail-Anfragen und Antworten von Kunden zentral speichern. Und man wollte in der Lage sein, das Tool jederzeit zu erweitern und auf andere Abteilungen auszuweiten, um ein echtes Enterprise Service Management zu unterstützen.

*„Neben 4me hatten wir auch ServiceNow in Betracht gezogen, aber die modernen und ständig automatisch aktualisierten Funktionen von 4me haben uns überzeugt. Wir waren sehr beeindruckt, wie intuitiv das Tool zu bedienen ist, und wie modern es aussieht und funktioniert. Und das Preis-Leistungs-Verhältnis ist toll. Die Tatsache, dass 4me eine Cloudlösung ist, war ein weiterer großer Pluspunkt.“*

## Implementierung

ITConcepts hat die Implementierung innerhalb von 90 Tagen erfolgreich vorgenommen. Alles lief trotz der Pandemie ganz nach Plan. Gérard: „Unsere Zusammenarbeit mit ITConcepts und 4me war sehr angenehm, die Einrichtung verlief einfach und unkompliziert. Dank der schnellen Implementierung konnten wir noch schneller Kosten einsparen.“

„Die Schnittstellen für die Finanzbuchhaltung und der Import von Kontaktlisten aus SharePoint in 4me stellten sich als schwierig heraus, aber mit ein bisschen Grips konnte das Problem schnell gelöst werden.“

## Integration

SSO, Active Directory, Abacus Interface und Sharepoint Interface wurden im Zuge der Implementierung integriert.

## Training

IT Concepts führte die Schulungen für die Administratoren durch. Die Mitarbeiter wurden unabhängig davon geschult. Die Schulung fand intern in kleinen Gruppen statt.

## Themenbereiche

- Zwischenfallmanagement
- Problembehandlung
- Service-Level-Management
- Change Management
- Release-Management

## Liveschaltung

Gérard: „ Wir haben während der Implementierung und des gesamten Projekts eine Menge gelernt. Die Arbeit mit 4me hat uns dazu veranlasst, unsere Abläufe zu überdenken. Hauptthema darf nicht sein, was das Beste für die Abteilung ist, sondern was für den Kunden, der den Service bekommen soll, das Beste ist. Wir haben es geschafft, die Wünsche der Kunden zu erkennen und ihnen in professioneller Weise Rechnung zu tragen.“

Besondere Merkmale, die ZfV beeindruckt haben, sind die enge E-Mail-Integration, die @mention-Kommunikation im Twitter-Stil und andere Funktionen für die Zusammenarbeit. Das macht es einem leicht, mit Kollegen zu kommunizieren, die einem bei der Beantwortung von Anfragen helfen können.

„Momentan benutzt lediglich die IT-Abteilung das System. Die Kollegen im Team sind begeistert von der Klarheit und Einfachheit des Systems. Jeder weiß jetzt genau, was im Support los ist. Wegen des positiven Feedbacks haben bereits weitere Abteilungen Interesse an der Arbeit mit dem System angemeldet.“

## Ergebnisse

ZFV verarbeitet zwischen 6.000 und 10.000 Anfragen pro Jahr, und mit der neuen Arbeitsweise spart das Unternehmen rund 30 Minuten pro Tag beim Support ein. Dank der verbesserten Transparenz aufgrund der Tatsache, dass alle Telefonanrufe, E-Mails und sonstigen Anfragen konsequent in 4me erfasst werden, sind die Supportabteilungen stets informiert, jeder ist immer auf dem neuesten Stand, und Trends werden leicht erkennbar. Gérard: „Der Umstieg war definitiv ein Erfolg. Wir können jetzt Zwischenfälle und Probleme generieren und dann Änderungen herbeiführen. Dank des Umstiegs auf 4me sparen wir eine Menge Zeit, und die verbesserte Transparenz bedeutet, dass jeder jederzeit weiß, was anliegt.“

*„Auch das Kundenfeedback ist hervorragend. Dank der integrierten Wissensdatenbank und des Zufriedenheitstools können wir direkt und konkret auf die Wünsche des Kunden eingehen und ihn viel effizienter bedienen. Außerdem sind wir nun in der Lage, die Qualität und die Kosten unseres Services zu kontrollieren. Wir können überwachen, ob das SLA eingehalten wird, und genaue Leistungsbeurteilungen vornehmen.“*

ZFV ist momentan in der Planungsphase für die Einführung von 4me in anderen Abteilungen, etwa Marketing, Produktmanagement und Warenwirtschaft. Weitere Abteilungen werden voraussichtlich folgen.

Gérards Fazit: „Ich kann 4me anderen Unternehmen, die auf der Suche nach einer neuen und modernen Servicemanagement-Lösung sind, nur von ganzem Herzen empfehlen. Die Lösung ist intuitiv, verfügt über alle notwendigen Funktionen und ist absolut fair im Preis.“



## EINE EINZIGE LÖSUNG FÜR BESSERES SERVICEMANAGEMENT

4me® kombiniert ITSM mit ESM- und SIAM-Fähigkeiten und ermöglicht so allen internen Abteilungen wie IT, HR und Facilities, nahtlos miteinander sowie mit externen Managed-Service-Providern zusammenzuarbeiten.

